

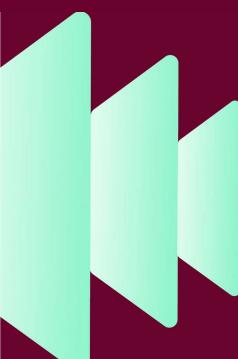
Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

ifood Pago

Sumário

- Resolução BCB nº 28/2020 e CMN nº 4.860/2020
- Quem Somos?
- Origem e Breve Histórico
- Conglomerado iFood Pago
- Ouvidoria iFood Pago
- Depoimentos da Ouvidoria do iFood Pago
- Canais de Atendimento
- Métricas de Ouvidoria
- Prazo de Atendimento
- Ouvidoria Zoop
- Ouvidoria MoviePay SCD
- Melhoria contínua



Resolução

BCB nº 28/2020

CMN nº 4.860/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (“**Bacen**” ou “**BCB**”).

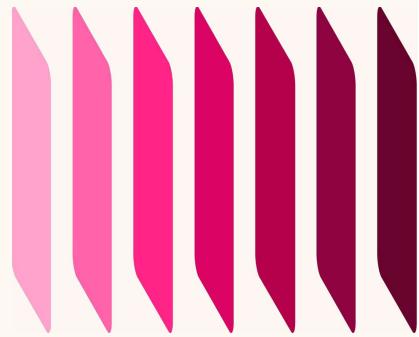
Com base na regulamentação aplicável, o Conglomerado deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Assim, o presente Relatório Semestral de Ouvidoria do Conglomerado - Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S.A. (“**Zoop**”) e MovilePay Sociedade de Crédito Direto S.A. (“**MovilePay SCD**”) - (“**Conglomerado**” ou “**iFood Pago**”) elaborado considerando a data-base de 01 de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025, é destinado ao cumprimento das Resoluções BCB nº 28/2020 e CMN nº 4.860/2020.

Observações:

- Os números apresentados neste relatório foram arredondados estatisticamente.
- Os indicadores dos canais Ouvidoria foram elaborados com informações dos semestres concluídos.

Quem Somos?



O **iFood Pago** é uma solução financeira que tem como principal objetivo facilitar a vida de restaurantes, entregadores e consumidores dentro da plataforma do iFood. A solução funciona como uma ferramenta de pagamento digital que visa integrar todas as etapas de transação financeira no ecossistema do iFood.

A ideia por trás do iFood Pago surgiu como uma evolução natural do mercado de delivery no Brasil. À medida que o número de pedidos de delivery crescia, surgiram necessidades específicas para restaurantes e entregadores no que diz respeito à gestão de pagamentos.

Muitos restaurantes enfrentavam desafios com prazos de recebimento demorados, falta de flexibilidade nos métodos de pagamento e altos custos associados a serviços financeiros tradicionais. Para ajudar a resolver esses problemas, o iFood decidiu criar uma solução própria que oferecesse:

- Melhor fluxo de caixa para os restaurantes com antecipações de recebíveis.
- Integração direta com a plataforma, eliminando intermediários.
- Facilidade para consumidores com opções variadas de pagamento, com
- PIX, cartões de crédito/débito e carteiras digitais.

Origem e Breve Histórico



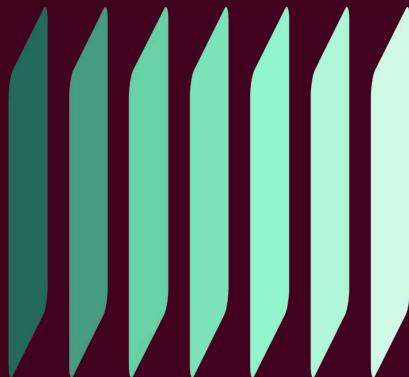
Conglomerado iFood Pago

A Ouvidoria do Conglomerado é composta por 2 (duas) instituições pertencentes ao mesmo grupo, atuando em diferentes segmentos:

Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S.A., autorizada a funcionar como Instituição de Pagamento pelo Bacen e a fintech líder no Brasil em tecnologia para serviços financeiros embarcados, que por meio de seus serviços permite que empresas possam criar e oferecer serviços financeiros, com a sua própria marca (white label), de forma simples, eficiente e segura.

