

Relatório de Atividades de Ouvidoria

Strada

1º semestre 2026

Ouvidoria – STRADA PAY
Escritório Pimentel Advogados Associados

Empresa:

Strada Pay Instituição de Pagamento Ltda

Av. Dr. Chucri Zidan, 246 – 22º andar – Vila Cordeiro

São Paulo – SP

04583-110

Ouvidor:
Marcio Alexandre Malfatti

Coordenadores:
Flávio Braga
Barbara Monteiro

Apresentaremos a seguir, nos termos da legislação vigente, os **resultados quantitativos e qualitativos da Ouvidoria Strada Pay, no 1º semestre de 2026.**

Ouvidoria Strada Pay



Ouvidor: **Marcio Malfatti**

Sócio do Pimentel Advogados Associados.
Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores, pós-graduado em Processo pela Universidade Paulista e Especialista em Direito dos Seguros por instituições de destaque da Europa e América Latina.
Autou como Superintendente Jurídico e Gerente de contencioso em seguradoras de grande porte e presidiu tanto a Comissão de Assuntos Jurídicos do Sindicato das Seguradoras do Estado de São Paulo quanto a AIDA Brasil – Association Internationale de Droit des Assurances.



Head de Ouvidoria: **Flávio Braga**

Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores Especialista em Direito Público, Administrativo e Civil pela PUC-MG. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera. Especialista em Direito de Seguros pela Universidade de Buenos Aires. E pela Universidade de Salamanca. Membro da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-MG. Membro de Ouvidoria da Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC. Auditor da Norma ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade.



Head de Ouvidoria: **Barbara Monteiro**

Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores. Especialista em Direito Público pela Uniasselvi. Pós-graduada em Gestão de Negócios pelo IBMEC. Compôs, como membro, a Comissão de Ouvidoria da CNseg, Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC e Ouvidor Suplente de empresa regulada pela ANS, Susep e BCB.



Sumário

2 **Apresentação**

- Ouvidoria Strada **03**
- Sumário **04**
- Canais de atendimento **05**
- Qualidade | Adequação da Estrutura | Sistema CRM | Capacitações **06**
- Metodologia e Classificação **07**

8 **Indicadores de Ouvidoria**

- Indicadores **09**
- Medidas Corretivas e de Aprimoramento **10**

Canais de atendimento

Strada

Canal indireto

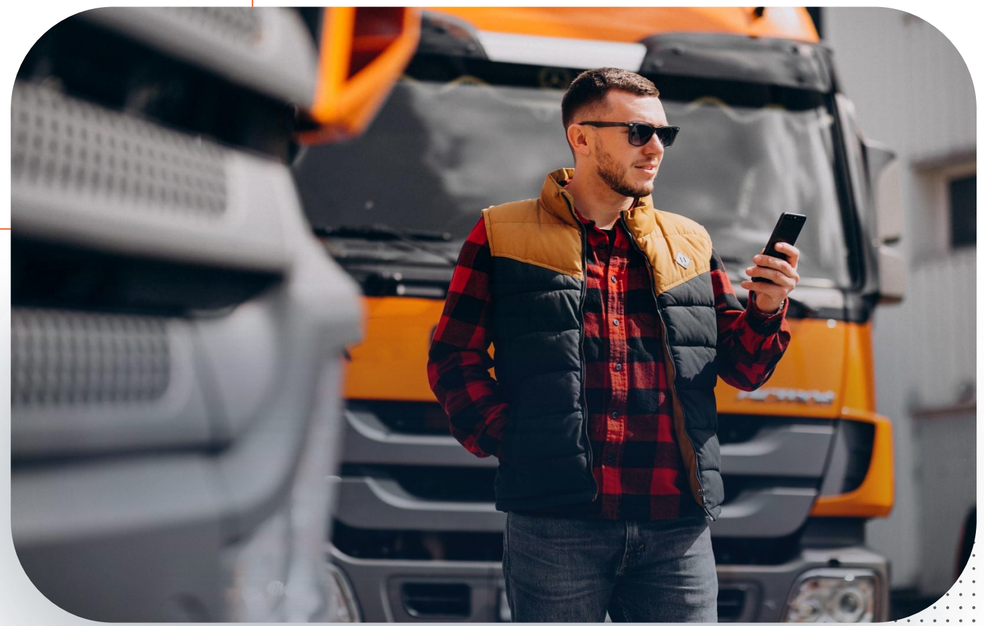
Atendimento de solicitações registradas no Órgão Regulador
(Banco Central do Brasil)

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Canal direto

Telefone

Atendimento telefônico gratuito
de 08h às 17:30h
Seg. a Sex
Exceto feriados
0800 008 1060

