



RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2026



SUMÁRIO



01 Contexto regulatório
Resolução BCB nº 28/2020

02 Missão e princípios

03 Canais de Atendimento

04 Visão geral do semestre

05 Resultados por canal

06 Síntese e compromissos



CONTEXTO REGULATÓRIO

Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020

O relatório semestral consolida as atividades da Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026.

Objetivo da resolução

Estabelecer requisitos para a constituição e o funcionamento da Ouvidoria nas instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

Atuação institucional

Assegurar um canal independente, acessível e eficaz para o tratamento de reclamações de clientes e usuários.

Resultados esperados

Promover transparência, melhoria contínua dos serviços, fortalecimento da governança e proteção do consumidor.



NOSSA MISSÃO

Representar os interesses de clientes, estabelecimentos e usuários, com dignidade, ética, atenção aos detalhes e conformidade com as normas vigentes.

- **Imparcialidade e transparência**
Assegurar tratamento justo, isento e imparcial, com clareza, objetividade e acesso a informações precisas.
- **Melhoria contínua**
Utilizar as manifestações como instrumento para aprimorar processos, controles internos e serviços.
- **Foco em fatos e igualdade**
Fundamentar análises e recomendações em evidências verificáveis e no princípio da isonomia.
- **Celeridade e efetividade**
Tratar as demandas com agilidade, qualidade técnica e observância dos prazos regulatórios aplicáveis.
- **Ética e conformidade**
Atuar com integridade, responsabilidade e estrita observância às normas internas e à regulamentação do Banco Central.



CANAIS DE ATENDIMENTO

03

PONTOS DE CONTATO INFORMADOS NO RELATÓRIO

ValeCard

Fixo: **0800-701-5402**
Celular: **(34) 4005-1212**
WhatsApp: **(34) 98424-9742**

Ágilli - estabelecimento

Fixo: **0800-940-7676**
Celular: **(34) 4000-1573**
WhatsApp: **(34) 98437-3036**

OUVIDORIA CANAL DE ESCUTA E TRATATIVA

Top to Pay - cliente/usuário

Fixo: **0800-940-5511**
Celular: **(34) 4000-1422**
WhatsApp: **(34) 3293-7600**

Ouvidoria

Telefone: **0800-701-5760**
Opções: **Valecard, Ágilli, Conta
Ágilli, Top to Pay e Servnet**



VISÃO GERAL DO SEMESTRE

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA • 1º DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2026

04

930

Chamados
recebidos

A equipe de Ouvidoria analisou e acompanhou manifestações registradas em três canais de atendimento.

DISTRIBUIÇÃO POR CANAL OUVIDORIA

ligações e e-mail oficial

744

80,0% do total



RECLAME AQUI

demandas analisadas

178

19,1% do total



RDR

solicitações registradas

8

0,9% do total



CANAL RDR

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

05

8

Solicitações registradas no canal Registro de Demandas do Cidadão.

Tratamento:

Todas as solicitações foram analisadas e respondidas conforme os procedimentos estabelecidos.

62,5%

5 procedentes
de 8 solicitações analisadas

Resultado da análise

Após a conclusão das análises, 5 demandas foram consideradas procedentes. As demais não apresentaram elementos suficientes para caracterização de procedência.

9

dias úteis de prazo médio de tratativa

CANAL DE OUVIDORIA

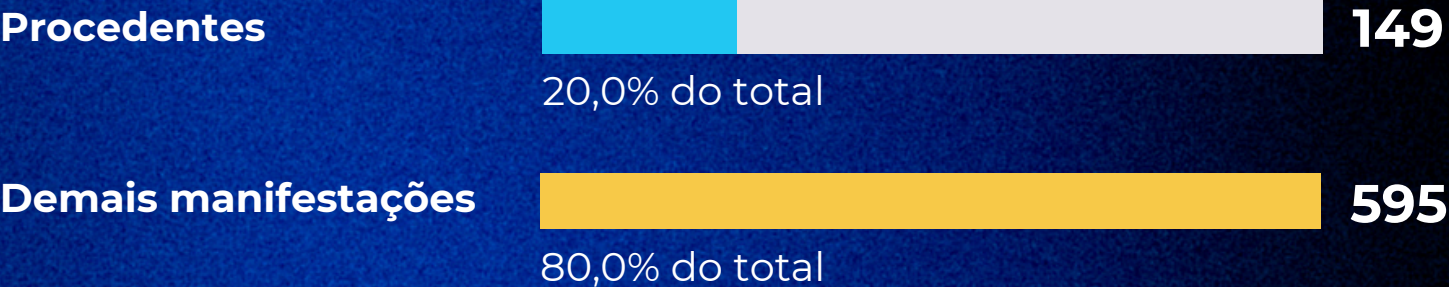
ATENDIMENTOS REALIZADOS POR LIGAÇÕES TELEFÔNICAS E E-MAIL OFICIAL



As manifestações foram analisadas individualmente conforme o escopo de atuação da Ouvidoria.

Resultado da análise

Distribuição dos atendimentos por situação



As demais manifestações não se enquadravam no escopo de atuação da Ouvidoria ou foram registradas de forma inadequada para o canal.

8 dias úteis
prazo médio de conclusão



RECLAME AQUI

TRATAMENTO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA PÁGINA DA EMPRESA

178

demandas recebidas

Todas as manifestações foram analisadas e respondidas aos respectivos reclamantes.

Recebimento

Demanda registrada na página do Reclame Aqui.

Análise individualizada

Cada caso foi acompanhado conforme sua situação.

Resposta e conclusão

Retorno aos reclamantes e busca pela melhor solução.

8 dias úteis
de prazo médio para conclusão

VALE
CARD

930

chamados recebidos

Total informado pela equipe de Ouvidoria no período.

157 procedentes identificados

5 no RDR + 149 no canal de Ouvidoria.

178

demandas no Reclame Aqui

Todas analisadas e respondidas aos reclamantes.

8–9

dias úteis de prazo médio

Variação entre os canais, conforme o relatório.

QUADRO CONSOLIDADO POR CANAL

CANAL	VOLUME	RESULTADO	PRAZO MÉDIO
RDR	8	5 procedentes	9 dias úteis
Ouvidoria	744	149 procedentes	8 dias úteis
Reclame Aqui	178	não informado	8 dias úteis

Leitura executiva

A Ouvidoria concentrou a maior parte dos atendimentos e manteve prazos médios de conclusão entre 8 e 9 dias úteis nos canais com dados informados.



COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

Escutar, analisar e responder com responsabilidade.

A Ouvidoria transforma manifestações em aprendizado institucional, fortalecendo a transparência, a qualidade do atendimento e o aperfeiçoamento contínuo dos processos.



Transparência e qualidade

Garantir clareza nas informações, tratamento cuidadoso e retorno adequado aos manifestantes.



Análise criteriosa

Avaliar cada manifestação de forma individualizada, com foco em fatos, evidências e igualdade.



Celeridade e efetividade

Tratar as demandas com agilidade, observando os prazos aplicáveis sem comprometer a qualidade técnica.



Ética e conformidade

Atuar com integridade, responsabilidade e observância às normas internas e à regulamentação vigente.



Melhoria contínua

Utilizar as manifestações para aprimorar processos, controles internos e serviços da instituição.



OBIGADO!

1º SEMESTRE 2026 • JANEIRO A JUNHO



valecard_oficial



ValeCard



ValeCard

www.valecard.com.br

VALECARD 