



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2025



A A27 é uma Instituição de Pagamentos autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Faz parte do Grupo Argenta e tem como missão, facilitar a vida financeira das pessoas em movimento.

PROPÓSITO

Proporcionar a melhor experiência em serviços financeiros para as pessoas em movimento todo dia.





VALORES

AMBIENTE AGRADÁVEL

Pessoas felizes em ambiente limpo e organizado

CONFIANÇA

Pessoas felizes em ambiente limpo e organizado

CUIDAR DAS PESSOAS

Dignidade, respeito e oportunidade de crescimento

INOVAR SEMPRE

Fazer mais com menos, inovando sempre, juntos

SIMPLIFICAR

Faça simples, seguindo as regras.

SENTIMENTO DE DONO

Equipe que se realiza com as conquistas.

PAIXÃO POR SERVIR

Aqui tem oportunidade para quem quer encantar as pessoas

A Ouvidoria

A Ouvidoria atua como última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução.

Na A27, entender e escutar o cliente é essencial e a sua satisfação deve guiar todas as nossas decisões. Buscamos otimizar processos para aprimorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Nosso compromisso é observar atentamente as necessidades dos nossos clientes, desejos e dificuldades, abordando as causas fundamentais das principais reclamações.



**Itacir Neco
Argenta**
Diretor de
Ouvidoria



**Daniela
Giotti**
Ouvidora

Canais de Atendimento

Serviço de Atendimento ao cliente- SAC

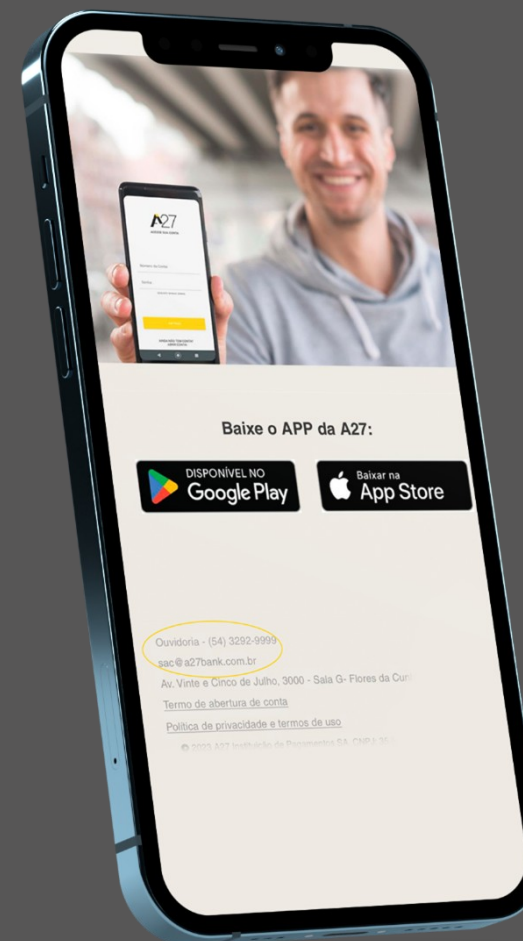
Email: sac@a27pagamentos.com.br

Telefone: 0800 6000 027

Ouvidoria

Email: ouvidoria@a27pagamentos.com.br

Telefone: 0800 8000 027

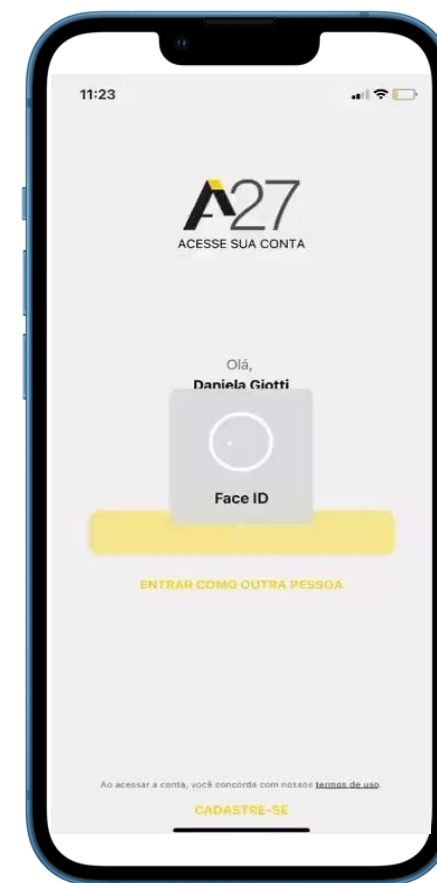


Números 2º Semestre 2025

Ouvidoria

11
(Onze)

