

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre 2026



Sumário

Apresentação	03
Canais de Atendimento	08
Resultados da Ouvidoria	11
Contato	17



Apresentação

01

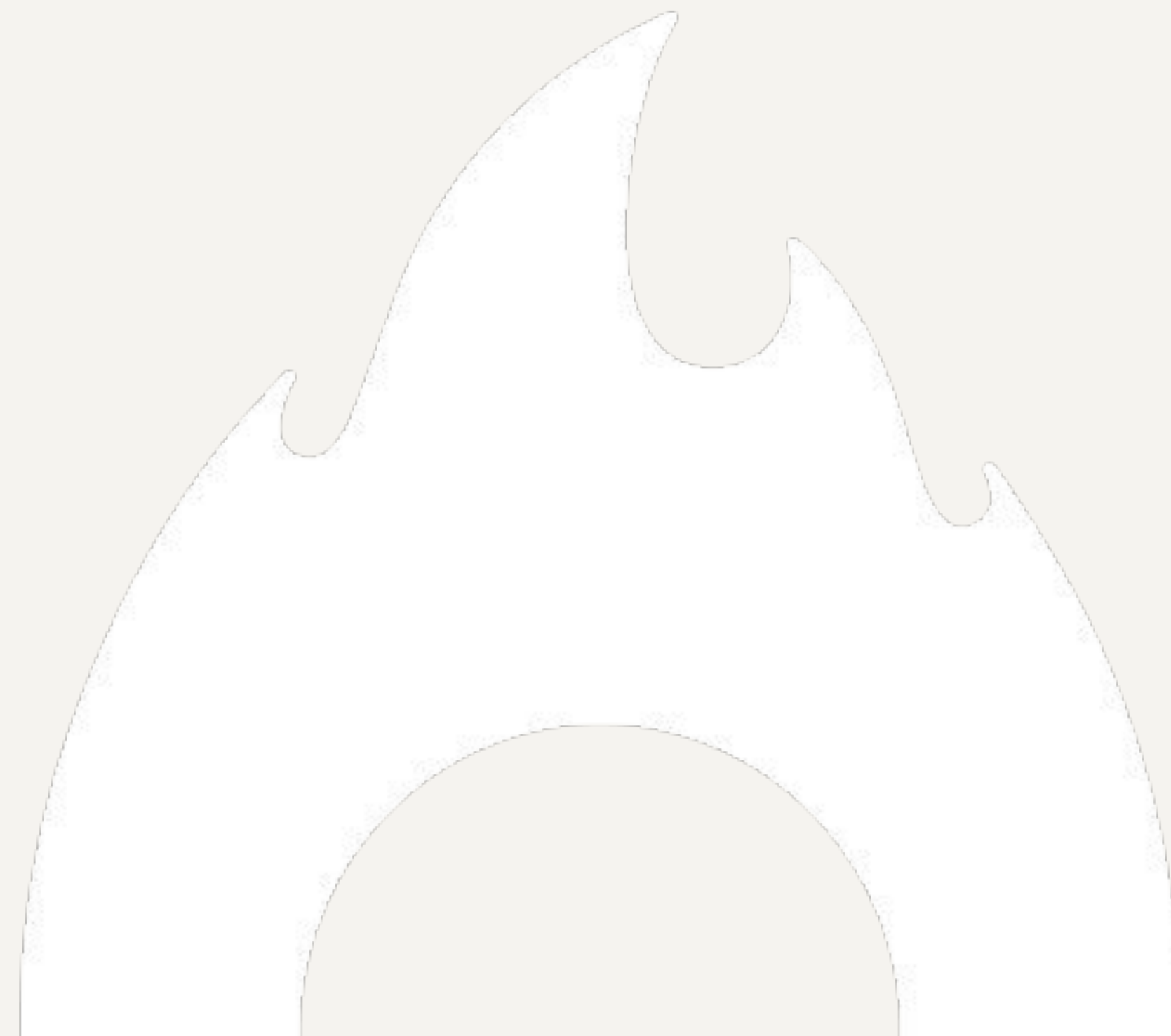


Sobre o relatório

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 primeiro semestre de 2026.

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.

