



 *recargapay*

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2025

Nossa Mensagem

Ao longo do ano de 2025, o RecargaPay manteve seu compromisso com a evolução contínua da experiência de seus clientes, atuando de forma responsável, transparente e orientada às melhores práticas do mercado. Foi um período marcado por aprendizados relevantes, fortalecimento de processos e foco permanente na confiabilidade dos nossos serviços, sempre buscando acompanhar as transformações do setor e as necessidades reais dos usuários.

Nesse contexto, avançamos de maneira consistente na implementação de melhorias operacionais e tecnológicas, com o objetivo de simplificar jornadas, reduzir atritos e ampliar a autonomia dos clientes nos nossos canais digitais. Investimos no aprimoramento do atendimento, na integração de sistemas e no reforço de controles, de forma a tornar o acesso às informações e a resolução de demandas cada vez mais ágeis, claras e eficientes, permitindo que o cliente fale conosco apenas quando desejar.

Para os próximos períodos, o RecargaPay seguirá direcionando esforços para projetos estratégicos voltados à inovação, escalabilidade e qualidade do relacionamento com o cliente. Nosso foco permanece no desenvolvimento de soluções mais intuitivas, seguras e acessíveis, bem como no aperfeiçoamento contínuo de nossos canais de atendimento, reafirmando o compromisso de oferecer uma experiência cada vez mais fluida, confiável e alinhada às expectativas do mercado e de nossos clientes.

***Apresentamos, então, o Relatório semestral da Ouvidoria.
Boa leitura!***



SUMÁRIO



Nosso time	04
Resultados e entregas operacionais	06
Volume de Contato	07
Representatividade dos Canais	08
Tempo de resposta	09
Satisfação e Experiência	10
Projeto de inovação em Ouvidoria	12
Prêmios e reconhecimentos	14

*Nosso
time*

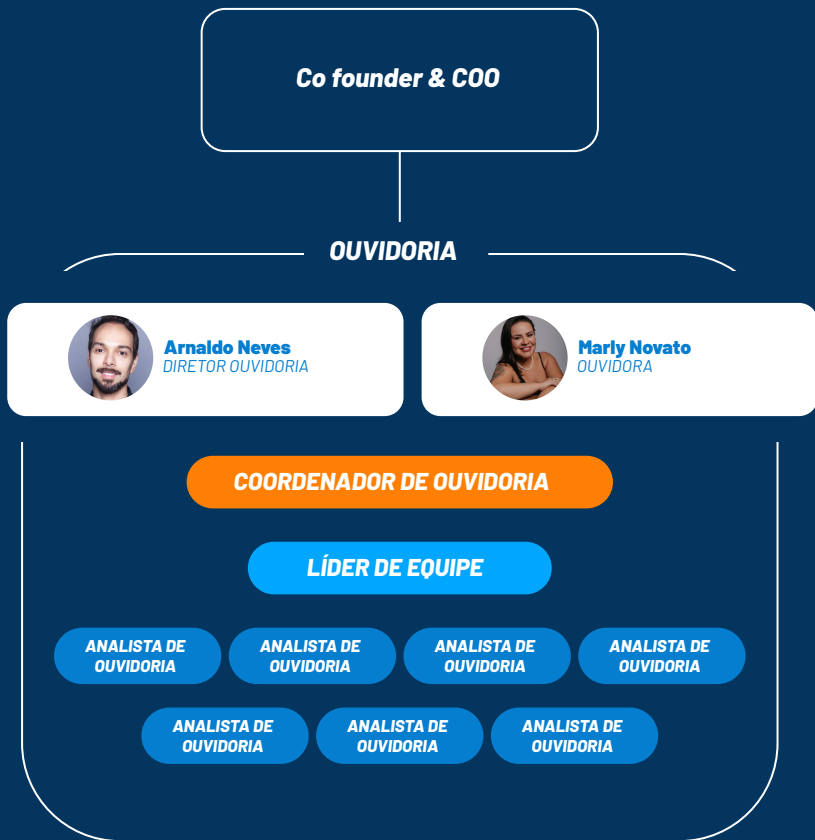


Nosso time

Nossa equipe é composta por profissionais certificados e altamente capacitados, cada um com um sólido background em suas respectivas áreas.