MovilePay Sociedade de Crédito Direto S.A., autorizada a funcionar como instituição financeira pelo Bacen, a qual realiza atividades de créditos como empréstimo e financiamento por meio de plataforma eletrônica.

Durante o 1º semestre de 2025, o iFood Pago se dedicou à unificação da Ouvidoria do Conglomerado, promovendo a padronização do atendimento, a consolidação da Política de Ouvidoria e, simultaneamente, o desenvolvimento e a metrificação das informações deste Relatório.



Ouvidoria iFood Pago

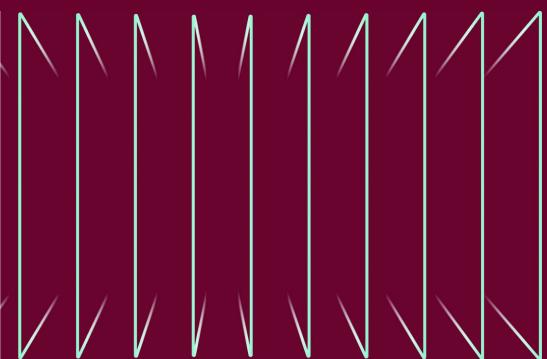
Por determinação do Bacen, instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen devem possuir canais de contato oficiais para atender aos seus clientes e defender os direitos do consumidor.

O Conglomerado do iFood Pago cumpre essa determinação com excelência, por meio de uma Ouvidoria estruturada para atender em última instância os chamados dos usuários que não conseguiram solucionar suas demandas nos canais de atendimento primários.

O iFood Pago atua com **transparência, isenção, imparcialidade e respeito** através de controles adotados para prover a **segurança e a confiabilidade** aos processos, aplicando as **melhores práticas de mercado** para identificação, registro, análise e pronta resposta para as demandas manifestadas por seus clientes, fornecedores e parceiros.

Atendendo à regulamentação, nossa Ouvidoria está preparada para lidar com a complexidade dos produtos e serviços que oferecemos ao mercado, garantindo respostas rápidas e eficazes para todas as demandas.

Nas páginas a seguir, apresentaremos nossos resultados e indicadores do **1º semestre de 2025** que demonstram como estamos evoluindo para garantir um atendimento ainda mais eficiente e alinhado às necessidades dos nossos clientes.



Depoimentos da Ouvidoria do iFood Pago

Ser integrante da Ouvidoria do iFood Pago é, sem dúvida, uma experiência enriquecedora e repleta de aprendizado! Tenho o privilégio de lidar com uma ampla variedade de situações e histórias de vida, analisando cada demanda de maneira **personalizada**.

Atuar na Ouvidoria significa saber **escutar, acolher e agir com equidade**. Além disso, é gratificante participar ativamente na simplificação dos serviços financeiros no Brasil, contribuindo para transformar realidades.

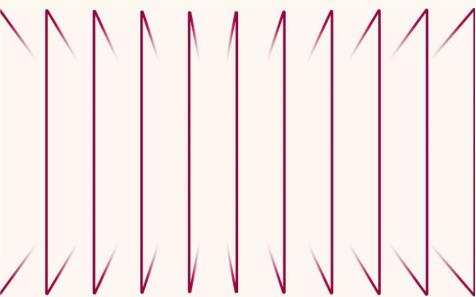


André Felipe
Ouvidor



Alex Kishi
Analista de Ouvidoria

Trabalhar na Ouvidoria é ter uma visão holística dos relatos que são passados, pois assim conseguimos visualizar melhorias de produtos e processos, que acabam passando batido em nosso cotidiano. Buscamos atuar com **imparcialidade**, para que nossas respostas sejam **assertivas e resolutivas** ao consumidor e reguladores, assim criamos cada vez mais **confiança** em nossa marca e para com os nossos clientes.



