



Relatório de Ouvidoria.
Ref.: 2º Semestre/2025.

CONFIDENTIAL

Introdução

Como é a atuação da Ouvidoria?

A Ouvidoria é um órgão independente, instituído conforme as normas regulamentares vigentes, que atua como canal de interlocução entre a iugu, clientes e consumidores finais (clientes dos nossos clientes). Seu objetivo é contribuir para a solução de demandas que não tenham sido resolvidas de forma satisfatória pelos canais de atendimento de primeira instância, acolhendo-as na forma de pedidos de informação, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

As atribuições e competências da Ouvidoria estão previstas na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.



Canais de Acionamento: **Ouvidoria.**

- RDR-BACEN
- Consumidor.gov
- E-mail Ouvidoria (Zendesk)
ouvidoria@iugu.com
- Atende Simples (telefonia) 0800 326 0956 (9h
às 17h segunda à sexta – exceto feriados)





Síntese de atendimentos: RDR/BACEN.

- A média de demandas recebidas e tratadas por meio do canal RDR/BACEN, apresentou **redução** de **50%** no 2º semestre de 2025.
- O prazo médio de resposta das demandas atendidas apresentou **redução** de **20,5%** com relação ao 1º semestre de 2025, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis.

2º Sem. 2025:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	37	43	18	32	14	29	173
Dias úteis para resposta (média)	6,0	4,0	5,8	6,6	5,1	5,0	5,4

→ Comparativo:

1º Sem. 2025:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos:	88	65	52	70	37	34	346
Dias úteis para resposta (média)	7,0	6,0	6,0	7,0	8,0	7,0	6,8



Síntese de atendimentos:

Consumidor.gov.br

- A média de manifestações recebidas e tratadas por meio do canal Consumidor.gov apresentou uma **redução** de **43,5%** no 2º semestre de 2025.
- O prazo médio de resposta das demandas atendidas apresentou **aumento** em comparação ao 1º semestre. Isto ocorreu, pois, as demandas apresentaram complexidade nas tratativas, sendo necessário acionamento de outras áreas, tais como PREV, Financeiro e TEC. Porém, ainda assim, respeitamos o prazo regulamentar de 10 dias corridos.

2º Sem. 2025:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	14	10	9	15	9	13	70
Dias corridos para resolução (média)	4,0	3,0	6,7	5,4	5,5	4,8	4,9

→ Comparativo:

1º Sem. 2025:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos:	26	35	22	8	16	17	124
Dias corridos para resolução (média)	3,3	2,5	2,4	3,5	4,7	3,4	3,3



Síntese de atendimentos: Telefone (0800)16

- A média de atendimentos telefônicos (0800) **reduziu** em **46,6%** no 2º semestre de 2025.
- Apesar da redução na quantidade de ligações, dada a complexidade dos assuntos demandados, houve um aumento no prazo de resposta.
- Mesmo com o aumento na média nos dias úteis para tratativa das demandas, permanecemos dentro do prazo de 10 dias, conforme regulamentação.

2º Sem. 2025:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Nº de Atendimentos:	6	2	4	1	2	1	16
Dias úteis para resolução (m média)	0	0	2,0	0	5,5	1,0	1,4

→ Comparativo:

1º Sem. 2025:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Nº de Atendimentos:	10	8	4	3	1	4	30
Dias úteis para resolução (média)	1,0	1,0	0	0	0	1,75	0,6



Síntese de atendimentos: E-mails.

→ Houve um aumento no número de atendimentos e na média de dias para a resolução dos atendimentos recebidos por e-mail (ouvidoria@iugu.com), em razão da complexidade dos temas abordados. Isso porque procuramos oferecer respostas cada vez mais completas, priorizando a satisfação plena de nossos clientes e consumidores finais.

