

Relatório Semestral de ouvidoria

2º SEMESTRE
2025



Relatório de Ouvidoria

Este **Relatório Semestral de Ouvidoria** atende à Resolução 28/2020 do Banco Central do Brasil e está alinhado às diretrizes de transparência e relacionamento estabelecidas pela **Alelo** e pelo seu acionista. Nosso compromisso é assegurar que a voz do cliente seja tratada com seriedade, profundidade analítica e foco em melhorias contínuas, em conformidade com a regulamentação vigente, incluindo a Resolução CMN 4.949/2021.

Em 15 de dezembro de 2025, ocorreu a descontinuidade da regulação da **Alelo**, consolidando de maneira clara e transparente a separação entre os produtos pré-pagos regulados, sob responsabilidade da Naip, e os produtos vinculados ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT). A reorganização reforça o nosso compromisso com a clareza institucional, a segregação de atividades e a conformidade regulatória. Nesta edição, apresentamos a análise dos dados da Ouvidoria referentes ao **2º semestre de 2025**, evidenciando resultados operacionais, e

principalmente o papel estratégico da Ouvidoria como agente transformador dentro da organização. Por meio da escuta qualificada, da mediação técnica e da articulação com as áreas internas, fortalecemos a jornada do cliente e impulsionamos a evolução dos processos, produtos e serviços da **Alelo**.

Ao longo das próximas seções, demonstramos como a **atuação da Ouvidoria** agrega valor à tomada de decisão, amplia a confiança dos nossos públicos e contribui para uma experiência cada vez mais eficiente, transparente e aderente às expectativas de consumidores, empresas e parceiros comerciais.

Ressalta-se que, apesar da desregulação da Alelo ter ocorrido em 15 de dezembro de 2025, o presente relatório contempla os dados consolidados do semestre, de forma intencional, com o objetivo de preservar a consistência metodológica e viabilizar análises comparativas com períodos anteriores. Assim, serão apresentados os dados consolidados até 31 de dezembro de 2025.

Princípios da Nossa Ouvidoria

A **Ouvidoria da Alelo** atua de forma estruturada, humanizada e estratégica, e serve como um canal essencial para a escuta qualificada e para o fortalecimento da relação de **confiança com clientes**, parceiros e demais públicos. Os princípios da Ouvidoria norteiam uma atuação que combina acolhimento, visão analítica, imparcialidade e foco permanente na melhoria contínua.





Acolher

A Ouvidoria atua como um canal aberto, acessível e receptivo, em que os clientes podem expressar, sem receios, as dúvidas, as sugestões e as reclamações. Cada manifestação é tratada com atenção e respeito, reconhecendo a importância de garantir ao cliente um espaço seguro e confiável para relatar a sua experiência.



Escutar

Nossa missão é escutar com profundidade, atenção ativa e empatia. Buscamos compreender as necessidades e as expectativas de cada cliente, respeitando a sua individualidade e entendendo o contexto por trás de cada demanda. Essa escuta qualificada é a base que sustenta a atuação estratégica da Ouvidoria.





Compreender

Analizamos cada demanda de forma minuciosa, conectando informações, validando dados e aprofundando a compreensão das causas que motivaram o contato. O entendimento completo dos casos permite decisões mais consistentes e orientadas à solução, garantindo que cada resposta seja fundamentada e transparente.



Agir

Temos o compromisso de adotar ações proativas e eficazes para garantir a solução adequada das manifestações. Atuamos também na prevenção de reincidências, identificando oportunidades de aprimoramento e acompanhando a implementação de melhorias. Dessa forma, contribuímos diretamente para a evolução dos processos, dos produtos e dos serviços da Alelo, reforçando a Ouvidoria como agente estratégico de transformação interna.

Mensagem da Ouvidora

“A **Ouvidoria da Alelo** exerce um papel fundamental na construção de relações transparentes, éticas e orientadas ao cliente. Atuamos de maneira independente e técnica, assegurando que cada manifestação recebida seja **tratada com profundidade, isenção e responsabilidade**. Somos o elo que conecta a experiência real do cliente à tomada de decisão estratégica dentro da organização.

