

*neon*

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2025

*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 segundo semestre de 2025. 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).

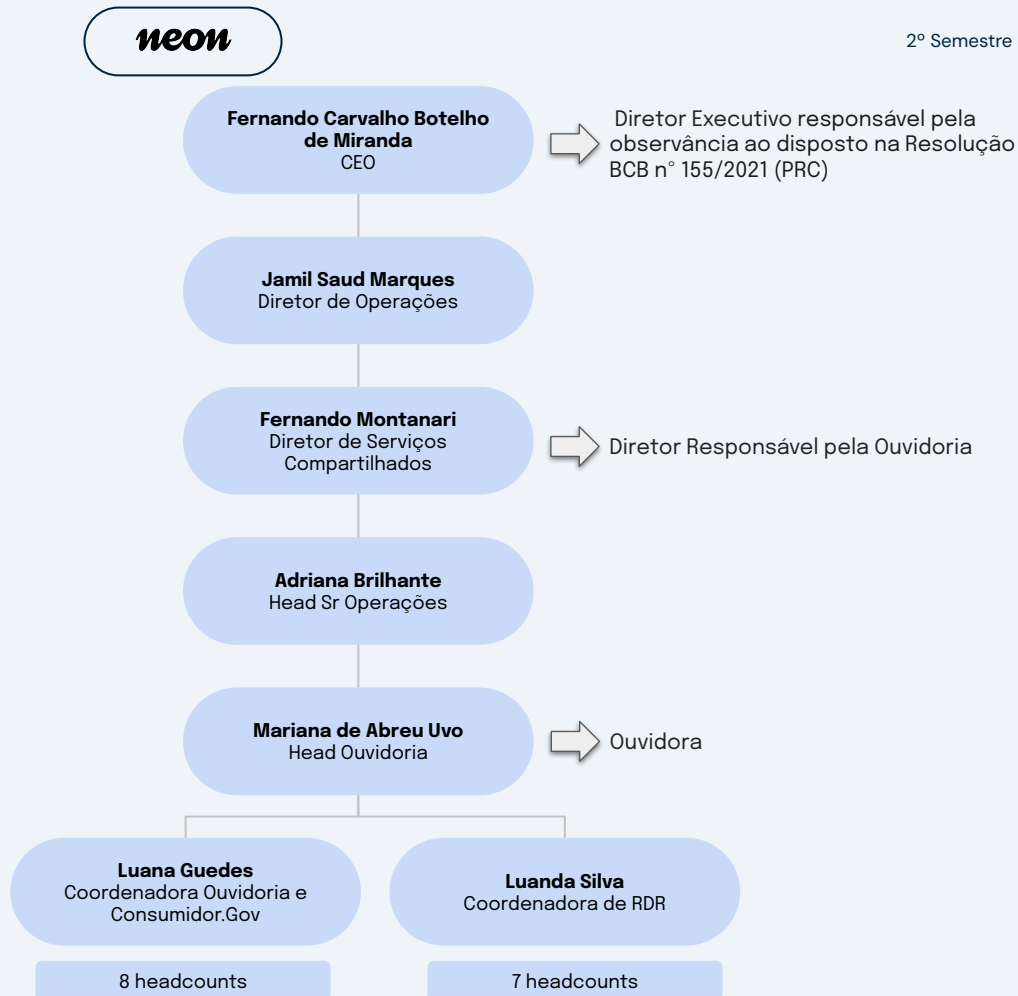
## Como acionar a Ouvidoria:

- **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.

Relatório Semestral de Ouvidoria

# Estrutura da Ouvidoria Neon

Nossa estrutura está vinculada à Diretoria Executiva de Serviços Compartilhados, sob a liderança de Fernando Montanari, Diretor Responsável, 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 à 6º das 8h às 19h.

### Telefone



Atendimento realizado para **clientes e não clientes** sobre **crédito consignado** de 2º à 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 à 6º de 8h às 20h.