2º Sem. 2025:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total.
Nº de Atendimentos:	-	1	4	22	17	22	66
Dias úteis para resolução (média)	-	0	6,0	1,5	2,6	3,7	2,7

→ Comparativo:

1º Sem. 2025:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total.
Nº de Atendimentos:	-	-	3	1	3	-	7
Dias úteis para resolução (média)	-	-	2,6	0	5,0	-	2,3

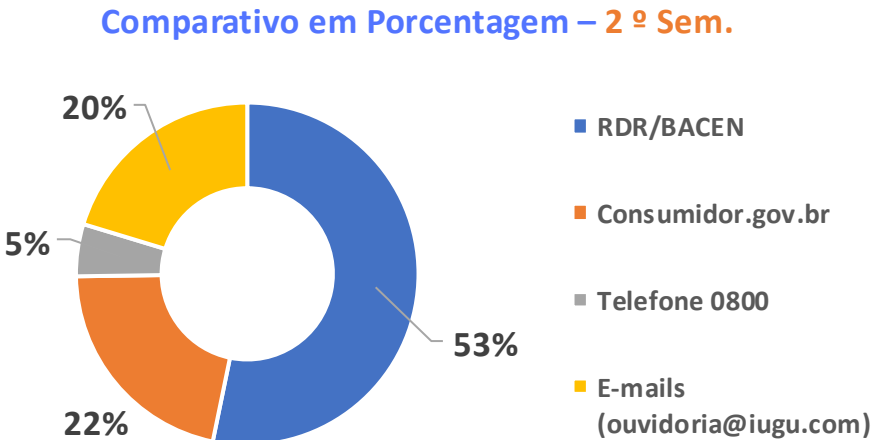
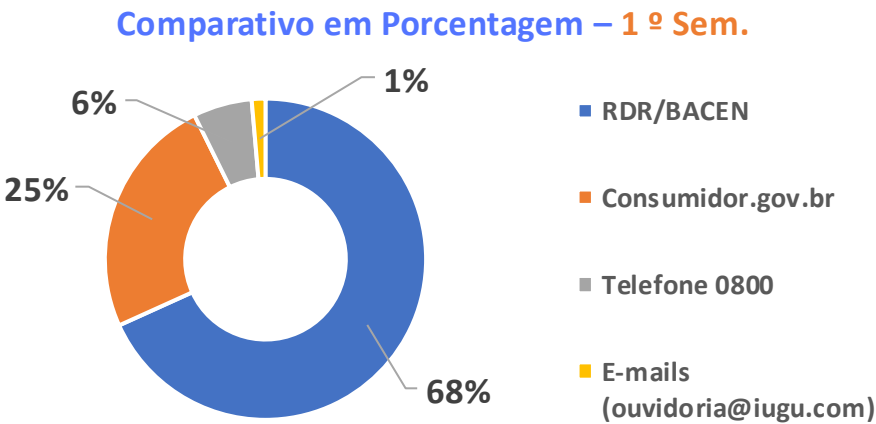


Comparativo “Todos os Canais de Atendimento”: Demandas Tratadas



➡ Neste 2º semestre identificamos redução de **35,8%** no volume de demandas recebidas, tratadas e finalizadas pela Ouvidoria.

Canais de Atendimento:	2º Sem/25	1º Sem/25	% por canal Total
RDR/BACEN	173	346	-50%
Consumidor.gov.br	70	124	-43%
Telefone 0800	16	30	-46%
E-mails (ouvidoria@iugu.com)	66	7	100%
Total	325	507	-35%





Comparativo “Todos os Canais de Atendimento”:

Demandas Atendidas Fora do Prazo de 10 dias úteis.

- Tivemos ao todo, no ano de 2025, 3 casos em que foi necessário solicitar a prorrogação do prazo de resposta da demanda pela Ouvidoria, nos termos do art. 7º parágrafo 2º da Resolução BCB Nº 28/2020. **As 3 demandas foram devidamente respondidas dentro do prazo de 20 dia úteis.**
- **** Todos os clientes/consumidores finais foram informados por e-mail quanto ao pedido de prorrogação de prazo ****

Canais de Atendimento:	2º Sem./25:	1º Sem./25:
Consumidor.gov.br	0	0
ouvidoria@iugu.com	1	0
Telefone 0800	0	0
RDR (Bacen)	1	1



Compilado “Todos os Canais de Atendimento”: Prazo Médio de Resolução

- O prazo para respostas dos canais RDR-BACEN, e-mail e telefone é de 10 dias úteis, e o prazo para respostas do casos registrados via Consumidor.gov é de 10 dias corridos.
- Importante destacar que, as demandas apresentaram complexidade nas tratativas, sendo necessário acionamento de outras áreas, tais como PREV, Financeiro e TEC. Por isto houve aumento no prazo médio das respostas.

