



# Relatório Semestral de Ouvidoria

2025 – 2º SEMESTRE

# Índice



01 Mensagem da Ouvidoria

02 Propósito

03 Valores

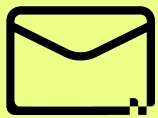
04 Soluções

05 Números Ouvidoria

06 Números RDR Bacen

07 Ranking de Reclamações RDR

08 Considerações Finais



# Mensagem Ouvidoria

Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024.

A missão da ouvidoria Dock, é atuar de forma parceira e ágil com portador que não conseguiu resolver sua solicitação nos canais iniciais, promovendo soluções e inovações de atendimento que atinjam as expectativas dos clientes, de forma personalizada. Com qualidade, agilidade e eficácia, buscando a satisfação do nosso cliente.

A integrante da ouvidoria é 100% certificada e os atendimentos telefônicos são gravados e armazenados, bem como registrado protocolo, em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020. Nossa ouvidoria também atende acionamentos de portadores na plataforma do Bacen/RDR





## Desmaterializando o universo financeiro para impulsionar a sociedade.

As transformações financeiras redefiniram nossa noção de tempo e espaço.

O que antes era um momento de espera, hoje fazemos acontecer em instantes.

De lá para cá, criamos uma revolução silenciosa.

Juntos, imaginamos um mundo impulsionado por serviços financeiros mais simples, justos, seguros e transparentes.

Onde pagamentos e banking são um meio invisível para ampliar crescimento, conhecimento e o poder de realização de empresas e pessoas.

Rompemos padrões. Porque sempre acreditamos que dar acesso é mudar a sociedade.

E sonhamos com nossos clientes para criar as próximas revoluções.

Mais do que códigos, somos transformação.

Agora, chegou a hora de espalharmos esse poder para impactar ainda mais a vida da Ana, do Carlos, do Pedro.

Decodificando limites.  
Evoluindo com as trocas.  
Facilitando a bancarização.  
Empoderando comunidades.  
Afim, o que a gente movimenta move o mundo.

**Dock**  
**Desmaterializamos o**  
**universo financeiro para**  
**impulsionar a sociedade.**



## Sonhamos junto com nossos clientes

**Temos a certeza de que se o cliente pode sonhar, juntos podemos realizar.**

Acreditamos que a inovação nasce ao escutar ativamente nossos clientes, colocando-os sempre no centro de tudo o que fazemos.

## Rompemos barreiras

**Estamos em evolução constante e ousamos questionar tudo, o tempo todo.**

Somos um time de pessoas visionárias que mergulha a fundo nos desafios, para fazer sempre melhor do que antes, criando soluções e tecnologias que impulsionam o futuro.

## Fazemos acontecer

**Com foco e proatividade, somos eficientes e resolutivos, mesmo quando há ajustes de rota.**

Nosso poder de adaptação, somado com a nossa capacidade de execução, nos coloca sempre à frente para sermos agentes de mudança.

## Evoluímos com as trocas

**Encorajamos um ambiente de troca e aprendizado que nasce da soma de diferentes perspectivas.**

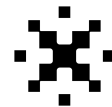
Com espaço para novas ideias, somos capazes de transformar verdadeiramente a sociedade e a vida das pessoas.

## Juntos vamos mais longe

**Valorizamos a colaboração além de fronteiras físicas e geográficas para alcançarmos resultados fantásticos.**

Somos uma empresa de pessoas antes de sermos uma empresa de tecnologia e, junto dos nossos clientes e Dockers, avançamos e evoluímos.

# Nossas soluções



## Banking

Eleve a experiência do cliente e aumente sua rentabilidade com soluções financeiras integradas ao seu core business.



## Cards & Credit

Ofereça cartões personalizados com sua marca das principais bandeiras, enquanto cuidamos de toda a operação.



## Acquiring

Tenha sua própria solução de aquisição white label, usando a nossa tecnologia, para garantir simplicidade e rapidez no go-to-market.



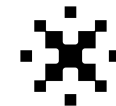
## Fraud Prevention

Reduza o risco de ponta a ponta em seu modelo de negócio de banking, cards ou acquiring por meio de soluções que vão do onboarding de clientes ao monitoramento de transações.

