

2025

Ouvidoria Ewally



# Relatório de Ouvidoria

Primeiro Semestre - 2025

---

Todos os Direitos Reservados © Ewally Instituição de Pagamento S.A.

**EWALLY**

# SUMÁRIO

**01** **Introdução** .....

**02** **Nossa trajetória** .....

23

**03** **Atendimento** .....

**04** **Canais de Atendimento** .....

**05** **Nossa Volumetria** .....

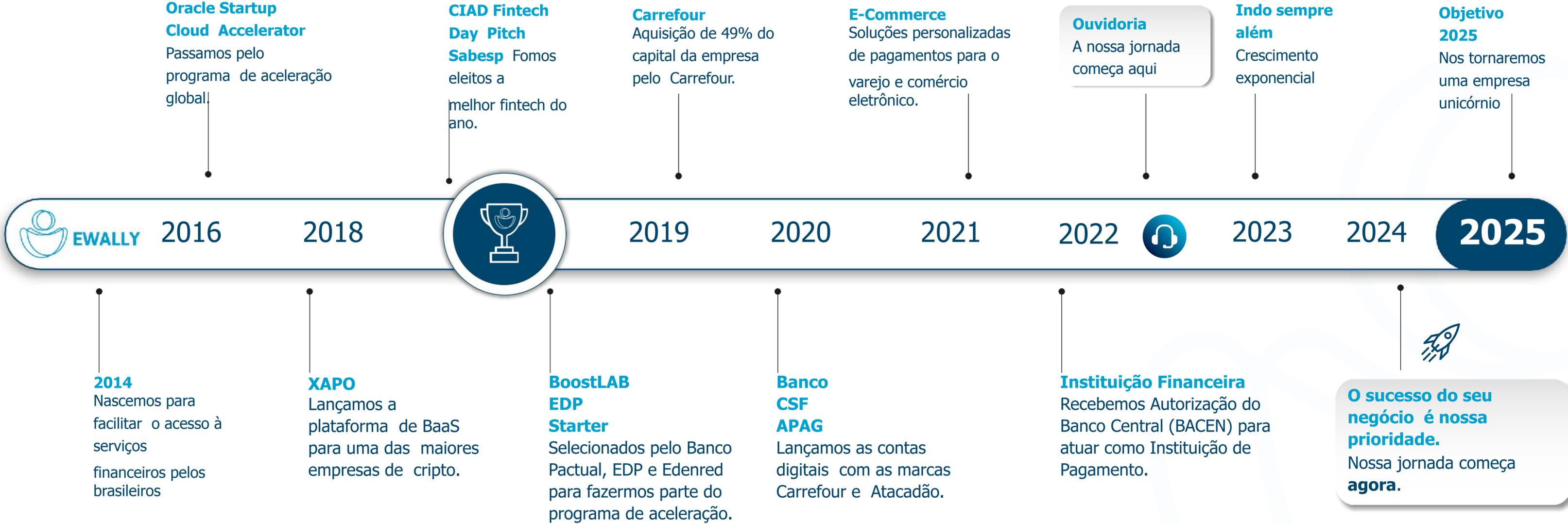
**06** **Considerações Finais** .....

## Introdução

O Relatório de Ouvidoria da Ewally tem como objetivo promover a transparência na relação com os clientes, além de atender às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN), bem como às normas complementares aplicáveis.



# Nossa trajetória



2025

Ouvidoria Ewally

## Nosso Time



**Denis Amorim**

**Diretor de Ouvidoria**



**Juliana Damaceno**

**Ouvidora**

## Atendimento

O nosso atendimento vai além do suporte tradicional. É um processo contínuo, que acontece antes, durante e depois da jornada do cliente, com foco em uma experiência ágil, segura e humanizada.

Trabalhamos para antecipar demandas, resolver com eficiência e superar expectativas, sempre colocando o cliente no centro de tudo.



**Empatia**



**Transparência**



**Agilidade**



**Eficiência**

## Ouvidoria

Atua como um canal independente e imparcial, voltado à escuta qualificada e à mediação de conflitos.

