



## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2025



## Quem **somos**

Somos um conjunto de empresas unidas com o propósito de fornecer soluções financeiras de ponta, desenhadas para responder às demandas do mercado atual. Nossas operações abrangem diversos segmentos, com marcas e serviços que vão desde a gestão de benefícios até pagamentos digitais e atuação no mercado de adquirência.



Nossa marca principal, **ValeCard**, é uma instituição de pagamento bem estabelecida, especializada em vouchers de alimentação e abastecimento. Nossa estrutura atende uma vasta base de clientes que confiam em nossas soluções para suas necessidades diárias. A ValeCard é operada pela TRIVALE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., parte **da VALEINVEST PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A.**, consolidando nossa presença no setor.



**Topbank** é nossa solução moderna de conta digital, projetada para simplificar a rotina financeira de nossos usuários. Como marca da **SERVNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, a **Topbank** também faz parte da estrutura Valeinvest, reafirmando nosso compromisso com qualidade e inovação.



**Agilli** é nossa marca voltada para o mercado de adquirência, garantindo a aceitação de nossos cartões em diversos estabelecimentos comerciais. Operada pela **AGL ADQUIRÊNCIA LTDA.**, parte do grupo **FINUP INVESTIMENTOS S/A.**, a Agilli amplia nossa versatilidade no mercado financeiro.



Trabalhamos em sinergia para oferecer um **ecossistema de meios de pagamento** completo e confiável, que busca atender às necessidades de nossos clientes com **excelência** e **responsabilidade**.

Desse modo, em conformidade com a Resolução nº 28/2020 do Banco Central, apresentamos a análise detalhada dos resultados da Ouvidoria Valecard referentes ao **1º semestre de 2025**.



## Princípios e valores

A Ouvidoria atua com base em princípios essenciais como transparência, imparcialidade, discricção e senso crítico.

Nossa missão é ser a voz dos interesses dos clientes, estabelecimentos e usuários, sempre dentro das normas e regulamentações que asseguram o equilíbrio nas relações. Buscamos oferecer um atendimento de excelência, marcado pela dignidade e pela atenção aos detalhes.

Para desempenhar nossa função de maneira eficaz, estruturamos nossos valores, que representam a essência da nossa atuação:

# Princípios e valores



## **IMPARCIALIDADE E JUSTIÇA:**

Operamos com rigor moral, ético e legal, garantindo uma postura justa e imparcial. Nosso compromisso é identificar áreas de melhoria e sugerir aperfeiçoamentos nos processos e procedimentos internos, reforçando a credibilidade e a sustentabilidade da instituição.



## **MELHORIA CONTÍNUA:**

Valorizamos cada manifestação dos clientes e usuários como uma oportunidade de aprimorar processos, desenvolver novas soluções e elevar a qualidade do atendimento.



## **FOCO EM FATOS E IGUALDADE:**

Nossa abordagem é fundamentada em fatos e orientada pelo princípio da igualdade, o que nos permite realizar recomendações que beneficiam não apenas clientes e usuários, mas também fortalecem a instituição e sua contribuição para a sociedade.



## **CELEBRIDADE E EFETIVIDADE:**

Resolver as demandas com agilidade, mantendo a qualidade nas entregas e oferecendo soluções eficazes que atendam e sempre que possível superem as expectativas dos usuários.

# Canais de atendimento

## Central de Atendimento Valecard



**0800-701-5402**

Telefone fixo



**(34) 4005-1212**

Celular



**(34)98424-9742**

WhatsApp Cliente/Usuário



**0800 701 5760**

[ouvidoria.valecard@valecard.com.br](mailto:ouvidoria.valecard@valecard.com.br)

Ouvidoria

## Central de Atendimento SERVNET IP



**0800-940-5511**

Telefone fixo/Demais Regiões



**(34) 4000-1422**

Celular/Capitais e Regiões Metropolitanas



**(34) 3293-7600**

WhatsApp Cliente/Usuário

## Central de Atendimento Ágilli



**0800-940-7676**

Telefone fixo



**(34) 4000-1573**

Celular



**(34)98437-3036**

WhatsApp Estabelecimento



**0800 701 7066 | 4000-1571**

URA FROTA

# Ouvidoria

Para nós, a opinião dos nossos clientes é fundamental. Por isso, estabelecemos uma Ouvidoria dedicada a acolher suas manifestações com cuidado e atenção. Com uma equipe especializada e comprometida, nosso canal está sempre pronto para escutar, compreender e solucionar desde preocupações até sugestões e elogios, atuando de maneira autônoma e imparcial.

Nosso objetivo é assegurar que todas as solicitações sejam tratadas de forma justa e eficaz, respeitando os direitos de cada cliente. A Ouvidoria é um componente essencial na nossa busca por aprimorar os serviços prestados, sendo um canal que promove a transparência e fortalece a confiança na nossa relação com o público.

Além disso, nossa atuação está em conformidade com as normativas vigentes, assegurando um atendimento que coloca a satisfação e o respeito ao cliente como prioridades.



# Demandas recebidas pela ouvidoria

Recebemos um total de **623 chamados** em nossos canais de Ouvidoria, dos quais **204 foram julgados procedentes**.



**07 dias úteis**

em todos os canais de Ouvidoria



PROCEDENTE



JULGADOS PROCEDENTES



# Prazo médio de tentativa por **seguimento de demanda**

Abaixo segue o detalhamento de prazo médio por seguimento de demanda.

 OUVIDORIA    RDR    RA

6 dias úteis

8 dias úteis

7 dias úteis

**VALE**  
*CARD*