A expertise e a experiência prática de nossa equipe são constantemente aprimoradas por meio de programas de desenvolvimento profissional e treinamento contínuo.

Estamos dedicados a oferecer soluções de alta qualidade e a superar as expectativas de nossos clientes, confiantes de que nossa formação e capacitação nos equipam para enfrentar qualquer situação com excelência e eficácia.



Resultados e Entregas

canais Ouvidoria, Bacen e
Consumidor.gov

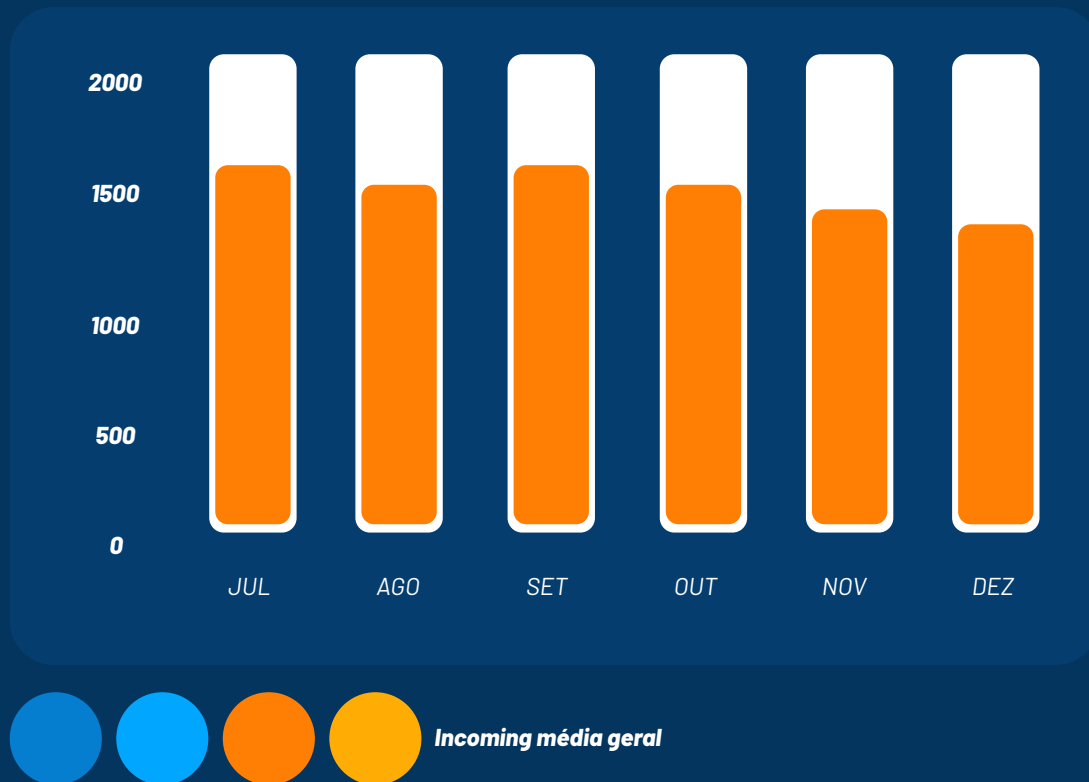
2º Semestre de 2025

Nossos atendimentos em números!

Aqui mostramos o volume de contato geral dos canais de Ouvidoria, RDR e Consumidor.gov que evidenciam o crescimento do volume de demandas e acompanham a expansão da base de clientes e da operação da empresa, refletindo maior alcance, visibilidade e utilização dos canais formais de relacionamento.

O aumento consistente em canais regulados, como RDR e Consumidor.gov, demonstra não apenas maior exposição institucional, mas também maturidade dos processos de governança, transparência e conformidade regulatória.

