Relatório Semestral de Ouvidoria

1° SEM 2026

Apresentação

Este é o Relatório de Ouvidoria Digio, onde divulgaremos os resultados obtidos ao longo do 1º semestre de 2026, demonstrando os indicadores dos atendimentos, registrados e tratados por meio dos nossos canais de atendimento.

Temos como princípio, criamos soluções digitais para descomplicar o jeito com que os brasileiros cuidam do seu dinheiro e pautados na Resolução CMN nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, assim como aderentes à Resolução CMN nº 4.949/21, buscamos prover um relacionamento transparente, adequando nossos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.

Boa leitura!

Nossos Valores



Fazemos o que é correto sempre

Fazer o certo é pensar na continuidade dos negócios da empresa, com respeito às pessoas e políticas corporativas. Não existem vias alternativas. Somos responsáveis pela integridade e continuidade ética das ações da companhia.



São as pessoas que transformam a empresa

As pessoas são as responsáveis pela construção da cultura e da melhoria constante nos processos para evolução dos negócios. Promovemos a autonomia e empoderamos, pois acreditamos na capacidade do nosso time.



Fazemos mais, pois trabalhamos juntos

Trabalhar junto é mais que somar esforços, é multiplicar talentos. É usar o potencial de uma equipe de maneira exponencial. A colaboração baseada na confiança, no olho no olho, no diálogo franco, é o único caminho para o desenvolvimento de um futuro sustentável e para nos mantermos relevantes para os clientes e para a sociedade.



Saber ouvir o cliente já é metade da solução

O cliente é a razão de ser do nosso negócio. E, ao mesmo tempo, é o nosso aliado no processo de aperfeiçoamento da empresa. Porque cada desafio que nos apresentam nos ajuda a repensar sempre a forma como vamos ao mercado, como atendemos suas necessidades. O cliente é nossa bússola mostrando que estamos no caminho certo.



Os desafios são as melhores oportunidades

A bola chegou quadrada? A gente deixa ela redonda. Encarar o desafio é a melhor maneira de se chegar ao sucesso. Porque aprendemos nos fortalecemos e evoluímos. Somos movidos a desafios, a fazer mais simples e de modo mais eficiente. Transformamos limão em limonada.



Pensamos e agimos como dono

Somos um time e todos são responsáveis pelos resultados da empresa. Nossa gestão é pelo resultado, pela conquista dos objetivos do negócio, que são também a forma como as pessoas crescem e se desenvolvem. O olhar de dono é focado na entrega, no crescimento e na evolução de todos.



Carlos Giovane Neves

PRESIDENTE

Mensagem do Presidente

O primeiro semestre de 2026 foi marcado pelo fortalecimento do nosso compromisso com a transparência, a evolução contínua dos nossos serviços e a valorização da voz do cliente. Neste período, as informações trazidas pela Ouvidoria contribuíram para o aprimoramento de processos, produtos e experiências, reforçando a importância da escuta ativa como instrumento de desenvolvimento da instituição.

Os resultados apresentados neste relatório demonstram a atuação consistente do Digio na busca por soluções cada vez mais simples, seguras e alinhadas às necessidades dos nossos clientes.



Marcos Boll

DIRETOR DE OUVIDORIA

Mensagem do Diretor de Ouvidoria

O primeiro semestre de 2026 reforçou a importância da Ouvidoria como um instrumento de escuta, análise e geração de melhorias para o Digio. Mais do que tratar manifestações, nosso papel é compreender as necessidades dos clientes, identificar oportunidades de evolução e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da experiência oferecida pela instituição.

A voz do cliente é um importante direcionador para nossas ações. A partir das manifestações recebidas, fortalecemos o foco no cliente, revisamos processos e apoiamos a construção de soluções mais eficientes, simples e transparentes.

Os resultados apresentados neste relatório refletem a atuação integrada da Ouvidoria com as áreas parceiras, transformando aprendizados em iniciativas que contribuem para o fortalecimento da governança, da qualidade dos serviços e da jornada dos nossos clientes.



Vanessa Malta

OUVIDORA

Mensagem da Ouvidora

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria manteve seu compromisso de atuar com independência, transparência e foco na experiência do cliente. Nossa atuação esteve direcionada à análise cuidadosa das manifestações recebidas, buscando assegurar que cada cliente fosse ouvido e tivesse sua demanda tratada com qualidade, respeito e atenção.

