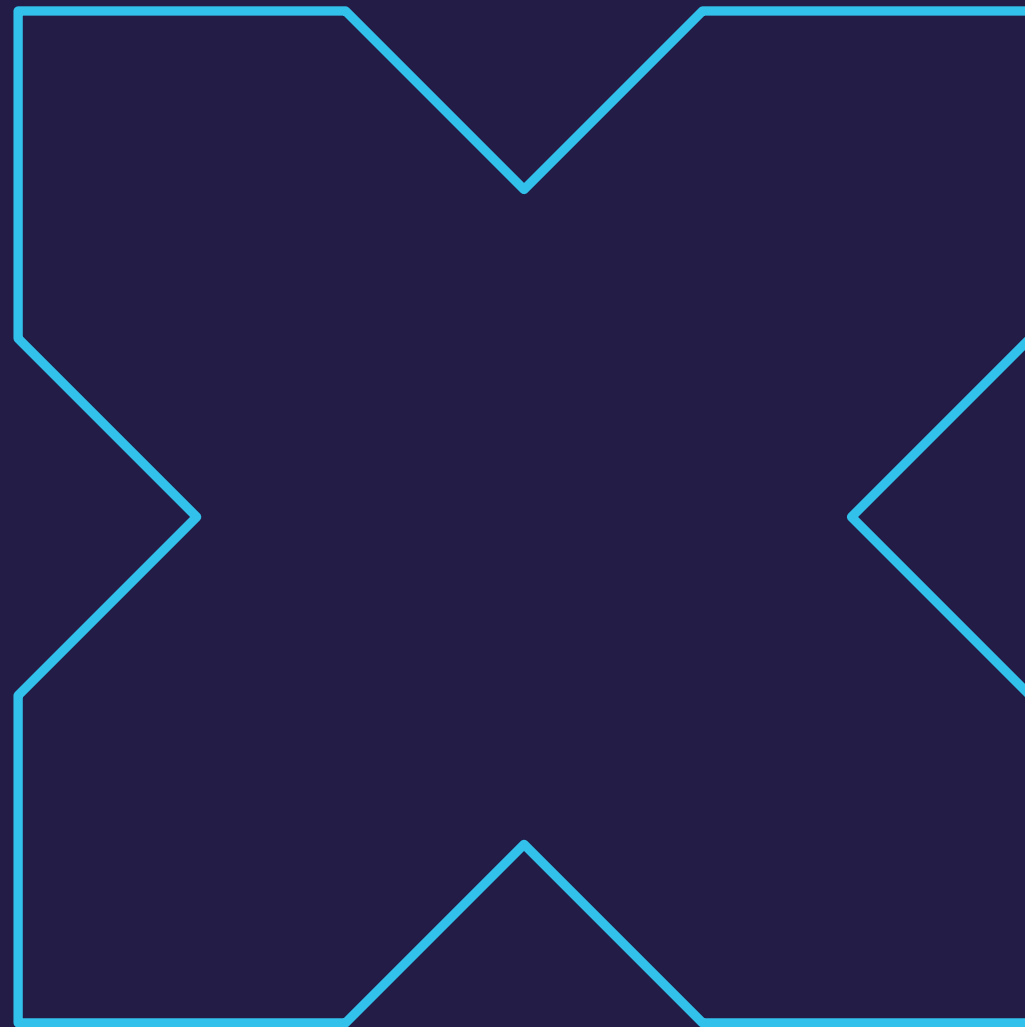


RELATÓRIO OUVIDORIA

1º Semestre 2026



Sumário

01 Resolução BCB N° 28, 23 De Outubro De 2020

02 Pluxee Instituição de Pagamento S.A.

03 Manifesto Pluxee

04 Ouvidoria Pluxee

05 Princípios Éticos e Legais

06 Canais de Atendimento

07 Indicadores – 1º Semestre de 2026

08 Sustentabilidade

Resolução do Banco Central do Brasil nº 28/2020

Objetivo da Resolução

A Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, dispõe sobre a **constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil**, estabelecendo diretrizes para o tratamento das manifestações de clientes e usuários, bem como, para o acompanhamento e aprimoramento dos processos internos relacionados à experiência desses parceiros.

