



Relatório de Ouvidoria.  
Ref.: 1º Semestre/2025.

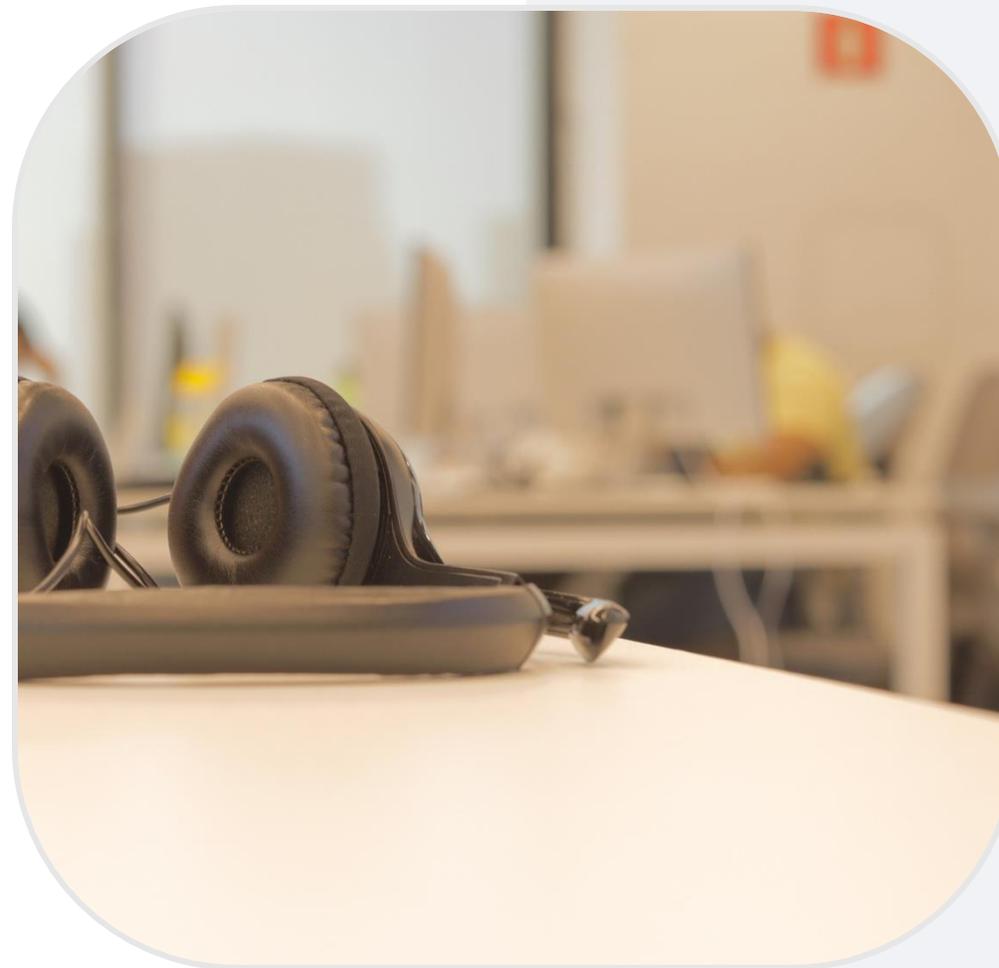
CONFIDENTIAL

## 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 uma redução de **68,3%** entre o 2º semestre de 2024 e o 1º semestre de 2025.
- O prazo médio de resposta das demandas atendidas via canal RDR/BACEN teve uma redução de **10,5%** com relação ao 2º semestre de 2024, e permaneceu inferior ao limite regulamentar de 10 dias úteis.

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

→ Comparativo:

2º Sem. 2024:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	222	193	173	98	177	150	1.013
Dias úteis para resposta (média)	8,8	8,6	9,9	6,2	4,6	7,8	7,6



## Síntese de atendimentos: Consumidor.gov.br

- A média de manifestações recebidas e tratadas por meio do canal Consumidor.gov apresentou uma redução de **68,6%** entre o 2º semestre de 2024 e o 1º semestre de 2025.
- Devido a redução do volume de demandas, foi possível elaborar respostas mais assertivas evitando, assim, que essas mesmas demandas fossem registradas também via canal RDR/BACEN (como aconteceu com frequência nos semestres anteriores).

