

Relatório Semestral de ouvidoria

2º SEMESTRE

2025

naip
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A.

Relatório de Ouvidoria

Em 19 de maio de 2025, a **Naip** foi oficialmente regulada pelo Banco Central do Brasil, marcando um **avanço estratégico e inovador** para o ecossistema da **Alelo**. Com essa autorização, a **Naip** passou a operar no segmento de cartões pré-pagos regulados, ampliando o portfólio de serviços com foco em conformidade e segurança.

Além de ser uma expansão da atuação, essa conquista inaugurou um novo modelo de operação, no qual a **Naip** é responsável pelas **soluções reguladas**.

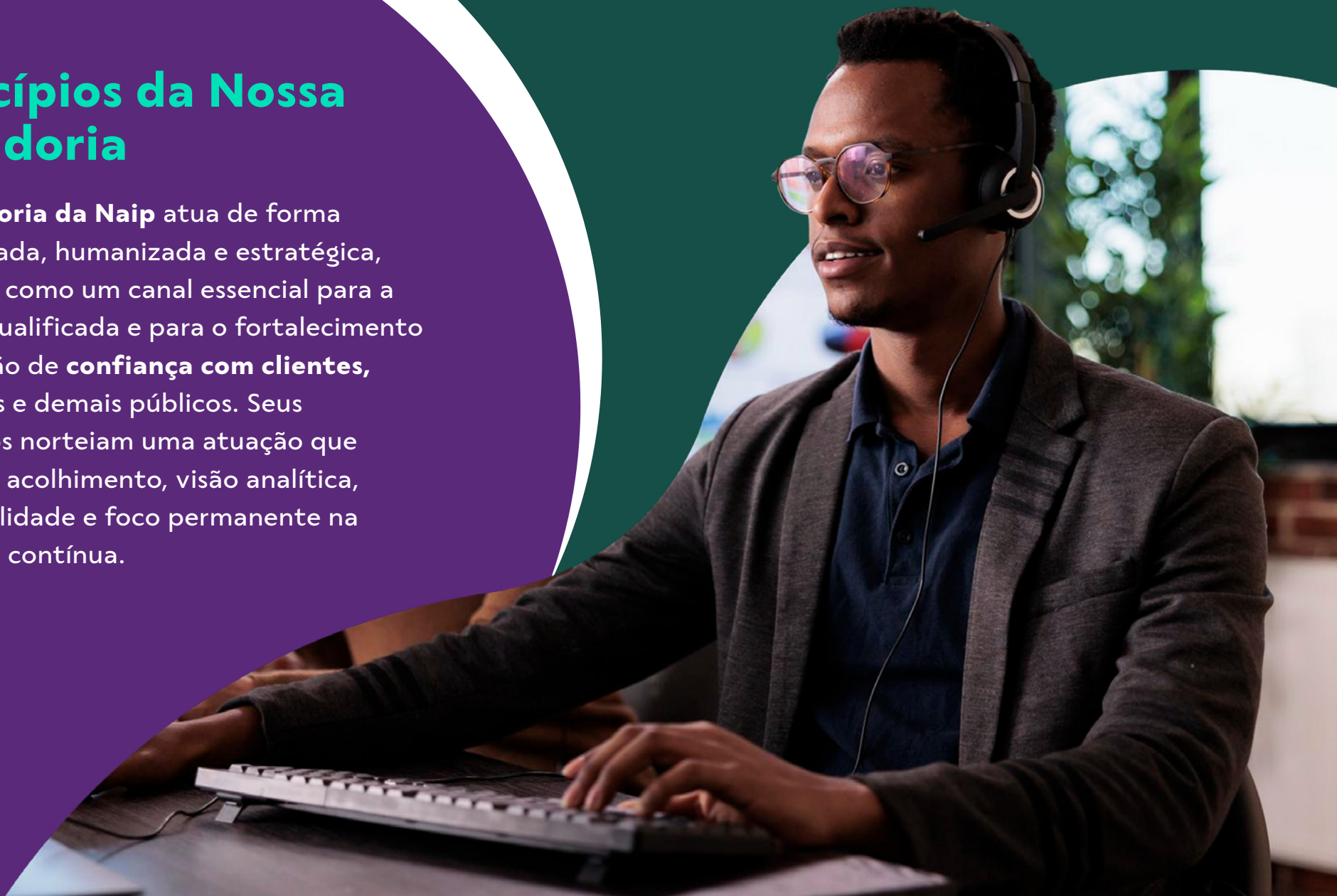
Em 15 dezembro de 2025 a **Alelo** deixou oficialmente de ser regulada, separando de forma clara e transparente os produtos pré-pagos e os produtos vinculados aos programas de alimentação do trabalhador (PAT).

