

RELATÓRIO GERENCIAL SEMESTRAL

Relatório de Ouvidoria

Análise consolidada dos canais de atendimento, demandas recebidas e indicadores de desempenho da Ouvidoria.

- Período **1º Semestre / 2026**
- Área **Ouvidoria** — iugu Instituição de Pagamento

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.

Base regulatória. As atribuições e competências da Ouvidoria estão previstas na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020 atualizada pela Resolução BCB nº 522, de 03 de março de 2026.

Canais de Acionamento: Ouvidoria

Formas pelas quais clientes e consumidores finais podem acionar a Ouvidoria



RDR — BACEN

Registro de Demandas via
Resolução — Banco Central do
Brasil.



Consumidor.gov.br

Plataforma pública de solução de
conflitos de consumo.



E-mail Ouvidoria

ouvidoria@iugu.com —
atendimento via Zendesk.



Atende Simples 0800

0800 326 0956 — 9h às 17h, seg. à
sex. (exceto feriados).

Síntese de Atendimento: RDR/BACEN

Comparativo:

1º Sem. 2026	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos	13	24	22	15	18	11	103
Dias úteis p/ resposta (média)	6,0	7,0	6,0	4,0	3,0	5,0	5,0

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

Insights

A média de demandas recebidas e tratadas por meio do canal RDR/BACEN apresentou redução de 40% no 1º semestre de 2026.

O prazo médio de resposta das demandas atendidas apresentou redução de 7% em relação ao 2º semestre de 2025, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Nº de atendimentos (semestre)

173 [2º sem. 2025] → 103 [1º sem. 2026] -40%

Prazo médio de resposta

5,4 d.ú. [2º sem. 2025] → 5,0 d.ú. [1º sem. 2026] -7%

Síntese de Atendimentos: Consumidor.gov.br

Comparativo:

1º Sem. 2026	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos	11	8	14	13	21	12	79
Dias corridos p/ resolução (média)	5,5	5,7	6,0	5,0	5,0	6,0	5,5

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

Insights

A média de manifestações recebidas e tratadas por meio do canal Consumidor.gov apresentou aumento de 12,8% e 12,2%, respectivamente, no 1º semestre de 2026.

O prazo médio de resposta apresentou aumento em relação ao 2º semestre de 2025, em razão da maior complexidade das demandas, que exigiram o acionamento de outras áreas (PREV, Financeiro e TEC) para as devidas tratativas. Ainda assim, o prazo regulamentar de 10 dias corridos foi integralmente respeitado.

Nº de atendimentos (semestre)

70 [2º sem. 2025] → 79 [1º sem. 2026] +12,8%

Prazo médio de resposta

4,9 d.ú. [2º sem. 2025] → 5,5 d.ú. [1º sem. 2026] ↑12,2%

Síntese de Atendimentos: Telefone (0800)

Comparativo:

1º Sem. 2026	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos	1	4	1	0	3	3	12
Dias úteis p/ resolução (média)	0	5,5	0	0	0	3,0	1,4

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

Insights

A média de atendimentos telefônicos (0800) reduziu 25%% no 1º semestre de 2026.

Apesar da redução no volume de ligações, a complexidade dos assuntos demandados exigiu atenção redobrada nas tratativas, resultando no aumento de tempo de atendimento se comparado com o volume. Ainda assim, foi cumprido prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Nº de atendimentos (semestre)

16 [2º sem. 2025] → 12 [1º sem. 2026] -25%

Prazo médio de resposta

1,4 d.ú. [2º sem. 2025] → 1,4 d.ú. [1º sem. 2026] --

Síntese de Atendimentos: E-mails

Comparativo:

1º Sem. 2026	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos	24	23	12	22	24	14	119
Dias úteis p/ resolução (média)	6,0	7,2	5,0	5,0	2,0	5,0	5,0

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

Insights

Formalizamos a análise de todos os e-mails recebidos na caixa da Ouvidoria/Zendesk que apresentaram competência para tratativa. Essa ação teve como objetivo mitigar o registro de novas demandas/manifestações nos canais do BACEN e Consumidor.gov.br, especialmente aquelas que não possuíam protocolo/ticket anterior.