Aderência Institucional

Em conformidade com a referida regulamentação, **as instituições devem elaborar relatório semestral, de caráter quantitativo e qualitativo**, contendo informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo o volume e a natureza das demandas recebidas.

Indicadores e Resultados

Assim, o presente Relatório Semestral de Ouvidoria foi elaborado para o período **de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026**, com o objetivo de apresentar de forma consolidada as atividades desempenhadas pela Ouvidoria, evidenciando sua atuação na promoção da transparência, no fortalecimento da governança e da melhoria contínua dos processos da instituição.

Pluxee Instituição De Pagamento S.A.

Nossa prioridade é criar novas oportunidades para que as pessoas aproveitem **mais do que realmente importa em suas vidas**, de maneira balanceada e saudável.

Informações Institucionais

A **Pluxee Instituição De Pagamento S.A.**, inscrita no CNPJ nº 30.798.783/0001-61, desde 2024, atua como **instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil**, carregando em seu nome a essência do que somos, uma marca com grandes ambições, **conectando um mundo de oportunidades para um futuro de inovação e crescimento**.

Nossa Marca

“PLUX” traz a positividade e reforça tudo que nós somos: **oportunidade para entregar mais.**

O “x” simboliza como nós conectamos um mundo de oportunidades por meio das experiências personalizadas e sustentáveis para nossos clientes, estabelecimentos parceiros, consumidores e colaboradores.

Duplo “EE” vem da expressão “employee engagement”, em português, **engajamento dos colaboradores**, a essência do nosso negócio.

Manifesto Pluxee

A Pluxee, sua parceira global de benefícios e engajamento para colaboradores, apresenta um mundo de oportunidades para ajudar as pessoas a aproveitarem **mais do que realmente importa em suas vidas.**

Estamos redefinindo o futuro da experiência do colaborador ao amplificar os momentos de alegria e ao criar oportunidades. Possibilitamos aos consumidores a liberdade de aumentar o seu poder de compra, melhorar seu bem-estar e aproveitar de uma melhor qualidade de vida. Permitimos que os clientes desenvolvam relacionamentos mais significativos com seus colaboradores. Ajudamos os estabelecimentos a expandirem seus negócios de forma dinâmica. E inspiramos nossos colegas de trabalho a construírem carreiras prósperas ao mesmo tempo que impactam positivamente a vida de milhões de pessoas.

Estamos focados nos consumidores e, empoderados pela tecnologia, somos inquietos para melhorarmos sempre. De refeições e cultura a presentes e bem-estar, desenvolvemos cuidadosamente nossos produtos para gerar o máximo valor à vida das pessoas. Abraçamos o poder do digital para proporcionar experiências mais envolventes e personalizadas para todos que atendemos.

Queremos impactar a sociedade e melhorar a vida do maior número de pessoas. Por isso, temos um forte propósito para direcionar tudo o que fazemos. Somos líderes do nosso setor em responsabilidade social corporativa e promovemos escolhas responsáveis e sustentáveis que melhoram a qualidade de vida de todos – de consumidores a clientes, passando por colaboradores, estabelecimentos e comunidades locais.

Com base no rico legado da Sodexo, temos um novo caminho para avançarmos em direção às nossas ambições para o futuro. Mais de 500.000 clientes, 1,7 milhão de estabelecimentos parceiros e 36 milhões de consumidores, em mais de 30 países, confiam em nós. Em todo o mundo, somos a escolha de diferentes comunidades, e levamos mais momentos alegres, mais oportunidades e mais do que realmente importa.

Nós somos a Pluxee!