Canais de Atendimento – Prazo de Respostas	2º Sem./25 Média #	1º Sem./25 Média #
RDR - Bacen	5,4	6,8
Consumidor.gov	4,9	3,3
Telefone 0800	1,4	0,6
E-mails	2,7	2,3
Média Geral – Prazo de Respostas	3,6	3,2
Target D.U (Prazo Reg.)	10	

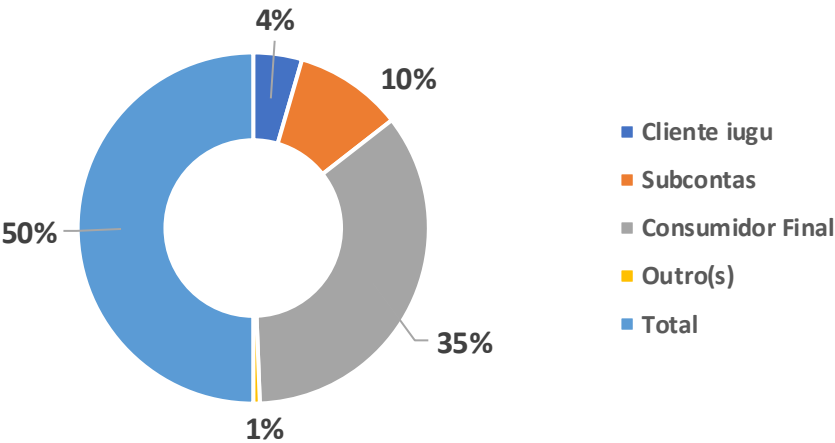


Comparativo: Perfis dos Reclamantes.

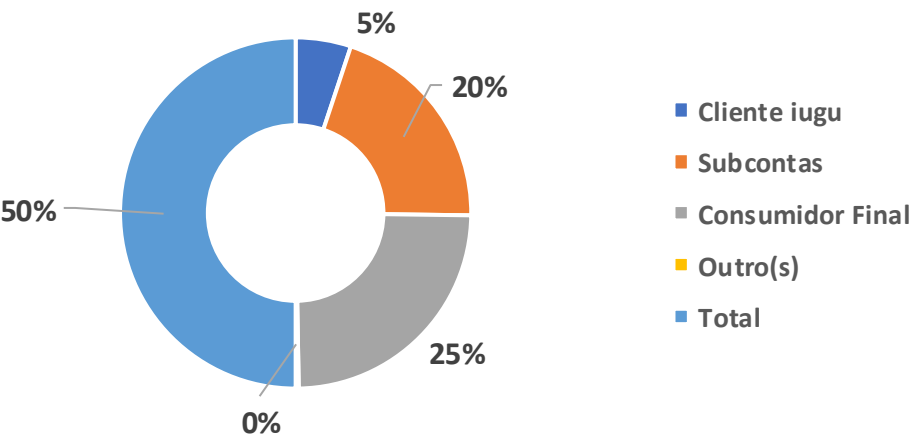
- Assim como no 1º semestre de 2025, no 2º semestre o canal de Ouvidoria foi majoritariamente acionado por consumidores finais — ou seja, pelos clientes dos clientes da iugu.
- Com relação ao indicador “consumidor final” (maior ofensor) obtivemos uma redução de **29%**, nas manifestações redirecionadas à iugu, considerando, neste caso, todos os canais de atendimento.
- Para o indicador “subcontas” obtivemos aumento de **42%** em comparação ao 1º semestre de 2025. Essas demandas estavam, na maior parte dos casos, relacionadas ao reconhecimento de subcontas no Registrato BACEN.

