



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

NDD TECH LTDA

Março 2026

Data base: janeiro a dezembro/2025

Índice

1. Apresentação do Relatório.....	3
2. Ouvidoria NDD Tech.....	3
3. Diretrizes da Ouvidoria	4
4. Canais de Contato.....	5
5. Resultados Ouvidoria 2025.....	5
5.1 Quantidade mensal de demandas.....	5
5.2 Distribuição de demandas por tema reclamado.....	5
5.3 Distribuição das demandas por prazo de solução	6
5.4 Plano de ação	6
5.4.1 Dezembro/2025	6
5.4.2 Janeiro/2026.....	7
5.4.3 Fevereiro/2026	7
5.4.4 Março/2026.....	7
5.5 Monitoramento Contínuo.....	8

1. Apresentação do Relatório

O Relatório da Ouvidoria da NDD Tech tem por finalidade apresentar, de forma estruturada e transparente, as informações relativas à atuação do componente organizacional de Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

O documento evidencia as práticas adotadas no tratamento das manifestações recebidas, reforçando o compromisso institucional com a ética, a imparcialidade, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, o relatório contempla dados qualitativos e quantitativos referentes às demandas registradas, prazos de tratamento, temas recorrentes, providências adotadas e oportunidades de aprimoramento identificadas ao longo do período.

Também são apresentadas informações institucionais sobre a NDD Tech, incluindo aspectos relacionados à sua estrutura de governança e à organização e funcionamento da Ouvidoria, demonstrando a aderência às normas regulatórias aplicáveis e o fortalecimento dos controles internos e da experiência do cliente.

2. Ouvidoria NDD Tech

A Ouvidoria da NDD Tech Ltda. atua como instância final e independente de atendimento, responsável pelo tratamento conclusivo das manifestações de clientes e usuários relativas aos produtos e serviços da Instituição que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância.

Sua atuação está direcionada à defesa dos direitos dos clientes e usuários, ao esclarecimento de deveres e à prevenção e solução de conflitos, contribuindo para a transparência, a confiança e a qualidade no relacionamento institucional.

Em caráter excepcional, a Ouvidoria poderá atuar diretamente em manifestações que envolvam risco relevante à imagem, à reputação ou à exposição institucional da NDD Tech, conforme previsto em sua Política de Ouvidoria.

O canal é destinado ao recebimento e tratamento de reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias, assegurando análise imparcial, resposta fundamentada e observância dos prazos regulatórios.

A Ouvidoria atua em conformidade com:

- Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria;
- Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022, que trata do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR);
- Código de Defesa do Consumidor;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- Demais normas aplicáveis do Banco Central do Brasil.

3. Diretrizes da Ouvidoria

Compete à Ouvidoria:

- Receber, registrar e tratar formalmente as manifestações de clientes e usuários;
- Analisar e apurar os fatos apresentados;
- Emitir resposta conclusiva e fundamentada;
- Observar os prazos e critérios definidos na regulamentação vigente e na Política de Ouvidoria;
- Acompanhar recorrências e propor melhorias processuais.







Abrange tanto os canais internos quanto plataformas externas de relacionamento e supervisão, incluindo:

- Consumidor.gov.br;
- Reclame Aqui;
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil.

Além do tratamento individual das demandas, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento contínuo dos processos internos, políticas corporativas e padrões de conduta, fortalecendo a governança, a conformidade regulatória e a cultura institucional de respeito ao cliente.

4. Canais de Contato

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria podem ser registradas por meio dos seguintes canais oficiais:

-  Telefone 0800-727-0791 (opção 6)
-  E-mail ouvidoria@ndd.tech
-  Formulário eletrônico no site <https://ndd.tech/canais-de-atendimento/>
-  Consumidor.gov.br
-  Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR Bacen
-  Reclame Aqui

Todos os canais são gratuitos, acessíveis e amplamente divulgados, conforme exigência regulatória.

5. Resultados Ouvidoria 2025

5.1 Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025 foram recebidas e registradas 30 (trinta) manifestações no canal de Ouvidoria.

