

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

Contexto e Propósito

O primeiro semestre de 2025 foi marcado pelo **crescimento da Ouvidoria Asaas.**

Com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria, realizamos alterações e padronizações nas respostas, o que contribuiu para maior consistência nas manifestações analisadas, reduzindo divergências de interpretação e fortalecendo a transparência no relacionamento com os clientes.

O período também foi influenciado por um cenário regulatório mais rigoroso, com o Banco Central intensificando suas análises sobre as manifestações registradas no RDR (Registro de Demandas do Cidadão). Nesse contexto, para a entrega de respostas aderentes, realizamos a integração da Ouvidoria com o time Jurídico, possibilitando o aprofundamento das análises de casos sensíveis, garantindo maior consistência nas manifestações encaminhadas aos clientes e aos órgãos reguladores.

Como parte do processo de fortalecimento da área, destacam-se a certificação da equipe como ouvidores, a realização de auditoria interna dos processos da área e o planejamento de iniciativas voltadas à participação no Prêmio Reclame Aqui 2025, reforçando o compromisso da instituição com a melhoria contínua do atendimento e com a transparência na relação com seus clientes.

Em resumo:

Consolidação institucional:

Foco em consistência técnica e integração entre áreas.

Crescimento do negócio:

+15,1 % na base de clientes (205,856 clientes ativos até junho 2025)

Cenário regulatório mais rigoroso

Aumento de 35% das demandas analisadas pelo BCB.

Fortalecimento interno:

Equipe 100% certificada, auditoria concluída e parceria ativa com o Jurídico.

Principais Resultados e Aprendizados

Com o crescimento da base de clientes, registramos um aumento significativo das manifestações:

Indicador	2S/2024	1S/2025	Variação	Interpretação Objetiva
Total de manifestações	1.955	2.429	+24%	Acionamento da Ouvidoria em maior proporção do que a base de Clientes.
Tempo Médio de Resposta (TMR) <small>dias corridos</small>	6 dias (6,44)	5 dias (4,51)	-28,73%	Mantém-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis.
RDR/SISCAP <small>análises Bacen</small>	197	267	+35%	O aumento acompanha o volume geral e o maior rigor do Bacen.
Oportunidades de melhoria reportadas	10	14	+40%	Das 14 oportunidades de melhoria reportadas, 5 já foram efetivamente implementadas , reforçando o papel propositivo da Ouvidoria na melhoria de processos internos.
Reputação no Reclame AQUI	Selo RA1000	Selo RA1000	--	Maior reputação do canal (apenas 6% das empresas nacionais possuem).

Principais Resultados e Aprendizados

No período, foram registradas **307 avaliações** nos canais reputacionais, das quais **92% foram classificadas como solucionadas**. No RA, alcançamos a média reputacional de 8,91 e, no Consumidor.gov, o nível de satisfação ganhou nota 3 de 5.