Nosso trabalho se apoia na análise minuciosa das informações fornecidas pelas áreas de negócio, operações, produtos e atendimento, garantindo uma visão completa das jornadas e das situações apresentadas. Essa abordagem amplia a nossa capacidade de oferecer **respostas conclusivas**, fundamentadas em fatos e alinhadas às regulamentações vigentes.

Como guardiã da voz do cliente, a Ouvidoria reforça diariamente seu compromisso com a **ética, o respeito e a confidencialidade**, pilares que sustentam a confiança que depositam em nós. Cada interação representa uma oportunidade de aprendizado e evolução, permitindo-nos atuar não apenas na resolução de conflitos, mas também como catalisadores de melhorias estruturais.

Nosso olhar atento possibilita **identificar tendências, recorrências e riscos**, que são compartilhados de forma ativa com as áreas responsáveis. Essa atuação integrada contribui para fortalecer processos internos, aprimorar produtos e serviços, reduzir reincidências e elevar a experiência dos nossos consumidores, parceiros e empresas-cliente.

É com esse propósito que conduzimos nossa jornada: transformar manifestações em insights, insights em ações e ações em valor. Assim, seguimos promovendo um impacto positivo, reforçando a governança corporativa e contribuindo para uma Alelo cada vez mais eficiente, transparente e centrada no cliente. **Boa leitura!"**

**Cinthia Helena
Ferreira dos Santos**
Ouvidora





Cultura e Valores Alelo



Nosso legado

Com **22 anos de história**, a **Alelo** se consolidou como especialista em benefícios, gestão de despesas corporativas e incentivos, atuando de forma relevante nos segmentos de alimentação, cultura, transporte, saúde e mobilidade. Nosso portfólio robusto contempla **soluções que impactam** diretamente a rotina de milhões de pessoas e milhares de empresas, oferecendo praticidade, segurança e experiências que tornam o dia a dia mais simples e fluido.

Operamos com um ecossistema amplo e integrado, composto por benefícios, como: **Alelo Tudo, Alelo Pod, Refeição, Alimentação, Natal, Gestão de VT e Cultura**, além de soluções que apoiam estabelecimentos comerciais, como: **Painel Meu Negócio, Alelo Desenvolve, Antecipação de Recebíveis e Mais Clientes**.

Complementamos o nosso portfólio com a **Veloe e a Veloe Go**, entregando fluidez, tecnologia e conveniência para mobilidade urbana, pagamento de pedágios e gestão de frotas. Com essa atuação ampla, fortalecemos diariamente a confiança de **mais de 150 mil empresas-clientes** e impactamos positivamente **mais de 10 milhões de consumidores em todo o país**, consolidando a maior rede de estabelecimentos comerciais afiliados do Brasil e liderando o setor no âmbito do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) desde 2013.

Acreditamos no poder da **inovação**, da **escuta ativa** e da **evolução contínua**. Ouvimos os nossos públicos, abrimos espaço para novas ideias e incorporamos aprendizados capazes de elevar a qualidade das nossas operações, dos nossos produtos e dos nossos serviços. Essa cultura de aprimoramento constante nos permite entregar soluções cada vez **mais relevantes** para clientes, sociedade, comunidades e toda a rede de stakeholders que se relacionam conosco.



Benefícios

Alelo Tudo, Alelo Pod, Alelo Refeição, Alelo Alimentação, Alelo Natal, Alelo Gestão de VT e Alelo Cultura.



Soluções para apoio à gestão de estabelecimentos comerciais parceiros da nossa rede de aceitação

Painel Meu Negócio, Desenvolve, Antecipação de Recebíveis, Mais Cliente.



Nosso Propósito

A gente acredita que a vida fica mais leve quando focamos no que realmente importa. Por isso, fazemos o dia a dia das pessoas fluir de um jeito simples, **oferecendo acesso ao que é essencial**: alimentação, saúde, transporte, cultura e lazer. A gente se importa de verdade em fazer o melhor pelo outro. Porque, para continuar sendo essencial — agora e sempre — é preciso inovar e não repetir o que já foi feito. Aqui, estamos abertos a mudar o mundo e a mudar com ele. Para a **Alelo**, viver nosso propósito é **ouvir uns aos outros, evoluir a cada interação e acompanhar as novas necessidades que surgem**.