5.2 Distribuição de demandas por tema reclamado

Motivo das reclamações	Qt.	Classificação	Observação
Conta digital recusada	3	Improcedente	Ausência de documentação
Boleto incorreto	1	Improcedente	Boleto sem vínculo com contas gerenciadas pela Instituição
Demora na resolução do problema	1	Improcedente	Demanda dentro do SLA
Falta de acesso ao extrato da conta	1	Procedente	Indisponibilidade das APIs de consulta de extrato, devido a liberação de extrato
Indisponibilidade App	24	Procedente	Demora na liberação na versão pelas lojas de aplicativos
Total	30		

5.3 Distribuição das demandas por prazo de solução

Durante o **ano de 2025**, as manifestações recebidas em canais oficiais internos da Ouvidoria foram respondidas em um tempo médio de **21 (vinte um) dias úteis**. Ao todo, tivemos **66,67%** das Demandas respondidas dentro do prazo de **10 (dez) dias úteis**.

Mês	Qt.	SLA cumprido	Status
Janeiro	1	0%	Respondidas fora do prazo
Fevereiro	2	0%	Respondidas fora do prazo
Março	1	0%	Respondidas fora do prazo
Abril	2	0%	Respondidas fora do prazo
Maio	13	100%	Respondidas no prazo
Junho	3	100%	Respondidas no prazo
Julho	3	0%	Respondidas fora do prazo
Agosto	3	66,67%	1 Respondidas fora do prazo
Setembro	1	100%	Respondido no prazo
Outubro	1	100%	Respondido no prazo
Novembro	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Dezembro	0	Não aplicável	Não houve reclamação

5.4 Plano de ação

No período compreendido entre dezembro de 2025 e março de 2026, foram implementadas melhorias estruturais e processuais na área de Atendimento e Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer a governança, assegurar o cumprimento dos prazos regulatórios e aprimorar a qualidade e a resolutividade no atendimento aos clientes.

As ações adotadas estão descritas a seguir:

5.4.1 Dezembro/2025 – Estruturação Normativa e Canais de atendimento

Publicação da Política de Ouvidoria no site institucional, garantindo maior transparência quanto às atribuições, prazos e funcionamento do canal.

- Reformulação dos canais de Ouvidoria, com:

- Disponibilização do canal na URA telefônica;
- Implantação de formulário eletrônico no site institucional para registro de manifestações;
- **Realização de treinamento** e disponibilização no Site *Academy* corporativo, com foco em:
 - Cumprimento de prazos regulatórios;
 - Melhoria da qualidade do atendimento;
 - Registro adequado das manifestações;
 - Prevenção de recorrências.

5.4.2 Janeiro/2026 – Monitoramento e Controle de Prazos

- Implantação do monitoramento contínuo dos prazos de atendimento (SLA), assegurando aderência à legislação aplicável.
- Implementação de mecanismos de controle e alertas internos para mitigação de risco de descumprimento de prazos.
- Atualização e ampla divulgação dos horários de atendimento nos canais oficiais.
- Início do acompanhamento preventivo de reclamações registradas em canais externos, com tratamento estruturado das ocorrências.

5.4.3 Fevereiro/2026 – Análise Estruturada de Reclamações

- Instituição do mapeamento mensal dos principais motivos de reclamações.
- Classificação das demandas por tipologia, origem e área responsável.
- Realização de análise de causa raiz para identificação de falhas processuais ou operacionais.
- Definição e acompanhamento de planos de ação corretivos, com monitoramento de reincidências.

5.4.4 Março/2026 – Revisão de Processos

- Revisão e atualização dos fluxos operacionais e scripts de atendimento, visando maior clareza, padronização e resolutividade.
- Reforço na divulgação dos canais de atendimento e Ouvidoria.

5.5 Monitoramento Contínuo

Desde dezembro de 2025, os seguintes indicadores passaram a ser acompanhados de forma sistemática:

- Cumprimento de prazos regulatórios;
- Tempo médio de resposta e de solução;
- Índice de reincidência;
- Volume de reclamações por tipologia;
- Índice de resolutividade.

O acompanhamento periódico desses indicadores permite a identificação de oportunidades de melhoria e o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Lages, 19 de março de 2026.

Elaborado pela Ouvidora, e aprovado pela Diretoria em março/2026.