

Ouvidoria

Relatório Semestral

1S2026





Sumário

4 A SumUp

5 A Ouvidoria

6 Canais de Atendimento

7 Tempo Médio de Atendimento

8 Qualidade de Atendimento

10 Melhoria Contínua

Apresentação

Este relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020 e apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como os resultados alcançados no primeiro semestre de 2026. Nosso compromisso é oferecer uma experiência de excelência aos clientes, com transparência em nossas operações e na comunicação dos resultados.



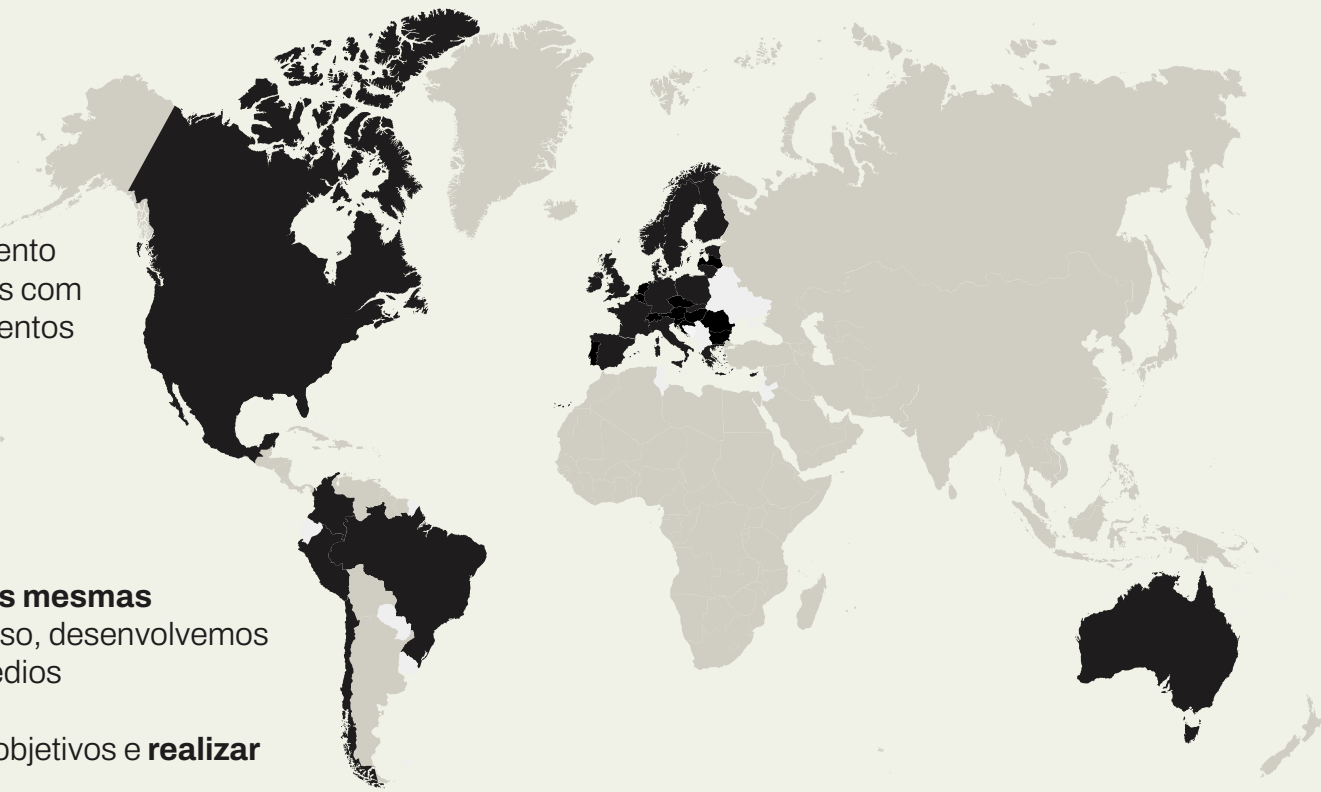
A SumUp

A SumUp é uma marca global de soluções de pagamentos.

Nascemos na Alemanha, em 2012, com o propósito de apoiar o crescimento dos negócios e tornar os pagamentos com cartão tão simples quanto os pagamentos em dinheiro.



Acreditamos que **todos devem ter as mesmas oportunidades de prosperar**. Por isso, desenvolvemos soluções que ajudam pequenos e médios empreendedores a gerir seus negócios, alcançar seus objetivos e **realizar seus sonhos**.

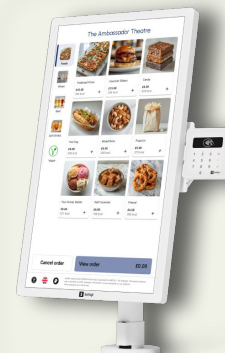


A Ouvidoria

A Ouvidoria da SumUp tem como missão acolher e tratar, de forma justa e imparcial, as demandas de clientes que não obtiveram uma solução satisfatória nos canais de atendimento primário.

Atuamos com **ética, imparcialidade e empatia**, buscando **soluções efetivas** e mantendo o diálogo com órgãos reguladores e entidades do setor.

Os resultados do primeiro semestre de 2026 reforçam nosso compromisso com a **melhoria contínua dos serviços**.