Ainda, estimulamos trocas valiosas com respeito à **diversidade de ideias**, e encontrando o equilíbrio entre a colaboração e a autonomia.

Nós nos empenhamos para fazer um trabalho que nos enche de orgulho!

Buscamos um impacto positivo na rotina de milhões de pessoas e milhares de negócios pelo Brasil, ajudando a construir um futuro do qual todos queiram fazer parte. Um futuro no qual **ter o essencial é a regra**.

Esse é o legado que a gente põe de pé todos os dias! Com a experiência de quem abre caminhos há **22 anos** e com a ambição de quem não mede esforços, a Alelo quer estar cada vez mais presente na vida das pessoas e criar valor para o mundo. Tudo para fazer com que o essencial da vida seja para todos.

Tudo pra fazer com que o essencial da vida seja pra todos.



Nossos pilares de cultura



EVOLUIR COM AS TROCAS

Crescemos quando reconhecemos e valorizamos diferentes perspectivas. A diversidade de pensamentos, vivências e experiências impulsiona inovação e amplia a nossa capacidade de criar soluções que geram valor.

Mantemos o compromisso com a sustentabilidade, a colaboração e o diálogo transparente com todos os stakeholders, compreendendo que as trocas genuínas constroem negócios mais fortes e relevantes.



SE IMPORTAR COM CADA CLIENTE

Na Alelo, todos têm a responsabilidade de conhecer profundamente os nossos clientes. Proximidade, transparência e respeito guiam o nosso relacionamento, permitindo decisões orientadas pela necessidade das pessoas.

Acreditamos que as melhores soluções nascem quando colocamos o cliente no centro: do diagnóstico à entrega, do atendimento ao desenvolvimento de produtos.



ORGULHO EM FAZER A DIFERENÇA

Somos movidos pela vontade de transformar vidas. Celebramos as nossas conquistas, honramos a nossa história e seguimos olhando para o futuro com ambição e responsabilidade.

Entregamos excelência de forma simples e humana, e valorizamos a confiança que nossos produtos geram diariamente em milhões de pessoas. Trabalhamos unidos, sabendo que o nosso impacto vai além dos benefícios: ele alcança experiências e jornadas inteiras.



ARRISCAR, CORRIGIR E SURPREENDER

A inovação exige coragem! Revisamos rotas, experimentamos, aprendemos fazendo e buscamos continuamente a nossa melhor versão.

Mudanças fazem parte do nosso caminho – e é por meio delas que conquistamos protagonismo, evoluímos processos e surpreendemos nossos públicos com soluções mais eficientes, seguras e aderentes às expectativas.

O mundo se transforma a cada dia, e acreditamos que a **tecnologia** deve estar sempre **a serviço das pessoas**. Por isso, valorizamos os nossos canais de atendimento como parte essencial da experiência do cliente, promovendo **inclusão digital, agilidade e soluções consistentes**. Atuamos de forma integrada para garantir que cada interação seja **acolhedora, eficiente e personalizada**.

Oferecemos uma **jornada multicanal** que combina atendimento telefônico, WhatsApp, Fale Conosco, chat e acessibilidade em Libras, permitindo que consumidores, empresas e parceiros escolham o formato mais conveniente para as necessidades.

Central de Atendimento cartão:

Para todos os produtos dos segmentos de benefícios — Alelo Tudo, Alelo Pod, Alelo Refeição, Alelo Alimentação, Alelo Natal, Alelo Cultura, e Flex Car — disponibilizamos:

- **4004 7733** – Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 730 7733** Demais localidades
- Disponível todos os dias, 24 horas por dia.

Central de Atendimento a Empresas:

Para empresas clientes que utilizam os produtos Alelo:

- **4003 7779** – Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 702 4545** – Demais localidades
- Segunda a sexta, das 07h às 20h.

Credenciamento e Suporte ao Estabelecimento Comercial:

- **4002 5011** – Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 570 5011** – Demais localidades
- Segunda a sábado, das 08h às 22h.



