

1º SEMESTRE DE 2026

Relatório Semestral de Ouvidoria

ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Publicação em conformidade com a Res. CMN 4.860/2020 e Res. BCB 28/2020

Ouvir, analisar e agir: a Ouvidoria como inteligência do negócio.

- Ouvidoria · Asaas

A Ouvidoria do Asaas apresenta os resultados do 1º semestre de 2026, refletindo o compromisso de tratar cada manifestação com imparcialidade, transparência e maturidade, transformando a escuta do cliente em melhoria contínua.

Nossos esforços se concentraram em estruturar a Ouvidoria Asaas como uma área cada vez mais estratégica: além de tratar manifestações individuais, geramos insights relevantes para o negócio e nos posicionamos, cada vez mais, como referência na coleta, organização e interpretação de dados estruturados sobre a experiência do cliente. Dessa forma, apoiamos as demais áreas com informações que permitem atuar na causa raiz dos problemas e não apenas em suas consequências.

Nas páginas seguintes, detalhamos os resultados que reforçam nosso compromisso de oferecer, sempre, a melhor experiência aos clientes Asaas.

SUMÁRIO

Cinco blocos. Uma narrativa.

Conformidade, transparência e melhoria do atendimento.

01	O Asaas	PÁG. 4
02	A Ouvidoria	PÁG. 6
03	Canais de atendimento	PÁG. 8
04	Resultados	PÁG. 10
05	Melhoria contínua	PÁG. 17

BLOCO • 01

0 Asaas

01

ASAAS

Asaas. Da gestão à evolução.

O Asaas consolida sua posição como uma plataforma financeira e operacional para empresas mais completa do Brasil. Em um cenário que exige eficiência, apoiamos empresas de todos os portes a automatizar pagamentos, reduzir esforços operacionais e manter o controle de caixa, preservando a experiência do cliente.

Em 2026, renovamos nosso compromisso com quem confia no Asaas e estabelecemos três prioridades claras para gerar ainda mais valor aos nossos clientes:

01**Simplificar**

Uma jornada inteligente e integrada para o cliente Asaas.

Unimos cobrança, recebimentos e acompanhamento em uma experiência fluida, com automação de ponta a ponta e menos esforço operacional.

02**Direcionar**

Decisões com clareza, apoiadas por dados em tempo real.

Entregamos visibilidade do que importa — status de cobranças, indicadores e controles — para apoiar decisões mais rápidas e seguras.

03**Acelerar a evolução**

Construir com nossos clientes, em cada ponto de contato.

Aprimoramos continuamente produtos e atendimento a partir de escuta ativa e aprendizado constante com quem usa o Asaas todos os dias.

286 mil

empresas atendidas

27 UFs

atendidas, cobertura nacional

100%

digital, de ponta a ponta.

BLOCO • 02

A Ouvidoria

02

OUVIDORIA: GOVERNANÇA DE SEGUNDA INSTÂNCIA

Imparcial e independente: a Ouvidoria com escuta qualificada a serviço do cliente.

A Ouvidoria do Asaas atua de forma imparcial e independente. Como canal de segunda instância, **nossa missão é acolher e analisar, com escuta qualificada**, demandas que não foram solucionadas na 1ª instância, promovendo a mediação e a busca por soluções justas e transparentes para o cliente. Atuamos para transformar as manifestações em aprendizados que contribuam para a melhoria contínua da experiência do cliente e dos nossos processos interno.

Estruturada conforme as **Resoluções CMN 4.860/2020** e **BCB 28/2020**, com prazo regulatório de resposta de até 10 dias úteis para resposta conclusiva e relatório semestral obrigatório.

Imparcialidade

Avaliação técnica e isenta, sem qualquer vínculo com a área que originou o conflito inicial.

Independência

Reporte direto à Alta Administração.

Resolutividade

Garantia de resposta final conclusiva em até 10 dias úteis.

Inteligência

Transformar reclamações em inteligência para a evolução de produtos, processos e experiência do cliente.

FLUXO DA MANIFESTAÇÃO



Cliente manifesta
Em qualquer canal



1ª instância
Tentativa de solução



Ouvidoria
2ª instância ou direto



Análise imparcial
Avaliação técnica e isenta



Resposta conclusiva
Em até 10 dias úteis



Insumo de melhoria
Aprendizado às áreas

BLOCO • 03

Canais de Atendimento

03

POR ONDE CHEGAM AS 3.568

Reclame Aqui responde por 54,3% das manifestações do semestre.



