

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º semestre 2025



Sumário

Apresentação	03
Canais de Atendimento	08
Resultados Ouvidoria	11
Melhoria Contínua	17
Contato	19



Apresentação

01

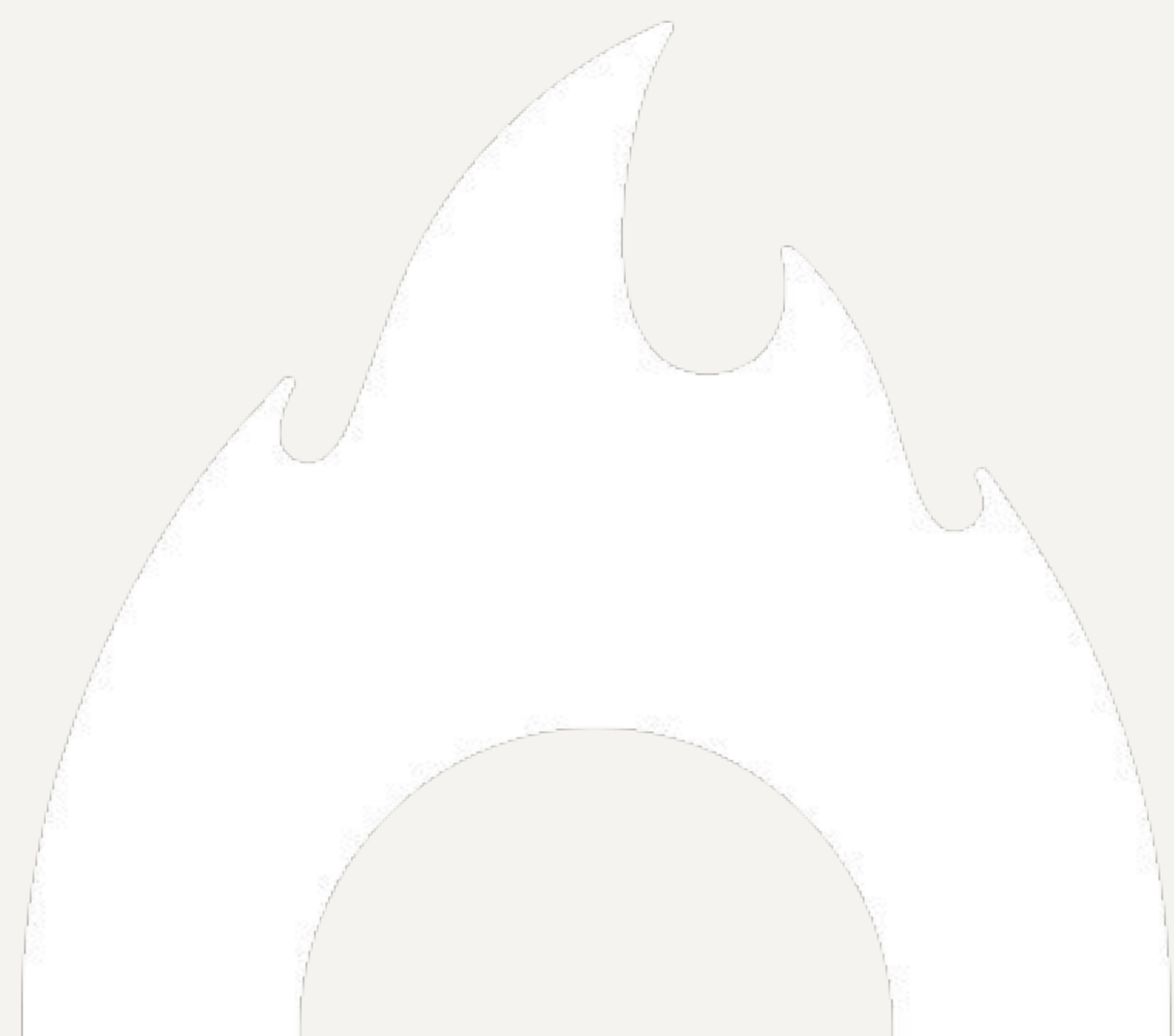


Sobre o relatório

Olá! Seja bem-vindo(a) ao Relatório Semestral de Ouvidoria da Hotmart.

Este documento tem como objetivo prestar contas aos nossos clientes, órgãos reguladores e toda a comunidade do nosso ecossistema, sobre nossas atividades no segundo semestre de 2025.

