

neon

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre | 2026

neon

Sumário

1

Introdução

História da Neon
Ouvidoria Neon
Estrutura da Ouvidoria Neon
Canais de Atendimento Neon

2

Resultados

Ouvidoria Interna
RDR | BACEN
Consumidor.GOV

3

Melhorias

1/3

Introdução

História da Neon

Ouvidoria Neon

Estrutura da Ouvidoria Neon

Canais de Atendimento Neon



Introdução

Este relatório apresenta os **resultados da Ouvidoria da Neon** no primeiro semestre de 2026. O documento detalha a estrutura da Ouvidoria e destaca seu papel na gestão das manifestações recebidas, abrangendo o atendimento pelo 0800 e demais canais oficiais divulgados no site da Neon.

O documento foi elaborado em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e com a Resolução BCB nº 28/2020, com o objetivo de fornecer um panorama completo das atividades da Ouvidoria durante o semestre e promover a melhoria contínua na qualidade de relacionamento com o cliente Neon.

Uma
OUVIDORIA
feita por
PESSOAS

História da Neon

Fundada no ano de 2016, a Neon é uma **Instituição de Pagamento, autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil**, que tem como missão unir tecnologia e design para redesenhar e simplificar a experiência financeira das pessoas, além de ajudá-las a gerir melhor o próprio dinheiro, por meio de uma conta de pagamentos 100% digital.

Queremos revolucionar o setor de meios de pagamento e expandir o acesso a serviços financeiros para os brasileiros!

Queremos,
cada vez
mais,

***ser um time
excepcional***

***que trabalha
bem junto***

***e faz entregas
vencedoras.***

Ouvidoria Neon

A Ouvidoria Neon é composta por colaboradores devidamente certificados, capacitados para realizar o atendimento das demandas dos clientes, nos termos da Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, Resolução BCB 28/20 e demais normas complementares.

Buscamos constantemente propor melhorias nos processos internos, nas políticas e nos produtos da organização, com base nas informações e dados coletados ao longo de nossas atividades. Nosso objetivo é oferecer soluções eficazes, prevenindo a judicialização das demandas e promovendo a capacitação contínua de nossos colaboradores.

A Ouvidoria da Neon é responsável pelo tratamento de demandas em seus canais oficiais, como o telefone e link Web, assim como de plataformas externas de mediação de conflito, como o RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil) e Consumidor.gov (serviço público de interlocução entre consumidor e empresa).

Como acionar a Ouvidoria:

- **Telefone:** 0800 882 0652 (Atendemos em dias úteis das 9h às 17h)
- **Link Web:** [Ouvidoria](#)
- **Demais canais:** Nossa Ouvidoria também atende e trata as manifestações registradas nas plataformas dos órgãos reguladores, como: Consumidor.GOV e RDR.

Estrutura da Ouvidoria Neon

Nossa estrutura está vinculada à Diretoria Executiva de Serviços Compartilhados, sob a liderança de Fernando Montanari, Diretor Responsável, e Mariana de Abreu Uvo, Ouvidora. Ambos registrados no UNICAD – Sistema de Cadastro do Banco Central, com mandatos por tempo indeterminado, vigentes até eventual nova designação



Canais de Atendimento

Autoatendimento

Chatbot



Atendimento realizado para **clientes** (via chat e whatsapp) e **não clientes** (via whatsapp) disponível **24/7**.

FAQ



Página disponibilizada no site e aplicativo da Neon, com **perguntas e respostas** mais comuns feitas pelos clientes e não clientes, disponível 24/7.

Canais de Consignado

WhatsApp



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** sobre **crédito consignado** de 2º a 6º das 8h às 19h.

Telefone



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** sobre **crédito consignado** de 2º a 6º das 8h às 19h.

Canais de Atendimento - 1º Nível

Chat



Atendimento realizado para **clientes** disponível **24/7**. Acesso via aplicativo Neon.

WhatsApp



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** disponível **24/7**.

SAC



Atendimento realizado para **clientes** via telefone de 2º a 6º de 8h às 20h.

Libras



Atendimento especializado em Libras para **clientes e não clientes** disponível no aplicativo e site, de 2º a 6º de 8h às 20h.

Canais de Cobrança

Chat



Atendimento realizado para **clientes inadimplentes** no cartão de crédito ou empréstimo de 2º a 6º das 9h às 18h. Acesso via aplicativo Neon.

WhatsApp



Atendimento realizado para **clientes inadimplentes** no consignado de 2º a 6º das 8:30h às 18h.

