

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre 2025



Sumário

Apresentação	03
Canais de Atendimento	09
Resultados Ouvidoria	13
Melhoria Contínua	18
Contato	20



Apresentação

01

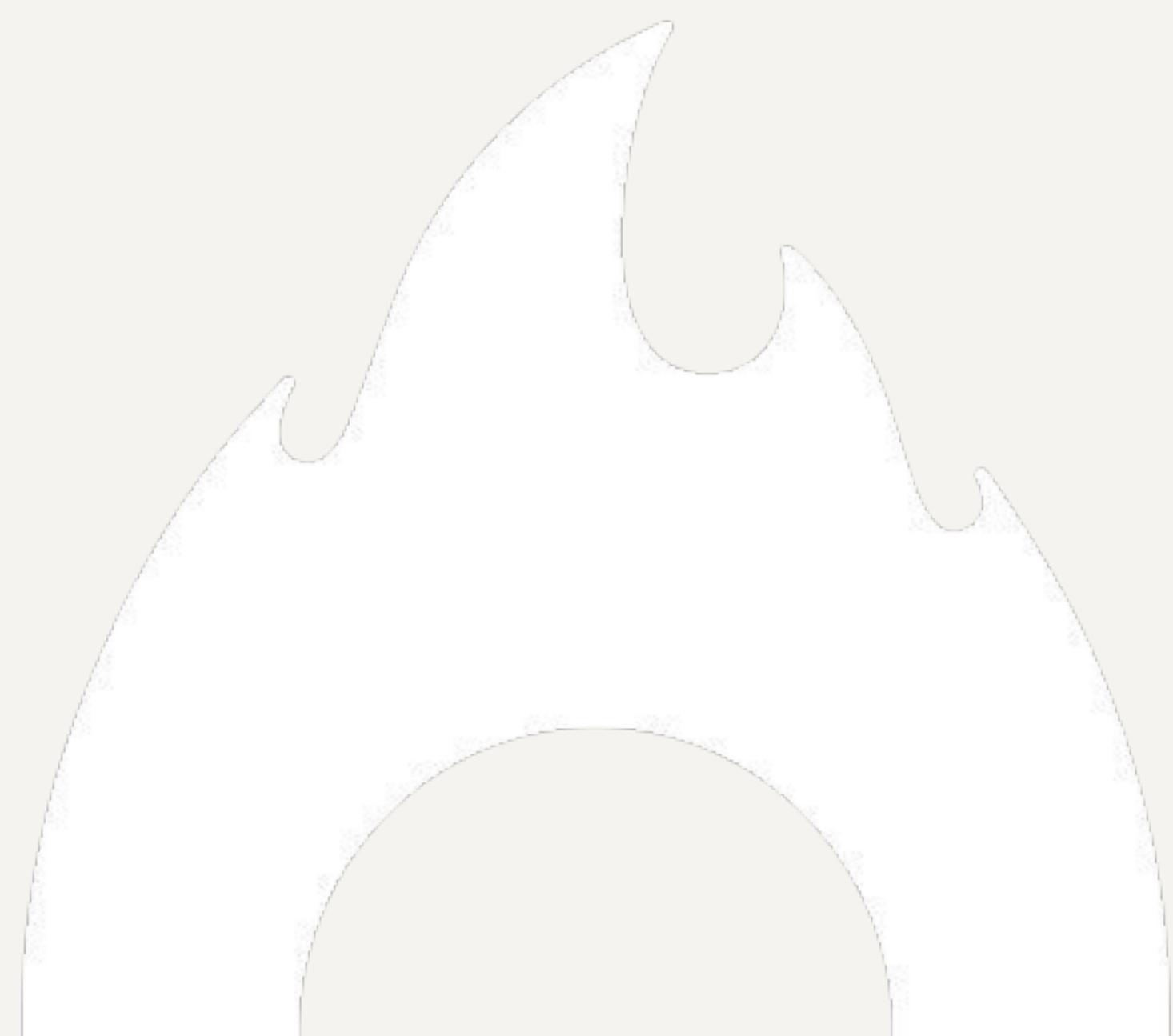


Sobre o relatório

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 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 photograph of three people in a meeting. Two women and one man are gathered around a wooden table. The woman on the left is wearing a dark green sweater and pointing towards the man on the right. The woman in the middle is wearing an orange sweater over a white collared shirt and is leaning forward, looking at the man. The man on the right is wearing a brown sweater and is also leaning forward, looking at the women. The background is a brick wall with a black lamp on the left. The text is overlaid in the center of the image.