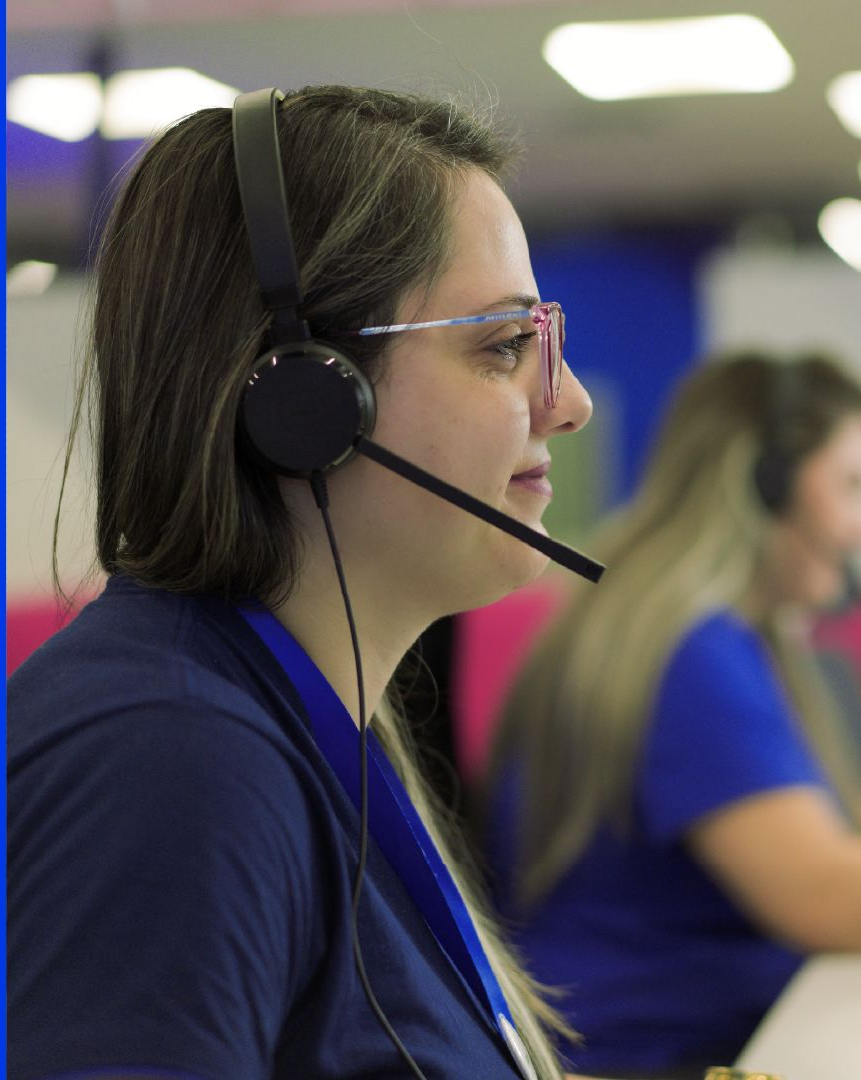
Os indicadores evidenciam que o aumento de demanda foi absorvido sem impacto negativo na qualidade do atendimento, demonstrando maturidade operacional e consistência nas entregas da Ouvidoria.



Análises e Tendências

O semestre evidenciou uma **evolução** no nível de maturidade das demandas recebidas,

com manifestantes mais atentos a prazos, critérios regulatórios, clareza das respostas e das ações realizadas. Esse movimento reflete tanto o fortalecimento do ambiente regulatório quanto a maior complexidade das operações atendidas, exigindo comunicações mais técnicas, transparentes e fundamentadas.



Análises e Tendências

Tempo de resposta

Mesmo com o aumento de 24% no volume de manifestações recebidas, o tempo médio de resposta no Reclame Aqui permaneceu dentro do prazo regulatório, com média de 4 dias e 10 horas, e o selo RA1000 foi preservado, evidenciando consistência operacional mesmo diante do aumento quantitativo.

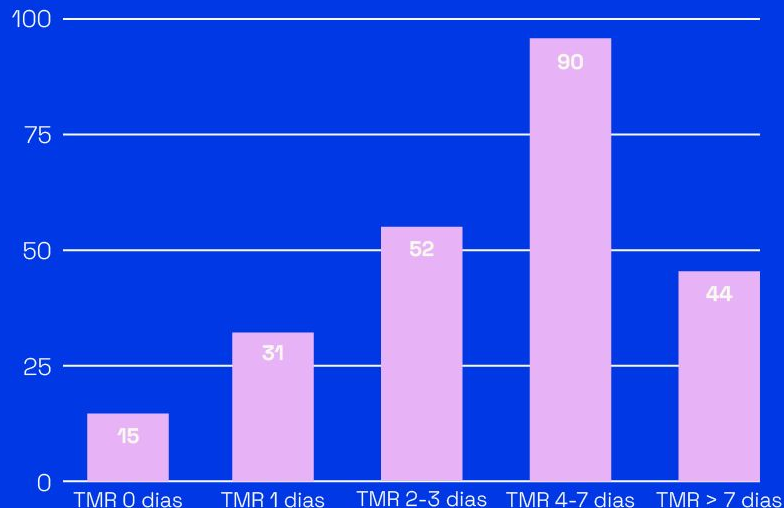
Ao analisarmos as avaliações positivas recebidas nos canais reputacionais, observamos um volume relevante em demandas com tempo médio de resposta entre 4 e 7 dias, o que indica que os manifestantes prezam não só pela agilidade, mas pela qualidade das respostas apresentadas.