VOLUME DE CONTATO

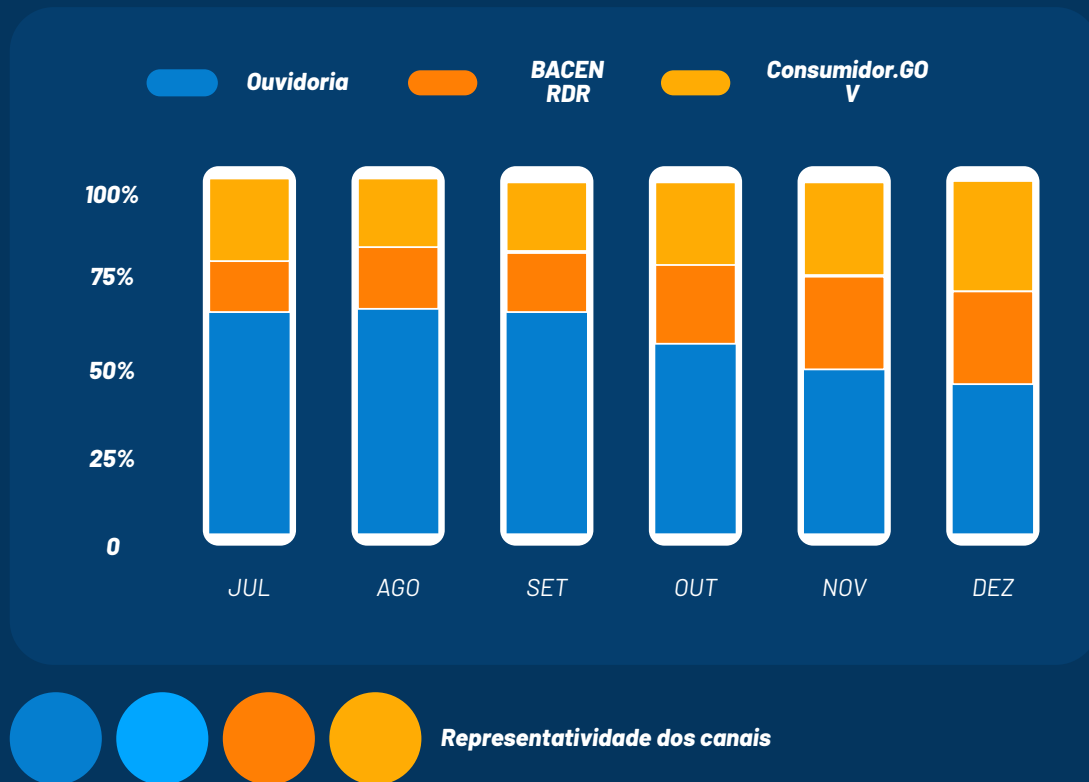


Como nossos clientes preferem falar conosco

Os dados demonstram que o crescimento da empresa vem acompanhado de maior maturidade operacional, transparência e capacidade de resposta, com a Ouvidoria exercendo papel central na sustentação desse ciclo.

A perspectiva para os próximos períodos é de crescimento contínuo e sustentável, com foco no equilíbrio entre eficiência operacional, conformidade regulatória e aprimoramento da experiência do cliente, reforçando a solidez e a credibilidade da instituição no mercado.

REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS

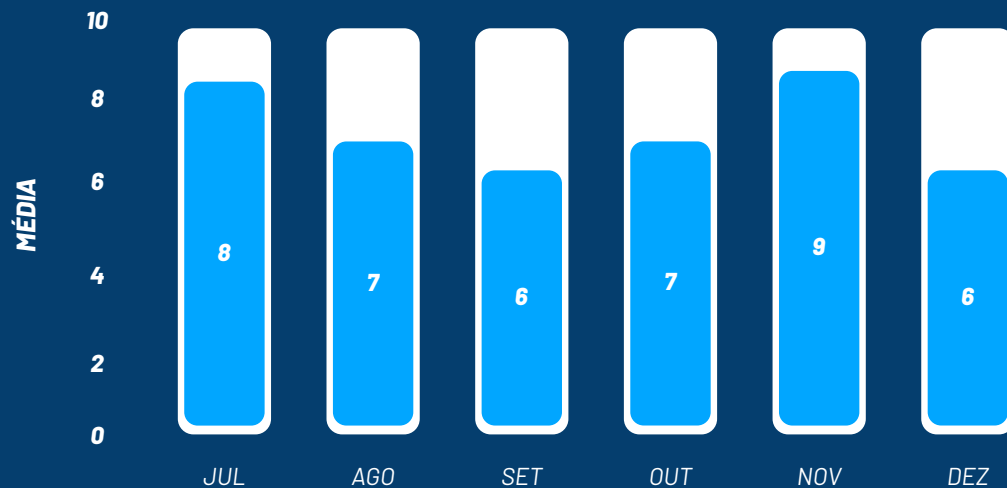


Desempenho e Conformidade

O resultado evidencia a efetividade das iniciativas voltadas à padronização de fluxos, organização das filas e fortalecimento da integração entre áreas, assegurando previsibilidade operacional, controle e resposta tempestiva.

