



# Relatório Semestral de Ouvidoria

2025 – 1º Semestre

acqio

# Introdução

Em conformidade com a resolução BACEN nº 28/2020, de 23 de Outubro de 2020, apresentamos para consulta pública o relatório sobre as demandas atendidas pela Ouvidoria Acqio no primeiro semestre de 2025.

# ÍNDICE

**04 – MENSAGEM DA OUVIDORIA**

**05 – QUEM SOMOS**

**06 – NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

**07 – NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

**08 – NÚMEROS DA OUVIDORIA**

**09 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**



## MENSAGEM DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Acqio atua para amplificar as vozes e acolher os clientes que considerem suas reivindicações não solucionadas pelos canais de atendimento primário, viabilizando um ambiente seguro no qual todas as reclamações, denúncias e sugestões vindas deste público são tratadas com respeito, imparcialidade, ética, agilidade e transparência.
- Prezamos pela excelência na condução de cada demanda recebida, com foco total na mediação de conflitos que porventura possam surgir da relação entre nossos parceiros lojistas e a nossa empresa.
- A combinação de tais fatores permite que a Ouvidoria Acqio assuma um caráter autônomo e estratégico na coleta de insumos que contribuam diretamente para a implementação de melhorias e soluções em nossos produtos e serviços, garantindo assim a melhor experiência para nossos clientes.
- A Ouvidoria Acqio segue rigorosamente os padrões de conformidade presentes nas diretrizes do Banco Central do Brasil. Para tanto, nossa estrutura conta com um profissional titular e um suplente, ambos capacitados e certificados para atuação em Ouvidoria, atendendo à resolução BACEN nº 28/2020, de 23 de Outubro de 2020. Todos os contatos recebidos tanto por telefone quanto por e-mail são protocolados para garantir a rastreabilidade das demandas.
- Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Acqio no primeiro semestre de 2025.

**SOMOS UMA FINTECH 100% BRASILEIRA  
QUE LEVA, HÁ MAIS DE 10 ANOS,  
SOLUÇÕES DE PAGAMENTO A  
MILHARES DE EMPREENDEDORES EM  
TODO PAÍS.**

- ▶ Fundada por profissionais **com passagens por Microsoft e Google**
- ▶ Somos a **1ª empresa de meios de pagamento no Brasil** a criar um modelo de franquias para distribuição de produtos e serviços financeiros.
- ▶ Estamos **cada vez mais presentes na vida e nos negócios** dos empreendedores por todo país.



# PRODUTOS E SERVIÇOS



Oferecemos um portfólio completo com soluções para os mais variados tipos e tamanhos de negócio.

## Máquinas de cartão

ACQIO PRO

SMART POS

ACQIO MAIS

POS



## Gestão do Negócio

PORTAL LOJISTA



APP LOJISTA



## Serviços Financeiros

GATEWAY

MULTILOJISTA

LINK DE PAGAMENTO

acqio ONLINE



acqio Link

## Captura

CARTÕES DE DÉBITO

CARTÕES DE CRÉDITO

PIX MULTIBANCO

VOUCHERS

VISA  
Electron  
maestro

VISA  
mastercard

pix  
powered by Banco Central

elo

elo  
AMERICAN  
EXPRESS

alelo  
VR

pluxee

# CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES ACQIO

## Central de Atendimento:

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, lembre-se de digitar o DDD 11 antes do número)

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sábado, das 8h às 20h

## WhatsApp Acqio:

(11) 4000-1829 (Lembre-se de incluir o DDD 11 antes do número)

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sábado, das 8h às 18h

## Chat Acqio:

Para conversar por chat com um dos nossos atendentes, [clique aqui](#)

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sábado, das 8h às 18h

## Ouvidoria:

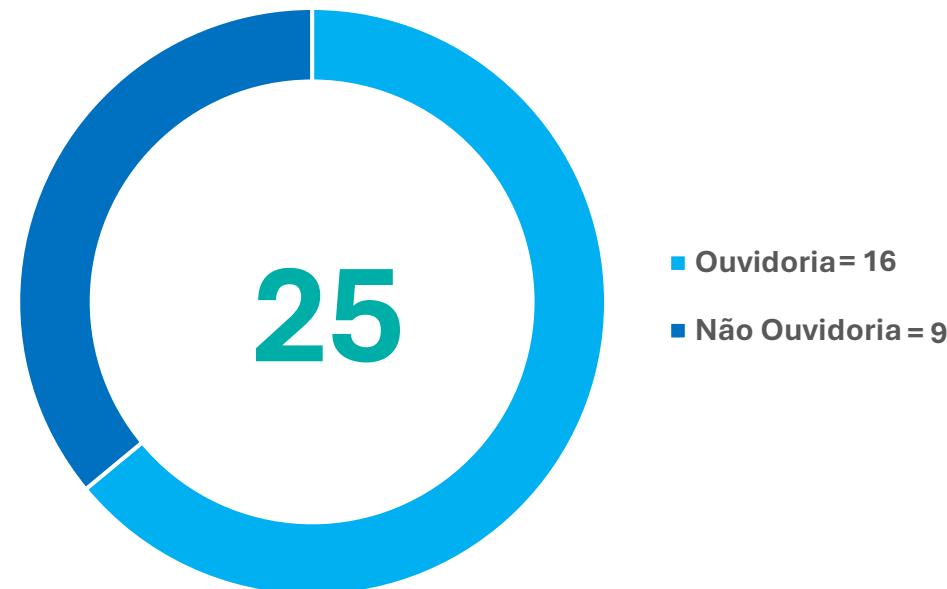
Tem um protocolo de atendimento vencido, ou a resposta do nosso SAC não foi satisfatória? Fale com a nossa Ouvidoria: 0800-0800-798 ou [ouvidoria@acqio.com.br](mailto:ouvidoria@acqio.com.br)

## Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta, das 8h às 17h, exceto feriados.

