

neon

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º 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
Indicadores de Atendimento

3

Considerações Finais

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 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.

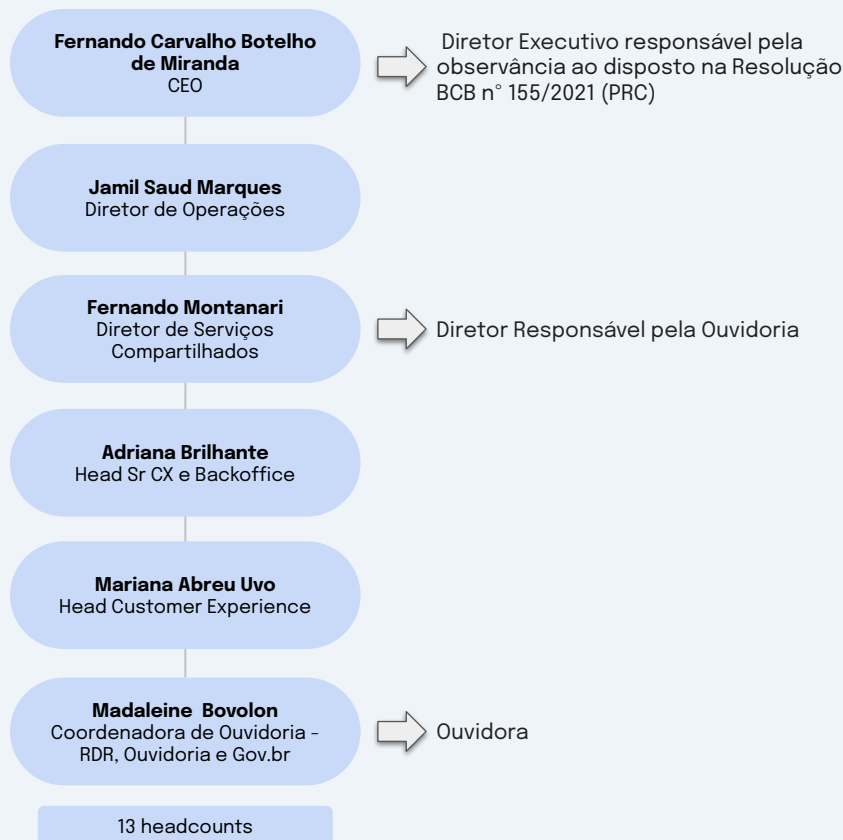
A Ouvidoria da Neon é responsável pelo tratamento de demandas em seus canais oficiais, como o telefone e link Web, assim como de plataformas externas de mediação de conflito, como o RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil) e Consumidor.gov (serviço público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

Estrutura da Ouvidoria Neon

Nossa estrutura está vinculada à Diretoria Executiva de Serviços Compartilhados, sob a liderança de Fernando Montanari, Diretor Responsável, e Madeleine Bovolon, 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**.

Redes Sociais



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** para cancelamento de produtos ou reclamações de serviços.

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

Indicadores de Atendimento

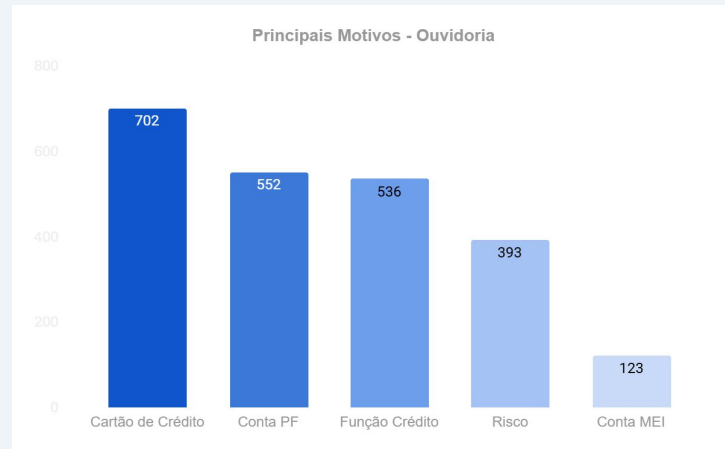


Ouvidoria Interna

Nos gráficos a seguir, destacamos que, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **3.302** protocolos, distribuídos entre os canais Ouvidoria Fone (81%) e Link WEB (19%). Também apresentamos os 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 SLA médio da Ouvidoria foi de 4 dias úteis, frente aos 10 dias úteis de prazo regulatório.

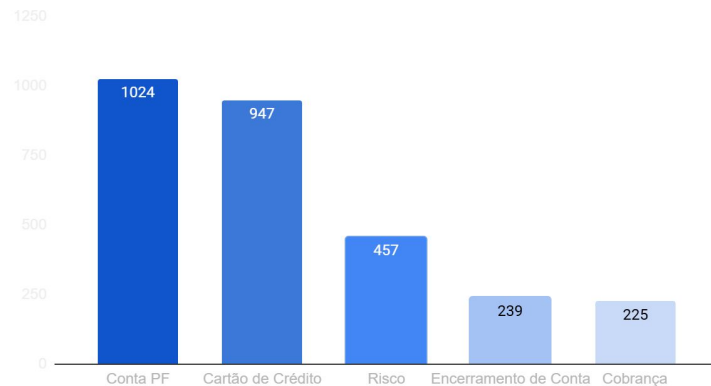


RDR Bacen

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 esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Destacamos que, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **3.995** protocolos, todos atendidos dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis.