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

- Comparativo:

2º Sem. 2024:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	105	81	55	53	53	45	392
Dias úteis para resolução (média)	6,5	5,9	6,7	3,4	1,6	3,8	4,6



## Síntese de atendimentos: Telefone (0800)

- A média de atendimentos telefônicos (0800) diminuiu em **38,7%** entre o 2º semestre de 2024 e o 1º semestre de 2025.
- 99% dos atendimentos por esse canal não são elegíveis para a atuação da Ouvidoria: os tickets são abertos e, durante a ligação, o cliente é orientado a entrar em contato com a área responsável (atendimento de 1ª instância). Por essa razão, a média de atendimento para esses tickets é de menos de 1 dia útil.

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

→ Comparativo:

2º Sem. 2024:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Nº de Atendimentos:	15	3	8	11	8	4	49
Dias úteis para resolução (média)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0



## Síntese de atendimentos: E-mails.

- Houve um aumento na média de dias para a resolução dos atendimentos recebidos por e-mail (ouvidoria@iugu.com), em razão da complexidade dos temas abordados. Reforçamos, contudo, nosso compromisso em oferecer tratativas completas, priorizando a satisfação plena de nossos clientes e consumidores finais.

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:

2º Sem. 2024:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total.
Nº de Atendimentos :	-	-	2	4	1	-	7
Dias úteis para resolução (média)	-	-	1,0	1,4	1,0	-	1,1



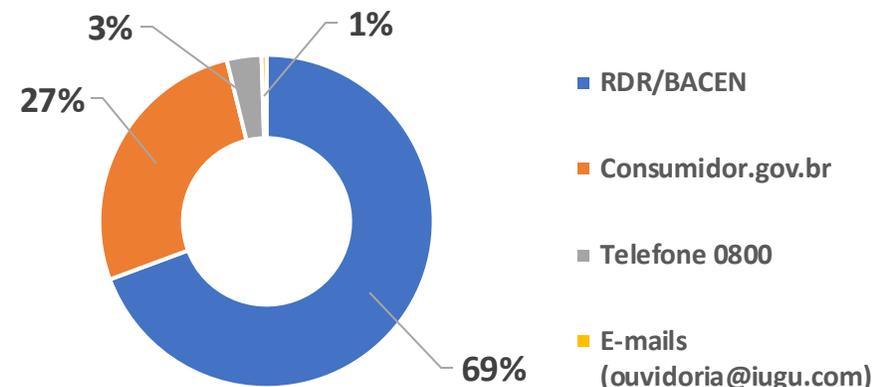
## Comparativo “Todos os Canais de Atendimento”: Demandas Tratadas



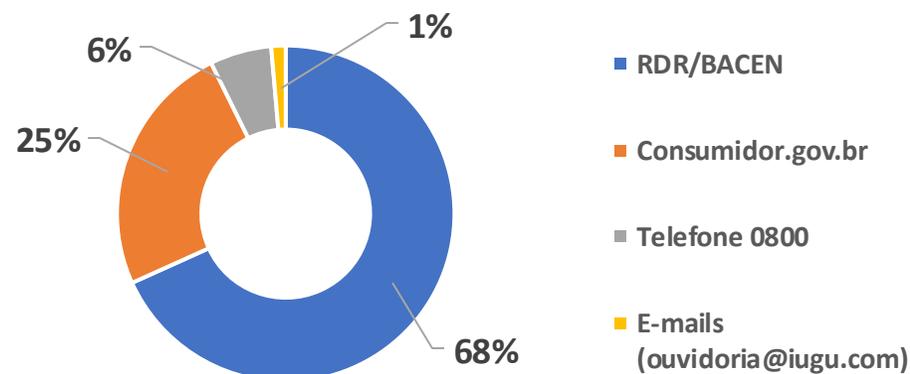
➔ Neste 1º semestre de 2025, observou-se uma redução de **65,6%** no volume de demandas recebidas, tratadas e finalizadas pela Ouvidoria.

Canais de Atendimento:	2º Sem/24 (Total)	1º Sem/25 (Total)
RDR/BACEN	1013	346
Consumidor.gov.br	392	124
Telefone 0800	49	30
E-mails (ouvidoria@iugu.com)	7	7

### Comparativo em Porcentagem – 2º Sem. 2024



### Comparativo em Porcentagem – 1º Sem. 2025





## Comparativo “Todos os Canais de Atendimento”: Demandas Atendidas Fora do Prazo.

- ➔ No 2º semestre de 2024, havíamos registrado duas demandas atendidas fora do prazo de 10 dias úteis. No 1º semestre de 2025, houve apenas um caso. Ainda assim, a RDR-BACEN 2025023346 foi respondida dentro do prazo de 20 dias úteis, de acordo com CAPÍTULO IV, Art. 7º parágrafo 2º da Resolução BCB Nº 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020.

