idea+cash

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026
Data-base: 30/06/2026

Classificação: Pública

SUMÁRIO

3 INTRODUÇÃO

3 MENSAGEM DA OUVIDORIA

4 INDICADORES DA OUVIDORIA

5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5 PRIORIDADES

6 DEMANDA VIA RDR

7 CANAIS DE ATENDIMENTO

INTRODUÇÃO

Este primeiro relatório apresenta as atividades da Ouvidoria da Idea+Cash no primeiro semestre de 2026, com referência à Resolução BCB nº 28/2020 e suas alterações. Inclui, em seção própria, a demanda recebida via RDR.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua de forma independente na mediação das demandas dos clientes.

Sua atuação abrange o tratamento de demandas não solucionadas nos canais primários e pode incluir manifestações encaminhadas pelo Banco Central.

Neste relatório, as entradas diretas nos canais de Ouvidoria e a demanda de origem RDR são identificadas separadamente.

A ausência de entradas diretas não permite concluir sobre a satisfação dos clientes ou a inexistência de problemas.

INDICADORES DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2026, não foram registrados acionamentos diretos nos canais de Ouvidoria, conforme as informações consolidadas para este relatório.

Este relatório apresenta 1 demanda de origem RDR em seção própria. A apresentação separa sua origem das entradas diretas nos canais de Ouvidoria.

Os indicadores de prazo referentes às entradas diretas não possuem base de cálculo no período.

0

Acionamentos diretos
nos canais de Ouvidoria

N/A

Prazo de resposta das entradas diretas
Não aplicável: sem demandas

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Não houve avaliações de satisfação relativas às entradas diretas nos canais de Ouvidoria, pois não foram registrados atendimentos dessa origem no período. A demanda via RDR também não apresenta avaliação registrada. Assim, não há base para apurar notas de satisfação.

N/A

Satisfação com a solução
Não aplicável: sem avaliações

N/A

Qualidade do atendimento
Não aplicável: sem avaliações

PRIORIDADES

Prioridades para os próximos ciclos:

Ampliar a divulgação da Ouvidoria e orientar os clientes sobre suas formas de acesso.

Consolidar registros por origem, com controle de prazos, respostas e providências adotadas.

Avaliar oportunidades de melhoria a partir das demandas recebidas e estruturar a coleta de satisfação.

Estas prioridades não representam entregas já concluídas.

Demanda via RDR

Origem: Banco Central do Brasil

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) é utilizado pelas instituições para acompanhar e responder reclamações e denúncias recebidas pelo Banco Central.

No período de janeiro a junho de 2026, foi registrada 01 demanda no RDR, com classificação interna “Improcedente”.

Prazo geral no RDR: até 10 dias úteis da disponibilização à instituição, sujeito às prorrogações regulamentares. A validação deste caso depende do histórico do RDR e da data de envio da resposta ao cliente. Referência: Resolução BCB nº 222/2022, arts. 3º e 4º.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais oficiais de relacionamento, suporte e atendimento ao cliente

Central de Relacionamento

CANAIS

CANAL DIGITAL

Chat no app Idea+Cash

TELEFONE

0800 550 3333

Atendimento em todo o Brasil

WhatsApp

DIGITAL

NÚMERO OFICIAL

0800 550 3333

CANAL

Atendimento pelo WhatsApp

Suporte ao Cliente

DIAS ÚTEIS

TELEFONE E HORÁRIO

0800 550 3333

09h00 às 19h00 (dias úteis)

E-MAIL

suportecx@ideamaiscash.com.br

Ouvidoria

OUVIDORIA

TELEFONE E HORÁRIO

0800 550 0172

09h00 às 18h00 (dias úteis)

E-MAIL

ouvidoria@ideamaiscash.com.br