## Canais de Cobrança

### Chat



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

### WhatsApp



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

### Telefone



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

## Demais Canais

### Reclame Aqui



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

### Ouvidoria



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

### RDR Bacen



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

### Consumidor.Gov



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

2/3

# Resultados

Ouvidoria Interna  
RDR | BACEN  
Consumidor.GOV



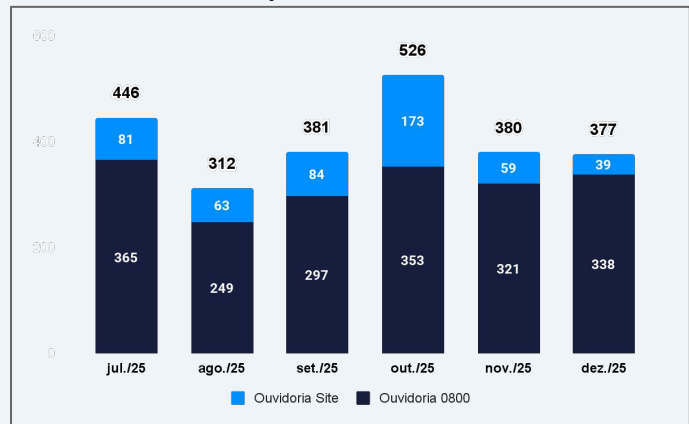
# Ouvidoria Interna

Nos gráficos a seguir, destacamos que, no segundo semestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **2.422** protocolos, distribuídos entre os canais **Ouvidoria Fone (79,4%)** e **Site (20,6%)**. Também apresentamos os 5 principais motivos de contato identificados pelos clientes durante suas interações com nossa Ouvidoria no período.

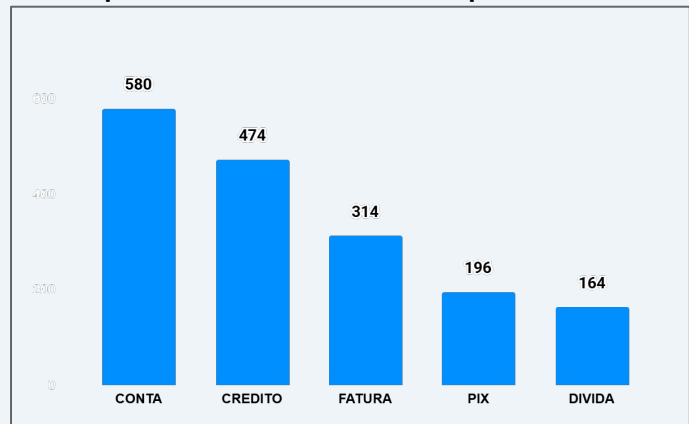
Com base nessa análise e em outros indicadores relevantes, realizamos uma avaliação detalhada e implementamos ações estratégicas. Nosso objetivo é aprimorar continuamente os fluxos e processos, buscando resolver de forma eficaz as questões que originam as reclamações. O tempo médio de resposta da Ouvidoria foi de 6 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 (avaliação média de 2,7).