A Ouvidoria permanece alinhada às melhores práticas de governança, contribuindo para a sustentação do crescimento da empresa com responsabilidade e conformidade.

TEMPO DE RESPOSTA EM DIAS

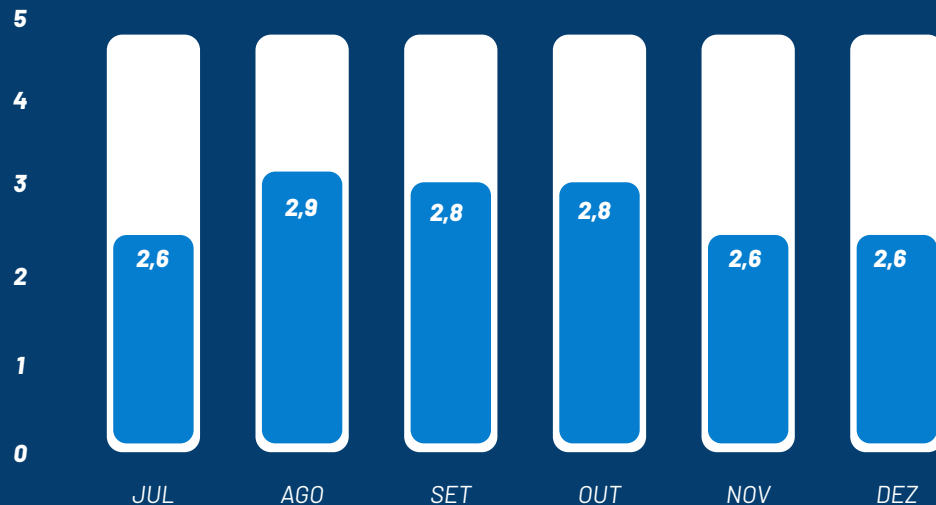


TMR média Geral

Satisfação e Experiência do nosso cliente

Os indicadores de satisfação (CSAT) permaneceram estáveis ao longo do segundo semestre, refletindo a capacidade da operação de sustentar a experiência do cliente mesmo diante do aumento do volume e da complexidade das demandas.

As variações observadas no último trimestre estão associadas ao perfil mais sensível e regulado dos casos, sem qualquer impacto no cumprimento integral dos SLAs e dos prazos exigidos pelos órgãos reguladores.



Média CSAT



O que nossos clientes dizem



Todo o processo de atendimento e a resolução da situação foi ótimo



Cordialidade, agilidade e clareza nas informações prestadas.



Excelente atendimento e bom conhecimento da atendente sobre os assuntos abordados.



Muita educação, super atenciosos. ..ótimo atendimento



Me deram atenção e se esforçaram para resolver.



O preparo na tratativa, passando todas as informações técnicas em linguagem fácil e esclarecedora.



Atendimento rápido com atendente que esclareceu minhas dúvidas.



Cordialidade, agilidade e clareza nas informações prestadas.