## Dock One

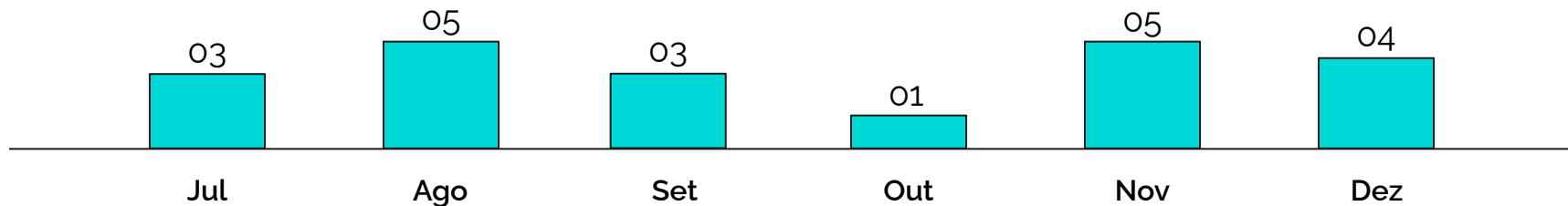
Explore nossa plataforma cloud native, a maior e mais completa da América Latina e conheça nossas soluções

# Números Ouvidoria

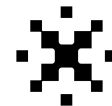


## Segundo semestre de 2025

- No primeiro semestre de 2025, a Dock recebeu 21 manifestações por meio do canal de Ouvidoria, representando uma redução de 30% em comparação ao primeiro semestre, que contabilizou 30 registros. Observa-se um volume controlado e estável de manifestações ao longo do período, sem picos relevantes que indiquem falhas sistêmicas ou recorrência de problemas críticos.
- A redução de demandas direcionadas à Ouvidoria indica maior resolutividade dos canais de atendimento de primeira instância bem como evolução nos processos internos e na comunicação com os clientes.
- O desempenho do segundo semestre reforça o papel de Ouvidoria como instância final e excepcional de tratamento de conflitos, atuando de forma complementar aos canais regulares e contribuindo para o aprimoramento contínuo de experiência do cliente.

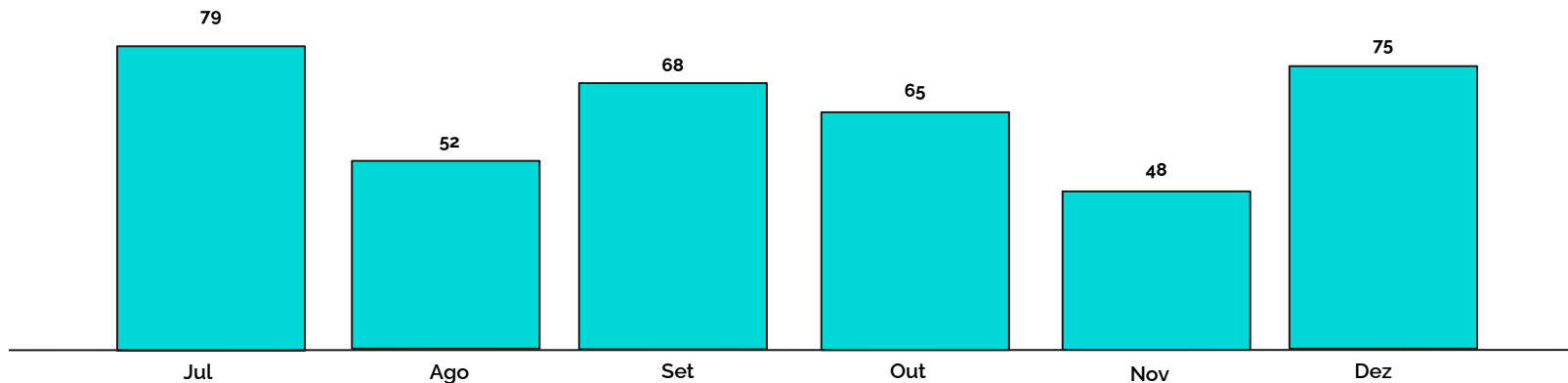


# Números RDR - Bacen



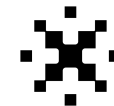
## Segundo semestre de 2025

- Durante o segundo semestre de 2025, o canal RDR registrou 387 reclamações, frente a 361 no primeiro semestre, o que representa um aumento de 26 manifestações (+7%) no período.
- O comportamento do semestre evidencia um fluxo relativamente equilibrado, sem crescimento abrupto ou fora do padrão esperado para o volume de base atendida.
- Do total de manifestações recebidas, **70% foram classificadas como improcedentes**, o que evidencia a adequação dos processos internos e a consistência das informações prestadas pelos canais de atendimento primário. Esse resultado reforça o compromisso da instituição com a transparência, o cumprimento das normas vigentes e a melhoria contínua da experiência do cliente.