Mais do que solucionar casos individuais, trabalhamos para identificar oportunidades de aprimoramento nos processos, produtos e serviços, contribuindo para a evolução contínua dos canais de atendimento e para o fortalecimento da cultura centrada no cliente.

Os resultados apresentados neste relatório refletem o compromisso do Digio em promover uma experiência cada vez mais simples, eficiente e consistente em todos os pontos de contato com nossos clientes.



Mensagem da Ouvidoria

Cada integrante da Ouvidoria Digio exerceu um papel essencial na missão de ouvir, compreender e buscar soluções para as demandas dos nossos clientes. Com diferentes experiências, conhecimentos e perspectivas, atuamos de forma complementar, sempre unidos pelo compromisso com a qualidade do atendimento, a transparência e o respeito ao cliente.

Nossa rotina vai além da análise das manifestações recebidas. Trabalhamos para compreender as causas das demandas, identificar oportunidades de melhoria e apoiar a evolução contínua dos processos e serviços da instituição. Cada caso tratado recebe atenção, responsabilidade e senso de dono, refletindo o comprometimento de um time que entende a relevância de sua atuação para a experiência do cliente.

Os resultados apresentados neste relatório são fruto da dedicação de uma equipe que atua de forma colaborativa, resiliente e comprometida com a excelência. Seguimos transformando a voz do cliente em aprendizado, evolução e oportunidades de melhoria, contribuindo para que o Digio ofereça uma experiência cada vez mais simples, eficiente, segura e transparente em todos os seus canais de atendimento.

Canais de Atendimento

08

digio

Atendimento Empréstimos

Capitais e regiões metropolitanas: **3003-8734**
Demais regiões: **0800 333 8734**
Das 8h às 22h (Seg. a Sex.)

Atendimento Ibi Card:

Capitais e regiões metropolitanas: **4004-0127**
Demais regiões: **0800 701 0127**
Das 8h às 22h (Seg. a Sex.)

Atendimento Cartão Digio

Capitais e regiões metropolitanas: **3004-9920**
Demais regiões: **0800 721 9920**
24 horas



Chat app

Atendimento no **aplicativo Digio**
24 horas

SAC

Exclusivo para informações institucionais, reclamações ou elogios:
0800 333 8735
24 horas

Deficiência auditiva ou fala:
www.digio.com.br
Atendimento em libras
Das 8h às 20h - (Seg. a Sab.)

Ouvidoria
0800 333 1474
Das 10h às 16h (Seg. a Sex., exceto feriados.)

Nossos sites

digio.com.br

digio.com.br/consignado

consignadoprivado.digio.com.br

ubercontabrasil.com.br

Atendimento Consignado

Capitais e Regiões Metropolitanas: 3004-7224
Demais Localidades: 0800 055 7222
Segunda a sexta-feira: 8h às 20h
Sábado: 9h às 15h
(Sem expediente aos domingos e feriados)

Regularização de Dívida – Consignado

Contratos INSS com atraso superior a 20 dias e outros convênios com atraso superior a 35 dias:

0800-400-4747

Para outras situações, negocie aqui ou ligue para **3004-7224**

Central de Vendas 0800 704 5533

Segunda a sexta-feira: 9h às 18h
Sábado: 10h às 16h
(Sem expediente aos domingos e feriados)

