



Relatório Semestral de Ouvidoria

Conglomerado Prudencial SHPP

2º Semestre de 2025

Sumário

- Mensagem do Time de Ouvidores >
- Introdução >
- Estrutura e Base Regulatória da Ouvidoria >
- Escopo do Relatório >
- Gestão de Casos Ouvidoria >
- Satisfação dos Cliente (CSAT) >
- Resultados da Área RDR >
- Resultados do Procon e Consumidor.gov >
- Evolução dos processos e qualidade >
- Mensagem de Agradecimento >
- Canais de atendimento >





Mensagem do Time de Ouvidores

Aos nossos clientes e parceiros,

A Ouvidoria do Conglomerado Prudencial SHPP tem como propósito assegurar que cada manifestação recebida seja tratada com atenção, responsabilidade e respeito.

A escuta ativa dos nossos clientes é parte fundamental da construção de serviços financeiros mais seguros, eficientes e alinhados às suas expectativas.

Ao longo do segundo semestre de 2025, nossa equipe manteve o compromisso de conduzir cada demanda com análise cuidadosa, observância das diretrizes regulatórias aplicáveis e dedicação à busca de soluções adequadas para cada situação apresentada.

Esse trabalho é resultado da atuação conjunta de profissionais comprometidos com a qualidade do atendimento, com a transparência na comunicação e com o fortalecimento da confiança na relação com nossos clientes.

Agradecemos a confiança depositada em nosso canal e seguimos empenhados em conduzir cada manifestação com seriedade, ética e responsabilidade.

Equipe de Ouvidoria do Conglomerado Prudencial SHPP



Introdução

O presente relatório consolida as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial SHPP no período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025, apresentando os principais indicadores relacionados às manifestações registradas, ao tratamento das demandas e às iniciativas implementadas ao longo do semestre.

A Ouvidoria desempenha um papel relevante dentro da estrutura de governança da instituição, atuando como um canal responsável por receber, analisar e tratar manifestações que demandam revisão ou reavaliação das respostas fornecidas pelos canais de atendimento primários. A análise dessas demandas permite identificar oportunidades de aprimoramento em processos, produtos e fluxos operacionais, contribuindo para o fortalecimento da qualidade dos serviços oferecidos aos clientes.

Durante o semestre analisado, o monitoramento contínuo das manifestações possibilitou a identificação de tendências relevantes, bem como o acompanhamento da evolução dos volumes e das naturezas das demandas recebidas. A consolidação dessas informações contribui para a geração de insumos importantes para as áreas responsáveis, apoiando a revisão de procedimentos internos e a adoção de medidas voltadas à melhoria da experiência do cliente.

Nas seções seguintes, são apresentados os principais resultados e análises do período, incluindo indicadores operacionais, distribuição das demandas por natureza, evolução dos volumes registrados e observações decorrentes das análises realizadas pela Ouvidoria ao longo do semestre.



Estrutura e Base Regulatória da Ouvidoria

A Ouvidoria do Conglomerado Prudencial SHPP está estruturada em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional, especialmente aquelas previstas na Resolução CMN nº 4.860 e BCB nº 28, ambas de 23 de outubro de 2020, de que dispõe sobre a constituição e o funcionamento das Ouvidorias nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Nesse contexto, a Ouvidoria atua como instância responsável pela recepção, registro, instrução, análise e tratamento das manifestações dos clientes, assegurando a observância dos prazos regulatórios e a adequada fundamentação das respostas fornecidas.

Além do atendimento às exigências normativas, o canal desempenha um papel relevante na consolidação de informações relacionadas às manifestações recebidas, permitindo o acompanhamento de tendências, a identificação de eventuais falhas processuais e o encaminhamento de oportunidades de melhoria às áreas responsáveis.