Telefone



Atendimento realizado para **clientes inadimplentes** no cartão de crédito ou empréstimos de 2º a 6º das 9h às 18h.

Demais Canais

Reclame Aqui



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** de 2º a 6º de 8h às 18h na página da plataforma "Reclame Aqui".

Ouvidoria



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** de 2º a 6º de 9h às 17h via telefone ou site da Neon.

RDR Bacen



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** de 2º a 6º de 8h às 18h via site do Bacen.

Consumidor.Gov



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** de 2º a 6º de 8h às 18h na página do Consumidor.Gov.

2/3

Resultados

Ouvidoria Interna
RDR | BACEN
Consumidor.GOV



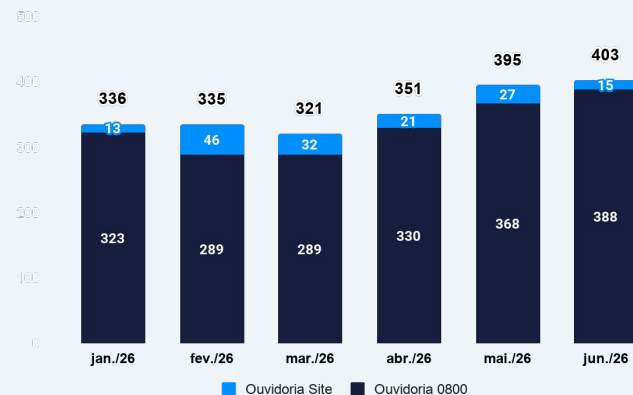
Ouvidoria Interna

Nos gráficos a seguir, destacamos que, no primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria registrou um total de **2.141** protocolos, distribuídos entre os canais **Ouvidoria Fone (92,81%) e Site (7,19%)**. Também apresentamos os 5 principais motivos de contato identificados pelos clientes durante suas interações com nossa Ouvidoria no período.

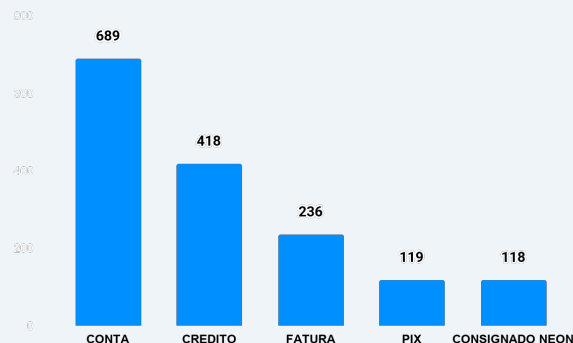
Com base nessa análise e em outros indicadores relevantes, realizamos uma avaliação detalhada e implementamos ações estratégicas. Nosso objetivo é aprimorar continuamente os fluxos e processos, buscando resolver de forma eficaz as questões que originam as reclamações. O tempo médio de resposta da Ouvidoria foi de **5 dias úteis**, frente aos **10 dias úteis de prazo regulatório**.

Em conformidade com o artigo 17 da Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, após a conclusão das manifestações registradas para a Neon Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, enviamos uma pesquisa de satisfação para que os nossos clientes avaliem o atendimento oferecido pela Ouvidoria (nota no 1º semestre: 2,2).

Volume Ouvidoria por Canal



Principais Motivos de Contato (Top 5)

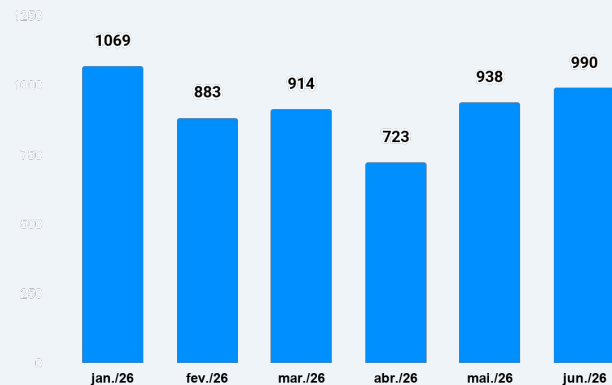


RDR Bacen

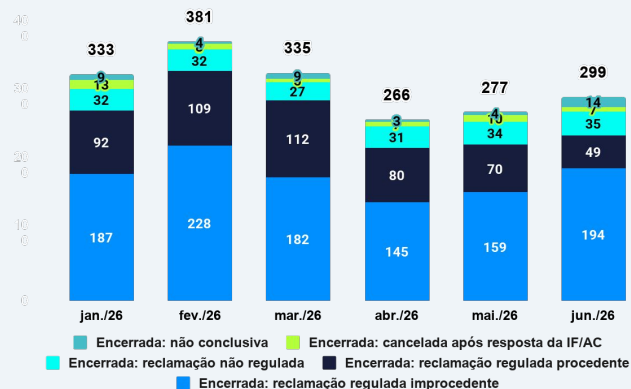
O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Destacamos que, no primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria registrou um total de **5.517** protocolos do tipo RDR, todos atendidos dentro do prazo regulatório de **10 dias úteis, com tempo médio de resposta em 9 dias úteis (68,02%)**. E **1.891** demandas julgadas, sendo **57,9% improcedente**.

