

2025

Ouvidoria Ewally



Relatório de Ouvidoria

Segundo Semestre - 2025

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

EWALLY

2025

Ouvidoria Ewally

01

Introdução

02

Nossa trajetória

03

Nosso Time

04

Canais de Atendimento

05

Atendimento

SUMÁRIO

06

Ouvidoria

07

Nossa Volumetria

08

Aprimoramentos na Estrutura e nos Processos da Ouvidoria

09

Desenvolvimento e Capacitação

10

Considerações Finais

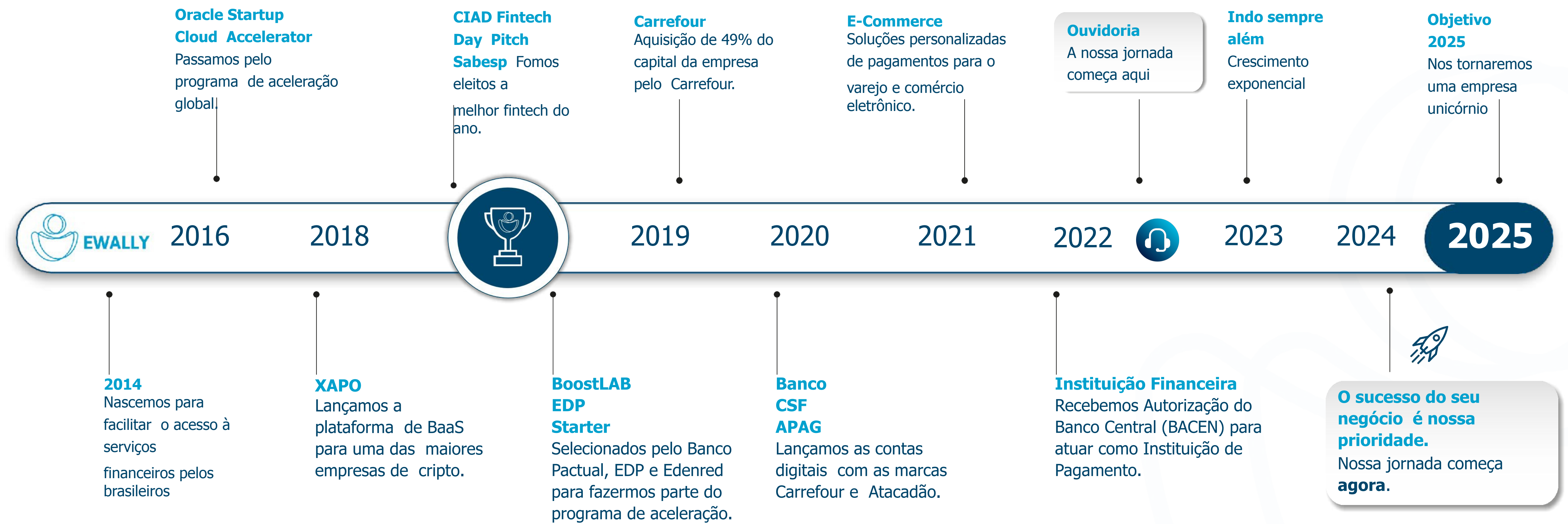
EWALLY

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



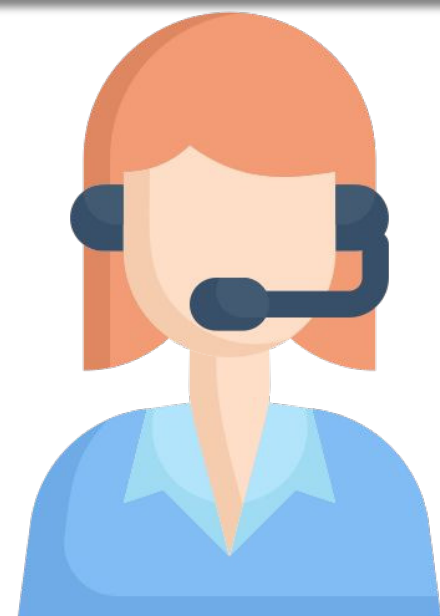
Juliana Damaceno

Ouvidora

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.