Principais Motivos - RDR



Demandas Julgadas

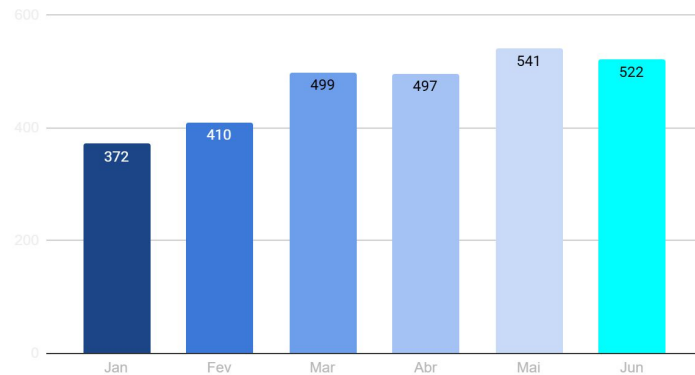


Consumidor.GOV

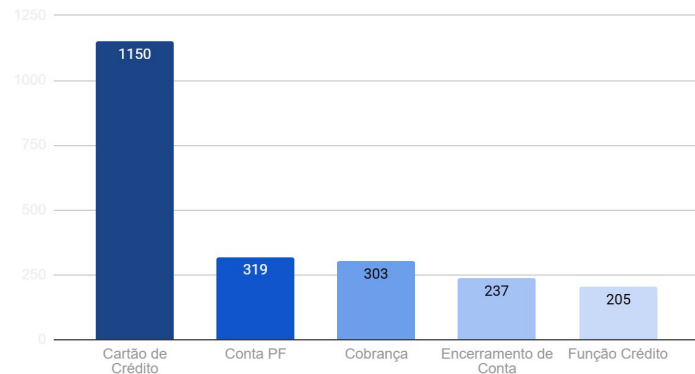
O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas 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 2025, a Ouvidoria registrou um total de **2.841** protocolos neste canal com SLA médio foi de 7 dias corridos, frente aos 10 dias corridos de prazo regulatório.

Volume de Registros



Principais Motivos - Consumidor.gov



Quadro Consolidado

Regulador (RDR)

Demandas recepcionadas pelo Banco Central do Brasil



3.995

Atendimento 0800

Chamadas diretas em nosso 0800



2.674

10.138
Registros



2.841

Consumidor.gov

Registros recepcionados pelo consumidor.gov
Novo canal - abertura Dez/24



628

Atendimento Canais

Registros em nosso site – link Ouvidoria e/ou demais interações.

43%

Receberam
resposta em
até 2 dias
úteis

49%

Receberam
resposta entre
3 e 8 dias
úteis

8%

Receberam
resposta entre
9 e 10 dias
úteis

Indicadores de Atendimento

Tempo médio de atendimento

No primeiro semestre de 2025, em cumprimento a Resolução CMN nº 4.860/ 2020 e a Resolução BCB nº 28/2020, a Ouvidoria atendeu todas as solicitações dentro do prazo regulamentar.

A Ouvidoria registrou **10.138** protocolos, distribuídos entre os canais Ouvidoria, RDR/Bacen e Consumidor.gov, considerando 100% atendidos no prazo regulamentar de 10 dias úteis e SLA médio 5 dias úteis.

Avaliação da qualidade do atendimento

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.

3/3

Considerações Finais



Projetos de Melhoria Contínua

Através do acompanhamento dos protocolos registrados e análise dos relatos dos clientes, a Ouvidoria da Neon com o apoio das áreas de negócio, Compliance e Regulatório trabalham em melhorias para aprimorar nossos produtos, serviços e atendimento.

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria, em parceria com as áreas de Operações e Negócios, trabalhou em conjunto transformando dados em indicadores e insights. Nesse sentido, podemos considerar algumas frentes importantes:

→ **Gestão de Dados:** Aperfeiçoamento dos dados de Ouvidoria em gestão integrada, disponibilizando reports automatizados para as áreas de apoio. Além disso, os dados de Ouvidoria juntamente com canais críticos e primeiro nível, ou seja, todos os canais de atendimento da empresa, compõem o Farol de Efetividade, com rigoroso acompanhamento das necessidades no Fórum de Clientes da Neon.

→ **Agendas institucionais:** A Ouvidoria reforçou agendas institucionais com associações setoriais e reguladores desempenhando um papel sustentável e recorrente das melhorias. Como frentes de temas importantes que vem sendo trabalhadas, destaca-se o minucioso Acompanhamento de Conta.

→ **Qualidade:** Reformulação integrada da gestão de protocolos informados aos clientes na jornada de atendimento

→ **Jornadas de Produtos/Serviços:** Melhorias sobretudo na jornada de cancelamento e login.

Ouvidoria

neon

Relatório 2025