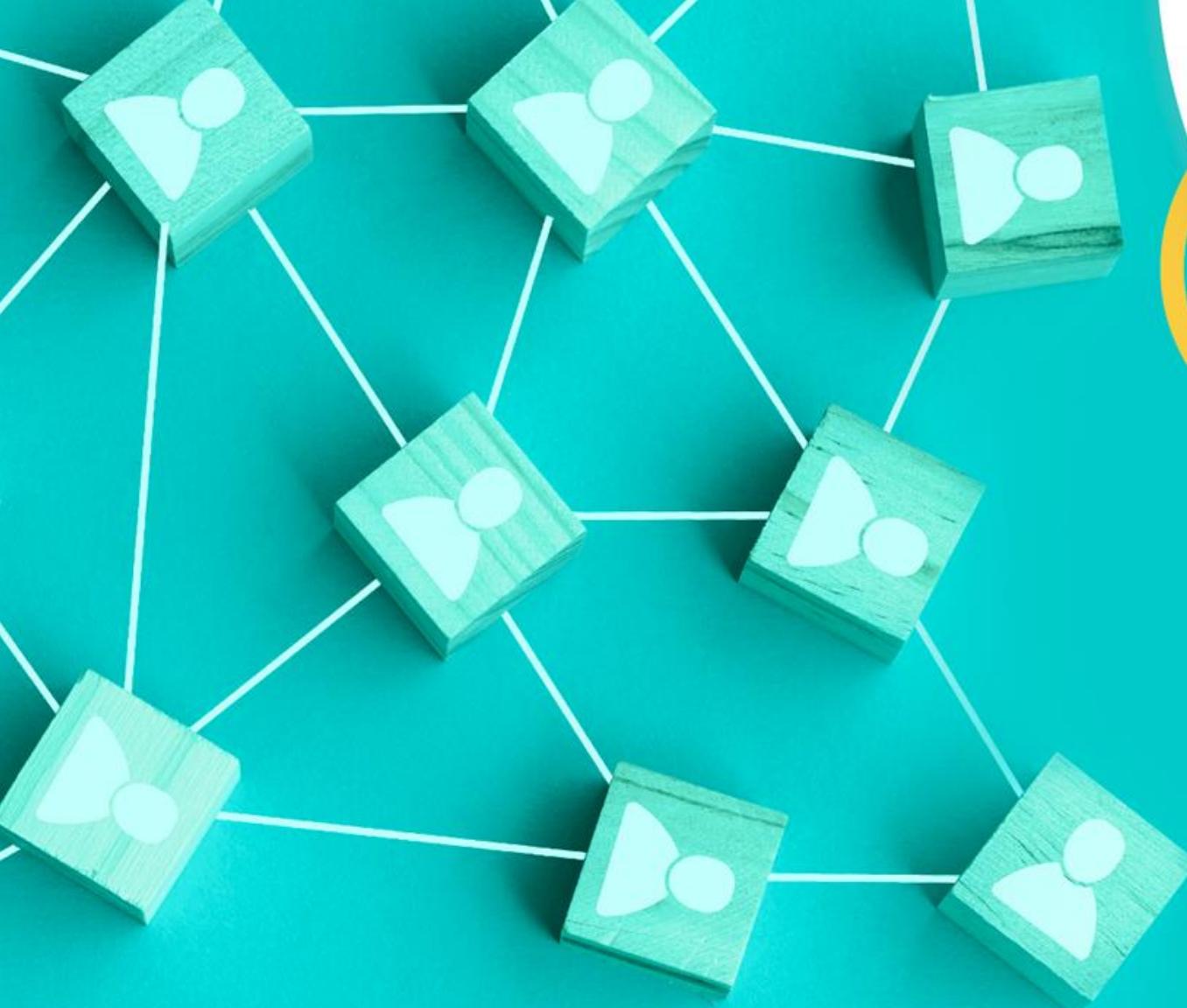
## NÚMEROS DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Acqio registrou em seus canais de telefone e e-mail 25 atendimentos no primeiro semestre de 2025, sendo que 64% deste total se refere às demandas classificadas como de segundo instância, relacionadas ao escopo da Ouvidoria. Já os outros 36% correspondem a solicitações simples de nossos clientes tratadas via atendimento. O tempo médio de resposta dos casos concernentes à Ouvidoria no período foi de 2 dias úteis.
- No mesmo período foi registrada apenas uma demanda no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil), que foi encerrada em 1 dia útil, abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Acqio reafirmou com sucesso seu compromisso de proporcionar um atendimento acolhedor, eficaz e resolutivo aos clientes que nos acionam para externalizar suas reivindicações, denúncias e sugestões acolhimento.
- A Ouvidoria Acqio assume também o papel de servir como instrumento conciliador em demandas críticas, mediando conflitos oriundos das relações de consumo e atuando de maneira proativa na criação e aprimoramento de processos operacionais da companhia.
- Diante de momentos desafiadores para a economia brasileira, a Ouvidoria Acqio conseguiu atender com efetividade as tratativas das demandas recebidas pelo canal. Não foram medidos esforços para a plena resolução das demandas trazidas por nossos parceiros lojistas, atendendo a todos de maneira objetiva e cordial. Todos os prazos foram cumpridos e as solicitações devidamente atendidas.
- A combinação entre foco no cliente, processos tecnológicos e operacionais bem estabelecidos, e a valorização de um trabalho em equipe que visa incansavelmente a total sinergia entre todas as áreas da empresa, possibilita a sincronia para identificar possíveis falhas e desenvolver planos de ações que resultem em melhorias para os nossos clientes.



acqio

Obrigado!