## Volume Ouvidoria por Canal



## Principais Motivos de Contato (Top 5)

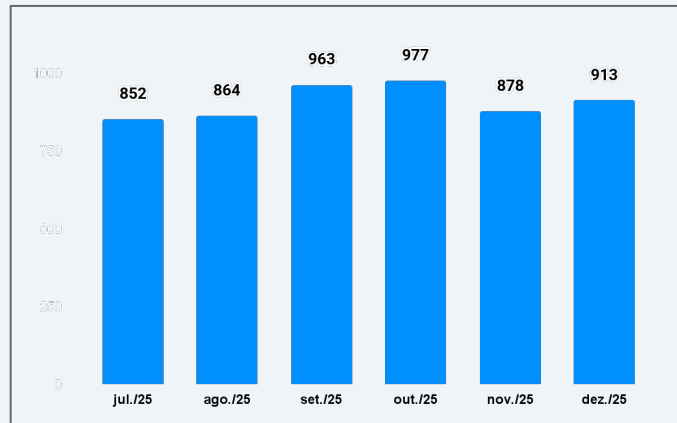


# RDR Bacen

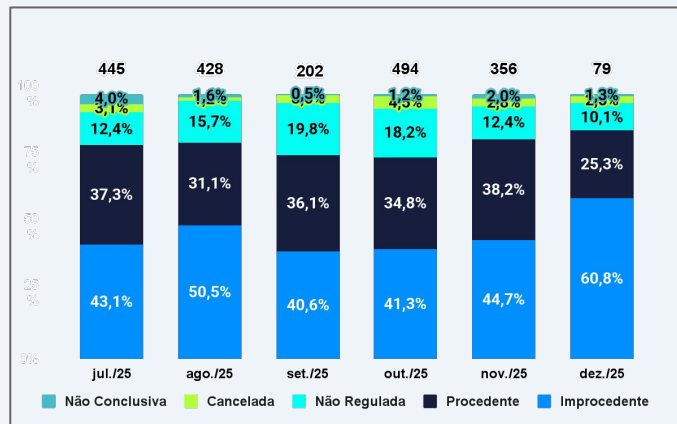
O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Destacamos que, no segundo semestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **5.447** protocolos do tipo RDR, todos atendidos dentro do prazo regulatório de **10 dias úteis**. E **2004** demandas julgadas, sendo **45% improcedente**.

Volume Entrada



Volume Julgamentos vs Status

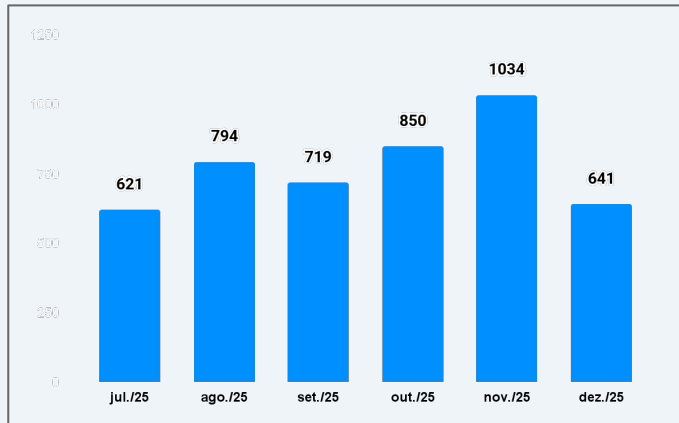


# Consumidor.GOV

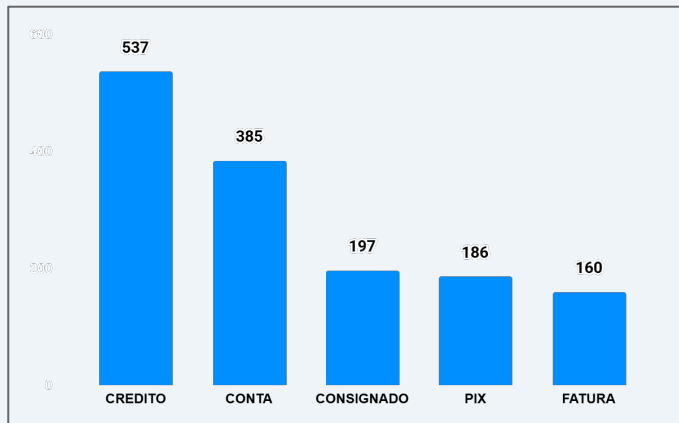
O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas 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 segundo semestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **4.659** protocolos neste canal com SLA médio foi de 7,9 dias corridos, frente aos 10 dias corridos de prazo regulatório. Com um índice de solução em 84%.