■ Reclame Aqui		1.937	54,3%
■ RDR — Banco Central		426	11,9%
■ Formulário web		374	10,5%
■ Consumidor.gov		344	9,7%
■ E-mail		303	8,5%
■ Telefone		171	4,8%
■ Outros (jurídicas)		8	0,2%
■ Proteste		5	0,1%

O **Reclame Aqui** concentra **54,3%** das manifestações, com aumento de 24% em relação ao 2S/2025, mantendo-se como o principal termômetro público da experiência do cliente. Apesar do crescimento no volume, mantivemos a classificação **reputacional Ótimo** na plataforma. No consolidado da Ouvidoria, houve crescimento de 9% no período, ainda assim, nossos indicadores indicam que o aumento das manifestações acompanha a expansão do Asaas, com o índice de manifestações na Ouvidoria por cliente ativo permanecendo em faixa saudável.

BLOCO • 04

Resultados

04

Crescimento acelerado, com conformidade e qualidade preservadas.

- Ouvidoria • Asaas

+ 18%

EXPANSÃO DE CARTEIRA
A base de clientes ativos saltou para 286.007 contas ativas, ampliando o potencial de demanda da Ouvidoria e exigindo escalabilidade operacional sem comprometer qualidade e conformidade.

9 d.u

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - MÉDIA DE TODOS OS CANAIS DA OUVIDORIA
O TMR subiu frente ao semestre anterior, acompanhando o crescimento das demandas, mas permanece em conformidade, abaixo do limite legal de 10 dias úteis.

0,189%

ÍNDICE DE MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA POR CLIENTE ATIVO
O índice de demandas na Ouvidoria por cliente ativo caiu de 0,287% (jan) para 0,189% (jun). Desde abril, o indicador se mantém abaixo de 0,200%, que representa a linha de corte da faixa **saudável**. Esse resultado indica melhora consistente na experiência do cliente, refletida na menor necessidade de escalonamento para a Ouvidoria (2ª instância).

↓ 34,7%

TAXA DE PROCEDÊNCIA NO BCB
Caiu pelo terceiro semestre consecutivo, para 34,7%. O menor percentual de demandas procedentes pelo BCB indica evolução dos processos internos e menos falhas reconhecidas pelo regulador.