Antecipação de Recebíveis:

- **4002 5012** – Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 570 5012** – Demais localidades
- Segunda a sexta, das 08h às 18h.

Alelo Gestão de VT:

- **4003-3553**

Canais digitais e redes sociais:

- **Site:** www.alelo.com.br
- **Instagram:** @alelobrasil
- **Facebook:** /alelobrasil
- **LinkedIn:** /company/alelo-brasil
- Nossos canais também oferecem atendimento em Libras, acessível pelo ícone localizado no lado direito da tela.

Central de Atendimento cartão Veloe:

Disponibilizamos atendimento multicanal para clientes Veloe:

- **WhatsApp** (via link no site)
- **E-mail:** meajuda@veloe.com.br
- **3003 3510** – Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 208 3510** – Demais localidades
- Disponível todos os dias, 24h.

Central de Atendimento Veloe Go (Alelo Frota):

Suporte a gestores de frota e motoristas:

- **3004 3310** – Capital e Grande São Paulo
- **0800 730 3310** – Demais localidades
- Atendimento 24h.

SAC Veloe – Atendimento ao Consumidor

- **0800 208 2010** – Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 208 2020** – Deficiência auditiva/fala
- Atendimento 24h.

Canais digitais – Veloe

- **Site:** www.veloe.com.br
- **Instagram:** @veloe
- **Facebook:** /veloe
- **LinkedIn:** /company/veloe
- Assim como na Alelo, os canais digitais Veloe também contam com atendimento em Libras, reforçando a importância da acessibilidade e da inclusão.





Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)



O **Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)** é um canal essencial para o relacionamento com os clientes, permitindo que todos tragam as dúvidas, apresentem as sugestões, registrem as reclamações e busquem as soluções para os problemas relacionados aos serviços contratados.

No segundo semestre de 2025, o SAC registrou mais de **61 mil atendimentos**, demonstrando a sua relevância como porta de entrada para a resolução de demandas. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

INFORMAÇÕES

92,30%

CANCELAMENTOS

6,55%

RECLAMAÇÕES

1,15%

O desempenho do **SAC** contribui diretamente para a eficiência da jornada de atendimento: apenas **2,13%** das manifestações evoluíram para a Ouvidoria, evidenciando a alta capacidade de retenção e de resolução dos canais de primeira instância, que alcançaram um índice superior a **97,87%** de efetividade.



Ouvidoria



A **Ouvidoria** é um canal fundamental para a defesa dos direitos dos consumidores e representa, dentro da **Alelo**, uma instância qualificada de análise, mediação e resolução de conflitos. Com uma atuação independente, técnica e pautada pela transparência, a área assegura que cada reclamação recebida seja tratada com ética, agilidade e profundidade, fortalecendo a **confiança entre clientes e empresa**.

Na Alelo, a Ouvidoria é responsável por atender reclamações de última instância, provenientes de canais regulados ou não, e por atuar de forma estratégica na mediação de conflitos, garantindo a integridade dos procedimentos e o cumprimento das regulamentações vigentes.

A cada manifestação recebida, a Ouvidoria mobiliza as áreas internas responsáveis (negócios, operações, produtos, atendimento e jurídico) para levantar informações, documentos e subsídios que permitam uma **avaliação completa da situação**. Esse processo assegura que as respostas sejam

conclusivas e fundamentadas, além de coerentes com as políticas internas, com a legislação e com as melhores práticas de mercado.

Não se limitando à resolução individual de demandas, a Ouvidoria exerce um papel essencial como agente indutor de melhorias. Ao identificar padrões, recorrências ou fragilidades nos processos, a área endereça oportunidades de aprimoramento às equipes envolvidas, contribuindo para a **evolução contínua de produtos, serviços e jornadas**, fortalecendo, assim, a **experiência do cliente** e a **eficiência operacional da Alelo**.

Alelo

- 0800 202 6161

- (Segunda a sexta
das 10h às 16h)**Veloe**

- 0800 202 3278

- (Segunda a sexta
das 10h às 16h)Caixa Postal 334 - Alphaville - Barueri -
SP | CEP 06455-972 A/C Ouvidoria

Atribuições

A **Ouvidoria** se firma como um canal essencial para o diálogo entre a **Alelo e os seus clientes**, acolhendo demandas, sugestões e reclamações com imparcialidade e buscando a harmonização da relação entre as partes.