Encontre-nos em

Baixe o Digio

Disponível em App Store

Baixar na Google Play

SAC em números

93.633

Ligações atendidas

Total de ligações efetivamente atendidas nos canais 0800 e outros

88.242

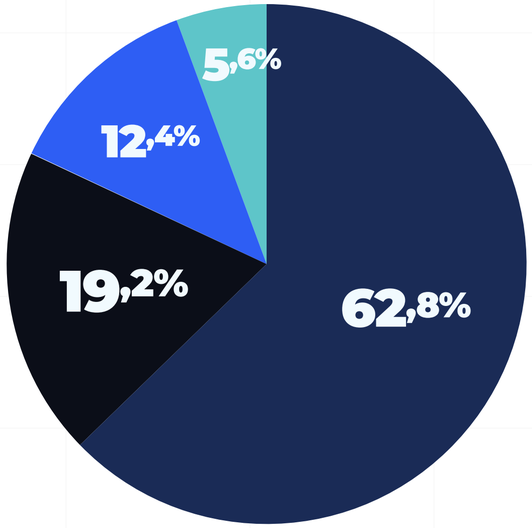
Protocolos válidos

Total de registros no SAC, exceto status e rechamadas

64%

Resposta em até 5 dias úteis

11.906 registros respondidos dentro do prazo



Distribuição dos registros por tipo de demanda

- Informação – 55.386 registros
- Reclamação – 16.974 registros
- Outras demandas – 10.911 registros
- Cancelamento – 4.971 registros

Base: 88.242 protocolos válidos registrados no semestre.

Ouvidoria

12

digio

Atribuições da Ouvidoria

Canal de última instância para demandas não resolvidas nos canais primários, com mediação de conflitos e foco na solução efetiva de cada manifestação.

Como atuamos

- Independência, ética e transparência
- Diligência e resposta conclusiva
- Análise individualizada de cada caso
- Apuração junto às áreas responsáveis

Canais tratados

- 0800 da Ouvidoria
- Banco Central do Brasil
- Consumidor.gov.br
- Procons

Nossos valores

- Compromisso com o cliente e escuta ativa
- Responsabilidade e transparência
- Inclusão e respeito
- Melhoria contínua

A voz do cliente vira melhoria de produtos, serviços, processos e jornadas.

Os indicadores a seguir mostram volume, canais, prazos e efetividade das soluções.

Volume de manifestações

Distribuição por canal

Cumprimento de prazos

Efetividade das soluções

Ouvidoria em Números

14

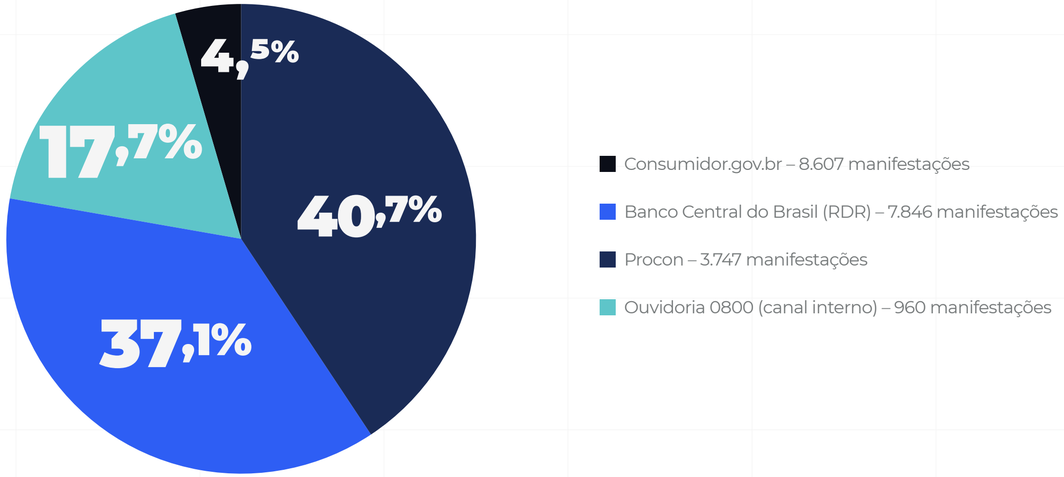
digio

Volume por canais de atendimento

Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria Digio no 1º semestre de 2026



21.160 **Manifestações** recebidas no semestre e distribuídas entre os quatro canais de atendimento considerados neste relatório.