Canais de Atendimento

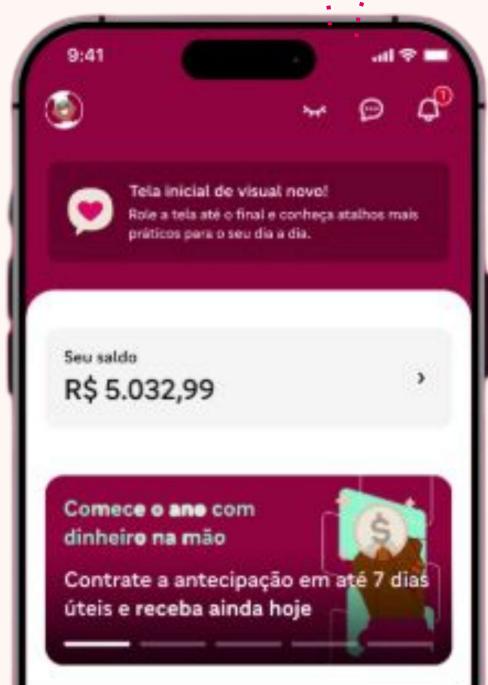
Elevando padrões de atendimento e satisfação



Consumidor.gov



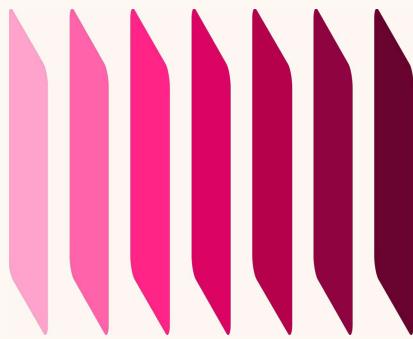
RDR



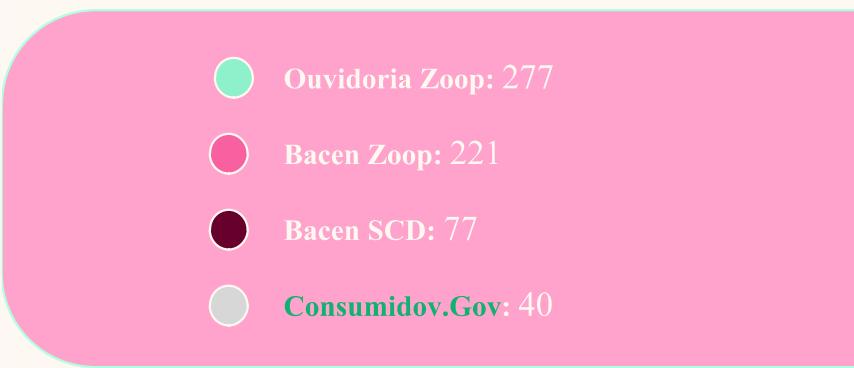
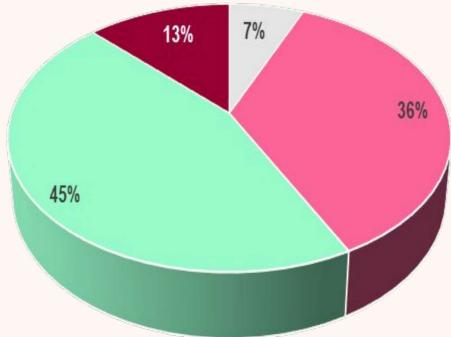
A Ouvidoria, além de operar em nossos canais oficiais de atendimento, também é responsável pelo tratamento de manifestações em outras plataformas de defesa do consumidor e de mediação de conflitos.

