



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

NDD Pay Ltda

Julho2026

Data base: Janeiro a Junho/2026

Índice

1. Apresentação do Relatório	3
2. Ouvidoria NDD Pay	3
3. Diretrizes da Ouvidoria.....	4
4. Canais de Contato	5
5. Resultados 2026.....	5
5.1 Quantidade mensal de demandas	5
5.2 Distribuição de demandas por tema reclamado	5
5.3 Distribuição das demandas por prazo de solução	5
5.4 Ações de melhoria	6

1. Apresentação do Relatório

O Relatório da Ouvidoria da NDD Pay tem por finalidade apresentar, de forma estruturada e transparente, as informações relativas à atuação do componente organizacional de Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026.

O documento evidencia as práticas adotadas no tratamento das manifestações recebidas, reforçando o compromisso institucional com a ética, a imparcialidade, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, o relatório contempla dados qualitativos e quantitativos referentes às demandas registradas, prazos de tratamento, temas recorrentes, providências adotadas e oportunidades de aprimoramento identificadas ao longo do período.

Também são apresentadas informações institucionais sobre a NDD Pay, incluindo aspectos relacionados à sua estrutura de governança e à organização e funcionamento da Ouvidoria, demonstrando a aderência às normas regulatórias aplicáveis e o fortalecimento dos controles internos e da experiência do cliente.

2. Ouvidoria NDD Pay

A Ouvidoria da NDD Pay Ltda. atua como instância final e independente de atendimento, responsável pelo tratamento conclusivo das manifestações de clientes e usuários relativas aos produtos e serviços da Instituição que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância.

Sua atuação está direcionada à defesa dos direitos dos clientes e usuários, ao esclarecimento de deveres e à prevenção e solução de conflitos, contribuindo para a transparência, a confiança e a qualidade no relacionamento institucional.

Em caráter excepcional, a Ouvidoria poderá atuar diretamente em manifestações que envolvam risco relevante à imagem, à reputação ou à exposição institucional da NDD Pay, conforme previsto em sua Política de Ouvidoria.

O canal é destinado ao recebimento e tratamento de reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias, assegurando análise imparcial, resposta fundamentada e observância dos prazos regulatórios.

A Ouvidoria atua em conformidade com:

- Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria;
- Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022, que trata do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR);
- Código de Defesa do Consumidor;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD); e
- Demais normas aplicáveis do Banco Central do Brasil.

3. Diretrizes da Ouvidoria

Compete à Ouvidoria:

- Receber, registrar e tratar formalmente as manifestações de clientes e usuários;
- Analisar e apurar os fatos apresentados;
- Emitir resposta conclusiva e fundamentada;
- Observar os prazos e critérios definidos na regulamentação vigente e na Política de Ouvidoria;
- Acompanhar recorrências e propor melhorias processuais.

Abrange tanto os canais internos quanto plataformas externas de relacionamento e supervisão, incluindo:

- Consumidor.gov.br;
- Reclame Aqui; e
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil.

Além do tratamento individual das demandas, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento contínuo dos processos internos, políticas corporativas e padrões de conduta, fortalecendo a governança, a conformidade regulatória e a cultura institucional de respeito ao cliente.

4. Canais de Contato

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria podem ser registradas por meio dos seguintes canais oficiais:

 Telefone 0800-727-0791 (opção 6)

 E-mail ouvidoria@nodd.pay.com.br

 Formulário eletrônico no site <https://noddpay.com.br/canais-de-atendimento/>

 Consumidor.gov.br

 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR Bacen

 Reclame Aqui

Todos os canais são gratuitos, acessíveis e amplamente divulgados, conforme exigência regulatória.

5. Resultados 2026

5.1 Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2026 não foram recebidas ou registradas manifestações no canal de Ouvidoria.

5.2 Distribuição de demandas por tema reclamado

A Instituição de Pagamentos foi homologada em 12 de janeiro de 2026. Nos meses subsequentes, não foram registradas reclamações nos canais internos ou externos de atendimento, evidenciando a ausência de demandas que justificassem atuação da Ouvidoria no período.

5.3 Distribuição das demandas por prazo de solução

A Instituição de Pagamentos foi homologada em 12 de janeiro de 2026. Nos meses subsequentes, não foram registradas reclamações nos canais internos ou externos de atendimento, evidenciando a ausência de demandas que justificassem atuação da Ouvidoria no período.

Mês	Qt.	SLA cumprido	Status
Janeiro	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Fevereiro	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Março	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Abril	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Maiο	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Junho	0	Não aplicável	Não houve reclamação

5.4 Ações de melhoria

No período compreendido entre janeiro e junho de 2026, foram implementadas melhorias estruturais e processuais na área de Atendimento e Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer a governança, assegurar o cumprimento dos prazos regulatórios e aprimorar a qualidade e a resolutividade no atendimento aos clientes.

As principais iniciativas contemplaram o monitoramento contínuo dos prazos de atendimento, a padronização dos processos internos, a implantação do Azure Boards para gestão e distribuição das demandas, bem como a implementação do canal RDR para tratamento das manifestações encaminhadas pelo Banco Central.

Visando dar continuidade à evolução da estrutura da Ouvidoria e ampliar a aderência aos requisitos regulatórios, foram estabelecidas as seguintes ações para o próximo ciclo de implementação.

5.4.1 Agosto/2026 – Continuidade da Estruturação da Ouvidoria

- Concluir o cadastro e a configuração dos canais externos remanescentes, incluindo Reclame Aqui, Consumidor.gov.br.
- Consolidar o processo de registro das manifestações, definindo critérios de classificação, natureza, motivo, prioridade, área responsável e status de atendimento.
- Elaborar e aprovar o Procedimento Operacional da Ouvidoria, contemplando o fluxo completo de tratamento das manifestações, responsabilidades, controles e registros.
- Disponibilizar treinamentos gravados sobre os requisitos regulatórios aplicáveis às Instituições de Pagamentos, procedimentos da Ouvidoria e boas práticas de atendimento ao cliente.

- Implantar rotina de acompanhamento dos indicadores da Ouvidoria, incluindo monitoramento do cumprimento dos SLAs, tempo médio de resposta, volume de manifestações por canal e reincidência das demandas, promovendo a melhoria contínua dos processos.

Lages, 28 de Julho de 2026.

Elaborado pela Ouvidora, e aprovado pela Diretoria em agosto/2026.