Publicamos o presente relatório nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e Resolução BCB 28, de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional.

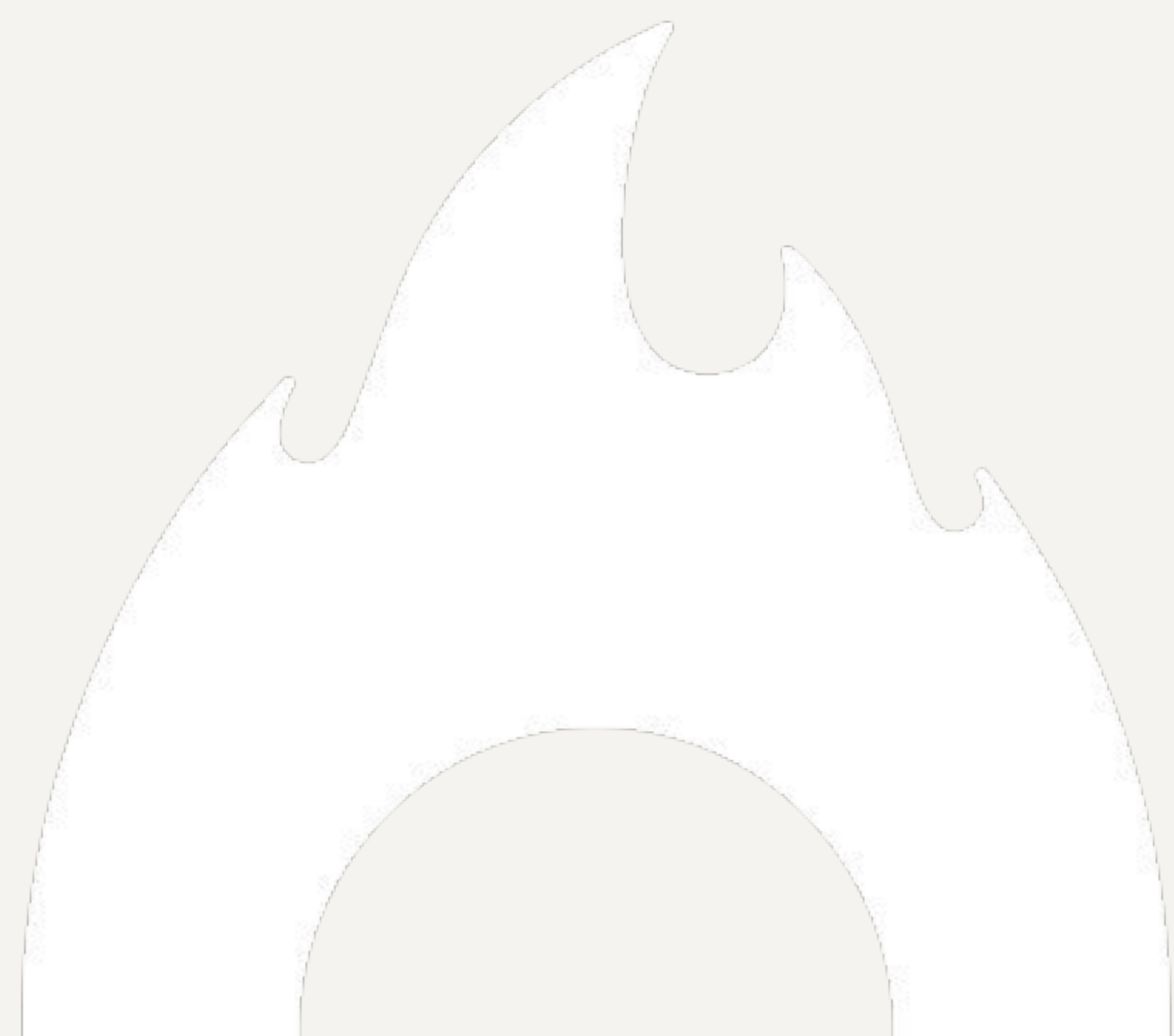




A Hotmart

A Hotmart é uma empresa global de tecnologia referência e pioneira na Creator Economy (Economia dos Criadores de Conteúdo). Temos um ecossistema completo de soluções seguras e integradas, para quem deseja criar, vender e escalar negócios digitais e físicos.

Nossa missão é empoderar criadores a construir e monetizar seus negócios ao redor do mundo.