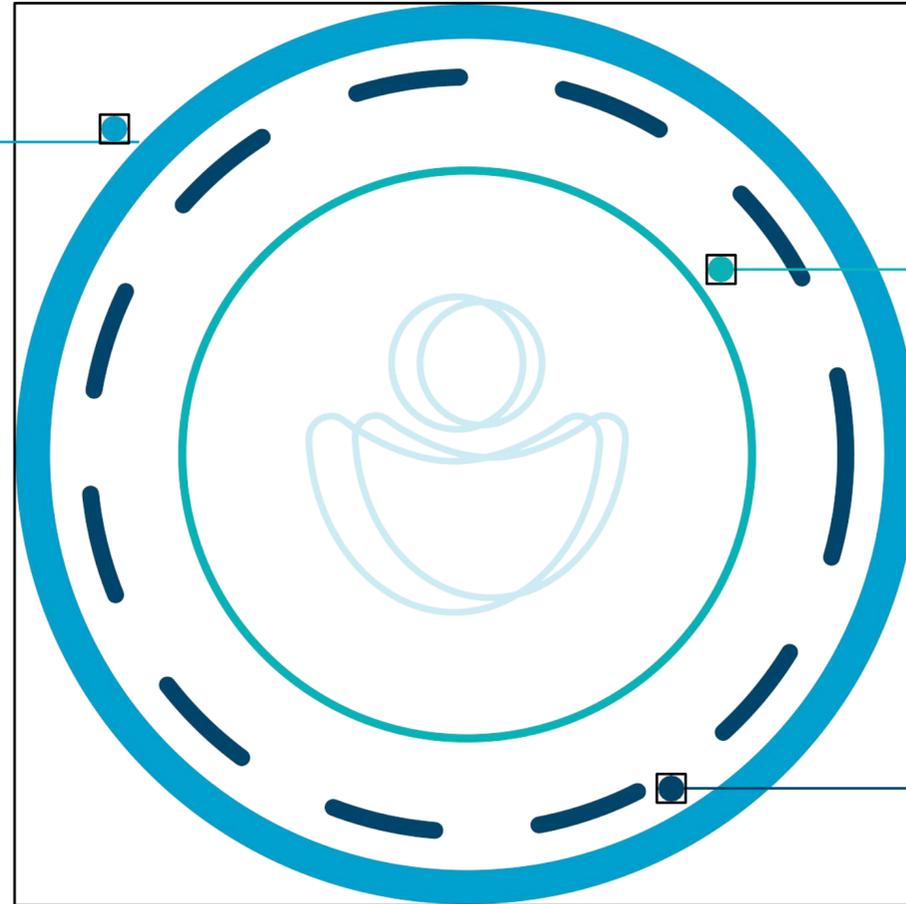
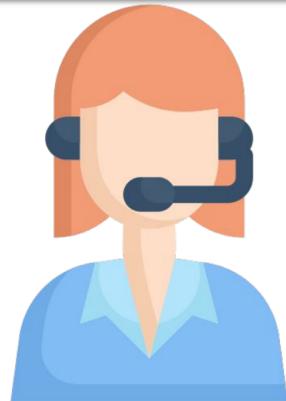
Seu papel é garantir a efetiva análise das manifestações dos clientes, promovendo a melhoria contínua dos processos e reforçando o compromisso com a transparência e a satisfação do usuário.



# Canais de Atendimento

## Ouvidoria - VOZ 0800.8836432

Canal exclusivo, gratuito e imparcial para registro e acompanhamento de manifestações dos cliente. Disponível das 09:00 às 18:00hrs.



## E-mail - Ouvidoria ouvidoria@ewally.com.br

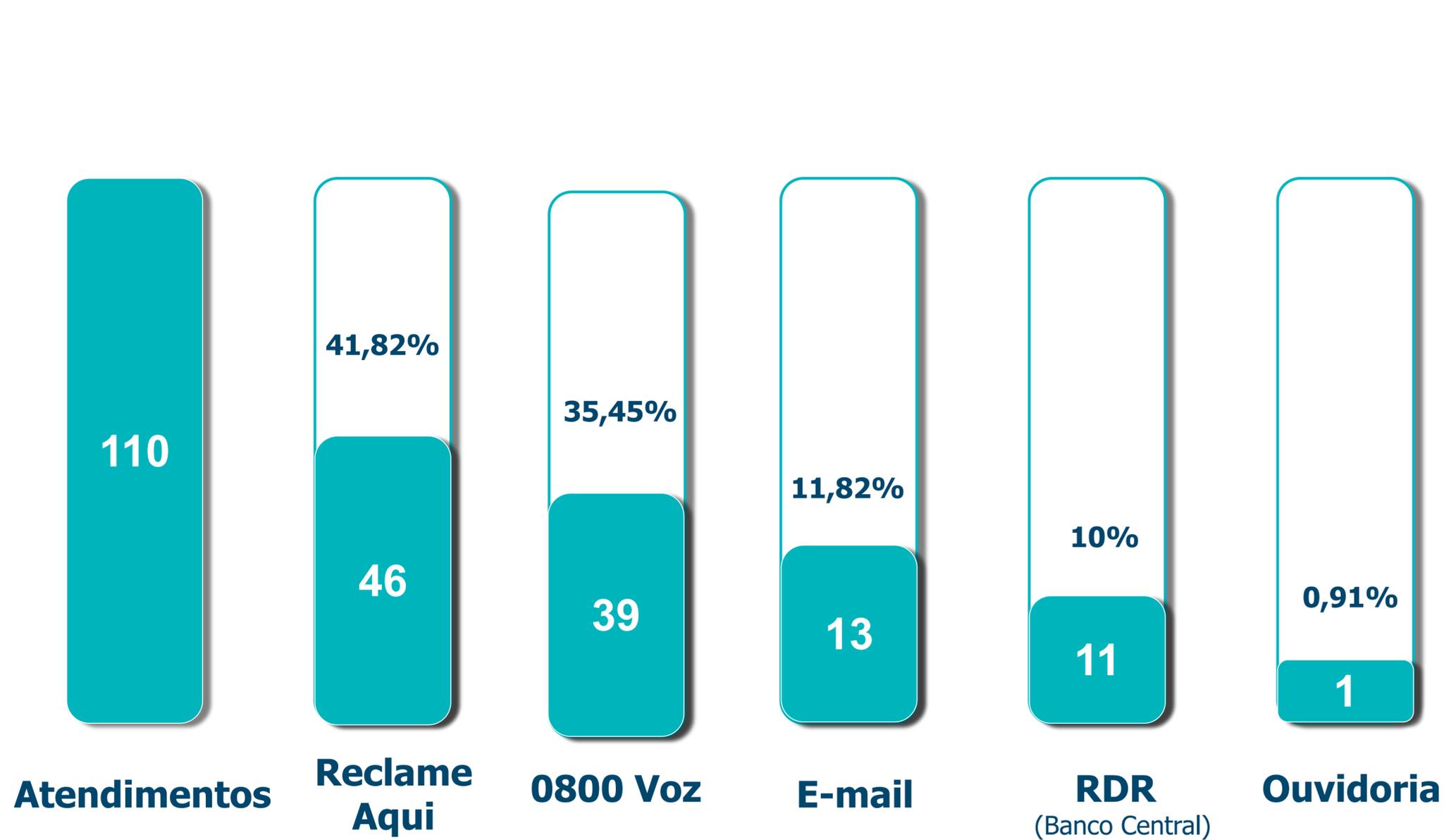
Canal oficial para envio de manifestações formais.