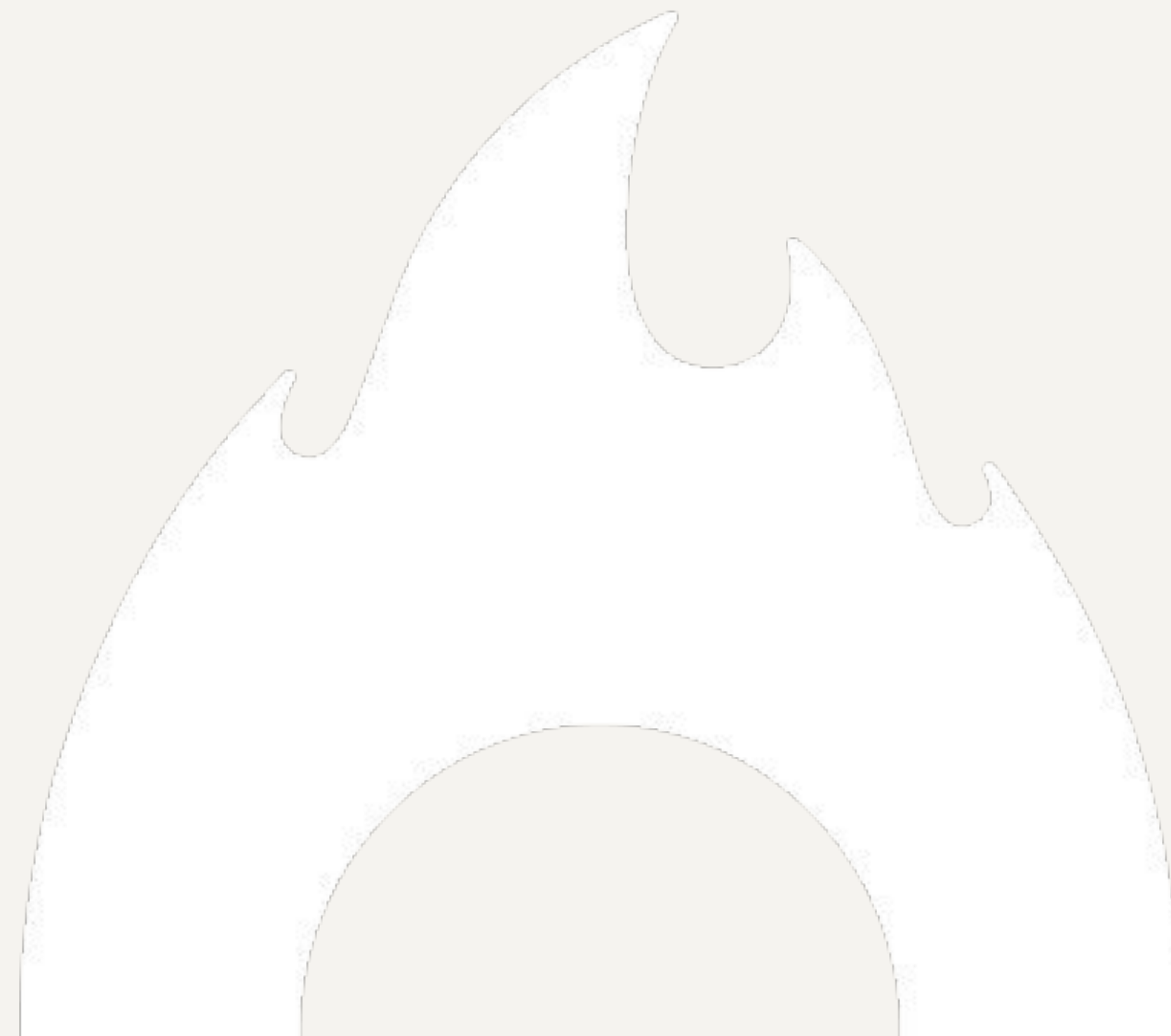




A Hotmart

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 todos os relatos 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 n.º 4.860 de 23/10/2020.