Ouvidoria

A Ouvidoria da Hotmart tem o objetivo de tratar, de forma imparcial e ética, as demandas dos clientes que utilizam os serviços financeiros, prestados pela LaunchPad Sociedade de Crédito S.A, e não se sentiram satisfeitos com a solução oferecida nos canais de primeira instância de atendimento.

Nossa atuação está baseada no respeito, compromisso com a resolução de conflitos, eficiência, transparência e melhoria contínua de nossos serviços.





Segurança

O time de Ouvidoria é qualificado para acolher todas as demandas que chegam pelos nossos canais e atua apurando os fatos de cada demanda para fornecer soluções conclusivas, simples e no menor tempo possível, contemplando o **prazo máximo de 10 dias úteis**.

Todas as manifestações registradas na Ouvidoria são tratadas por pessoas com certificação profissional em ouvidoria, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.





Canais de Atendimento

02

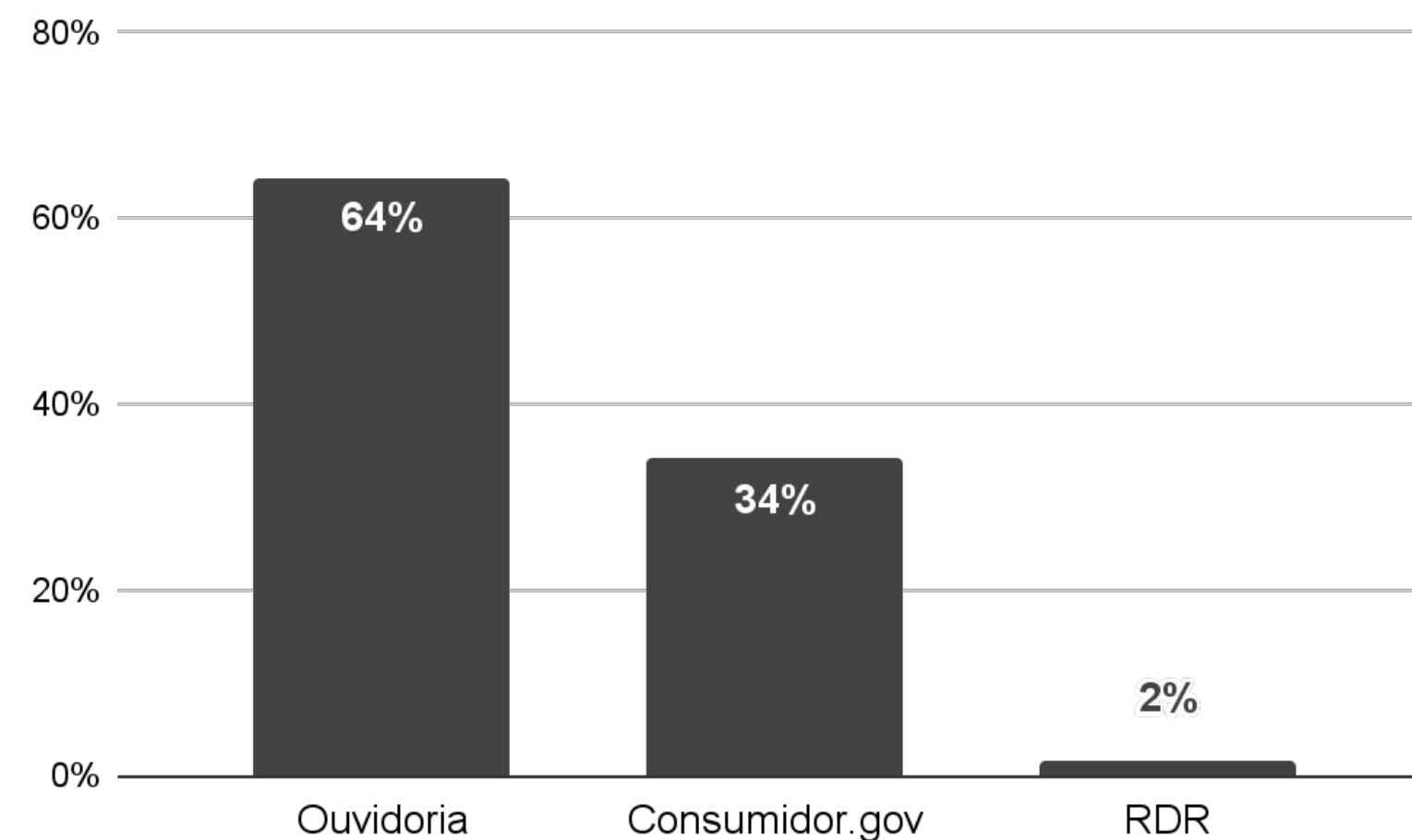


Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Hotmart é responsável pelo tratamento das demandas recebidas em seu canal oficial, através do telefone 0800, formulário disponível no site, Whatsapp e o app da empresa terceirizada Contato Seguro.