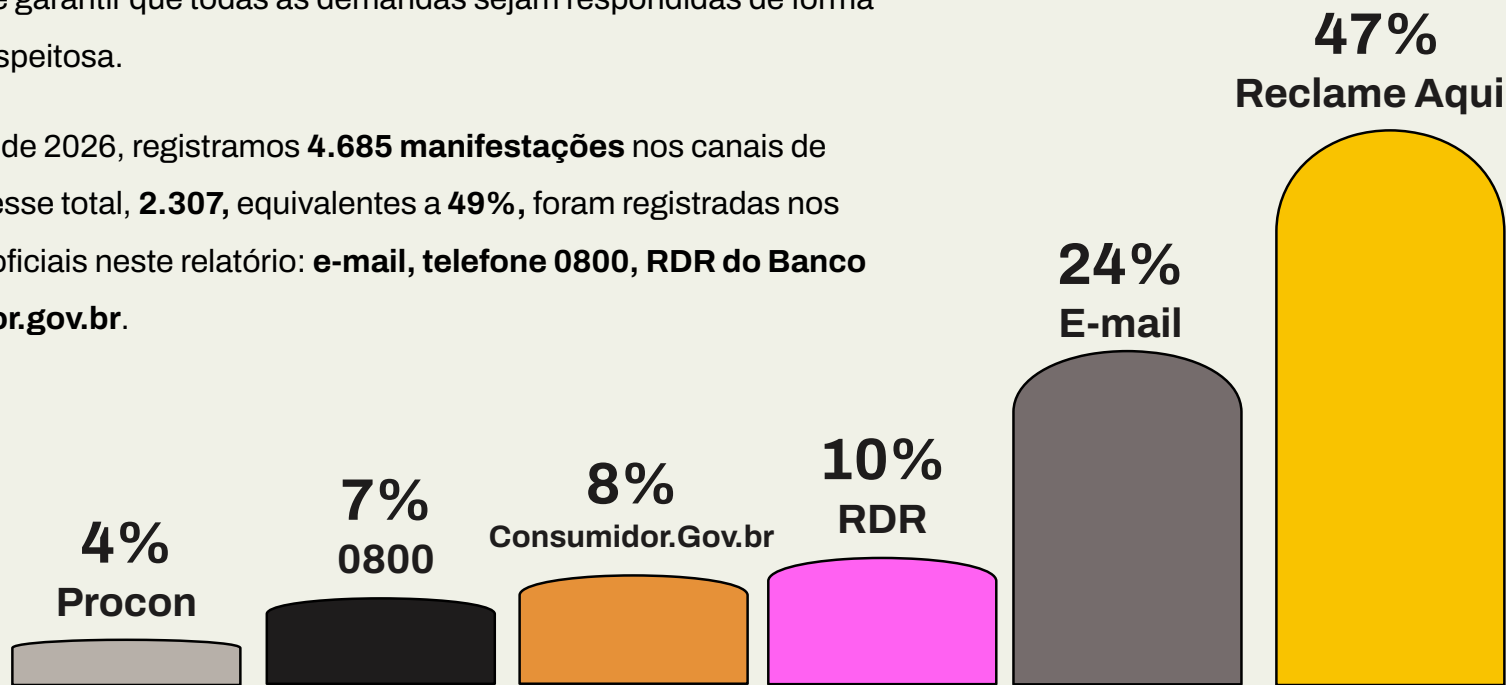


Canais de Atendimento

A Ouvidoria da SumUp recebe manifestações por meio de seus canais próprios (telefone **0800** e **e-mail**) e atua no tratamento de demandas provenientes do **RDR do Banco Central**, **Consumidor.gov.br**, **Reclame Aqui** e **Procon**.

Nosso compromisso é garantir que todas as demandas sejam respondidas de forma ágil, transparente e respeitosa.

No primeiro semestre de 2026, registramos **4.685 manifestações** nos canais de segunda instância. Desse total, **2.307**, equivalentes a **49%**, foram registradas nos canais considerados oficiais neste relatório: **e-mail**, **telefone 0800**, **RDR do Banco Central** e **Consumidor.gov.br**.



Tempo Médio de Atendimento

No primeiro semestre de 2026, o tempo médio de atendimento nos canais oficiais da Ouvidoria SumUp foi de **três dias úteis, 70% abaixo do limite** regulatório de dez dias úteis.





Qualidade do atendimento

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e a Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022, enviamos ao cliente uma pesquisa de satisfação após o envio da resposta conclusiva. Nessa pesquisa, o cliente avalia a solução apresentada e a qualidade do atendimento em uma escala de 1 a 5.

2,8/5

**Satisfação com a
solução
apresentada**

2,5/5

**Qualidade do
atendimento**

Reclame Aqui

Em 2026 a **SumUp** foi indicada ao **Prêmio Reclame Aqui**, que destaca as empresas brasileiras com as **melhores reputações** e operações de atendimento mais **eficientes**.

Estamos presentes no **Guia das melhores empresas para o consumidor**, como uma das marcas que têm o **maior índice de solução** garantido pelo Reclame AQUI.

No 1º Semestre de 2026, o Reclame Aqui **permaneceu como o canal de reclamações mais utilizado** e representou **47%** das reclamações com tempo médio de solução de 4 dias.

Reputação R.A

9.6/10 

99,5%

Índice de Resposta

94,1%

Índice de
Novos Negócios

98,5%

Índice de Solução

9,4

Nota média do
consumidor

Melhoria Contínua

No centro do nosso trabalho está o compromisso com a evolução constante. Priorizamos identificar oportunidades adotando estratégias que elevam continuamente a experiência do cliente e a qualidade dos nossos serviços.

Seguimos orientados pelo aprimoramento contínuo dos processos, utilizando as manifestações dos clientes para identificar causas, definir ações e prevenir recorrências.



