

2025

Ouvidoria Ewally



Relatório de Ouvidoria

Segundo Semestre - 2025

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

EWALLY

SUMÁRIO

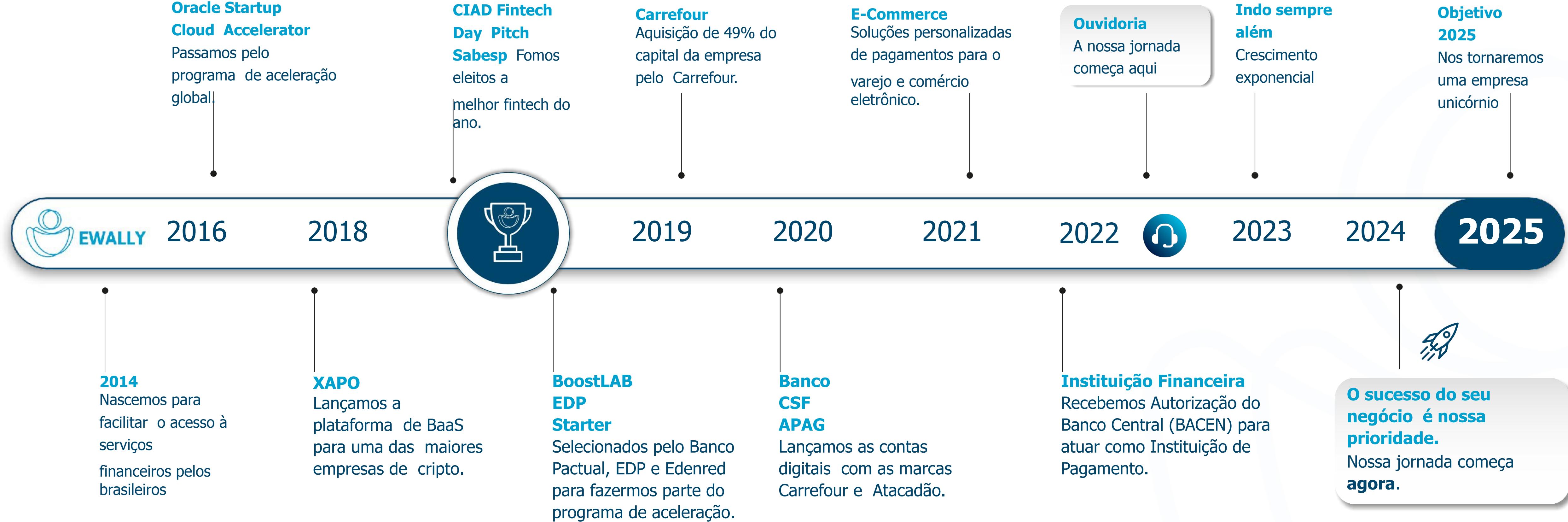
- 01 **Introdução**
- 02 **Nossa trajetória**
- 03 **Nosso Time**
- 04 **Canais de Atendimento**
- 05 **Atendimento**
- 06 **Ouvidoria**
- 07 **Nossa Volumetria**
- 08 **Aprimoramentos na Estrutura e nos Processos da Ouvidoria**
- 09 **Desenvolvimento e Capacitação**
- 10 **Considerações Finais**

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



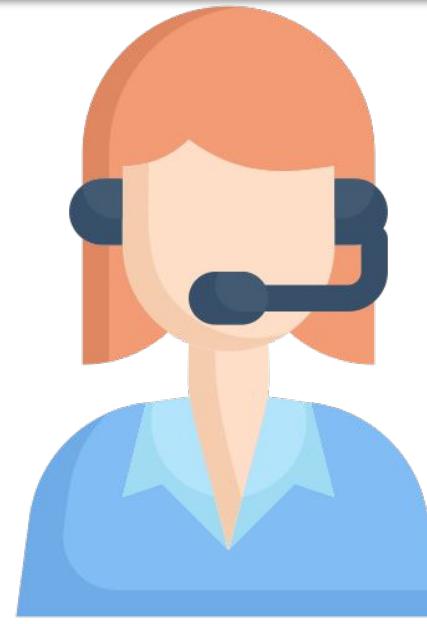
Juliana Damaceno

Ouvidora

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 – 1^a 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