X

Satisfação

Avaliações Positivas Ouvidoria

Quantidade de avaliações positivas recebidas por tempo médio de resposta



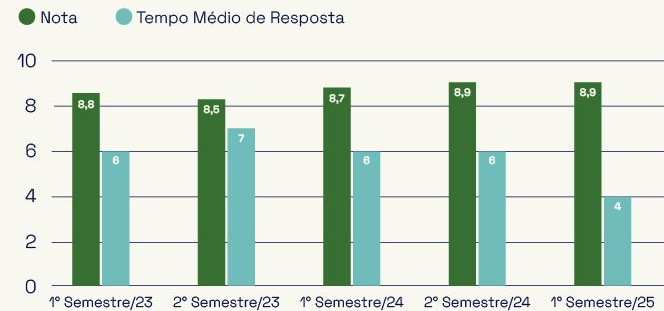
Impacto e Contribuições

A atuação da Ouvidoria refletiu diretamente na **confiança e no desempenho reputacional** do Asaas nos principais canais externos:

Reclame Aqui:

Comparativo de nota e TMR por semestre

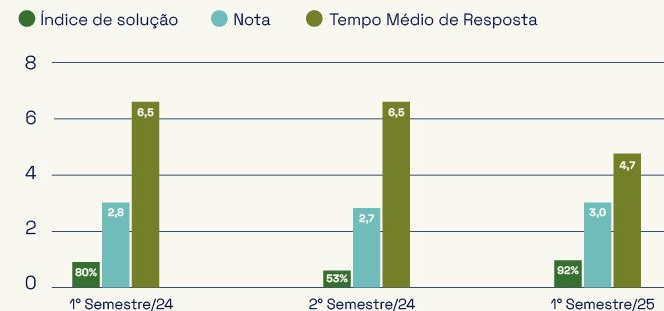
Nota e tempo médio de resposta no canal Reclame Aqui



Consumidor.GOV

Comparativo de Índice, nota e TMR por semestre

Índice de solução, nota e TMR no canal Consumidor.GOV



Impacto e Contribuições

0 que isso significa:

A atuação da Ouvidoria tem como objetivo reduzir o atrito, em momentos críticos, da jornada do cliente, protegendo a reputação da marca e garantindo previsibilidade regulatória em um ambiente cada vez mais exigente.

Os resultados observados no semestre evidenciam esse papel: mesmo com **aumento de 24% no volume de manifestações**, a Ouvidoria manteve **tempo médio de resposta inferior ao prazo regulatório**, além de preservar o **selo RA1000**.

Além da manutenção do selo, mantivemos nota média de **8,9** no Reclame Aqui, alcançamos um índice de solução de 92,3% e 78,9% dos clientes indicaram que voltariam a fazer negócio com a empresa.

Já no Consumidor.gov, a média do índice de solução do semestre foi de 92% e alcançamos nota 3 de 5 no nível de satisfação.

Esse conjunto de resultados cria as condições para que o Asaas escale com segurança, mantendo a confiança do mercado e fortalecendo sua posição nos canais reputacionais.



O primeiro semestre de 2025 consolidou a Ouvidoria como uma área de **crescente maturidade técnica e institucional.**

Os resultados apresentados ao longo deste relatório demonstram a capacidade da área de absorver o aumento das manifestações, manter a consistência das respostas e preservar a confiança dos clientes nos principais canais reputacionais.

Mais do que atender manifestações, a área escutou, aprendeu e transformou dados em ações concretas, fortalecendo o elo entre cliente, negócio e regulação.

Cada indicador positivo e melhoria implementada, reforçam o papel da Ouvidoria como guardião da confiança institucional, sustentando os valores que definem o Asaas: transparência, interesse genuíno pelo cliente e qualidade.

“

Mais do que responder,
a Ouvidoria constrói
confiança dentro e
fora do Asaas.”