Com o compromisso de transparência, disponibilizamos aqui informações detalhadas sobre os demais canais que fazem parte de nossa atuação.

Métricas da Ouvidoria



Durante o 1º Semestre de 2025, a Ouvidoria do iFood Pago atendeu um total de **615** demandas, recebidos através dos canais de atendimento da **Zoop** e **Movile Pay SCD**. Esse montante que corresponde a uma média de **103** atendimentos mensais.



Manifestações por Clientes

O total de contas registradas no iFood Pago alcança aproximadamente **348.000**, demonstrando a amplitude significativa da base de clientes. Desse montante, a Ouvidoria recebeu **616** manifestações no primeiro semestre de 2025, o que corresponde a **0,18%** do total de contas ativas.

Esses números evidenciam uma **proporção baixa de reclamações** em relação ao volume geral de contas registradas.

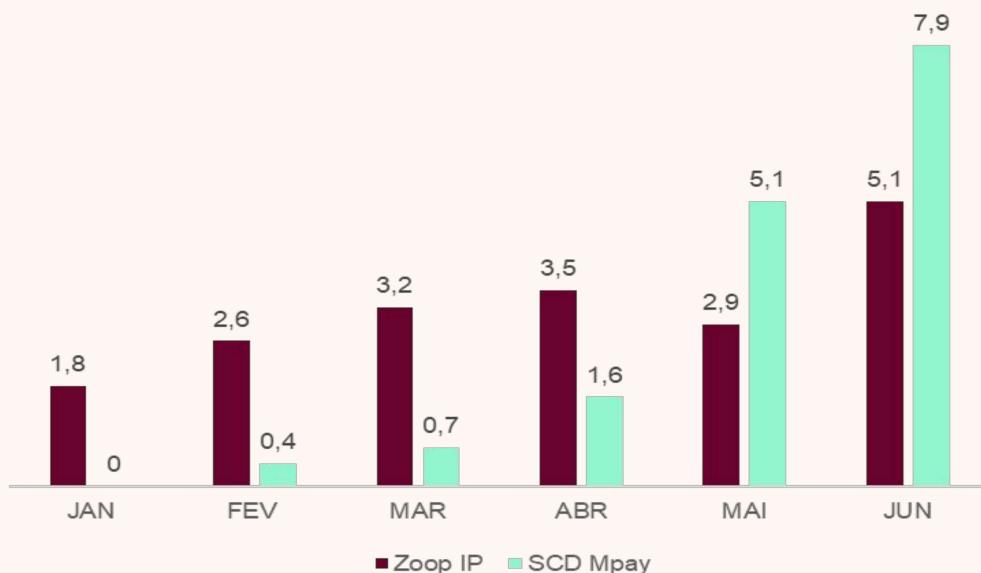


Prazo de Atendimento

O Conglomerado prioriza um atendimento de **qualidade, célere e efetivo** ao cliente, no menor tempo possível com uma média de prazo de resposta de **3 dias úteis**.

Assim, o iFood Pago atua em conformidade com as normas do Bacen - em especial o art. 7º, §2º da Resolução BCB nº 28/2020 - que determina um prazo regulatório de 10 dias úteis para atendimento de clientes.

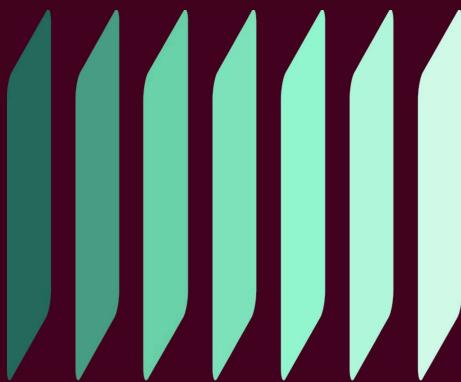
Ao superar continuamente o prazo regulamentar, reafirmamos nosso compromisso de oferecer não apenas um serviço eficiente, mas também um atendimento diferenciado, ágil e orientado às necessidades do consumidor.