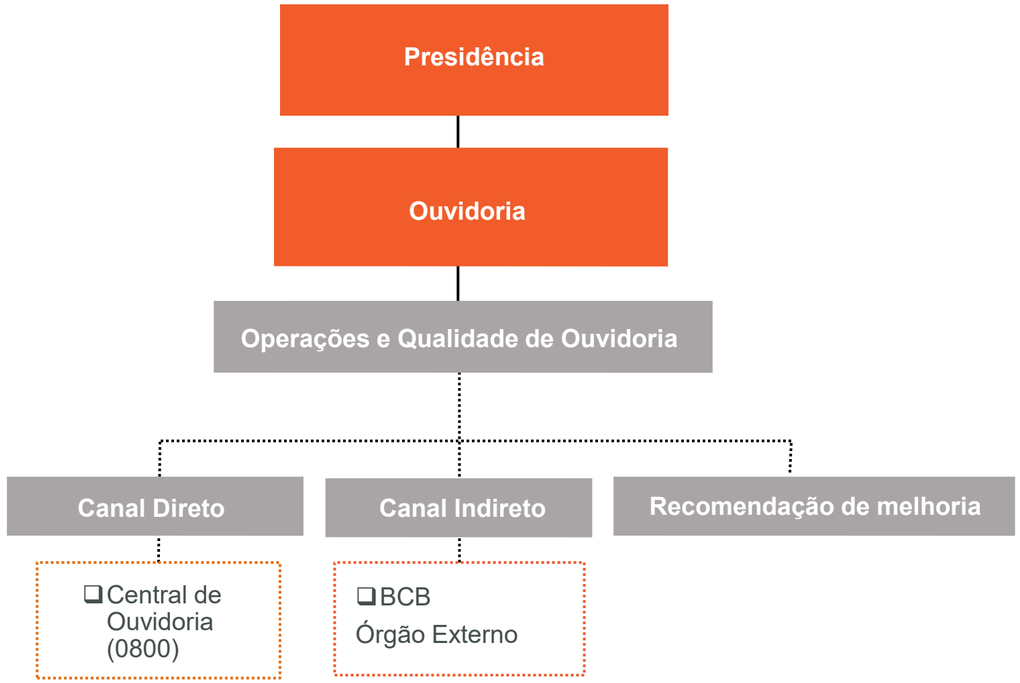


Qualidade | Adequação da Estrutura | Sistema CRM | Capacitações

A Ouvidoria está vinculada à Presidência reportando periodicamente indicadores por meio de relatórios mensais e semestrais, contemplando as demandas recebidas e as sugestões de melhorias identificadas ao longo do período. Atua na defesa dos direitos dos consumidores, em instância administrativa, superior e diferenciada, por meio do recebimento, apuração e tratamento adequado das reclamações, em consonância com a Resolução BCB nº 28/2020.

A gestão dos atendimentos da Ouvidoria é realizada por meio do Sistema Zendesk, uma plataforma de CRM que proporciona a visão do tratamento da ocorrência, fortalecendo a eficiência e a qualidade do atendimento.

Ouvidor **Marcio Alexandre Malfatti**, em conformidade com a regulamentação vigente.



Todos os integrantes do escritório de Ouvidoria possuem capacitação técnica comprovada por meio de certificação de ouvidoria.

Metodologia e Classificação Ouvidoria

Procedente| Parcialmente Procedente

Procedente: Descumprimento de norma, procedimentos internos ou de cláusulas contratuais por parte da empresa.

Parcialmente Procedente: Descumprimento de norma, procedimentos ou cláusulas contratuais, por parte da empresa, em parte do pleito formulado pelo demandante.

Improcedente

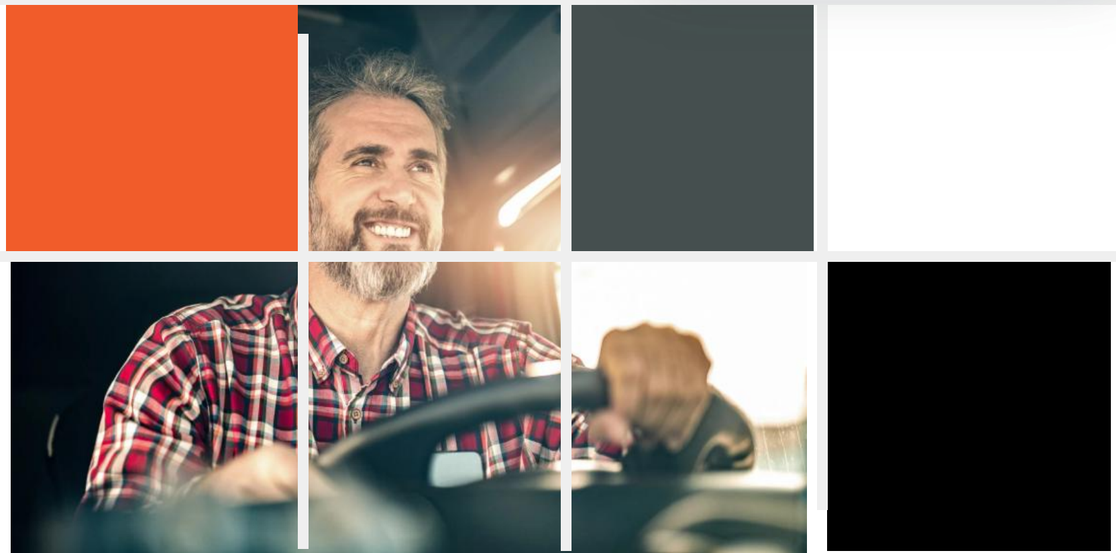
Não há descumprimento de norma, procedimento ou cláusulas contratuais por parte da empresa.