Canais de Atendimento:	2º Sem./24:	1º Sem./25:
	#	#
Consumidor.gov.br	1	0
ouvidoria@iugu.com	0	0
Telefone 0800	0	0
RDR (Bacen)	1	1



Relatório - 1º Semestre de 2025 - Ouvidoria.

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

- A média geral do prazo de respostas (todos os canais de atendimento), apresentou uma redução de **25,6%** entre o 2º semestre de 2024 e o 1º semestre de 2025.
- Importante ressaltar que, 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.

Canais de Atendimento – Prazo de Respostas	2º Sem./24 Média #	1º Sem./25 Média #
RDR - Bacen	7,6	6,8
Consumidor.gov	4,6	3,3
Telefone 0800	1,0	0,6
E-mails	1,1	2,3
<b>Média Geral – Prazo de Respostas</b>	<b>4,3</b>	<b>3,2</b>
<b>Target D.U (Prazo Reg.)</b>	<b>10</b>	

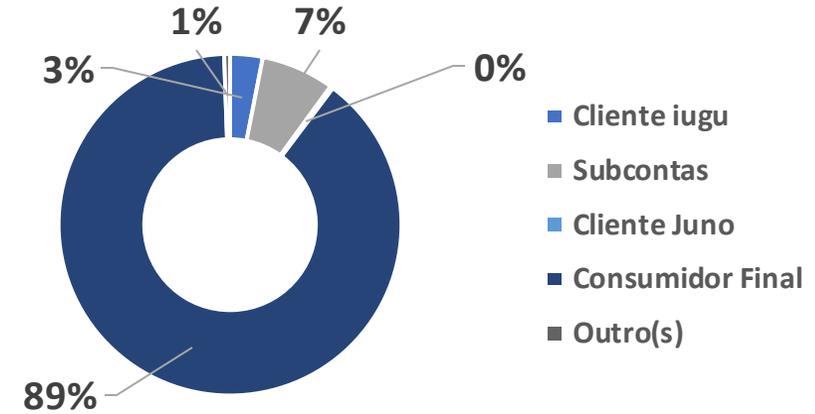


## Comparativo: Perfis dos Reclamantes.

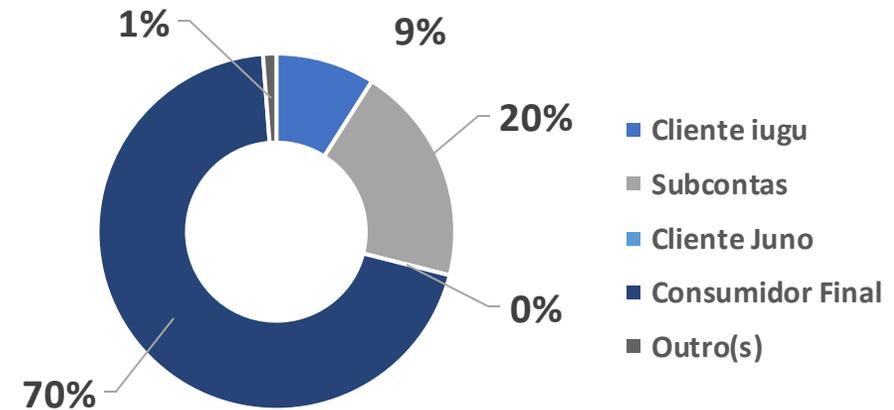
- Assim como no 2º semestre de 2024, no 1º semestre de 2025 o canal de Ouvidoria foi majoritariamente acionado por consumidores finais — ou seja, pelos clientes dos clientes da iugu.
- Com relação ao indicador “consumidor final” (maior ofensor) obtivemos uma redução de **73,1%**, nas manifestações redirecionadas à iugu, considerando, neste caso, todos os canais de atendimento.