Ouvidoria

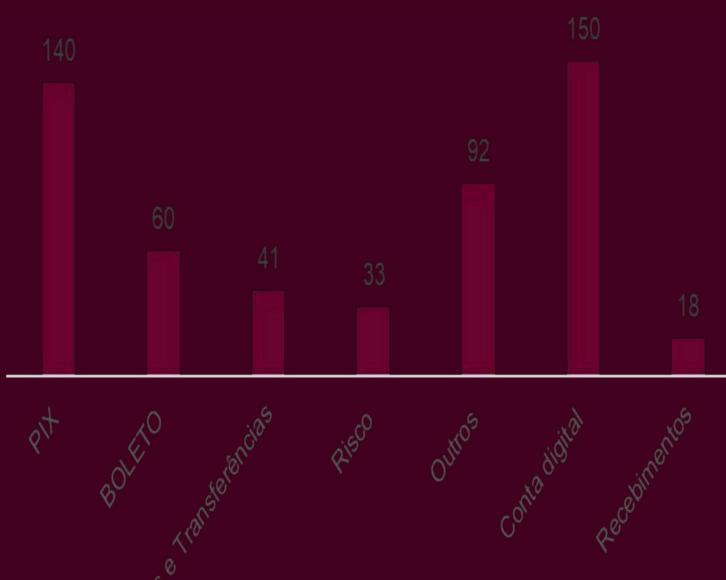
Zoop

Métricas



As **maiores concentrações** de acionamentos estão relacionadas, em primeiro lugar, à movimentação das contas digitais, principalmente as que envolvem crédito e, em segundo lugar, à transferências via operação de PIX.

Durante o 1º semestre de 2025, a Ouvidoria da Zoop atendeu um total de **538** chamados, entre demandas vindas do RDR (Bacen), Ouvidoria atendimento e Consumidor.gov.



Volume por canal de atendimento

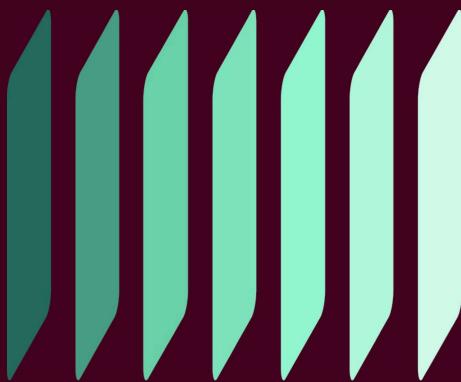


Na Ouvidoria são tratados acionamentos derivados múltiplos canais, a fim de ampliar nossa plataforma de acolhimento aos manifestantes, buscando um atendimento **padronizado e com qualidade**.

A maior parte dos atendimentos é realizada a partir de acionamento direto no **Canal de Ouvidoria da Zoop** divulgado no site <https://www.zoop.com.br>.