A operação concentra o tratamento dos seguintes canais de atendimento: Banco Central do Brasil, Procons de todo país, 0800, Chat e cartas de Ouvidoria, Pró Consumidor e Consumidor.gov.

É responsável pelo atendimento, pelo cadastro e pela análise preliminar, com o objetivo de identificar a natureza e a urgência da demanda. Também responde pelo encaminhamento interno às áreas competentes para o tratamento das manifestações, pelo acompanhamento periódico das demandas em andamento e pelo envio da

resposta ao cliente, de forma clara e objetiva, acerca da resolução das demandas, com cumprimento do prazo regulamentar.

Compete, ainda, à Ouvidoria, promover reuniões com os gestores das áreas que compõem a esteira de solução de demandas, como operações, negócios e produtos. Nessas reuniões, são compartilhados indicadores de resultado, como volumes e prazos, além da sinalização de eventuais surtos, a fim de subsidiar a **proposição de ações corretivas** ou de **melhoria pelas áreas de negócio**.

A **Ouvidoria** conta com agendas recorrentes e regulares com a **Diretoria Executiva** para compartilhar os **resultados e os indicadores relevantes**, contribuindo para a visão estratégica e a tomada de decisões para alcançar os objetivos organizacionais, além de reforçar a prestação de contas da Ouvidoria e a sua performance diante da alta administração e de outros stakeholders.

Por fim, a **Ouvidoria é o canal responsável por internalizar a voz do cliente e do usuário de produtos e/ou serviços**. Ela atua de forma transversal junto às áreas de negócio, pautando a sua atuação pela imparcialidade e pela isenção, com foco na harmonização da relação entre cliente e empresa.



Governança

A **Ouvidoria da Alelo** está vinculada à **Diretoria de Governança Corporativa**, sob a liderança da **Diretora de Ouvidoria, Esther Dalmas**, e da Ouvidora, **Cinthia Santos**, ambas devidamente registradas no Unicad. Com uma infraestrutura preparada, adequada e orientada ao atendimento especializado, operamos em plena conformidade com as diretrizes da Resolução nº 28/2020, assegurando um ambiente seguro, monitorado e capaz de garantir a proteção das informações, o sigilo dos dados e a integridade dos processos.

Mantemos agendas recorrentes com as áreas da Alelo que compõem a esteira de **solução de problemas**, promovendo um diálogo ativo e transparente. Além disso, conduzimos os **Fóruns de Ouvidoria**, nos quais compartilhamos análises, indicadores e oportunidades de melhoria com a

alta liderança. Esses encontros reforçam nossa atuação estratégica e colaborativa, garantindo que a voz do cliente seja integrada à tomada de decisão organizacional.

A Ouvidoria também participa da avaliação de novos produtos e de alterações significativas em processos e serviços, antecipando riscos, **contribuindo com recomendações técnicas e alertando sobre potenciais impactos ao consumidor**. Essa atuação preventiva fortalece a governança e assegura que a jornada do cliente seja continuamente aprimorada, mitigando vulnerabilidades e promovendo excelência no relacionamento.



Indicadores



Ouvidoria 0800/Chat

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu de **819** acionamentos e o prazo médio de resposta foi de **5,41** dias.

Como parte do nosso compromisso com a melhoria contínua, conduzimos pesquisas de satisfação sobre o atendimento e as soluções oferecidas, alcançando a participação de **67%** dos nossos clientes.

A escala de notas varia de 1 a 5, e os resultados geram dados que permitem aprimorar os nossos processos, melhorar o atendimento prestado e desenvolver os nossos produtos e serviços.