Canais de Atendimento

02

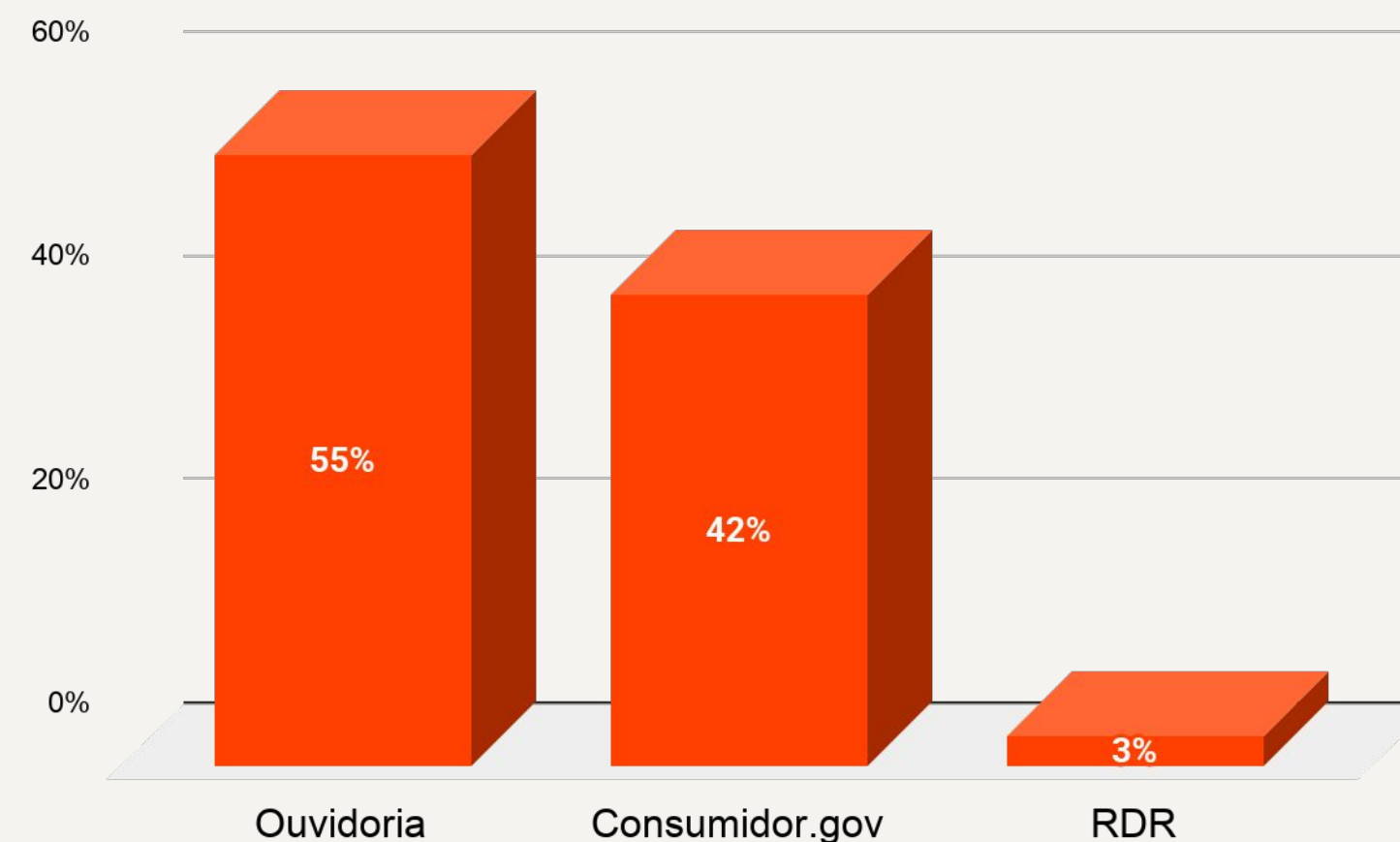


Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Hotmart é responsável pelo tratamento das demandas recebidas em seu canal oficial, por meio do telefone 0800, formulário disponível no site, WhatsApp e aplicativo da empresa parceira Contato Seguro.

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

O canal mais acionado pelos clientes no primeiro semestre de 2026 foi o de Ouvidoria, com 812 relatos. Seguido pelo Consumidor.gov, com 628 e o RDR, com 42.





Canais de Atendimento

A Hotmart disponibiliza um canal de suporte e de autoatendimento 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, Trustpilot e Reclame AQUI para atender nossos usuários com a mesma qualidade e segurança.





Resultados

03



Ouvidoria

Dentre os 812 relatos recebidos no primeiro semestre de 2026, aproximadamente 10% estão dentro do escopo da Ouvidoria:

72% procedentes

Relatos em que foi identificado algum ponto de falha ou oportunidade de correção no processo e/ou atendimento realizado.

28% improcedentes

Relatos em que não foi identificada divergência ou irregularidade no processo e/ou atendimento realizado.