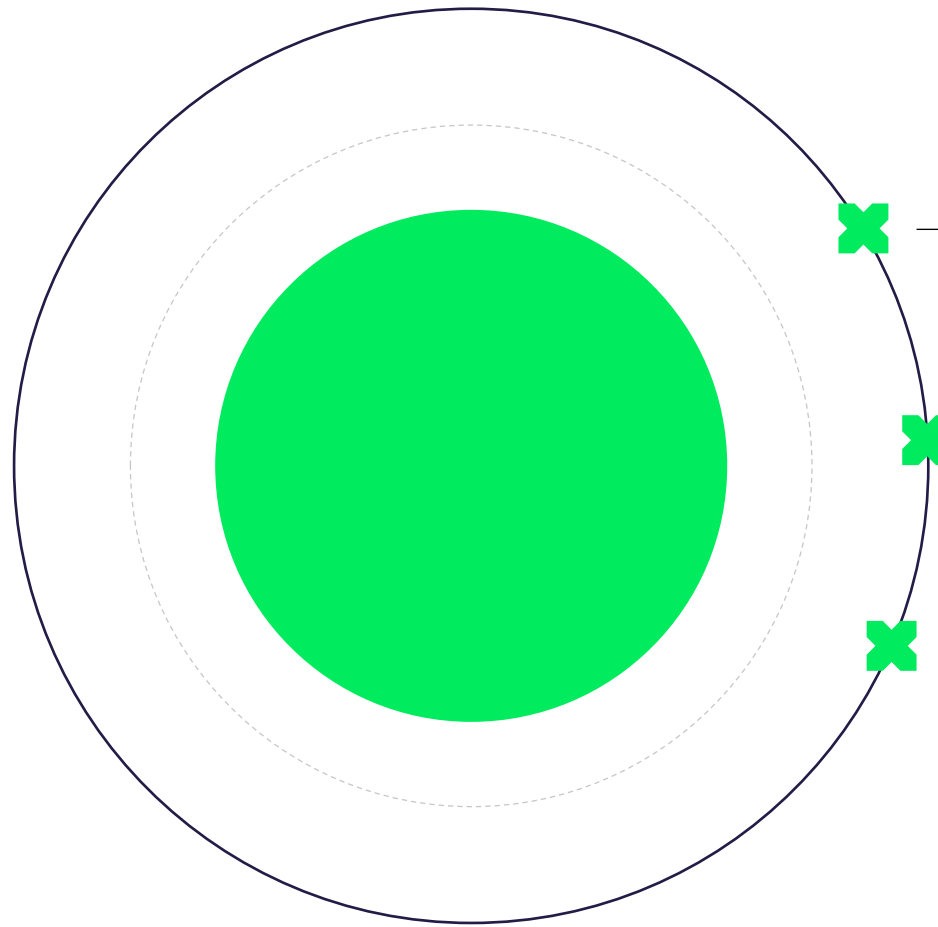
Ouvidoria Pluxee

A **Ouvidoria Pluxee** constitui um **componente essencial da estrutura de governança da instituição**, atuando de forma imparcial e ética no acolhimento, análise e tratamento das manifestações de clientes, usuários e estabelecimentos parceiros.

Além de atuar como **canal de última instância para o tratamento das manifestações**, a Ouvidoria **desempenha um papel estratégico ao identificar oportunidades de melhorias**, fornecendo subsídios relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo da instituição.

Por meio de uma **atuação pautada na escuta ativa, na conformidade regulatória e na defesa dos direitos** dos clientes, usuários e estabelecimentos parceiros, a Ouvidoria Pluxee reafirma o compromisso da instituição com a ética, a transparência, a excelência operacional e a construção de relacionamentos sustentáveis e duradouros.

Princípios Éticos e Legais



Transparência | Assegurando uma comunicação clara, transparente e acessível, fornecendo informações precisas, objetivas e em linguagem adequada.

Celeridade | Resolver as demandas com agilidade, sem comprometer a qualidade e a análise cuidadosa.

Efetividade | Proporcionar soluções que atendam às expectativas e promovam melhorias contínuas nos processos organizacionais.

Canais de Atendimento

Atendimento exclusivo para usuários com deficiência de fala e audição. Acesse pelo QR Code.



