

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

NDD Tech Ltda

Julho 2026

Data base: Janeiro a Junho/2026

Índice

1. Apresentação do Relatório	3
2. Ouvidoria NDD Tech	3
3. Diretrizes da Ouvidoria.....	4
4. Canais de Contato	5
5. Resultados 2026.....	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 Janeiro/2026.....	6
5.4.2 Maio/2026	7
5.4.4 Agosto/2026	7

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 30 de junho de 2026.

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 2026

5.1 Quantidade mensal de demandas

No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2026 foram recebidas e registradas 09 (nove) manifestações no canal de Ouvidoria.

5.2 Distribuição de demandas por tema reclamado

Motivo das reclamações	Qt.	Classificação	Observação
Conta digital recusada	1	Improcedente	Ausência de documentação
Falha sistêmica	1	Improcedente	Produto fiscal, sem vínculo com contas gerenciadas pela Instituição
Demora na resolução do problema	4	Procedente	Falta de retorno/Retorno inconsistente no chamado aberto pelo cliente
Falta de acesso ao extrato de valores recebidos e a receber	1	Procedente	Indisponibilidade das APIs de consulta de extrato, devido a Bug sistêmico

Transferência bancária não realizada	1	Procedente	Transferência solicitada pelo cliente, pois sua conta estava bloqueada, não foi efetuada
Falta de atendimento telefônico por parte do canal de atendimento	1	Improcedente	Alto volume de atendimento impediu o atendimento de imediato, o problema foi resolvido no mesmo dia, com retorno dos atendentes
Total	9		

5.3 Distribuição das demandas por prazo de solução

Durante **o primeiro semestre de 2026**, as manifestações recebidas em canais oficiais internos da Ouvidoria foram respondidas em um tempo médio de 7,4 dias úteis. Ao todo, tivemos **100%** das Demandas respondidas dentro do prazo de **10 (dez) dias úteis**.

Mês	Qt.	SLA cumprido	Status
Janeiro	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Fevereiro	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Março	0	Não aplicável	Não houve reclamação
Abril	1	100%	Respondidas no prazo
Maiο	4	100%	Respondidas no prazo
Junho	4	100%	Respondidas no prazo

5.4 Ações de melhoria

No período compreendido entre Janeiro e Junho 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.

5.4.1 Janeiro/2026 – Monitoramento e Controle de Prazos

- Monitoramento contínuo dos prazos de atendimento (SLA), assegurando aderência à legislação aplicável.

- 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.

5.4.2 Maio/2026 Gravação de treinamento (reciclagem) com foco em:

- Cumprimento de prazos regulatórios;
- Melhoria da qualidade do atendimento;
- Registro adequado das manifestações;
- Prevenção de recorrências.

5.4.3 Agosto/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.

Lages, 28 de Julho de 2026.

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