80 relatos dentro do escopo

58 procedentes

22 improcedentes



Ouvidoria

Tempo Médio de Tratativa

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

Análise das Manifestações

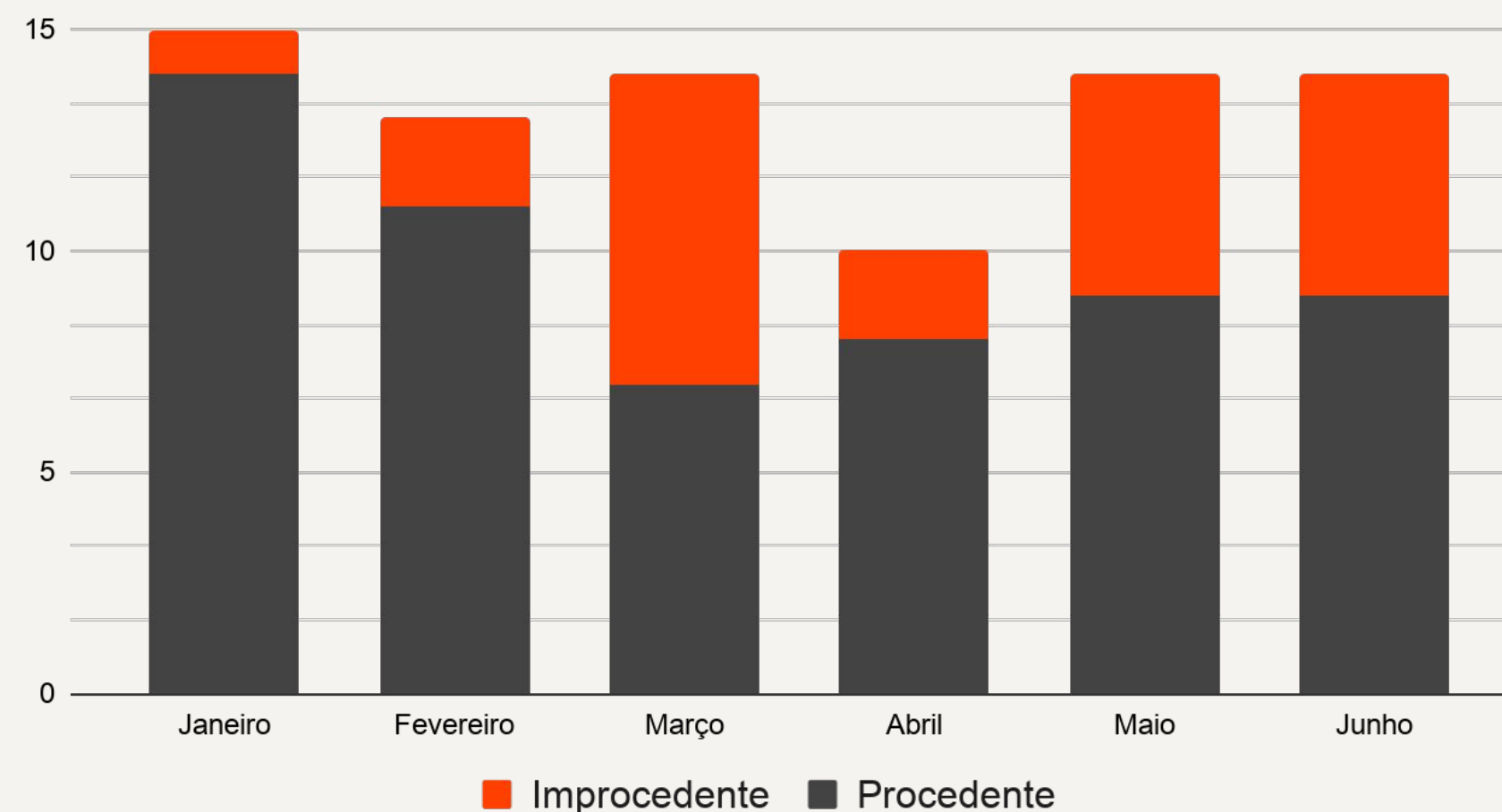
75% das manifestações estavam relacionadas a saldo e recebimento de comissões, e todos os casos foram tratados e respondidos dentro do prazo previsto. As demais manifestações foram classificadas como fora de escopo da LaunchPad Sociedade de Crédito S.A., e os clientes foram direcionados ao Suporte Técnico, responsável pelo atendimento de primeira instância.

9,85%

dos relatos contemplam o escopo da Ouvidoria

5,2 dias

tempo médio de resposta





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 semestre foi concluído com nota média de 2,3 para o atendimento e a solução recebidos. 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.

628 reclamações no 1º semestre/2026
5 dias tempo médio de resposta
82% índice de solução
2,8 nota média do consumidor (1 a 5)

RDR/SISCAP

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

42 reclamações no 1º semestre/2026
5% procedentes Redução em comparação ao semestre anterior

Reclame AQUI

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

+5,9 mil reclamações no 1º semestre/2026
89% índice de solução
79% índice de novos negócios
8,5 de reputação atendimento avaliado pelo consumidor como “ÓTIMO”

**Melhores
empresas**

para o consumidor

2026

PRÊMIO
ReclameAQUI

Em 2025, fomos vencedores pela sexta vez do Prêmio ReclameAQUI. Em 2026, estamos concorrendo mais uma vez na categoria “Marketing Digital – Grandes Operações”, com a Hotmart indicada no **Guia das Melhores Empresas para o Consumidor 2026.**



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