## E-mail - Atendimento contato@ewally.com.br

Atendimento – 1ª Instância  
Canal inicial para dúvidas, solicitações e reclamações.

# Volumetria



100% de resolutividade das demandas

Atendimento iniciado em até 24 horas.

Apenas 0,91% de demanda de Ouvidoria

# Considerações Finais

Ao longo deste período, dedicamos esforços incansáveis para aprimorar a qualidade dos serviços prestados, sempre pensando em nossos clientes. Os resultados positivos obtidos são fruto do empenho coletivo de toda a equipe da Ouvidoria.

Agradecemos a cada membro pelo comprometimento e dedicação, elementos essenciais para o nosso sucesso.

Cientes de que a busca pela excelência é um processo contínuo, reiteramos nosso compromisso em aprimorar constantemente nossos serviços. Permanecemos sensíveis às necessidades dos clientes e mantemos uma comunicação aberta e efetiva. Estamos confiantes de que as melhorias implementadas até o momento são apenas o ponto de partida para conquistas ainda mais expressivas no futuro.

Juntos, construímos um caminho sólido em direção à excelência na prestação de serviços e continuaremos a trilhar este caminho de maneira comprometida e resiliente.

EWALLY



## Obrigado (a)

Por fazer parte do time que está transformando os **Serviços Financeiros no Brasil**.

---

 [www.ewally.com.br](http://www.ewally.com.br)



**LinkedIn**

[/company/ewallyapp](https://www.linkedin.com/company/ewallyapp)



**Instagram**

[@ewallyapp](https://www.instagram.com/ewallyapp)

## Relatório da Ouvidoria\_Primeiro Semetre 2025.pdf

Documento número #8c04b2b5-1b4a-4c95-abd9-324aa98f06a7

Hash do documento original (SHA256): 046065112a5829ef5161e25a75d4bd5db17f5d14b842f6555156319073839f0f

### Assinaturas

✔ **Denis Marques Amorim**  
CPF: 410.005.198-05  
Assinou em 18 jul 2025 às 12:01:36

✔ **Juliana Elias Damaceno da Silva**  
CPF: 380.492.468-92  
Assinou em 18 jul 2025 às 16:21:44

### Log

- 18 jul 2025, 11:58:05 Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c criou este documento número 8c04b2b5-1b4a-4c95-abd9-324aa98f06a7. Data limite para assinatura do documento: 17 de agosto de 2025 (11:57). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 18 jul 2025, 12:00:32 Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c adicionou à Lista de Assinatura: denis.amorim@ewally.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Denis Marques Amorim e CPF 410.005.198-05.
- 18 jul 2025, 12:00:32 Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c adicionou à Lista de Assinatura: juliana.silva@ewally.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Juliana Elias Damaceno da Silva.
- 18 jul 2025, 12:01:36 Denis Marques Amorim assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail denis.amorim@ewally.com.br. CPF informado: 410.005.198-05. IP: 179.191.87.118. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6059633 e longitude -46.709205. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1264.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 18 jul 2025, 16:21:44 Juliana Elias Damaceno da Silva assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail juliana.silva@ewally.com.br. CPF informado: 380.492.468-92. IP: 54.233.108.84. Componente de assinatura versão 1.1264.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

18 jul 2025, 16:21:45

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 8c04b2b5-1b4a-4c95-abd9-324aa98f06a7.



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 8c04b2b5-1b4a-4c95-abd9-324aa98f06a7, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).