Perfis dos Reclamantes	2º Sem./24	1º Sem./25
	Total	Total
Cliente iugu	45	45
Subcontas	101	100
Cliente Juno	4	0
Consumidor Final	1305	350
Outro(s)	8	6
<b>Total</b>	<b>1463</b>	<b>501</b>

Comparativo em Porcentagem – 2º Sem. 2024



Comparativo em Porcentagem – 1º Sem. 2025





## Ranking de motivos de contato (causa raiz)

- A maior parte dos acionamentos à Ouvidoria está relacionada à alegação de fraudes por subcontas e contas mestre.
- Os acionamentos classificados como “Outros” estão relacionados a assuntos que não pertencem a iugu, por exemplo: reclamações relacionadas 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	Alegação de Fraude por subconta	51
	2º	Alegação de Fraude por Conta Mestre	25
ouvidoria@iugu.com	1º	Cancelamento de Conta	3
	2º	Verificação de Conta	2
Telefone 0800	1º	Contato com outro setor	8
	2º	Outros	7
RDR (BACEN)	1º	Alegação de Fraude por subconta	164
	2º	Alegação de Fraude por Conta Mestre	54



## Compilado: Elegibilidade das Demandas.

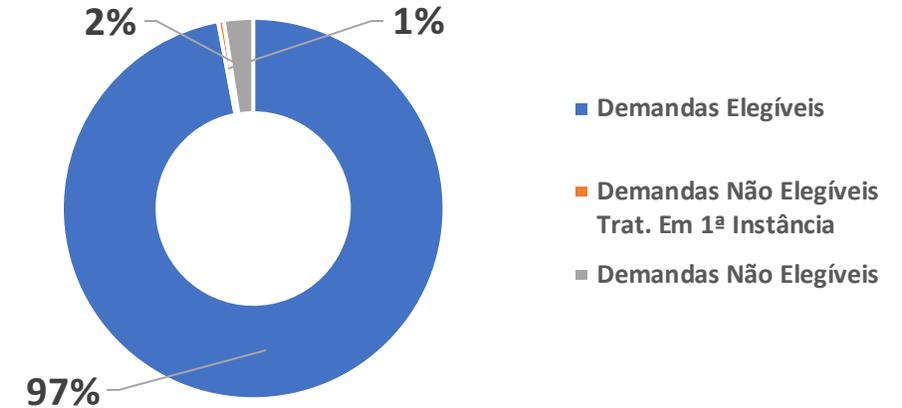
- No 1º semestre de 2025, houve diminuição de **64,3%** nas demandas classificadas como “Elegíveis” para a Ouvidoria e de **69,4%** nas demandas classificadas como “Não Elegíveis” para a Ouvidoria.
- As chamadas “Demandas Não Elegíveis” para a Ouvidoria referem-se, em sua maioria, a atendimentos realizados por telefone, nos quais os demandantes não passaram pela triagem da URA. Esses casos permanecem sob responsabilidade da 1ª instância (i.e., não são tratados pela Ouvidoria) e, portanto, são encaminhados diretamente à área competente da Companhia para o devido tratamento.

Elevação do Período	2º Sem./24	1º Sem./25
	Total	Total
Demandas Elegíveis	1420	507
Demandas Não Elegíveis Trat. Em 1ª Instância	7	13
Demandas Não Elegíveis	36	11

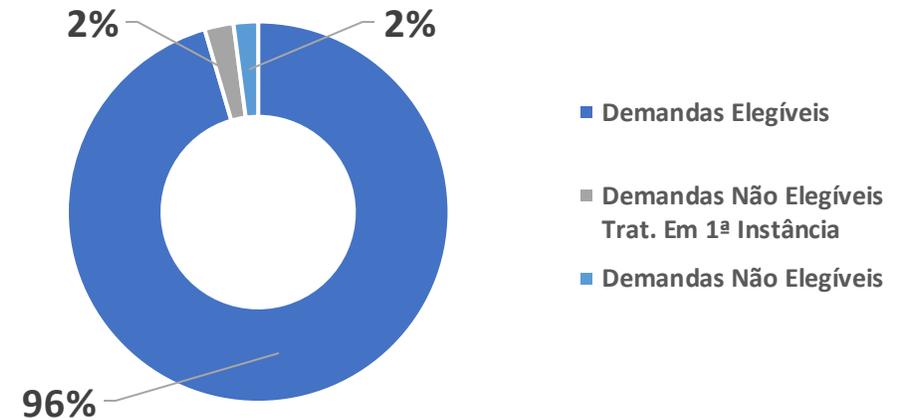
\*São consideradas demandas elegíveis:

- Aquelas que passaram pelos canais de atendimento primário (Suporte) antes de serem direcionadas para o atendimento com a Ouvidoria;
- Demandas recebidas pelos canais regulamentados pelo BACEN: Consumidor.gov; RDR/BACEN;

### Comparativo em Porcentagem – 2º Sem. 2024



### Comparativo em Porcentagem – 1º Sem. 2025





tecnologia que vira potência