Clientes | Atendimento 24 horas, todos os dias

(11) 3003 5083 – Capitais e regiões metropolitanas e **0800 728 5083** - Demais localidades

E-mail: atendimento.br@pluxeegroup.com

Estabelecimentos | Dias úteis, das 8h às 18h

(11) 3003 5083 – Capitais e regiões metropolitanas e **0800 728 5083** - Demais localidades

(11) 2662 0580 – WhatsApp

E-mail: pv.central.br@pluxeegroup.com

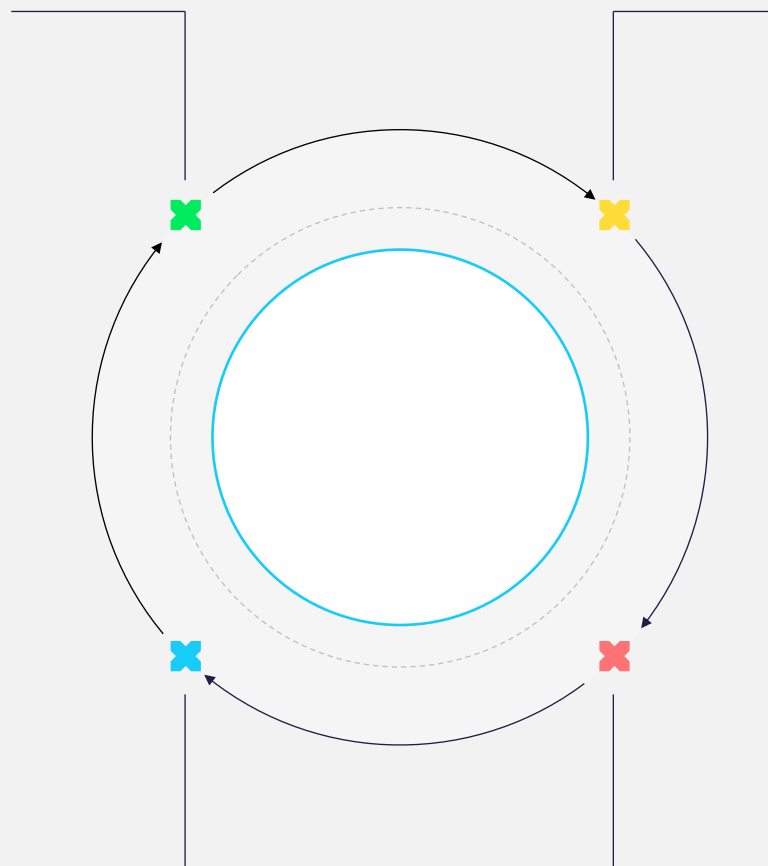
Usuários | Atendimento 24 horas, todos os dias

(11) 3003 5083 - Capitais e regiões metropolitanas e **0800 728 5083** - Demais localidades

E-mail: atendimento.br@pluxeegroup.com

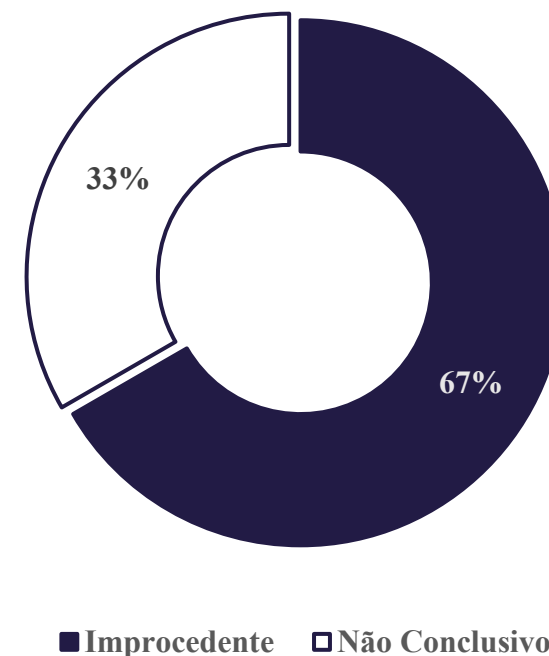
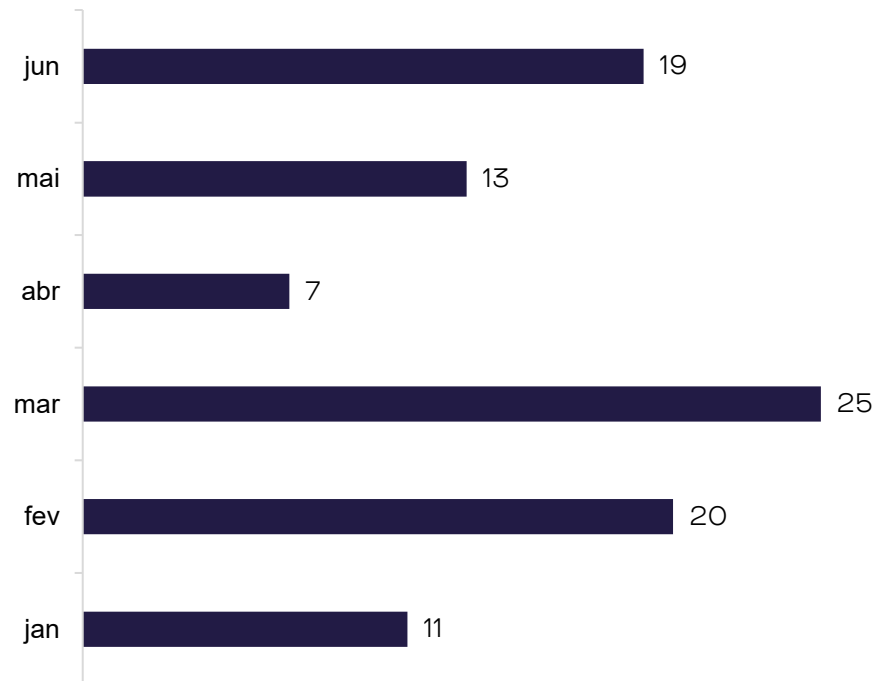
Ouvidoria | Dias úteis, das 9h às 17h