No período,
recebemos onze
demandas recebidas
pelos canais internos e
externos da A27

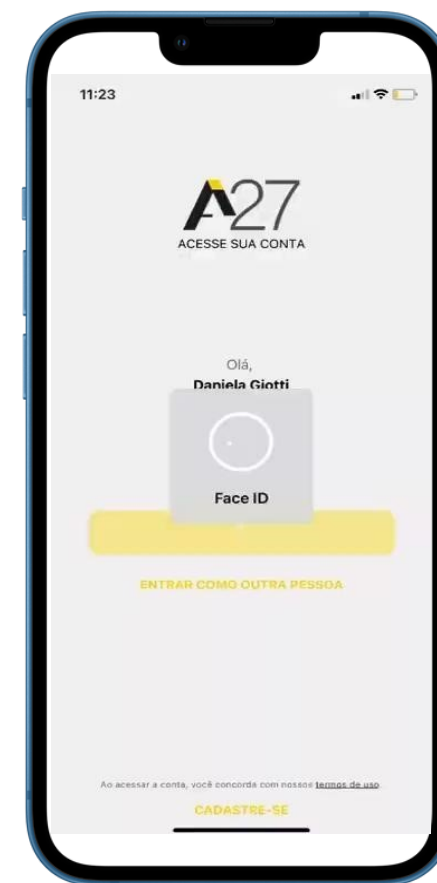


Números 2º Semestre 2025

Canais internos

4 Demandas
via telefone

6 Demandas via
E-mail



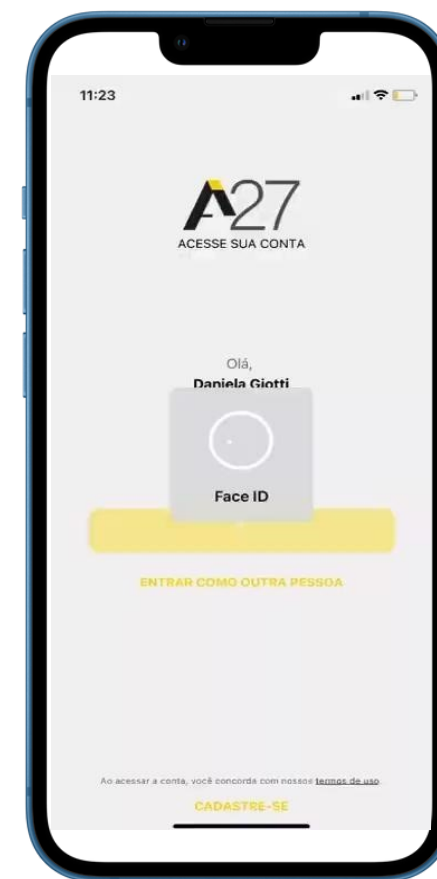
Números 2º Semestre 2025

Canais externos

0 Demanda via
Procon

0 Demandas via
consumidor.gov

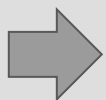
1 Demandas via
RDR Bacen



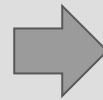
Detalhamento das demandas

11

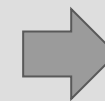
Totais de
demandas
recebidas



100 % de clientes
Pessoa Física



Encerradas em
1,73 dias úteis*



Duas (2)
solicitações
consideradas
PROCEDENTES.

Nos termos da Resolução BCB 28/2020, o prazo máximo para resposta das demandas recebidas na Ouvidoria é de 10 (dez) dias úteis. No entanto, primando por nosso compromisso em proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes, trabalhamos continuamente para reduzir nosso prazo de solução.



Mapa da Ouvidoria

A27

Assunto mais
frequente

Dúvidas
com
transações

Encerradas

Status das
demandas

Status do
encerramento

Resolvido

E-mail

Canal mais
utilizado

Tema mais
frequente

Dúvidas

Pessoa
física

Perfil dos
demandantes



Obrigado!