1º SEMESTRE 2025

3,79

2º SEMESTRE 2025

3,74

MÉDIA SATISFAÇÃO

3,77

Indicadores Consumidor .Gov

ÍNDICE MÉDIO
DE SOLUÇÃO

86,59%

RECLAMAÇÕES
RESPONDIDAS

100%

TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA

6 dias

SATISFAÇÃO COM
O ATENDIMENTO

2,99



Consumidor.gov

A Ouvidoria Alelo desempenha um papel fundamental no atendimento das solicitações registradas na plataforma **Consumidor.gov**, criando uma ponte direta e eficiente entre o cliente e a empresa. Esse canal é dedicado ao diálogo transparente e ágil, garantindo que cada manifestação seja tratada com atenção

Volume de entradas

282



e respeito. No segundo semestre de 2025, tivemos o privilégio de receber **282** demandas originadas de nossos clientes.

Esse número reforça o **compromisso da Alelo com a busca constante pela excelência no relacionamento com o consumidor**, utilizando ferramentas modernas para resolver conflitos de maneira assertiva e satisfatória. Ao investir na comunicação aberta e na solução rápida dos problemas, a **Ouvidoria Alelo** reafirma sua missão de garantir que as necessidades dos clientes sejam sempre prioridades, promovendo uma experiência positiva e confiável.

Procon e ProConsumidor

A **Ouvidoria Alelo** recebe e soluciona questões apresentadas pelos órgãos de defesa do consumidor em todo o país. Do total de demandas, **26%** têm origem nos Procons, sendo que, dessas, apenas **2%** precisaram avançar para audiências formais. Esse resultado demonstra nossa eficiência em resolver a maioria dos casos já nas etapas iniciais, reforçando o nosso compromisso com um **atendimento ágil e resolutivo**.

Volume de entradas

124

PRO
CON

RDR – Banco Central do Brasil

Por meio do sistema RDR/SISCAP – Registro de Demandas do Cidadão, recebemos manifestações para esclarecimento sobre as reclamações registradas no BACEN pelo cidadão.

No segundo semestre de 2025, **80 demandas** tiveram origem nesse canal.

Volume de entradas

80

BANCO CENTRAL
DO BRASIL

Considerações Finais

A atuação da **Ouvidoria** no **2º semestre de 2025** reafirmou o seu papel estratégico na **jornada do cliente** e na **governança corporativa** da Alelo. Por meio da **escuta qualificada**, da **mediação técnica** e da **análise aprofundada das manifestações**, consolidamos um ambiente de diálogo transparente, capaz de transformar experiências individuais em aprendizados organizacionais de alto valor.

Os resultados apresentados ao longo deste relatório refletem a maturidade da área na **resolução de conflitos**, na **prevenção de reincidências** e na **articulação ativa** com as áreas internas para aprimoramento contínuo de processos, produtos e serviços. A redução no volume de demandas externas, a estabilidade no prazo médio de resposta, o índice elevado de retenção e a melhoria de jornadas críticas reforçam a efetividade das ações implementadas e a capacidade da Ouvidoria de influenciar positivamente toda a cadeia de atendimento.

As iniciativas estruturantes conduzidas – desde evoluções tecnológicas, ajustes operacionais, padronização de comunicações e automatizações, até revisões de fluxos

e aprimoramentos em plataformas – demonstram **compromisso com eficiência, agilidade e qualidade**.

Essas melhorias, detalhadas anteriormente, materializam o propósito institucional da Alelo e fortalecem a confiança dos consumidores, das empresas e dos parceiros comerciais.

Seguiremos atuando de forma isenta, responsável e colaborativa, contribuindo para decisões estratégicas e garantindo que a voz do cliente permaneça no centro da evolução da companhia.

A **Ouvidoria** reafirma a sua missão como **guardiã da transparência, promotora da integridade e catalisadora de melhorias**, apoiando a construção de experiências mais simples, seguras e satisfatórias.

Encerramos este relatório reforçando o nosso compromisso com o aprimoramento contínuo e com a entrega de valor para todos os públicos da Alelo. Permanecemos atentos às necessidades dos clientes, às tendências do mercado e às mudanças regulatórias, sempre com o propósito de promover relações de confiança e fortalecer a jornada de quem confia na gente.

Alelo – Ouvidoria

Escutar. Compreender. Agir. Evoluir.



**Acompanhe as
novidades sobre
a Alelo:**