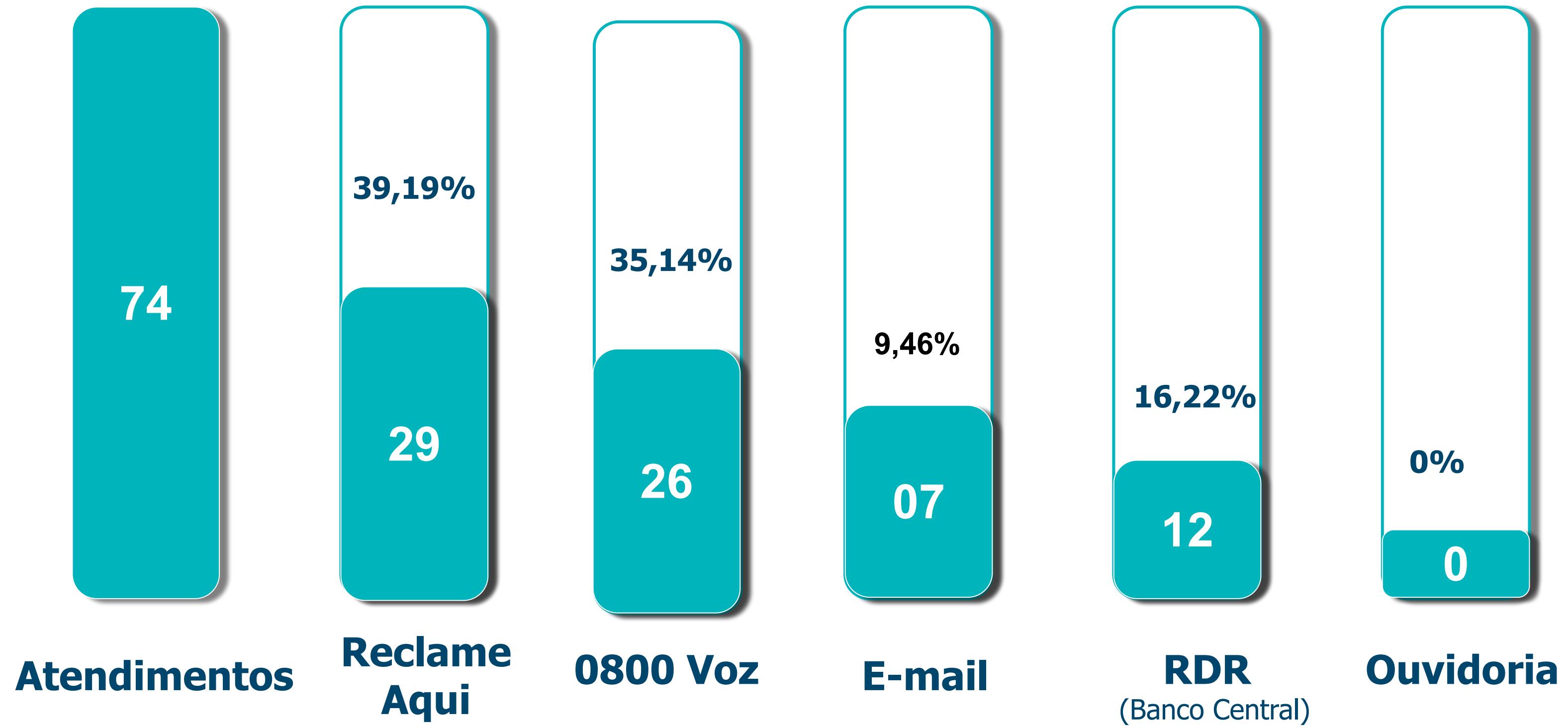
Ouvidoria

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



Atendimento iniciado em até 24 horas.

100% de resolutividade das demandas.

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](#)



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.

EWALLY

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 Semestre 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.