Volume Entrada



Volume Julgamentos vs Status

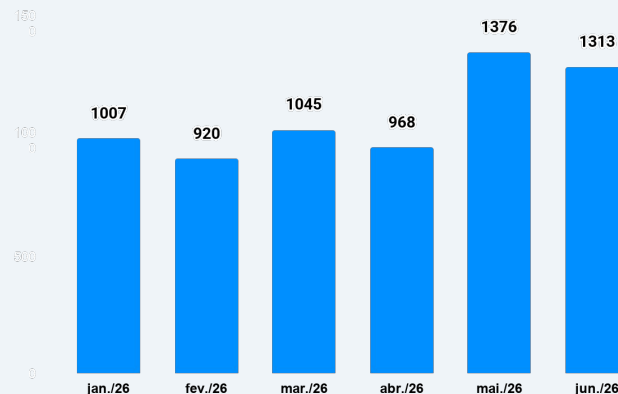


Consumidor.GOV

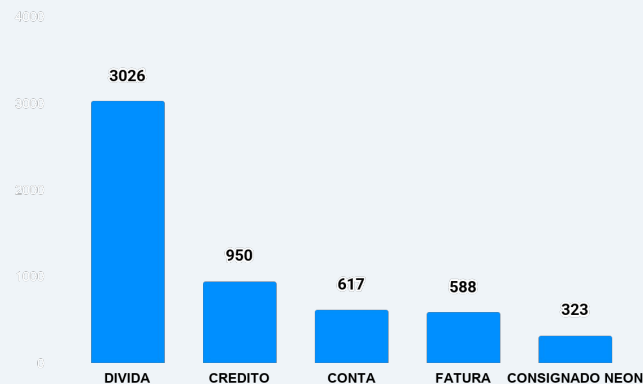
O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados.

Destacamos que, no primeiro semestre de 2026, o canal registrou um total de **6.629** protocolos com tempo médio de resposta em **6,4 dias corridos**, frente aos 10 dias corridos de prazo regulatório. O índice de solução, avaliado pelo próprio cliente, ficou em **83,8%**.

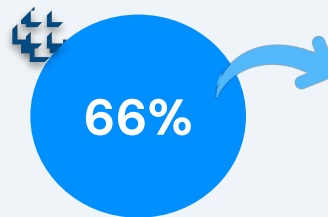
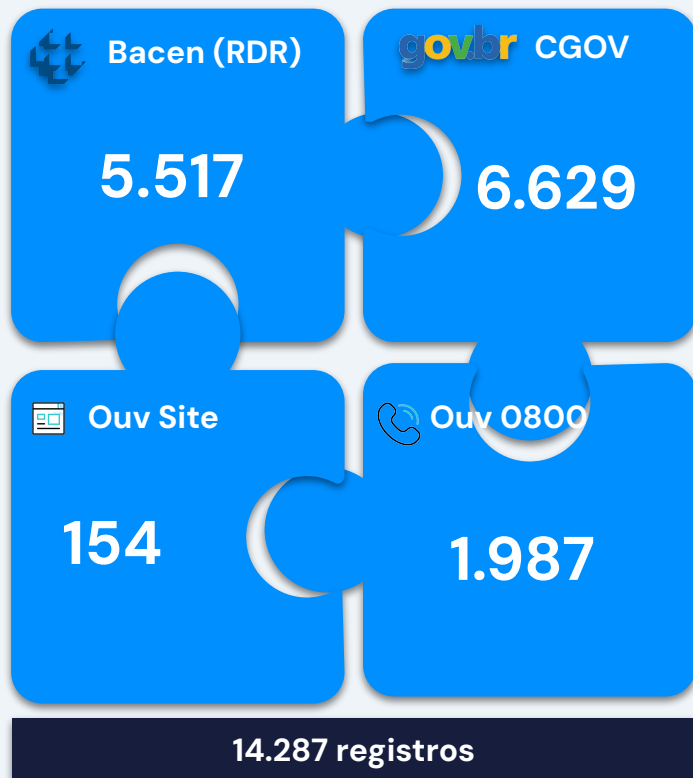
Volume Demandas Recebidas