Essa ação resultou na redução das demandas recepcionadas nos canais mencionados, em comparação ao 2º semestre de 2025.

Nº de atendimentos (semestre)

66 [2º sem. 2025] → 119 [1º sem. 2026]

↑

Prazo médio de resposta

2,7 d.ú. → 5,0 d.ú. [1º sem. 2026]

↑

Comparativo “Todos os Canais de Atendimento”

Demandas Tratadas — Volume recebido, tratado e finalizado pela Ouvidoria

Canal de Atendimento	1º Sem/26	2º Sem/25	% Var.
RDR/BACEN	103	173	-40%
Consumidor.gov.br	79	70	+12%
Telefone 0800	12	16	-25%
E-mails (ouvidoria@iugu.com)	119	66	+80%
Total	313	325	-3,6%

Comparativo “Todos os Canais de Atendimento”

Demandas Atendidas Fora do Prazo de 10 Dias Úteis/Corridos.

21

1º semestre de 2026

- No 1º semestre de 2026, demos início à análise de todos os e-mails recebidos na caixa da Ouvidoria/Zendesk que apresentaram competência para tratativa, com o objetivo de mitigar o registro de novas demandas/manifestações nos canais do BACEN e Consumidor.gov.br, especialmente aquelas formalizadas sem protocolo/ticket anterior. Com o início dessa análise, houve, consequentemente, um aumento na necessidade de acionamentos às áreas envolvidas — principalmente TEC e Financeiro —, de modo a evitar que os/as reclamantes optassem por formalizar suas demandas diretamente nesses canais. Em razão da maior complexidade dos assuntos tratados, foram registrados 21 pedidos de prorrogação de prazo no período, sendo 1 caso relacionado ao Consumidor.gov.br e 20 casos referentes a e-mails. Ainda assim, todos os prazos regulamentares foram devidamente cumpridos, e o resultado dessa atuação está em conformidade com a redução das demandas recepcionadas nos canais mencionados.
- Os demandantes são previamente informados, por e-mail, sobre a necessidade de prorrogação do prazo.

Canais de Atendimento	1º Sem./26	2º Sem./25
Consumidor.gov.br	1	0
ouvidoria@iugu.com	20	1
Telefone 0800	0	0
RDR (BACEN)	0	1

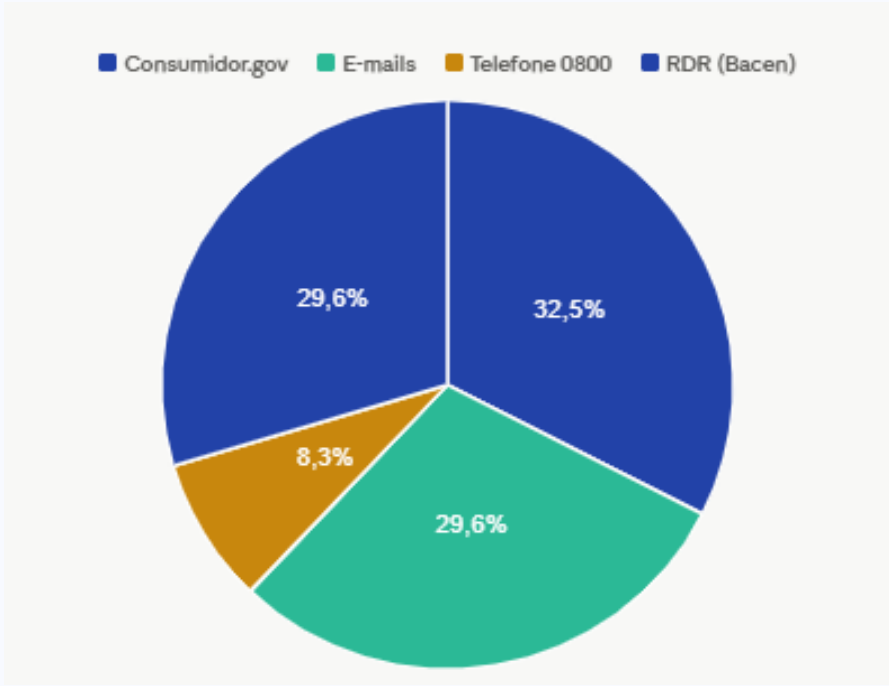
Compilado “Todos os Canais de Atendimento”

Prazo Médio de Resolução

Canal — Prazo de Respostas	1º Sem./26	2º Sem./25
RDR - Bacen	5,0	5,4
Consumidor.gov	5,5	4,9
Telefone 0800	1,4	1,4
E-mails	5,0	2,7
Média Geral	4,2	3,6

O prazo para respostas via RDR-BACEN, e-mail e telefone é de 10 dias úteis; para Consumidor.gov, 10 dias corridos. As demandas apresentaram maior complexidade, com acionamento das áreas de apoio, o que elevou o prazo médio de resposta.