Escopo do Relatório

Este relatório tem como objetivo apresentar uma visão consolidada da atuação da Ouvidoria e demais críticos no **segundo semestre de 2025**, abrangendo:

- > **Volume de manifestações recebidas no período**
- > **Classificação das demandas por assunto e natureza**
- > **Evolução dos indicadores operacionais do canal**
- > **Análise das principais tendências observadas nas manifestações**
- > **Iniciativas adotadas a partir das análises realizadas pela Ouvidoria**

As informações apresentadas foram extraídas dos sistemas de registro e controle utilizados pela Ouvidoria, considerando as manifestações formalmente registradas no período de referência.



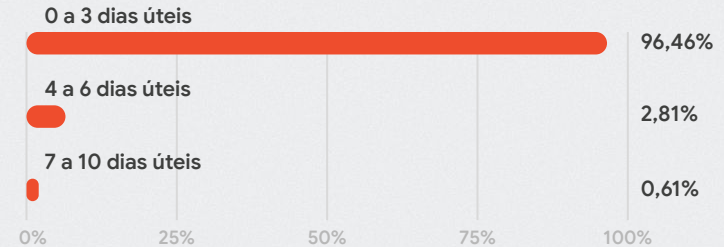
Gestão de Casos Ouvidoria

Em conformidade com as diretrizes regulatórias aplicáveis, a Ouvidoria dispõe de até 10 dias úteis para a conclusão das manifestações recebidas. Ainda assim, a atuação da equipe é orientada pela busca constante por maior agilidade no tratamento dos casos.

A análise conduzida pela Ouvidoria considera todo o histórico de atendimento do cliente nos canais anteriores, reconhecendo que a manifestação encaminhada ao canal geralmente representa uma etapa posterior na jornada de resolução da demanda. Esse olhar permite direcionar as tratativas de forma mais assertiva e oferecer respostas efetivas em menor tempo.

Como resultado desse esforço, 96,46% das manifestações recebidas pela Ouvidoria foram concluídas entre 0 e 3 dias úteis no segundo semestre de 2025.

O indicador demonstra uma evolução em relação ao primeiro semestre de 2025, período em que 92,8% das demandas foram finalizadas nesse mesmo intervalo de tempo, evidenciando o avanço contínuo na eficiência operacional do canal.



Apenas 0,12% dos casos ultrapassaram o prazo de 10 dias úteis, e todos os clientes foram devidamente notificados.



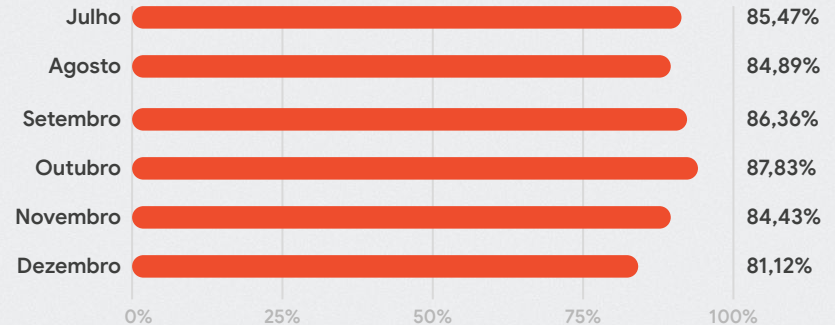
Satisfação dos Cliente (CSAT)

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria do Conglomerado Prudencial SHPP manteve um índice elevado de satisfação dos clientes, alcançando uma média semestral de 85,22% de CSAT.

Considerando o contexto de atuação da Ouvidoria, que recebe demandas geralmente associadas a experiências negativas ou não resolvidas em canais anteriores, o indicador reforça a efetividade do trabalho realizado na condução das tratativas e na qualidade das respostas apresentadas aos clientes.

Esse resultado também reflete a atuação contínua do time de Qualidade, responsável por acompanhar a performance dos atendimentos por meio de monitorias periódicas, análises estruturadas das interações e direcionamentos de melhoria aplicados de forma individual e coletiva junto aos agentes.

A combinação entre acompanhamento de qualidade, desenvolvimento contínuo do time e alinhamento com as áreas parceiras contribui para manter um padrão consistente de atendimento, pautado pela transparência, clareza na comunicação e busca por soluções efetivas para os clientes.