Canal interno - Ouvidoria 0800

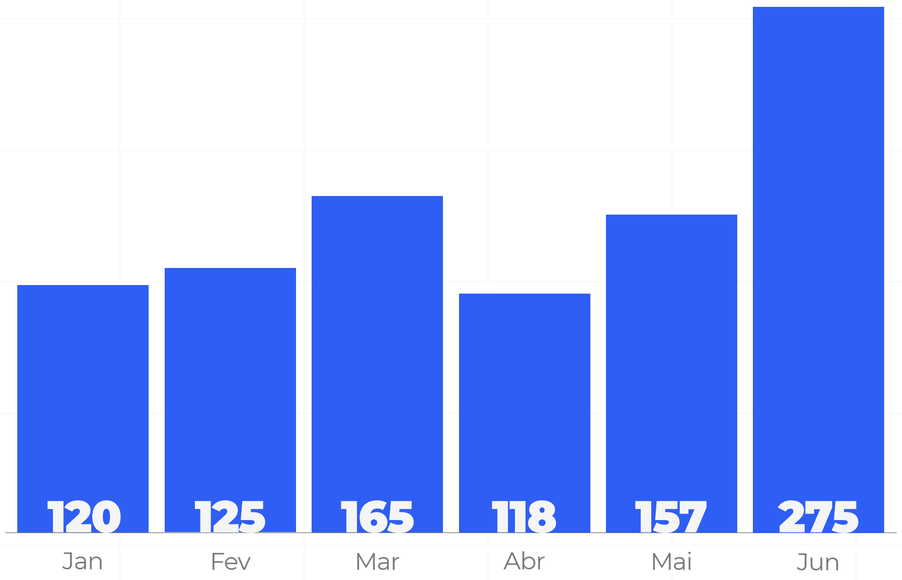
Registros de clientes elegíveis atendidos pela Ouvidoria de janeiro a junho de 2026

960 manifestações no semestre

4,5% do total tratado pela Ouvidoria

Base considerada: todos os registros de clientes elegíveis efetivamente atendidos no canal 0800 no período.

Distribuição mensal dos atendimentos no canal 0800



Fonte: Integrall

Junho concentra o maior volume do semestre (275 manifestações).



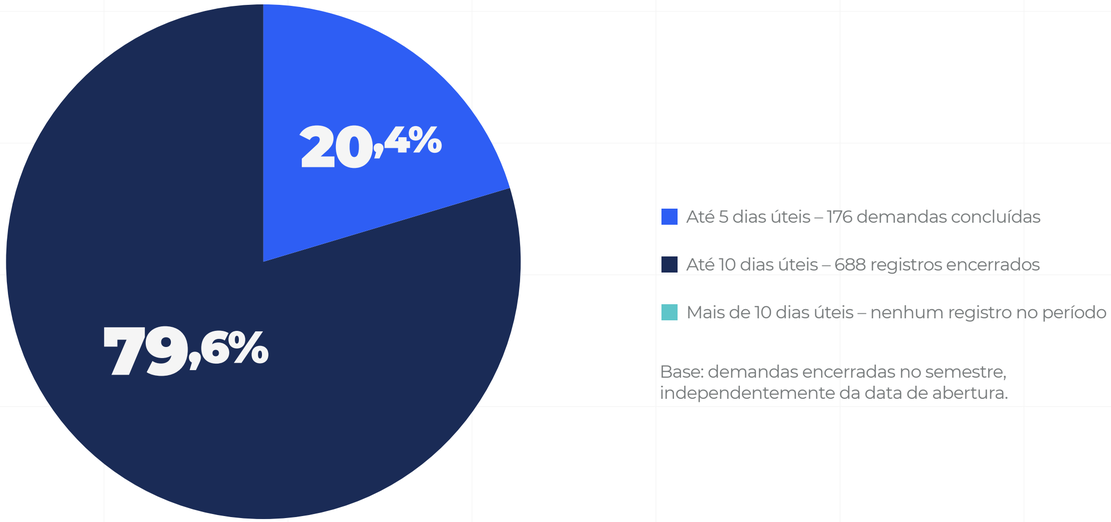


Demandas encerradas no semestre

Prazos de solução ou resposta disponibilizada ao cliente — janeiro a junho de 2026

864 **Manifestações encerradas** consideradas no semestre, independentemente da data de abertura

Distribuição por prazo de encerramento



Base: demandas encerradas no semestre, independentemente da data de abertura.

Pesquisa de satisfação

Notas médias e adesão às perguntas da pesquisa — 1º semestre de 2026

3,44



Satisfação com a **solução** apresentada.

281 respondentes

33,5%

de adesão

3,75



Satisfação com o **atendimento** recebido.

238 respondentes

28,3%

de adesão

Fonte: Integrall

Base: clientes que responderam à pesquisa após o encerramento da manifestação.