8,2

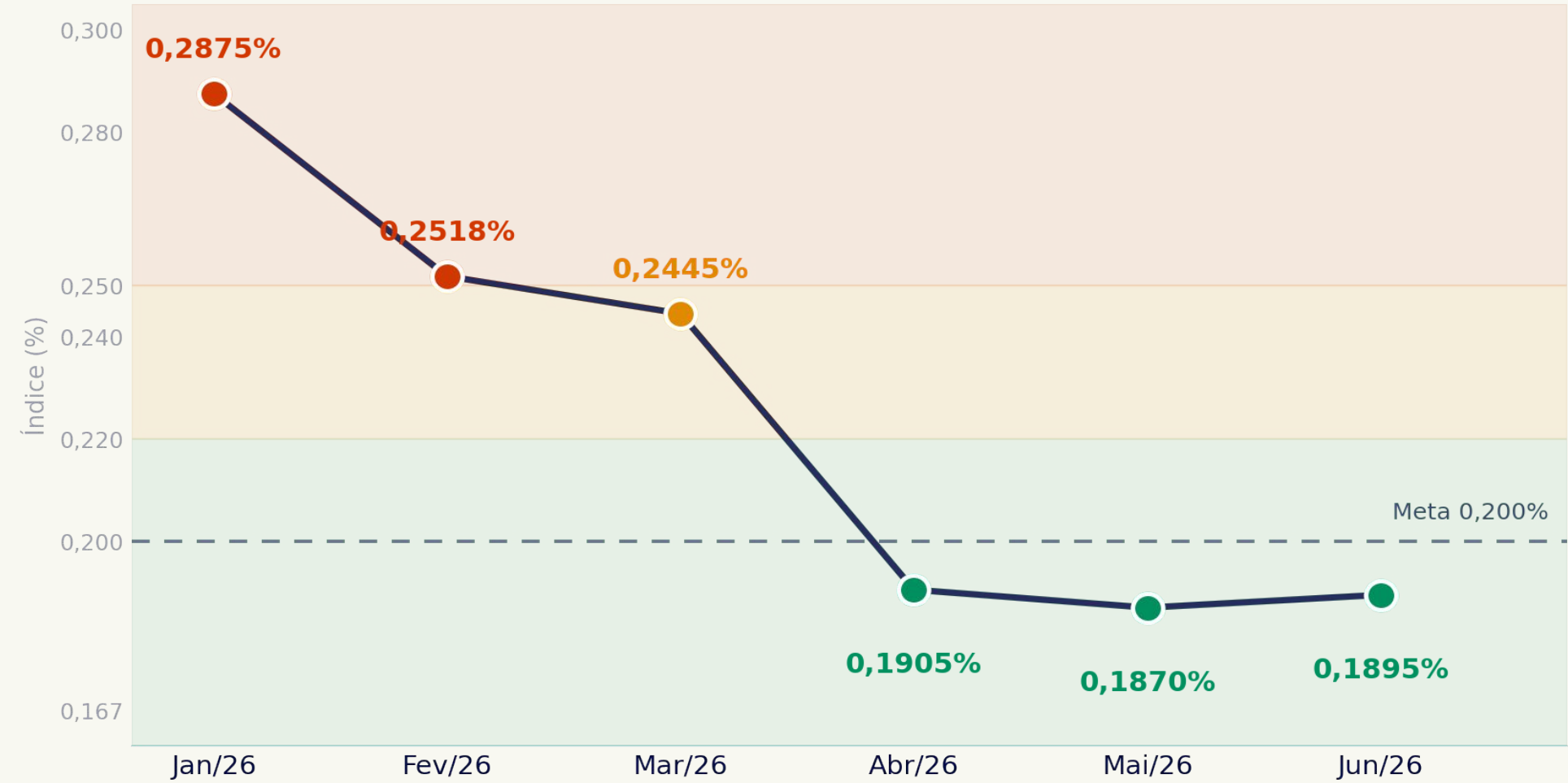
REPUTACIONAL NO RECLAME AQUI
Reputação média de 8,2, com 367 avaliações positivas voluntárias. Mesmo com o crescimento da demanda e o aumento do tempo de resposta, a percepção pública permaneceu na faixa “Ótimo”.

86,5%

SOLUÇÃO NO CONSUMIDOR.GOV
86,5% de solução, em linha com o semestre anterior (86%), a maior parte das demandas é resolvida na plataforma pública, sem reincidência.

DEMANDAS vs BASE ATIVA

Reclamações por cliente caem para 0,189% e voltam à faixa saudável.



STATUS ATUAL · JUN/26

0,189%

SAUDÁVEL

3º mês consecutivo abaixo da meta de 0,200%.

COMO É CALCULADO

Demandas recebidas no mês ÷ Clientes ativos × 100

FAIXAS DE SAÚDE

- ≤ 0,220% · Saudável
- 0,221–0,250% · Atenção
- >0,250% · Alerta

O índice monitora se o volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria cresce em linha com a base de clientes ativos. As faixas foram calibradas sobre a base histórica: **Saudável (≤ 0,220%)** corresponde à mediana; **Atenção (0,221–0,250%)** indica desvio do padrão observado; **Alerta (> 0,250%)** posiciona o mês entre os de maior índice do período. Em jan/26 o índice foi de 0,2875% (faixa de Alerta) e reduziu de forma contínua, situando-se na faixa Saudável a partir de abr/26. Nos três meses seguintes permaneceu abaixo da meta de 0,200% definida para 2026, estabelecida abaixo da mediana histórica de forma para manter o indicador consistentemente inferior à maioria dos meses observados.

ANÁLISE DE DEMANDAS REGULATÓRIAS • RDR / BCB

Procedência no Banco Central recua pelo 3º semestre seguido.