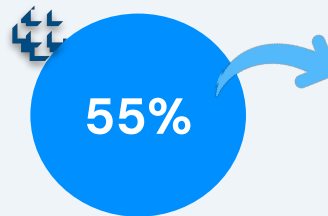
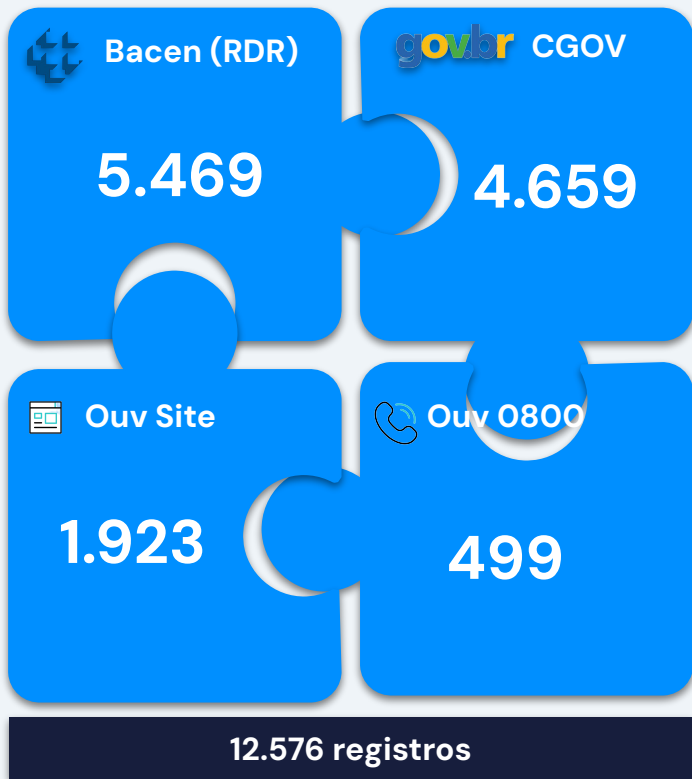
## Volume Entrada



## Principais Motivos de Contato (Top 5)



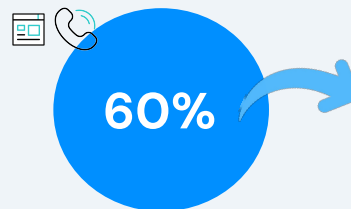
# Quadro Consolidado



Respondidos em até **9 dias úteis.**



Respondidos em até **6 dias corridos.**



Respondidos em até **5 dias úteis.**

3/3

# Melhorias



# Projetos de Melhoria Contínua

-> **Gestão de Dados:** Construção de um novo painel de indicadores seguindo as diretrizes de dados da Neon e sendo disponibilizado para toda a empresa, de modo que as áreas possam ter mais autonomia na consulta de informações para uma atuação mais ágil e assertiva nas oportunidades identificadas nessas manifestações.

-> **Governança:** Consolidação do Fórum de Clientes como um instrumento eficaz na correção na causa raiz das oportunidades identificadas nas manifestações recebidas nos canais de atendimento (com maior foco nos atendimentos do Bacen). Além disso, para maior tração do plano de ação, foi aumentada a frequência deste rito para a periodicidade mensal, de modo a dar mais clareza para a Diretoria dos impactos e resultados alcançados na tratativa dos temas ofensores.

-> **Minutas de Resposta:** Revisão e padronização dos processos e minutas de resposta ao cliente e ao órgão regulador em conjunto com o time de Ouvidoria, Regulatório e Jurídico, garantindo maior assertividade no conteúdo das respostas, assim como trazendo mais autonomia e, consequentemente, agilidade no retorno aos stakeholders.

-> **Oportunidades de Negócio:** Entendimentos das dores do cliente com as manifestações recebidas nesses canais e direcionamento para as áreas responsáveis realizarem correção na causa raiz, trazendo redução de reclamações significativas principalmente nos temas de Contestação de Juros e Bloqueio de Conta.

-> **Evolução dos canais de atendimento:** Melhoria contínua da jornada do cliente nos canais de atendimento do primeiro nível (antes do acionamento nos canais mais críticos) através da revisão de processos e implantação de soluções com foco na maior resolutividade e satisfação do cliente nestes acionamentos.

Ouvidoria

*neon*

Relatório H2.2025