Ouvidoria Zoop

Procedências e Melhorias

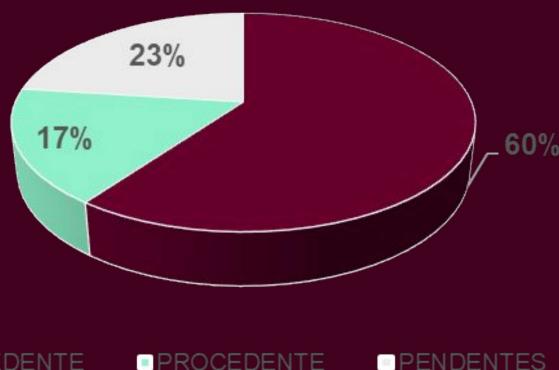


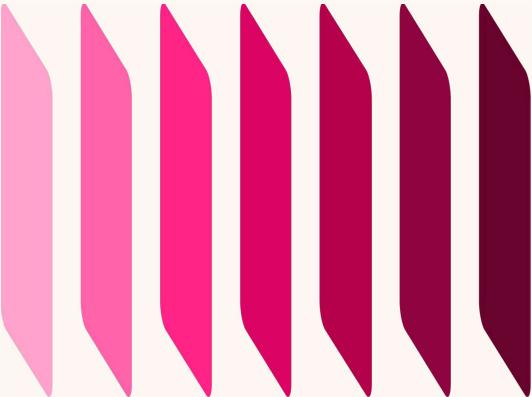
Uma das missões da Ouvidoria do iFood Pago é ir além da resolução de demandas. Nosso compromisso também está na identificação de oportunidades de melhoria para nossos produtos e serviços, garantindo que a experiência de nossos clientes evolua constantemente.

No 1º semestre de 2025 a Ouvidoria do iFood Pago, **não compôs o Ranking de detratores do Bacen**, por ter acumulado uma quantidade inferior de demandas procedentes no período, sendo apenas **17%** dos açãoamentos considerados procedentes.

Esses resultados mostram que estamos no caminho certo, sempre atentos às demandas reais de nossos clientes/usuários e focados em aprimorar processos e inovar continuamente para atender melhor, resolvendo com eficiência, aprendendo com cada interação.

Análise de Procedências Banco Central





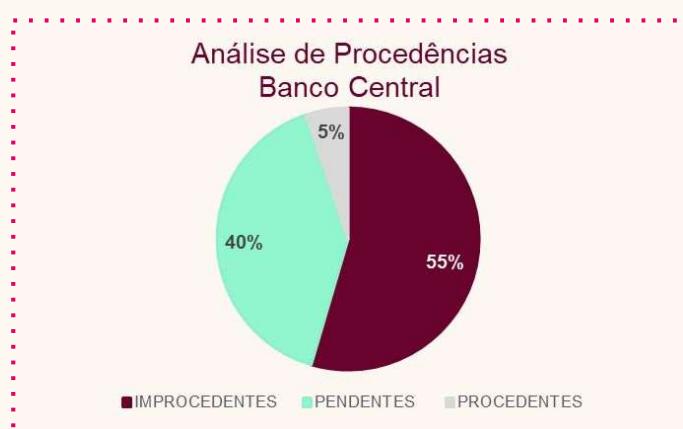
Ouvidoria MovilePay SCD Métricas

Com relação às Métricas da MovilePay SCD, durante o 1º semestre de 2025, a Ouvidoria da Movile Pay SCD atendeu um total de **77** demandas todas advindas do RDR, considerando que o cadastro perante o referido órgão foi recentemente ativado.



Após obter a licença de Sociedade de Crédito Direto concedida pelo Banco Central do Brasil, a MovilePay SCD passou a receber demandas via RDR/BACEN.

Das demandas recebidas, apenas **5%** foram consideradas procedentes pelo órgão, evidenciando a excelência nos produtos e serviços oferecidos pelo iFood Pago.



Melhoria contínua

No que estamos trabalhando

Processos

- **Atendimento** - Revisão da esteira de atendimento e análise de sinergias de ferramentas para melhorias operacionais, de scripts e SLAs.
- **Jornada de melhorias** - Unificação da Ouvidoria para todo o conglomerado do iFood Pago.

Estruturação

- **Crescimento** - Aprovação contratual para a contratação de novos FoodLovers (colaboradores) e recursos.
- **No iFood Pago** - Participação pró-ativa nas agendas do grupo com a visão e engajamento da ouvidoria nas discussões estratégicas.

Próximos passos

Automatização do processo de abertura e gestão de *tickets* ao integrar diretamente o Zendesk com:

- Sistema de 0800 para registro automático de ocorrências.
- RDR do Banco Central, permitindo comunicação fluida e centralizada

ifood Pago