Resultados da Área de Resolução de Demandas e Reclamações (RDR) - 2º Semestre de 2025

A Ouvidoria da ShopeePay também é responsável pelo tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos junto ao Banco Central do Brasil (Bacen) por meio do Registro de Demandas do Cidadão (RDR). Essas demandas são encaminhadas diretamente ao regulador e exigem análise detalhada, resposta fundamentada e cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos.

O Banco Central publica trimestralmente o Ranking de Reclamações, que avalia o desempenho de bancos, financeiras e instituições de pagamento com base na relação entre o número de reclamações consideradas procedentes e a quantidade de clientes da instituição em cada período.

Durante o segundo semestre de 2025, a ShopeePay recebeu 772 manifestações registradas no RDR, todas tratadas em conformidade com a Resolução BCB nº 222/2022, garantindo 100% de respostas dentro do prazo regulatório de até 10 dias úteis.

Além do tratamento individual de cada caso, as reclamações recebidas por meio do RDR também geraram movimentações internas junto às áreas responsáveis. Cada demanda foi analisada sob a perspectiva de identificação de causa, permitindo o reporte estruturado dos pontos observados e a construção de planos de ação voltados à mitigação de impactos aos usuários e ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.



Resultados da Área de Resolução de Demandas e Reclamações (RDR) - 2º Semestre de 2025

Mesmo com o aumento no volume de manifestações em relação ao semestre anterior, a ShopeePay apresentou evolução relevante em sua posição no ranking do Banco Central, refletindo o impacto das iniciativas implementadas ao longo do período para endereçar as principais causas das reclamações.

Como resultado, a instituição alcançou posições mais favoráveis no ranking de instituições mais reclamadas:

- > Q3 2025: **48º lugar**
- > Q4 2025: **50º lugar**

A evolução observada demonstra o compromisso da Ouvidoria e das áreas parceiras com a análise estruturada das manifestações recebidas e com a implementação de melhorias contínuas nos processos e serviços oferecidos aos clientes.



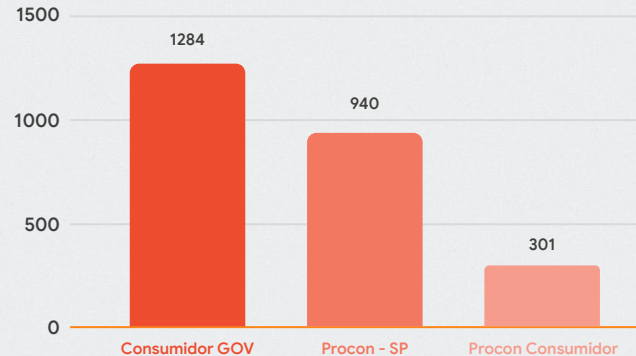
Resultados do Procon e Consumidor.gov

2º Semestre de 2025

Além das manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria e das reclamações registradas no Banco Central do Brasil por meio do RDR, o conglomerado também realiza o acompanhamento das demandas recebidas por canais externos de defesa do consumidor, que representam fontes relevantes de monitoramento da experiência dos usuários e de identificação de oportunidades de melhoria.

Os números apresentados neste relatório referem-se exclusivamente à ao , considerando sua atuação como instituição regulada. Embora a empresa faça parte do mesmo grupo econômico do marketplace, a consolidação aqui apresentada está direcionada às demandas relacionadas aos produtos, serviços e temas em que a SHPP possui atribuição direta e expertise técnica para atuação.

Essa segregação reforça o compromisso da instituição com a transparência na apresentação dos resultados, permitindo uma leitura mais precisa sobre os temas que efetivamente estão sob a esfera de responsabilidade da SHPP e sobre os quais a empresa atua de forma especializada, com tratativas direcionadas à melhoria contínua da experiência do usuário e da qualidade dos serviços prestados.





Compromisso com evolução dos processos e qualidade no atendimento

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria manteve sua atuação voltada ao fortalecimento dos processos internos e ao aprimoramento da experiência dos usuários que recorrem ao canal. A análise das manifestações recebidas ao longo do período permitiu identificar padrões relevantes e direcionar ajustes operacionais voltados à melhoria das tratativas.