291

Demandas finalizadas
base do diagnóstico semestral

↓ 34,7%

Taxa de procedência
43,7% → 38,1% → 34,7%

101

Demandas procedentes
mérito validado pelo BCB

ABERTURA POR MÉRITO • 291 DEMANDAS FINALIZADAS

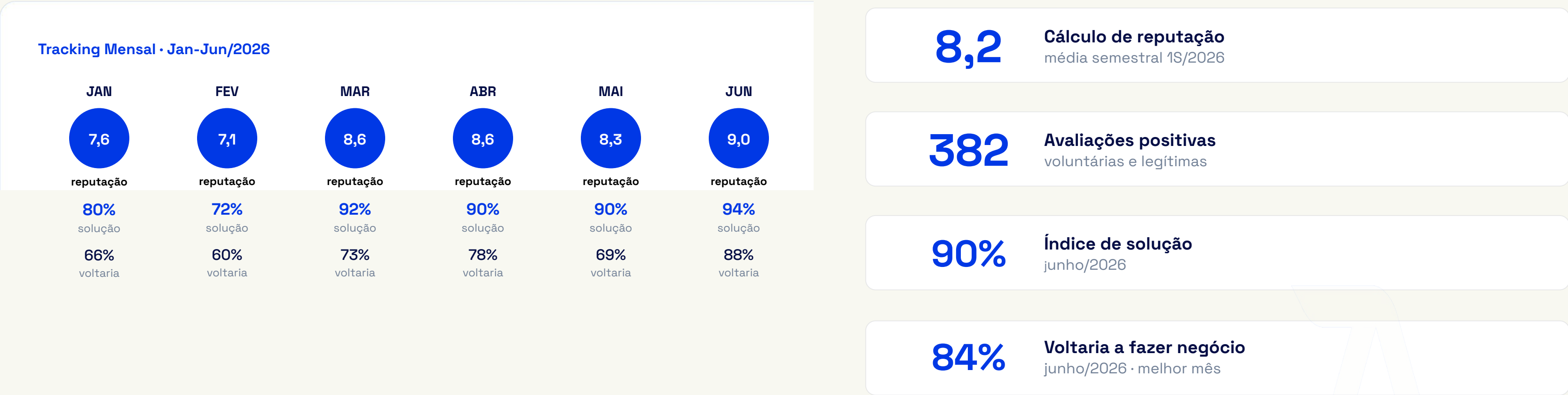
Procedentes • 101 (34,7%)

Improcedentes e demais • 190

A taxa de procedência registrada no Banco Central caiu pelo terceiro semestre consecutivo, atingindo o menor patamar da série: **34,7% no 1S/2026** (vs. 43,7% no 1S/2025 e 38,1% no 2S/2025). A redução desse indicador é importante porque a procedência representa reclamações de clientes consideradas total ou parcialmente procedentes, geralmente associadas a falhas de processo, comunicação ou atendimento. Assim, a queda na procedência sinaliza evolução na qualidade das respostas e na efetividade das tratativas, com menor recorrência de casos que demandam correções e melhorias no Asaas.

RECLAME AQUI: QUALIDADE E PERCEPÇÃO PÚBLICA

Mesmo com mais demanda, a reputação pública se mantém ‘Ótimo’.



No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria monitorou continuamente a reputação do Asaas no Reclame Aqui. Após oscilações no início do período, a nota estabilizou e permaneceu na faixa “Ótimo”. Os indicadores acompanharam esse desempenho, evidenciando consistência no tratamento das manifestações ao longo do semestre.

CONSUMIDOR.GOV: DESEMPENHO EM PLATAFORMAS PÚBLICAS

No Consumidor.gov, solução estável e dentro do prazo.

CONSUMIDOR.GOV

Plataforma do governo federal • Senacon

344

Demandas no semestre computadas na base da Ouvidoria

2,7/5 ★

Nota média satisfação do usuário

86,5%

Índice de solução estável vs. semestre anterior (86%)