0800 727 2433 - Capitais e regiões metropolitanas e Demais localidades



1º Semestre de 2026

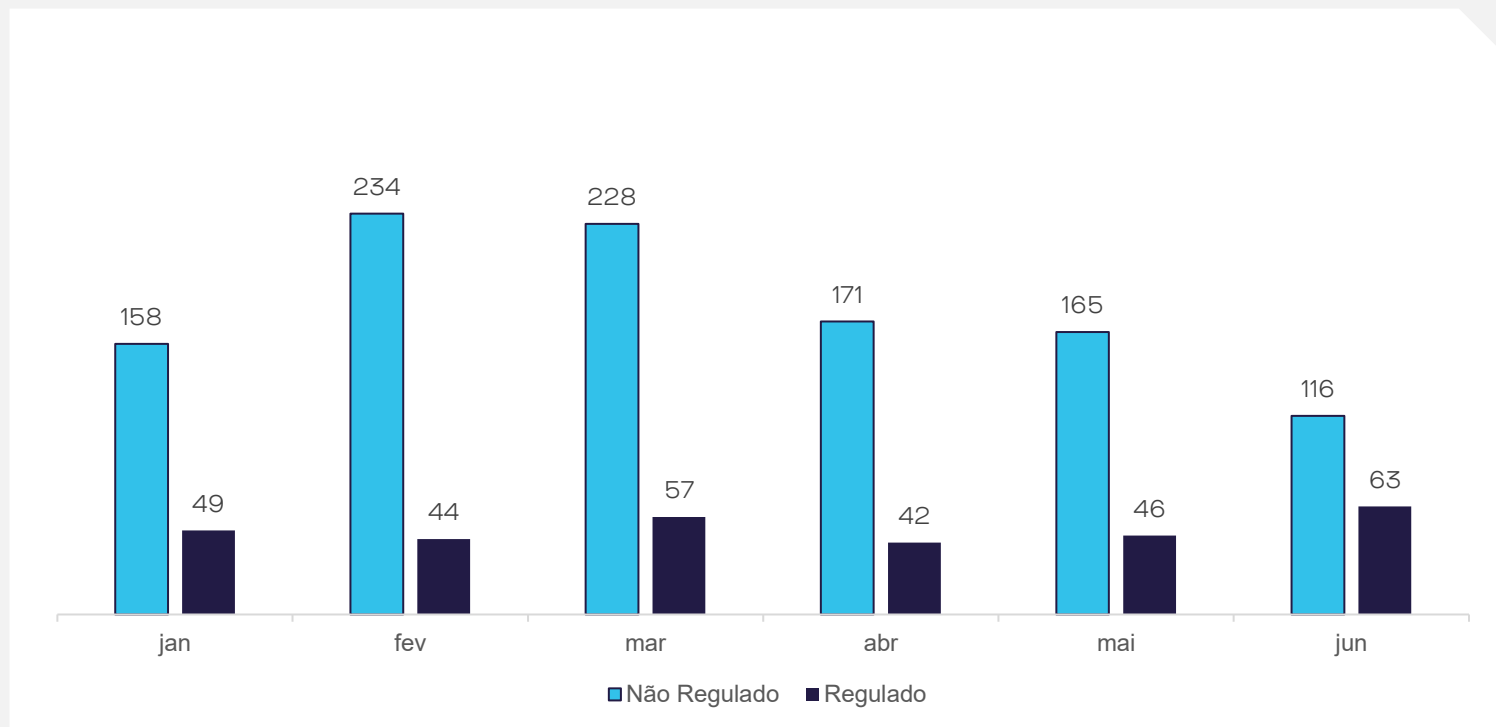
Por meio do sistema de **REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR)**, **recepcionamos 95 SOLICITAÇÕES** e promovemos a análise das solicitações, fornecendo os esclarecimentos e tratativas pertinentes, das quais **67% resultaram como IMPROCEDENTES**.