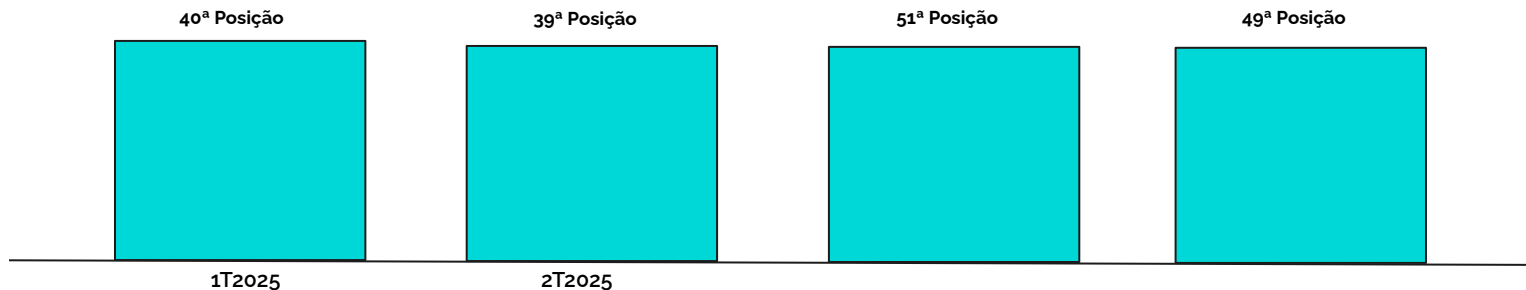
# Números RDR - Bacen

## Resultado de 2025



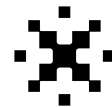
- Ao longo de 2025, a Dock apresentou desempenho consistente no Ranking de Reclamações do Banco Central, mantendo-se entre as melhores posições relativas, mesmo diante do crescimento da base de clientes.
- Apesar da variação no posicionamento, o 4º trimestre apresentou o melhor índice da instituição em relação à quantidade de contas, considerando o crescimento significativo da base de clientes aliado à baixa quantidade de reclamações registradas.
- O resultado reforça o empenho da área de Atendimento, RDR e Ouvidoria na prevenção de reincidências, na padronização das respostas e na adoção de medidas corretivas que visam reduzir o número de manifestações registradas junto ao Banco Central.
- A instituição segue evoluindo no ranking, demonstrando compromisso com a transparência, a qualidade do atendimento e a melhoria contínua da experiência do cliente.

### Ranking de Reclamações



A meta institucional é seguir evoluindo no ranking, reforçando o compromisso com a transparência e a excelência no atendimento.

# Considerações Finais



Os resultados apresentados ao longo deste relatório demonstram a consistência e a maturidade da atuação da Ouvidoria como instância de segunda linha, exercendo papel fundamental na mediação de conflitos, no fortalecimento da transparência e na melhoria contínua da experiência dos clientes.

No comparativo semestral no canal de RDR, observa-se leve crescimento no volume de manifestações no segundo semestre (387 reclamações), em relação ao primeiro semestre (361 reclamações), o que representa uma variação moderada e compatível com a ampliação da base e a dinâmica natural da operação. O comportamento mensal evidência oscilações pontuais, sem concentração atípica de demandas, reforçando a estabilidade dos processos operacionais.

No que se refere ao Ranking de Reclamações do Banco Central, a instituição manteve desempenho positivo ao longo de 2025, com variações naturais de posicionamento entre os trimestres. Destaca-se que, mesmo diante do crescimento da quantidade de contas, o índice de reclamações permaneceu proporcionalmente baixo, especialmente no 4º trimestre, período que apresentou o melhor indicador da instituição em relação à base de clientes.

A variação de posições observada no ranking não representa deterioração da qualidade do atendimento, mas reflete movimentos relativos do mercado e o aumento do número de instituições avaliadas, reforçando a importância da análise por índice e não por volume absoluto.

De forma geral, os resultados evidenciam o compromisso da instituição com a conformidade regulatória, a eficiência operacional e a melhoria contínua, sustentado por ações preventivas, monitoramento ativo de indicadores e atuação integrada entre os canais de atendimento, RDR e Ouvidoria.

A instituição seguirá acompanhando de forma sistemática os indicadores de reclamações, adotando medidas corretivas e preventivas sempre que necessário, com foco na redução de recorrências, no aprimoramento dos processos e no fortalecimento da confiança dos clientes e dos órgãos reguladores.

**Ouvir para evoluir. Esse é o nosso compromisso com cada cliente**

# Canais de atendimento

## SAC & ACESSIBILIDADE

0800 500 1213

Deficiente auditivo e fala:

0800 022 0060

24 horas

## OUVIDORIA

0800 878 9565

De segunda à sexta,  
das 8:30h às 17:30h

## CANAIS DIGITAIS

WhatsApp: (11) 4200 2417

Site: <https://dock.tech/sac/>

E-mail: [relacionamento@dock.tech](mailto:relacionamento@dock.tech)





Spread  
financial  
power



#### **Brasil**

Avenida Tamboré, 267  
Alphaville, Barueri  
São Paulo  
06460-000

#### **México**

Boulevard Manuel Ávila Camacho, 118  
Oficina 1103, Lomas de Chapultepec  
Alcaldía Miguel Hidalgo 1100  
Ciudad de México