97%

Nível de interação índice de respostas entregues





TEMPO DE RESPOSTA

Resolutividade dentro do prazo da plataforma

10 dias

Prazo da plataforma limite para resposta ao consumidor

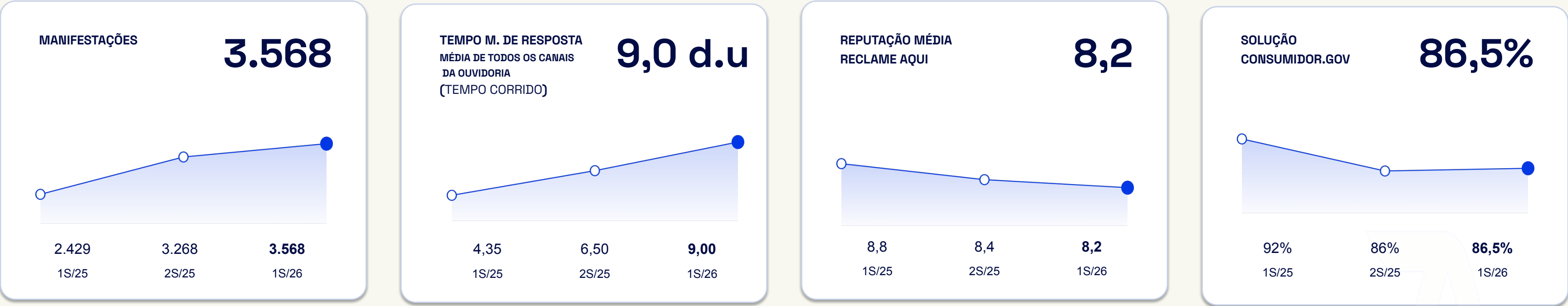
8 dias

TMR do canal (dias) resoluções concluídas em média

No Consumidor.gov, mantivemos índice de solução de 86,5%, em linha com o semestre anterior (86%), indicando estabilidade e consistência na condução dos casos. O tempo médio de resposta foi de 8 dias, abaixo do limite de 10 dias da plataforma, assegurando atendimento dentro do prazo. A atuação da Ouvidoria segue focada em esclarecer e solucionar cada demanda e, fortalecer as ações de melhoria com base na causa raiz, com ajustes nos fluxos de tratativa, reforço de controles de qualidade e atuação preventiva sobre os principais motivos de recorrência.

TRÊS SEMESTRES • 18 MESES

O tempo de resposta acompanha a curva de crescimento da base



Em 18 meses, o volume de manifestações da Ouvidoria cresceu 47%, refletindo a expansão da base de clientes. Ainda assim, a Ouvidoria preservou seus principais indicadores de qualidade e conformidade: reputação “Ótimo” no Reclame Aqui, 86,5% de solução no Consumidor.gov e redução consistente da taxa de procedência no Banco Central.

BLOCO • 05

Melhoria Contínua

05

MELHORIA CONTÍNUA · EFICIÊNCIA

Da voz do cliente à inteligência para o negócio

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria fortaleceu seu papel como fonte de inteligência para a melhoria contínua da experiência do cliente e para o apoio à tomada de decisão. Com investimentos na capacitação da equipe e no amadurecimento dos processos, ampliou sua capacidade de identificar causas-raiz, gerar insights e apoiar as áreas de negócio na implementação de melhorias.

Essa evolução foi sustentada por uma gestão mais estruturada de dados. A área redesenhou seus indicadores e modelos de reporte, consolidando uma base mais confiável para acompanhar tendências, identificar oportunidades de melhoria e apoiar decisões baseadas em evidências.

Além disso, a integração das informações de diferentes frentes de atuação proporcionou uma visão mais abrangente sobre os principais temas recorrentes, fortalecendo a atuação preventiva e o direcionamento das ações junto às áreas responsáveis.

Em paralelo, 16 automações absorveram atividades operacionais repetitivas, liberando 727 horas por ano para que a equipe ampliasse sua atuação na análise de causas-raiz, identificação de tendências e transformação das manifestações dos clientes em melhorias para o negócio e para a experiência do cliente.

0,187%

Índice de manifestação por cliente ativo em junho — o menor patamar histórico.

3º

Semestre consecutivo de queda na procedência do Banco Central.

727h/ano

Eficiência que passa a ser Redirecionadas à identificação e implementação de melhorias para os clientes.

O 2S tem duas frentes: Reduzir o tempo de resposta. Se consolidar como inteligência que protege o negócio.

A Ouvidoria encerra o 1º semestre tendo absorvido o crescimento da base sem abrir mão da qualidade e da conformidade. Para o 2S/2026, seguimos com duas frentes que caminham juntas: reduzir o tempo de resposta, sem perder qualidade analítica, e consolidar a Ouvidoria como uma área que protege o negócio.

Para isso, vamos continuar estruturando dados como base confiável de decisão, avançar em uma atuação cada vez mais preventiva, antecipando demandas antes que virem processo ou risco regulatório, e ganhar eficiência com automação, liberando tempo analítico e estratégico do time. Tudo a serviço de gerar inteligência sobre o negócio e entregar a melhor experiência ao cliente.

CONTATO

☎ 0800 002 0250

✉ ouvidoria@asaas.com.br

🌐 asaas.com/ouvidoria

PRÓXIMA PUBLICAÇÃO

📅 **Relatório 2S/2026**

Conforme prazo regulatório