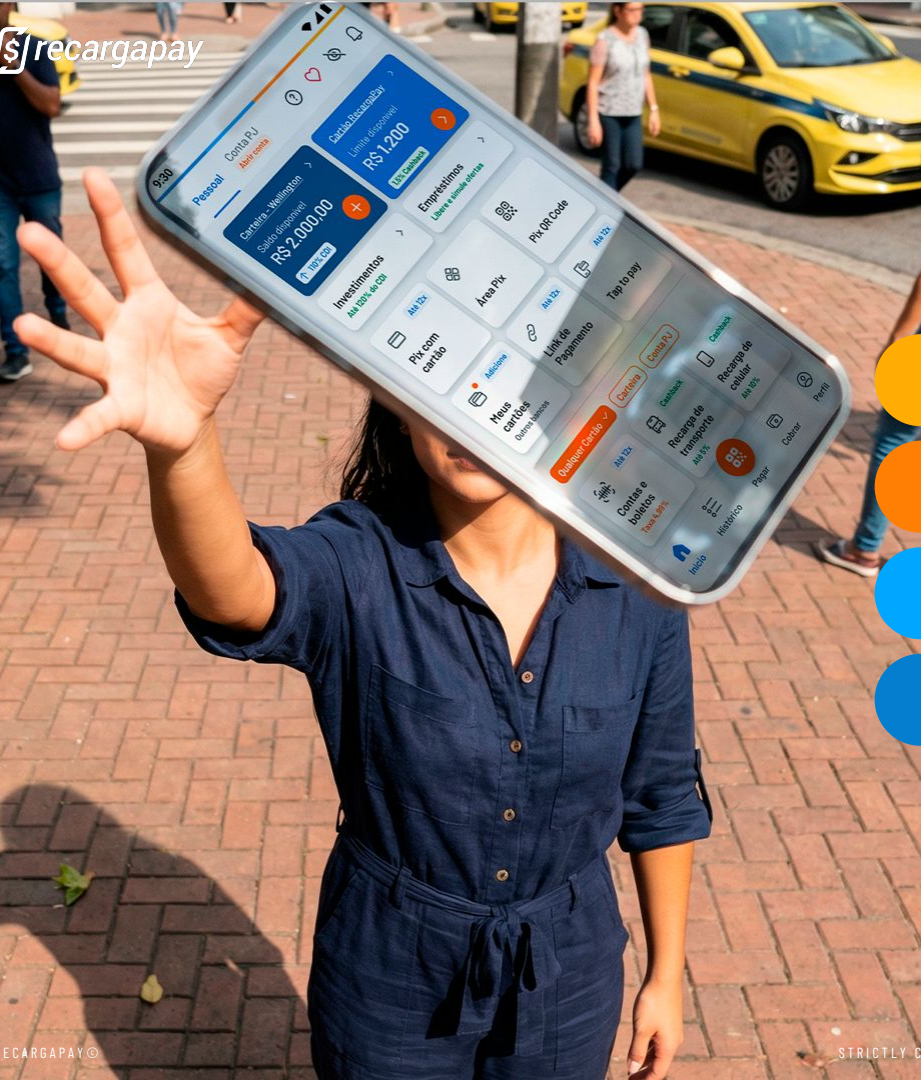
O atendimento foi ótimo e merece nota 10!



A seriedade com que foi acatada, analisada e solucionado a minha solicitação.

Projeto de inovação

canais Ouvidoria, Bacen e
Consumidor.gov



Diante dos desafios enfrentados, implementamos frentes de trabalho focando na solução dos problemas em sua causa raiz, alinhada com sua missão de escutar os clientes, mitigar questões, propor melhorias estruturais e aumentar a eficiência sem elevar os custos operacionais.

Nesse contexto, foi desenvolvido internamente um agente de Inteligência Artificial especializado na formalização das respostas dos canais de Ouvidoria e RDR (Registro de Denúncia e Reclamação) do BACEN. Este agente virtual realiza uma análise inicial da solicitação do cliente, busca evidências dos fatos em nossa base de dados e sugere a linha de resposta mais apropriada para cada tipo de solicitação aos nossos Analistas de Ouvidoria.

Com a automação dessas tarefas, o Analista de Ouvidoria ganha tempo extra para aprimorar a conexão e o diálogo entre as partes, fortalecendo a relação de consumo e oferecendo soluções reais aos demandantes.

Prêmios e reconhecimentos

2º Semestre de 2025

Prêmios e reconhecimentos

2º Semestre (2025)



cliente**sa**

Prêmio Cliente SA 2025

O case premiado: "Automação de Denúncia Pix"



X Prêmio Best Performance

Case: Cartão de Crédito em Inovação Tecnológica na Experiência do Cliente de Crédito Digital



XXV Prêmio **ABT** 25

PRÊMIO XXV ABT 2025

Case premiado, "Automação de Denúncia PIX: transformando a voz do cliente em solução"

OBRIGADO