Perfis dos Reclamantes	2º Sem./25	1º Sem./25
	Total	Total
Cliente iugu	36	45
Subcontas	142	100
Consumidor Final	173	350
Outro(s)	2	6
Total	353	501

Comparativo em Porcentagem – 1º Sem



Comparativo em Porcentagem – 2º Sem





Ranking de motivos de contato (causa raiz)

- A maior parte dos acionamentos à Ouvidoria possui ligação com as informações mantidas no Registrato BACEN (não reconhecimento na criação de subcontas).
- Os acionamentos classificados como “Manifestação Não Pertence a iugu” estão relacionados a FIDC SUPERSIM, pelas quais os clientes da empresa acabam acionando a iugu para registrar seus pedidos/contestações.

Canal de Atendimento	Posição	Motivo de Contato	Quantidade
Consumidor.gov	1º	Manifestação Não Pertence a iugu	22
	2º	Alegação de Fraude por Subconta	9
ouvidoria@iugu.com	1º	Registrato BACEN	19
	2º	Solicitação de Reembolso/estorno de fatura	5
Telefone 0800	1º	Problemas no acesso a conta iugu	3
	2º	Insatisfação com atendimento CX	2
RDR (BACEN)	1º	Registrato BACEN	32
	2º	Manifestação Não Pertence a iugu	14

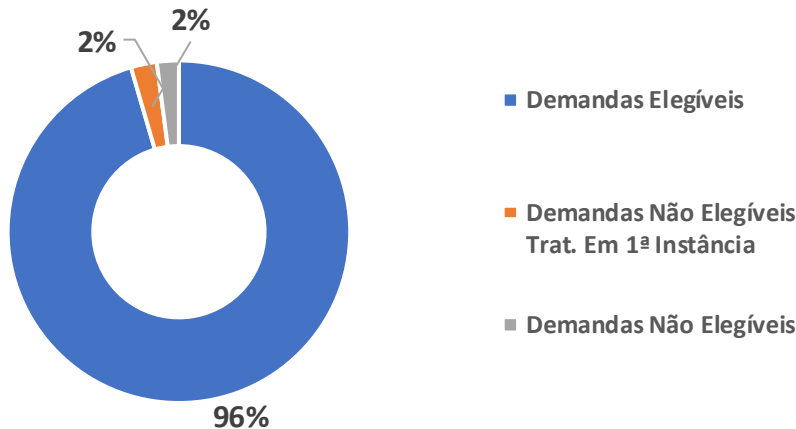


Compilado: Elegibilidade das Demandas.

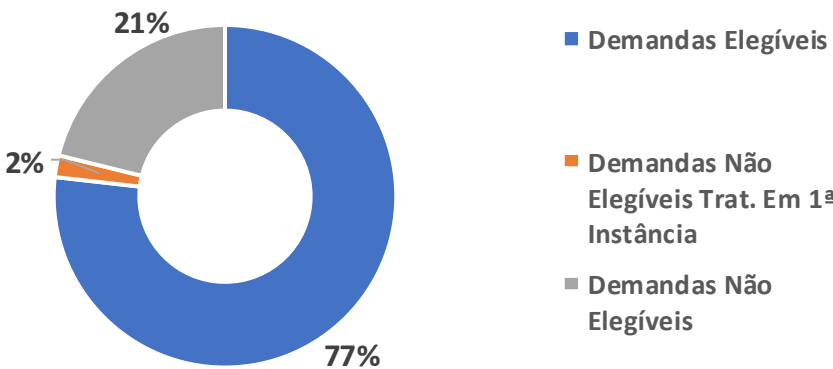
- ➡ No 2º semestre de 2025, houve diminuição de **55,6%** nas demandas classificadas como “Elegíveis”.
- ➡ As demandas “Não Elegíveis” estão relacionadas diretamente com a classificação “Manifestação Não Pertence a iugu”. Os/as demandantes acabam acionando a iugu, indevidamente, por identificar o nome da IP nos boletos/faturas (FIDC Super Sim).

Elevação do Período	2º Sem./25 Total	1º Sem./25 Total
Demandas Elegíveis	225	507
Demandas Não Elegíveis Trat. Em 1ª Instância	6	13
Demandas Não Elegíveis	62	11

Comparativo em Porcentagem – 1º Sem



Comparativo em Porcentagem – 2º Sem





tecnologia que vira potência