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

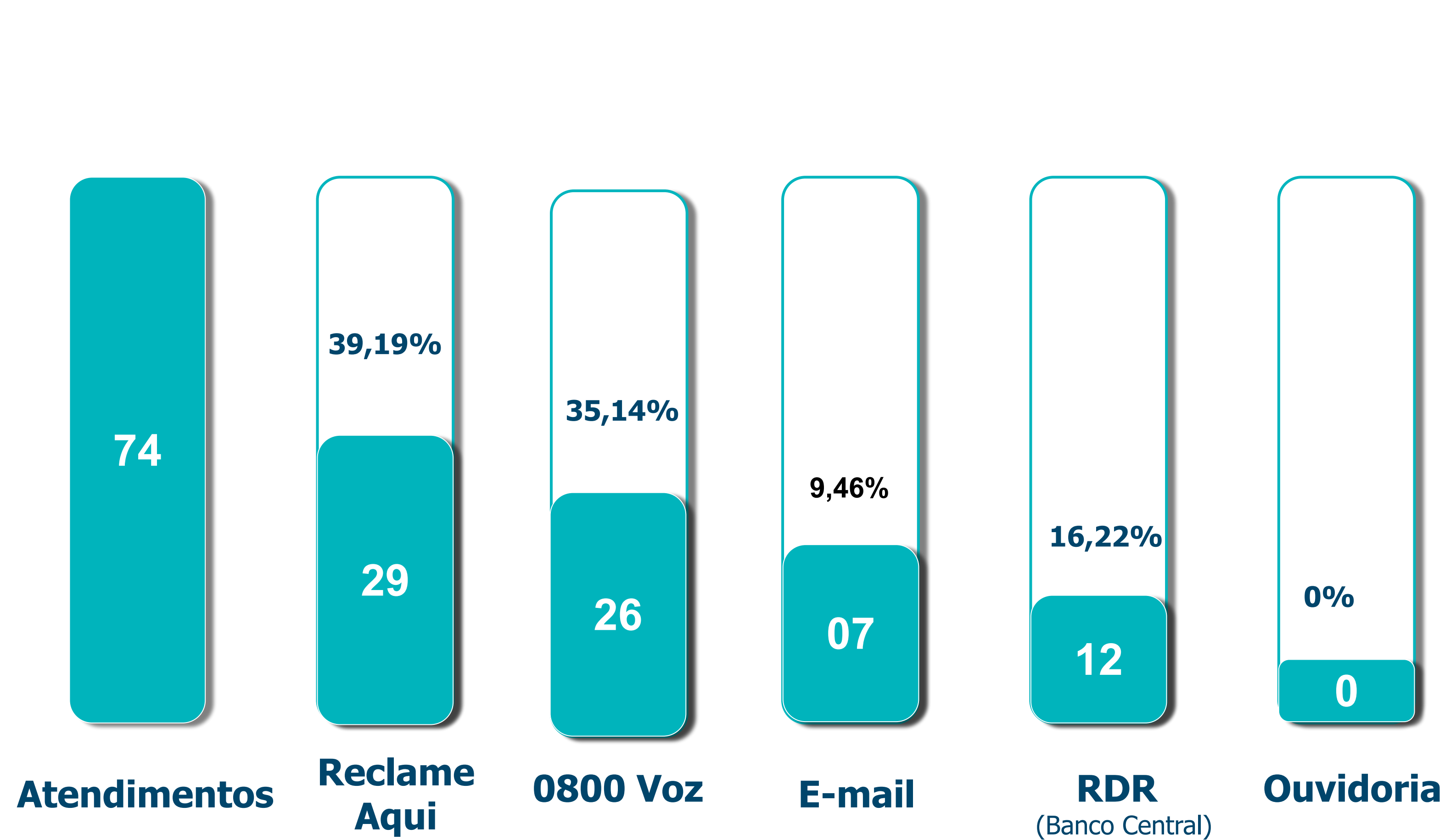
Ouvidoria

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.