1º Semestre de 2026

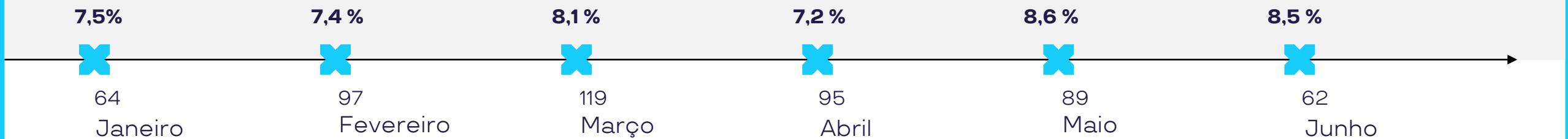
Através do Canal de **OUVIDORIA PLUXEE**, atendemos ao total de 1.373, **sendo 301 referentes aos produtos regulados**, assegurando o adequado encaminhamento, a prestação de esclarecimentos e soluções efetivas e tempestivas.

Dessa forma, nesse primeiro semestre, mantemos nosso **TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM 2,1 DIAS ÚTEIS**.



Nível de Serviço

A média de satisfação observada no período, reforça nosso compromisso institucional com a resolução das demandas de forma cuidadosa e eficiente, observando a melhoria contínua dos processos, adequada resolução e a promoção de uma experiência positiva.



7,9%



-  A Pesquisa de Satisfação Mensal é realizada com base nas respostas fornecidas, de forma voluntária, pelos participantes (demandantes) ao final do atendimento.
-  Os indicadores de Nível de Serviço aqui demonstrados refletem a performance convertida proporcionalmente para uma escala padronizada de 0 a 10, conforme metodologia interna.

A sustentabilidade está integrada a tudo que fazemos



Ambiental

Desenvolvemos negócios com base em inovação e através de parcerias estratégicas, buscando reduzir o impacto para o meio ambiente

Reconhecimentos E Parcerias



Iniciativas Pluxee:

**100% DOS CARTÕES
RECICLÁVEIS**

**SOLUÇÕES DE
MOBILIDADE SUSTENTÁVEL**



Social

Apoiamos indivíduos e comunidades a partir de projetos de voluntariado, programas de diversidade e inclusão produtiva.

Reconhecimentos E Parcerias



Iniciativas Pluxee:



**Prêmio Missão
X Empreendedora**

**ACELERA
MULHERES**

**PROTA
GO
NIZE
TECH**



Governança

Atuamos como parceiro de confiança do ecossistema, com medidas de segurança e sustentabilidade em toda a cadeia.

Reconhecimentos E Parcerias



Iniciativas Pluxee:

**CRITÉRIOS ASG
para fornecedores**

**GOVERNANÇA DE
SUSTENTABILIDADE
360°**

A large, bright blue, stylized 'X' logo that serves as a background for the text. The 'X' is composed of two overlapping chevron-like shapes.

Obrigado!