O time de Ouvidoria também tem atuação no RDR - Sistema de Registros de Demandas do Cidadão - e o Consumidor.gov: serviço público de interlocução entre consumidor e empresa.

O canal mais acionado pelos clientes no segundo semestre de 2025 foi o de **Ouvidoria** com 834 relatos, seguido pelo **Consumidor.gov** com 441 relatos e o **RDR** com 20.





Canais de Atendimento

Nosso time de atendimento disponibiliza um canal de Suporte e de auto serviço para todos os usuários que necessitam de um atendimento rápido e de primeira instância.

Para as demais instâncias, além da Ouvidoria, também estamos disponíveis nos canais Consumidor.gov, RDR e Reclame AQUI para atender nossos usuários com a mesma qualidade e segurança.





Resultados

03



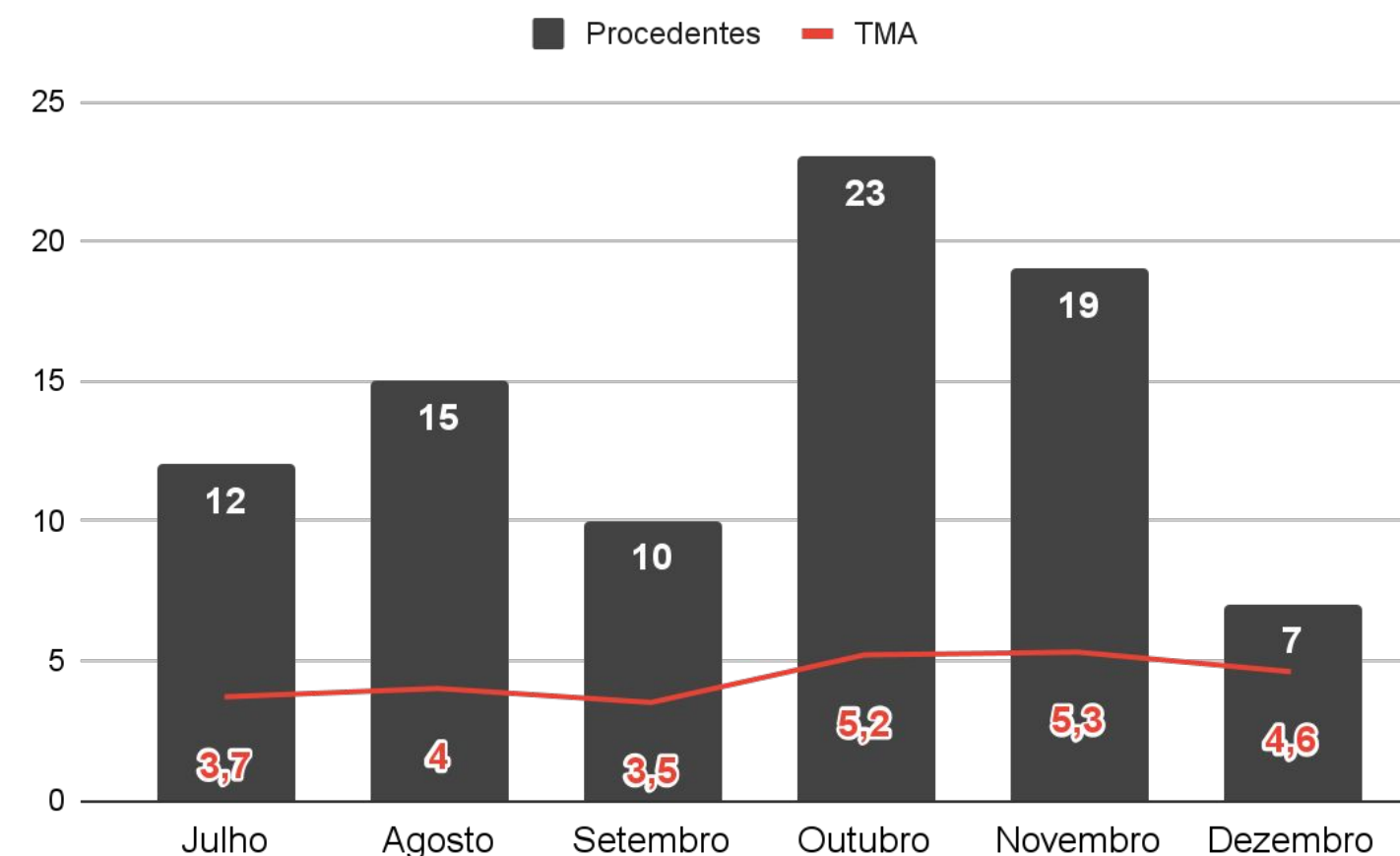
Ouvidoria

A Ouvidoria da Hotmart atua como canal de última instância para clientes que desejam registrar manifestações após os atendimentos realizados pelos canais regulares.

No segundo semestre de 2025, foram recebidos 834 relatos. Após análise, 86 casos foram considerados procedentes, ou seja, situações em que foi identificado algum ponto de falha ou oportunidade de correção nos processos ou atendimentos realizados.

O tempo médio de tratativa foi inferior a 5 dias, garantindo agilidade na análise e encaminhamento dos casos.

A maioria das manifestações esteve relacionada a saldo e recebimento de comissões, e todos os casos foram tratados e respondidos dentro do prazo previsto. As demais manifestações foram classificadas como fora de escopo da LaunchPad Sociedade de Crédito S.A. e, nesses casos, os clientes foram direcionados ao Suporte Técnico, responsável pelo atendimento de primeira instância.





Ouvidoria

Após a conclusão de cada relato, é disponibilizada imediatamente ao usuário, uma pesquisa de satisfação com uma escala de 1 a 5. A pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento e a solução apresentada.

O segundo semestre foi concluído com nota média de 5 em atendimento e 4,5 em solução. Apesar dos resultados positivos, a taxa de resposta da pesquisa ainda é baixa, o que limita análises mais aprofundadas de satisfação neste canal. Contudo, realizamos alinhamentos de qualidade constantes para que as melhorias necessárias no atendimento sejam implementadas com agilidade.





Canais externos