Este Relatório visa a atender a Resolução 28/2020 do Banco Central do Brasil, convergindo com as diretrizes da Naip e do seu acionista de promover um **relacionamento transparente** com os seus clientes, em conformidade com a Resolução CMN 4.949/2021.

Este relatório traz uma análise aprofundada dos dados da Ouvidoria Externa, um canal essencial para aprimorar a experiência e a satisfação dos clientes. Com base nos insights extraídos, reforçamos o compromisso com a evolução contínua de nossos processos e nossas práticas internas. Aqui, apresentamos **os dados da Naip referentes ao segundo semestre de 2025**.

Princípios da Nossa Ouvidoria

A **Ouvidoria da Naip** atua de forma estruturada, humanizada e estratégica, servindo como um canal essencial para a escuta qualificada e para o fortalecimento da relação de **confiança com clientes**, parceiros e demais públicos. Seus princípios 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 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, produtos e serviços da Naip, reforçando a Ouvidoria como agente estratégico de transformação interna.

Mensagem da Ouvidora

“A **Ouvidoria da Naip** 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, dos nossos parceiros e das empresas-cliente.

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

**Cinthia Helena
Ferreira dos Santos**
Ouvidora





Cultura e Valores Naip



Nosso legado

Toda grande empresa nasce de uma boa história. A Naip surge a partir de um legado de 22 anos de experiência em benefícios e soluções corporativas, construído com foco em pessoas, eficiência e inovação.

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.



Cartões pré-pagos

Multibenefícios e Pod.



Cartões para gestão de despesas corporativas e incentivos

Cartões pré-pagos, Despesas, Pagamentos e Premiação.



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

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



Nosso Propósito

A gente acredita que **a vida pode ser mais leve** quando a gente foca no que é essencial! A gente faz os momentos do dia a dia fluírem numa boa, de maneira simples, e proporciona para as pessoas o acesso a tudo o que é indispensável: alimentação, saúde, transporte, cultura, lazer. A gente se importa em fazer o melhor pelo outro. Porque sabemos que, para ser essencial agora e sempre, é essencial inovar e não fazer mais do mesmo. Aqui, a gente está aberto para mudar o mundo e com o mundo. Para a **Naip**, estar alinhada ao nosso propósito significa ouvirmos uns aos outros para evoluir a cada interação e atender às novas necessidades que estão surgindo.

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 aprendemos com a Alelo e colocamos em prática todos os dias na **Naip**. Com a bagagem de quem ajudou a abrir caminhos ao longo de 22 anos e com a ambição de ir além, a **Naip** segue comprometida em estar cada vez mais presente na vida das pessoas e em criar valor real para o mundo.

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 nossa capacidade de criar soluções que geram valor.

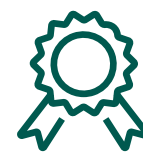
Mantemos o compromisso com a sustentabilidade, a colaboração e o diálogo transparente com todos os stakeholders, compreendendo que trocas genuínas constroem negócios mais fortes e relevantes.