Entre as iniciativas conduzidas no semestre, foram promovidas revisões em fluxos de comunicação com os clientes e ajustes nos procedimentos utilizados para análise e resposta das reclamações. Essas medidas contribuíram para tornar o processo de tratamento das demandas mais estruturado, garantindo maior clareza nas respostas e maior consistência na condução dos atendimentos.

Outro avanço importante no período foi o fortalecimento das rotinas de acompanhamento da qualidade dos atendimentos. A Ouvidoria passou a adotar critérios objetivos de avaliação e métricas de desempenho para monitorar a atuação das equipes, permitindo a realização de análises periódicas, orientações direcionadas e alinhamentos coletivos voltados à melhoria contínua da condução dos casos.



Compromisso com evolução dos processos e qualidade no atendimento

As manifestações recebidas por meio dos canais regulatórios também foram utilizadas como fonte de aprendizado institucional. A partir dessas ocorrências, foram realizados reportes internos às áreas responsáveis, acompanhados da definição de planos de ação voltados à mitigação das causas identificadas e à redução de impactos aos usuários.

Nesse contexto, a Ouvidoria atua em conjunto com as áreas internas no acompanhamento das medidas implementadas, monitorando indicadores e avaliando a efetividade das ações adotadas. Essa dinâmica contribui para o fortalecimento dos controles internos e para a evolução contínua da qualidade dos serviços prestados pela ShopeePay.





Mensagem de Agradecimento

Desde a criação da Ouvidoria do Conglomerado Prudencial SHPP, em 2022, o canal vem consolidando sua atuação como um importante instrumento de escuta institucional e de aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos a os nossos clientes.

Ao longo dessa trajetória, as manifestações recebidas têm contribuído para ampliar a compreensão sobre a experiência dos usuários e para orientar melhorias relevantes em processos, fluxos operacionais e comunicações. A análise estruturada dessas demandas permite transformar informações em aprendizados que apoiam a evolução constante da instituição.

Os resultados apresentados neste relatório refletem o comprometimento da equipe de Ouvidoria e das áreas parceiras envolvidas na condução das tratativas. A atuação técnica, responsável e alinhada às diretrizes regulatórias tem sido fundamental para assegurar respostas consistentes e a adequada análise de cada manifestação recebida.

Agradecemos aos clientes que recorreram ao canal ao longo do período e que, por meio de suas manifestações, contribuíram para o aperfeiçoamento contínuo dos nossos serviços. Da mesma forma, reconhecemos o empenho das equipes internas que atuam diariamente para garantir a qualidade das análises e a efetividade das soluções apresentadas.



Mensagem de Agradecimento

Seguiremos fortalecendo a Ouvidoria como um canal de confiança, transparência e evolução institucional, utilizando cada demanda recebida como oportunidade para aprimorar continuamente a experiência dos nossos usuários.

Desde 2022, a trajetória da Ouvidoria reforça um compromisso permanente: ouvir com atenção, analisar com responsabilidade e transformar aprendizados em melhorias concretas para nossos clientes.



Obrigado!

Colocamo-nos à disposição para eventuais dúvidas e estamos comprometidos em fornecer o melhor suporte possível. Para isso, disponibilizamos diversos canais de atendimento, visando oferecer a comodidade e agilidade que vocês merecem:

Suporte via Chat

(Central de Ajuda do App Shopee)

Segunda a Sex, das 8h às 22h

Sáb das 8h às 20h

[Facebook](#) >

[Atendimento ao
cliente Shopee](#) >

Para a abertura de demandas em nossa **Ouvidoria**, disponibilizamos o [formulário](#):

Caso prefira, você pode entrar em contato conosco através do telefone **0800 887 1551**.

Nossa Ouvidoria funciona de Segunda a Sexta (exceto feriados), das 9h às 18h.





Relatório Semestral de Ouvidoria

Conglomerado Prudencial SHPP

2º Semestre de 2025