% Média de dias por canal — 1º Semestre 2026



Comparativo: Perfis dos Reclamantes



No 1º semestre de 2026, as reclamações relacionadas a subcontas (154) ultrapassaram o perfil Consumidor Final (110), que havia sido o mais recorrente no 2º semestre de 2025, com 173 registros.

Ranking de Motivos de Contato (Causa Raiz)

Principais motivos por canal de atendimento:

Consumidor.gov		
1º	Manifestação Não Pertence à iugu	34
2º	Registrato BACEN	22

ouvidoria@iugu.com		
1º	Registrato BACEN	69
2º	Outros	7

Telefone 0800		
1º	Informação sobre cobrança/fatura	4
2º	Bloqueio de conta/limitação de conta	2

RDR (BACEN)		
1º	Registrato BACEN	38
2º	Manifestação Não Pertence à iugu	24

Os acionamentos classificados como “Manifestação Não Pertence à iugu” estão relacionados SUPERSIM, EDDUZ Tecnologia — clientes da empresa acionam a iugu para registrar seus pedidos/contestações.

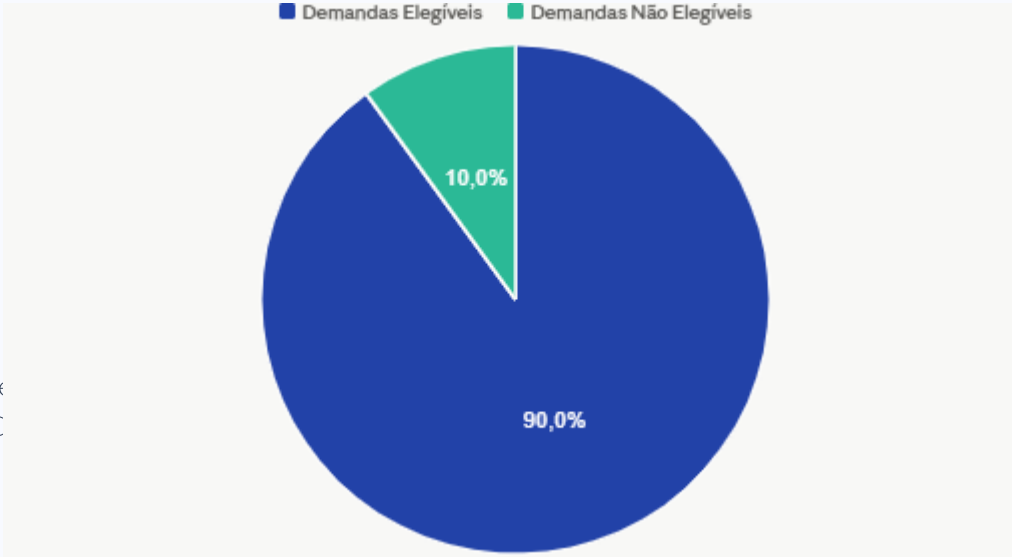
Compilado: Elegibilidade das Demandas

Classificação das manifestações — Comparativo:

Elevação do Período	1º Sem./26	2º Sem./25
Demandas Elegíveis	269	225
Demandas Não Elegíveis	30	62

As demandas “Não Elegíveis” estão relacionadas diretamente à classificação “Manifestação Não Pertence a iugu”. Os demandantes acabam acionando a iugu, por identificar o nome da IP nos boletos/faturas (FIDC Super Sim).

Composição — 1º Semestre de 2026





tecnologia que vira potência

Fernanda Dantas
Mariana Nascimento

Ouvidoria — iugu Instituição de Pagamento | 1º Semestre de 2026