Consumidor.gov.br

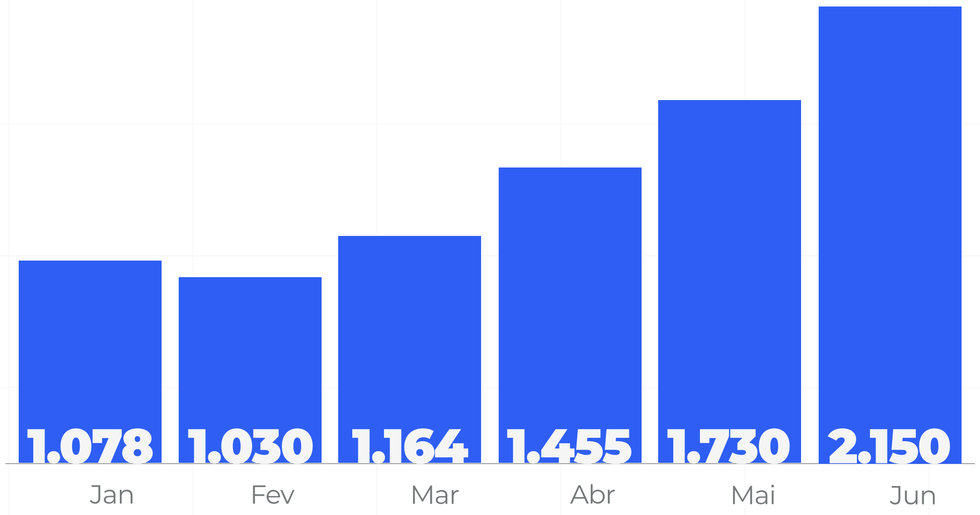
Plataforma pública de solução de reclamações — 1º semestre de 2026

8.607 demandas no semestre

42,6% do total dos canais externos

Canal público que conecta consumidores e empresas para registro, acompanhamento e solução de reclamações, com monitoramento dos órgãos responsáveis.

Evolução mensal dos registros



Distribuição por prazo de encerramento



Fonte: plataforma Consumidor.gov.br — registros relacionados ao Digio, janeiro a junho de 2026.

7.345 reclamações finalizadas na plataforma

Banco Central

Demandas recebidas pela plataforma RDR — 1º semestre de 2026

7.846 demandas via Bacen/RDR

1.308 demandas julgadas pelo Bacen

18,2% procedentes (238 demandas)

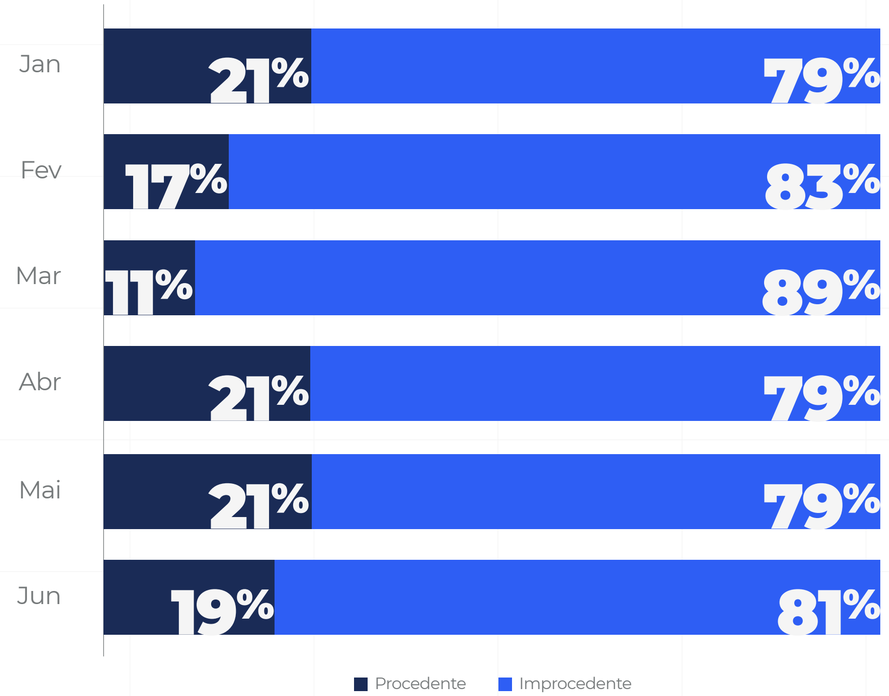
O que os números mostram

O volume registrado permite acompanhar a representatividade das manifestações direcionadas ao regulador e avaliar os temas que exigiram atuação da instituição na plataforma RDR.

