

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2025

## Contexto e Propósito

# O segundo semestre de 2025 foi marcado pela **evolução operacional da Ouvidoria Asaas,**

com foco na automação de processos internos para liberar capacidade da equipe e ampliar a qualidade do atendimento. O objetivo foi claro: menos tempo em tarefas operacionais, mais tempo para resolução efetiva.

A base de clientes cresceu aproximadamente **17,4%** no segundo semestre de 2025, passando de 205.856 para **241.778 clientes ativos**, ocasionando, também, o aumento de 35% de demandas no período.

Em relação às iniciativas do semestre, destaca-se a implementação da classificação unificada de causa raiz, entre Ouvidoria e Jurídico, das manifestações, avançando de uma categorização sintomática para uma análise que identifica a origem real do contato do cliente. Essa mudança permite à Ouvidoria gerar insumos mais precisos para a melhoria contínua dos processos da empresa.

Também foram **desenvolvidos recursos integrados à plataforma de atendimento**, incluindo ferramentas de consulta de tags e de respostas padronizadas acessíveis diretamente pelo analista durante o atendimento, eliminando a necessidade de alternar entre sistemas. O conjunto dessas automações gerou uma redução de **236 horas/ano** em atividades operacionais.

# Em resumo:

## **Consolidação institucional:**

Foco em automação de processos.

## **Crescimento do negócio:**

+17,4% na base de clientes (241.778 clientes ativos até dezembro/2025).

## **Evolução Técnica**

implementação de causa raiz e ferramentas integradas de produtividade.

## Principais Resultados e Aprendizados

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

Indicador	1S/2025	2S/2025	Variação	Interpretação Objetiva
Total de manifestações	2.429	3.268	+35%	Acionamento da Ouvidoria em maior proporção do que a base de Clientes.
Tempo Médio de Resposta (TMR) <small>dias corridos</small>	5 dias (4,59)	6 dias (6,33)	+37,9%	Mantém-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis.
RDR/SISCAP <small>análises Bacen</small>	267	298	+11,61%	Crescimento em linha com o volume geral.
Reputação no Reclame AQUI	Selo RA1000	Ótimo	--	Segunda maior reputação do canal.

## Principais Resultados e Aprendizados

No período, foram registradas **448 avaliações** nos canais reputacionais, das quais **86% foram classificadas como solucionadas**. No RA, alcançamos a média reputacional de 8,4 e, no Consumidor.gov, o nível de satisfação ganhou nota 3 de 5.



# O semestre evidenciou uma **mudança no perfil das avaliações positivas recebidas.**

Enquanto no 1º semestre de 2025 as avaliações positivas estavam distribuídas entre diferentes faixas de tempo de resposta, no 2º semestre houve uma concentração em respostas com TMR superior a 7 dias.

**Ao todo, 178 avaliações, de um total de 298,** foram atribuídas a casos com maior tempo de análise, reforçando ainda mais a percepção de valor por parte dos clientes em tratativas mais aprofundadas.

O comportamento demonstra que o objetivo não é obter respostas mais rápidas, mas sim, um atendimento com cuidado e qualidade, que buscam a resolução completa da demanda.



## Análises e Tendências

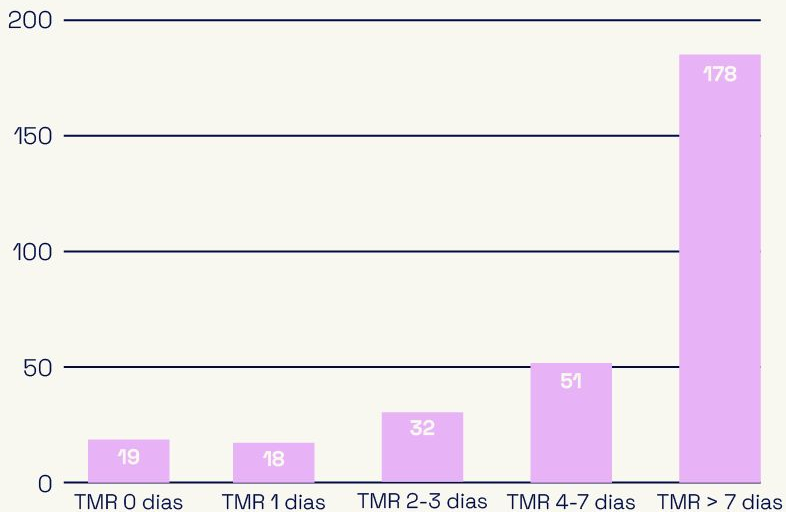
Tempo de resposta

X

Satisfação

### Avaliações Positivas Ouvidoria

Quantidade de avaliações positivas recebidas por tempo médio de resposta



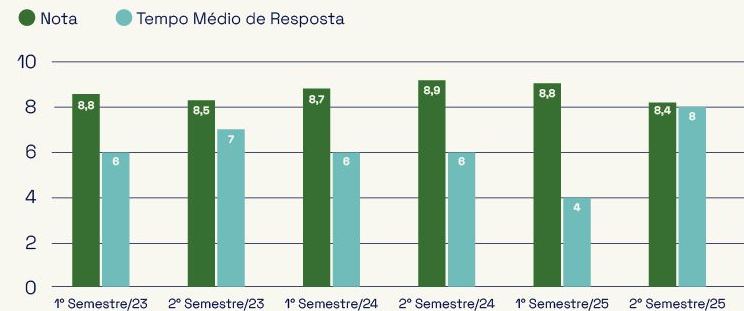
## Impacto e Contribuições

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

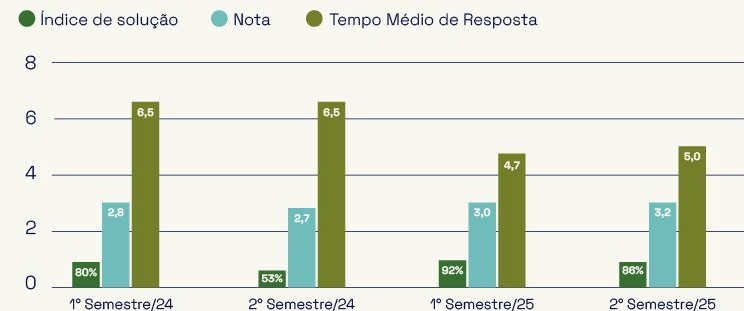
Nota e tempo médio de resposta no canal Reclame Aqui



### Consumidor.GOV

#### Comparativo de Índice, nota e TMR por semestre

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



## Impacto e Contribuições

### O 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.

A Ouvidoria manteve o tempo médio de resposta dentro do prazo regulatório e preservou a qualidade das respostas, resultando em boas notas e índices de solução.

A implementação da causa raiz e das ferramentas integradas à plataforma de atendimento representa um avanço significativo: a Ouvidoria deixa de ser apenas um canal de resposta e passa a atuar como fonte estruturada de inteligência operacional, gerando insumos que contribuem diretamente para a melhoria dos processos da empresa.

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



# O segundo semestre de 2025 foi marcado pelo **avanço dos processos internos,**

com automações que geraram ganhos reais de produtividade, liberando a equipe para o que mais importa: ouvir o cliente com atenção, entender a origem do problema e entregar respostas que fazem a diferença.

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



“

**A Ouvidoria evolui  
junto com o Asaas,  
garantindo que o crescimento  
aconteça com qualidade,  
consistência e confiança.”**