Não se aplica

Demandas sem produto STRADA.

Pendente de decisão

Demandas sob análise para resposta e classificação.



A **Ouvidoria da STRADA PAY** é um pilar na promoção da transparência e na defesa dos direitos do consumidor.
Atuamos com independência e imparcialidade, assegurando a conformidade com as normas legais e regulamentares, e fortalecendo a relação de confiança entre clientes e companhia.
Nosso compromisso vai além da resolução de reclamações recebidas por canais diretos e indiretos: trabalhamos para transformar as manifestações em oportunidade de melhoria. Com o indicador de classificação das demandas e demais análises, identificamos pontos de atenção relacionados a normas, procedimentos internos e cláusulas contratuais. Essa prática contribui para a evolução contínua dos produtos, processos e serviços, impulsionando a excelência no atendimento e garantindo uma experiência cada vez mais excelente para nossos clientes.



Indicadores de Ouvidoria

Indicadores

Volumetria | Canal de entrada

91% De aumento de registros de reclamações, no comparativo entre 1º S 2025 e 1º S 2026

RDR No comparativo entre 1º S 2025 e 1º S 2026, a volumetria de reclamações se manteve estável, com idêntico número de recebimentos nos dois períodos.

75% Das reclamações foram recebidas nos canais diretos da Cia, no 1º S 2026.

25% Das reclamações foram recebidas da plataforma RDR,/BCB no 1º S 2026.

Classificação*

58% Das reclamações recebidas nos canais internos foram classificadas como procedentes/parcialmente procedentes, em 1º S 2026, pela Ouvidoria

42% Das reclamações recebidas nos canais internos foram classificadas como improcedentes, em 1º S 2026, pela Ouvidoria

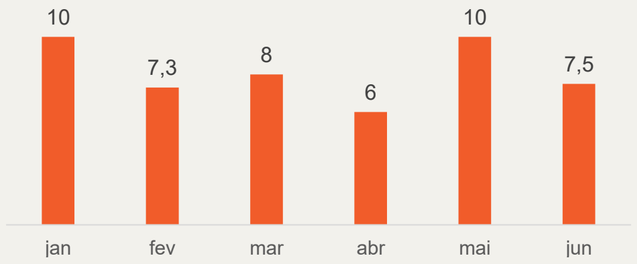
Tempo Médio de Resposta

Canal Direto 1º SEM 2026*

Prazo Regulamentar:

Telefone

10 dias úteis



Canal Indireto 1º SEM 2026

Prazo Regulamentar: BCB

10 dias úteis



*As reclamações recebidas pelo RDR/BC não integram o percentual e foram classificadas pelo BC como "não reguladas".

Medidas Corretivas e de aprimoramento

Em conformidade com o inciso IV do artigo 7º da Resolução BCB nº 28/2020, cabe à Ouvidoria manter o Conselho de Administração, a Diretoria e demais administradores informados sobre eventuais problemas e deficiências identificados no desempenho de suas atribuições, bem como sobre os resultados das medidas adotadas para sua correção.

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria avaliou que não houve necessidade de recomendar a implementação de novos processos ou procedimentos à Strada Pay Instituição de Pagamento. As manifestações recebidas concentraram-se, majoritariamente, em falhas pontuais de atendimento, plenamente solucionadas no momento de sua ocorrência.

A Strada Pay reafirma seu compromisso com a excelência no relacionamento com clientes e parceiros, mantendo esforços contínuos para aprimorar seus fluxos de atendimento. Esse trabalho é apoiado pela atuação do Ouvidor e pela estrutura do escritório Pimentel e Associados Advocacia, responsável pelo monitoramento e tratamento das ocorrências, assegurando o cumprimento integral das normas vigentes e das exigências regulatórias aplicáveis.

Strada

PIMENTEL
ADVOGADOS ASSOCIADOS

Obrigado!

MARCIO ALEXANDRE MALFATTI:12852370808

Assinado de forma digital por MARCIO ALEXANDRE MALFATTI:12852370808
Dados: 2026.08.21 17:31:12 -03'00'