SE IMPORTAR COM CADA CLIENTE

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

Acreditamos que soluções melhores 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, alcançando 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 os nossos públicos com soluções mais eficientes, seguras e aderentes às expectativas.

Canais de atendimento

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 suas necessidades.

Central de Atendimento cartão:

Alelo Pagamentos, Alelo Despesas, Alelo Premiação, Prepax Despesas Corporativas, Prepax Premiação, Prepax Premiação Viagem e Prepax Incentivo.

- **3003 1467** Capitais e regiões metropolitanas
- **0800 333 1467** Demais localidades
- Segunda a sexta, das 08h às 22h.

SAC:

0800 880 4051 (Todos os dias, 24h por dia).

SAC – Deficiência Auditiva:

Chat (Todos os dias, 24h por dia).



Central de Atendimento a

Empresas:

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

Credenciamento e Suporte ao Estabelecimento Comercial

Para empresas clientes:

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

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.



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 problemas relacionados aos serviços contratados.

No segundo semestre de 2025, o SAC registrou mais de **40 mil atendimentos**, demonstrando a sua relevância como porta de entrada para a resolução de demandas. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

INFORMAÇÕES

99,66%

CANCELAMENTOS

0,31%

RECLAMAÇÕES

0,03%

O desempenho do **SAC** contribui diretamente para a eficiência da jornada de atendimento: apenas **0,48%** 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 **99,52%** de efetividade.

Ouvidoria



A **Ouvidoria** é um **canal fundamental para a defesa dos direitos dos consumidores** e representa, dentro da Naip, uma instância qualificada de análise, mediação e resolução de conflitos. Com 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 **Naip**, 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,

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

Além da 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 Naip.

NAIP

- 0800 202 6161

(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 **Naip 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, pela análise preliminar para identificar a natureza e a urgência da demanda, pelo encaminhamento interno às áreas competentes para tratamento das manifestações, pelo acompanhamento periódico das demandas em andamento e pelo envio da resposta ao cliente, de forma clara e objetiva sobre a resolução das demandas, com cumprimento do prazo regulamentar.

Compete, ainda, à Ouvidoria, promover reuniões com gestores de áreas que compõem a esteira de soluções de demandas, como: operações, negócios e produtos, a fim de **compartilhar indicadores de resultados**, tais como volumes e prazos, bem como **alertar eventuais surtos** para que a área de negócio proponha ação de correção ou de melhoria. 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 que internaliza a voz do cliente e do usuário de produtos e/ou serviços, e permeia as áreas de negócio, sendo pautada pela imparcialidade, isenção e com foco na harmonização da relação cliente empresa.

Governança

A **Ouvidoria da Naip** 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 **Naip** 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 a 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.



naip
INSTITUÇÃO DE PAGAMENTOS S.A.

Indicadores



Ouvidoria 0800/Chat

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu **101** acionamentos, e o prazo médio de resposta foi de **4,2** dias úteis.

Como parte do nosso compromisso com a melhoria contínua, conduzimos pesquisas de satisfação sobre o atendimento e as soluções oferecidas, alcançando a participação de **61%** dos nossos clientes.

As notas variam 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 os nossos serviços.

2º SEMESTRE 2025

4,06

Consumidor.gov

A **Ouvidoria** 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

15



e respeito. No segundo semestre de 2025, tivemos o privilégio de receber **15 demandas** originadas de nossos clientes.

Esse número reforça o compromisso da **Naip** 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 **Naip** reafirma a 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, **9%** têm origem nos Procons, sendo que, dessas, nenhuma avançou para audiências formais. Esse resultado demonstra a nossa eficiência em resolver os casos já nas etapas iniciais, reforçando o compromisso com um atendimento ágil e resolutivo.

Volume de entradas

8

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 e as denúncias registradas no **BACEN** pelo cidadão.

No segundo semestre, **70 demandas** tiveram origem nesse canal.

Volume de entradas

70


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 Naip. 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 Naip 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 guardião 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 Naip. 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.

naip
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A.