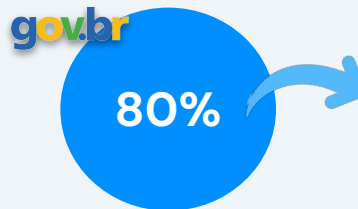
Principais Motivos de Contato (Top 5)



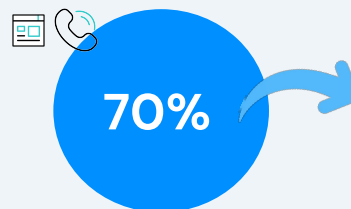
Quadro Consolidado



Respondidos em
até **9 dias úteis**
(100% em 10 dias úteis)



Respondidos em
até **8 dias corridos.**
(100% em 10 dias corridos)



Respondidos em
até **5 dias úteis.**
(100% em 10 dias úteis)

3/3

Melhorias



Projetos de Melhoria Contínua (1 de 3)

Inteligência Artificial e Eficiência Operacional

Iniciativas voltadas para automação, apoio técnico aos times de atendimento e ganho de escala.

Suporte à Validação de Minutas por IA: Solução de Inteligência Artificial treinada com as diretrizes de produtos e termos de uso da Neon. A tecnologia atua como copilot na sugestão de minutas de resposta, que são obrigatoriamente revisadas, validadas e finalizadas por um analista humano, garantindo padronização, assertividade e rigor normativo.

Empoderamento das Equipes com Base de Conhecimento Inteligente: Integração do modelo de Inteligência Artificial à base de conhecimento do atendimento, funcionando como assistente consultivo para os operadores. A ferramenta facilita a busca por processos e procedimentos, sendo o especialista humano responsável pela condução e decisão final de cada caso.

Monitoria de Qualidade Assistida por IA: Adoção de Inteligência Artificial para apoio na monitoria de qualidade de uma amostra representativa dos atendimentos dos canais primários e canais críticos, complementando a avaliação do time especialista para identificar desvios operacionais e elevar o padrão das entregas.

Projetos de Melhoria Contínua (2 de 3)

Otimização da Jornada e Acessibilidade do Cliente

Projetos de tecnologia, fluxo de navegação e priorização direcionados diretamente à experiência do usuário.

Migração e Modernização de Ferramenta: Adoção de uma nova plataforma mais intuitiva, simplificando a jornada de atendimento e reduzindo etapas de navegação. A melhoria sistêmica trouxe mais agilidade no registro e tratamento de demandas, resultando em um serviço mais acessível e célere.

Acessibilidade e Transbordo para WhatsApp: Aperfeiçoamento da URA do 0800 da Ouvidoria: clientes com protocolos ativos dentro do prazo regulamentar agora contam com direcionamento direto para o WhatsApp oficial da Neon, aumentando as opções de contato e a velocidade de resolução.

Atendimento Prioritário para Temas Sensíveis: Criação de um fluxo direto para clientes que demandam atendimento sobre temas sensíveis, direcionando casos complexos para os operadores com maior senioridade e domínio dos temas.

Gestão Inteligente de Inatividade e Sala de Espera: Novo fluxo operacional para gerenciar o tempo de interação com o cliente sem descontinuar precocemente o contato caso o mesmo não possa responder por um período de tempo parametrizado no sistema.

Projetos de Melhoria Contínua (3 de 3)

Excelência em Indicadores e Resultados Qualitativos

Resultados de desempenho, prazos e percepção do regulador.

Evolução de SLAs e Redução de Backlog: Otimização no tempo médio de resposta no semestre, aumentando a eficiência operacional, mitigando casos pendentes e melhorando a percepção de agilidade do cliente.

Aumento da Percepção de Qualidade pelo Cliente: Planejamento e execução de um plano robusto de melhorias operacionais, além de evolução de jornadas de produtos críticas, permitiram aumentar ~5 pontos na percepção de qualidade (avaliada pelo próprio cliente) nos canais primários de atendimento.

Avanço Expressivo no Ranking Bacen: Refletindo o aumento da resolutividade interna logo no primeiro contato, a Neon evoluiu da 4ª posição (Q4/25) para a 12ª posição (Q2/26) no Ranking de Reclamações do Banco Central, demonstrando foco contínuo na atuação sobre a causa raiz dos problemas.

Ouvidoria

neon

Relatório H1.2026