O índice de procedência apoia a avaliação da aderência das respostas apresentadas, a efetividade das tratativas e os pontos que exigem acompanhamento pelas áreas responsáveis.

Fonte: plataforma RDR e ranking de reclamações do Banco Central.

Procedência das demandas julgadas por mês



Fonte: Integrall

Percentual de demandas procedentes e improcedentes por mês.

PROCON

Manifestações registradas nos órgãos de defesa do consumidor — 1º semestre de 2026

3.747 manifestações no semestre

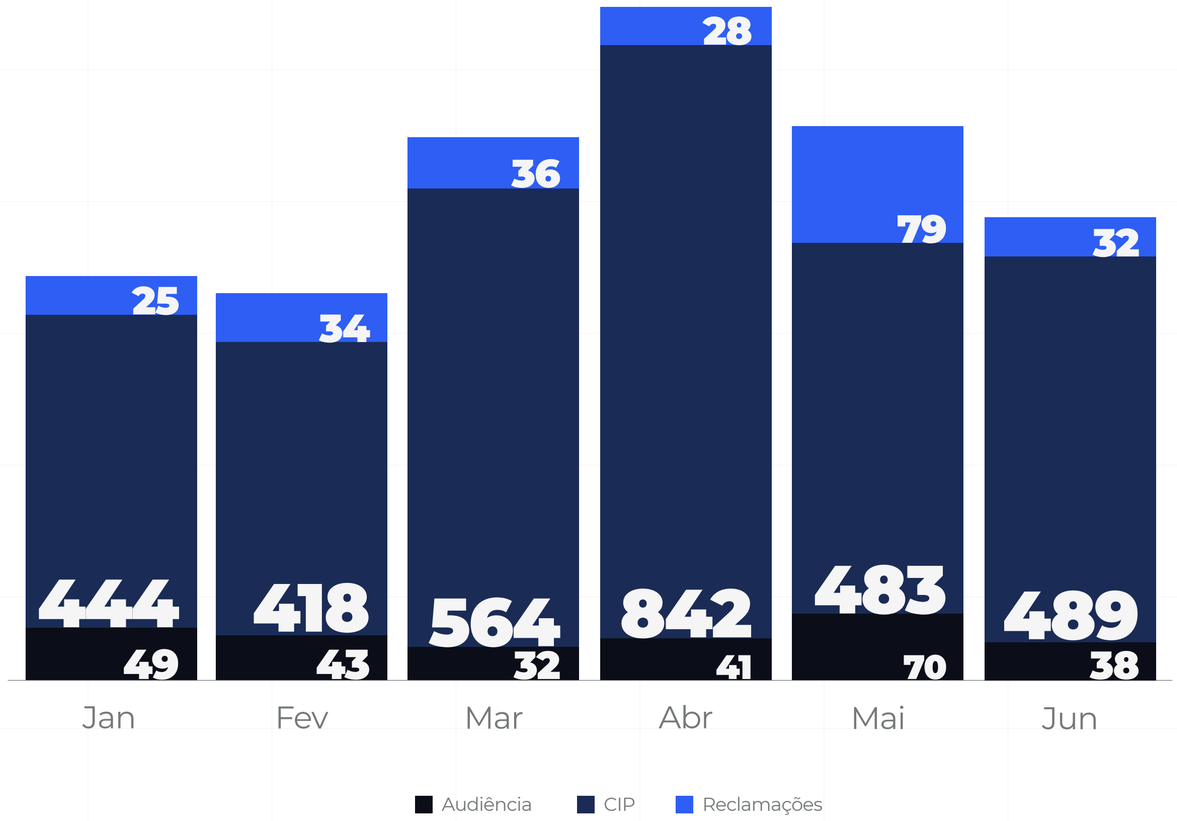
273 Audiências

3.240 CIPs

234 Reclamações

Fonte: registros recebidos dos Procons, janeiro a junho de 2026.

Volume mensal



Relatório Semestral de Ouvidoria

1° SEM 2026