Consumidor.gov

Serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

441 reclamações no 2º semestre/2025

Tempo médio de resposta: 5 dias

Índice de solução: 85%

Nota média do consumidor (1 a 5): 3,0

RDR/SISCAP

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, utilizado pelos consumidores para registrar reclamações e denúncias contra instituições financeiras reguladas pelo Banco Central.

20 reclamações no 2º semestre/2025

Procedentes: 4 de 20 reclamações (20%).

Redução em comparação ao semestre anterior.

Reclame AQUI

Plataforma online de reputação e mediação de conflitos entre consumidores e empresas.

+5,4 mil reclamações no 2º semestre/ 2025

Índice de solução: 89%

Índice de Novos Negócios: 82%

Nota média do consumidor (1 a 10): 7,7

Em 2025, fomos vencedores, pela sexta vez consecutiva, do Prêmio ReclameAQUI. Essa é a maior premiação de atendimento do Brasil e receber este prêmio é um reflexo do nosso compromisso e do quanto nos importamos com nossos clientes e suas jornadas pela Creator Economy.





Melhoria Contínua

04



Novo canal de Ouvidoria

Buscando aprimorar a experiência dos usuários e fortalecer a eficiência dos nossos serviços, consolidamos no último período **melhorias estruturais no canal de Ouvidoria**.

Mais do que apresentar resultados, este relatório também reflete nosso compromisso contínuo com a melhoria dos processos e da experiência dos usuários, a partir do aprendizado gerado pelas manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria.

Processo

No semestre anterior, foi implementado o novo canal de Ouvidoria, com meios de contato mais estruturados, modernos e acessíveis, permitindo maior organização no registro, acompanhamento e tratativa das manifestações.

Capacitação

No segundo semestre, ampliamos a capacitação do time responsável pela Ouvidoria, com a certificação de mais um profissional na área, fortalecendo a qualidade, segurança e eficiência da operação.



Contato

05



FALE CONOSCO!

Central de Ajuda

Dúvidas, solicitações, informações e transações?

Acesse: help.hotmart.com

Ouvidoria

Solicitações sobre assuntos financeiros, elogio ou sugestão?

Acesse: www.contatoseguro.com.br/pt/ouvidoriahotmart

Telefone: 0800 881 3568

Hotmart SCD

Informações sobre a LaunchPad Sociedade de Crédito S.A?

Acesse: scd.hotmart.com