Volumetria



100% de
resolutividade
das
demandas.

Atendimento
iniciado em
até 24 horas.

Melhoria
contínua dos
processos a
partir das
manifestações.

Aprimoramentos na Estrutura e nos Processos da Ouvidoria

Em agosto, foi realizada a atualização do Guia de Ouvidoria, com a revisão das orientações e dos procedimentos, em alinhamento às melhores práticas e às exigências regulatórias.

Em setembro, a Política de Ouvidoria foi atualizada para reforçar a estrutura, as responsabilidades, a segregação de funções e os controles internos, conforme a Resolução CMN nº 4.860/2020.

Em outubro, foi instituído o Procedimento de Ouvidoria (PRO), padronizando o fluxo de tratamento das demandas e assegurando adequada tramitação e comunicação tempestiva.

Desenvolvimento e Capacitação

A Ouvidora participou de cursos voltados à gestão em ouvidoria e resolução de conflitos, com foco no fortalecimento das competências técnicas e na melhoria contínua dos processos de atendimento. As capacitações contribuem para uma atuação cada vez mais qualificada, transparente e alinhada às melhores práticas do setor.

Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo

Carga horária: 20h | Período: 31/07/2025–01/08/2025 | Nota: 88,57 | **Certificado**

Resolução de Conflitos em Ouvidorias

Carga horária: 20h | Período: 21/08/2025–20/09/2025 | Nota: 87,6 | **Certificado**

Gestão em Ouvidoria

Carga horária: 20h | Período: 24/12/2025–23/01/2026 | Nota: 96 | **Certificado**



ewall

Considerações Finais

Ao longo do período avaliado, a Ouvidoria manteve atuação orientada à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos clientes, em consonância com as diretrizes institucionais e com a regulamentação vigente. Os resultados observados refletem o empenho da equipe e a efetividade das ações implementadas.

Ciente de que o aprimoramento dos processos é contínuo, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a identificação de oportunidades de melhoria, com a escuta ativa das demandas dos clientes e com a manutenção de comunicação clara, transparente e tempestiva, contribuindo para o fortalecimento da governança e da experiência do usuário.

The EWALLY logo is displayed in white, uppercase letters within a white rounded rectangular border on a teal background.

Obrigado (a)

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

 www.ewally.com.br



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



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

Relatório da Ouvidoria_Segundo Semetre 2025.pdf

Documento número #0ddecf38-41cc-4e7e-9a23-f1754bc09f3f

Hash do documento original (SHA256): 31ec3abe9ce70fc5b1a7bc5c9b71f10cf6917a343555922fa45deb2a7dda4b59

Assinaturas

✓ **Juliana Elias Damaceno da Silva**

CPF: 380.492.468-92

Assinou em 09 jan 2026 às 08:57:27

✓ **Denis Marques Amorim**

CPF: 410.005.198-05

Assinou em 09 jan 2026 às 13:06:43

Log

08 jan 2026, 19:25:48	Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c criou este documento número 0ddecf38-41cc-4e7e-9a23-f1754bc09f3f. Data limite para assinatura do documento: 07 de fevereiro de 2026 (19:25). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
08 jan 2026, 19:29:28	Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 16 de janeiro de 2026 (17:33).
08 jan 2026, 19:29:28	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.
08 jan 2026, 19:29:28	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 e CPF 380.492.468-92.
09 jan 2026, 08:57:27	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: 54.207.166.5. Componente de assinatura versão 1.1367.2 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

09 jan 2026, 13:06:43 Denis Marques Amorim assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail denis.amorim@ewally.com.br. CPF informado: 410.005.198-05. IP: 54.207.166.5. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5968595 e longitude -46.6397865. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1367.2 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

09 jan 2026, 13:06:45 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 0ddecf38-41cc-4e7e-9a23-f1754bc09f3f.



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 0ddecf38-41cc-4e7e-9a23-f1754bc09f3f, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.