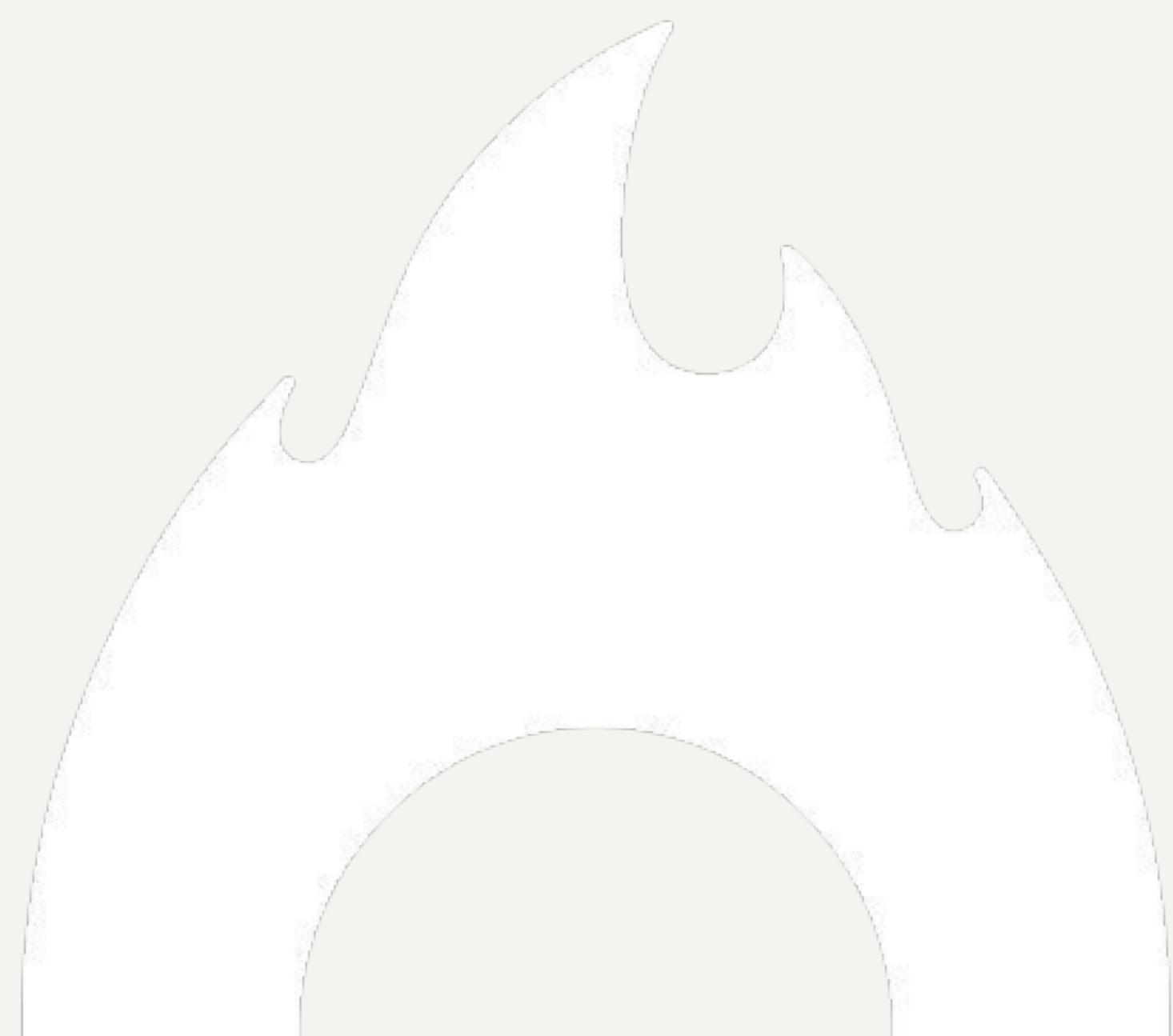
**Tem coisas que só acontecem na Hotmart.
Porque, na Hotmart, acontece.**



A Hotmart

A Hotmart é um ecossistema completo com soluções seguras e integradas para quem deseja criar, vender mais, gerenciar seus negócios digitais e encantar seus clientes.

Nossa missão é empoderar criadores a construírem e monetizarem seus negócios ao redor do mundo.





Ouvidoria

A Ouvidoria da Hotmart tem o objetivo de tratar, de forma imparcial e ética, as demandas de clientes que utilizam 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 – que contemplem o prazo máximo de 10 dias.

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



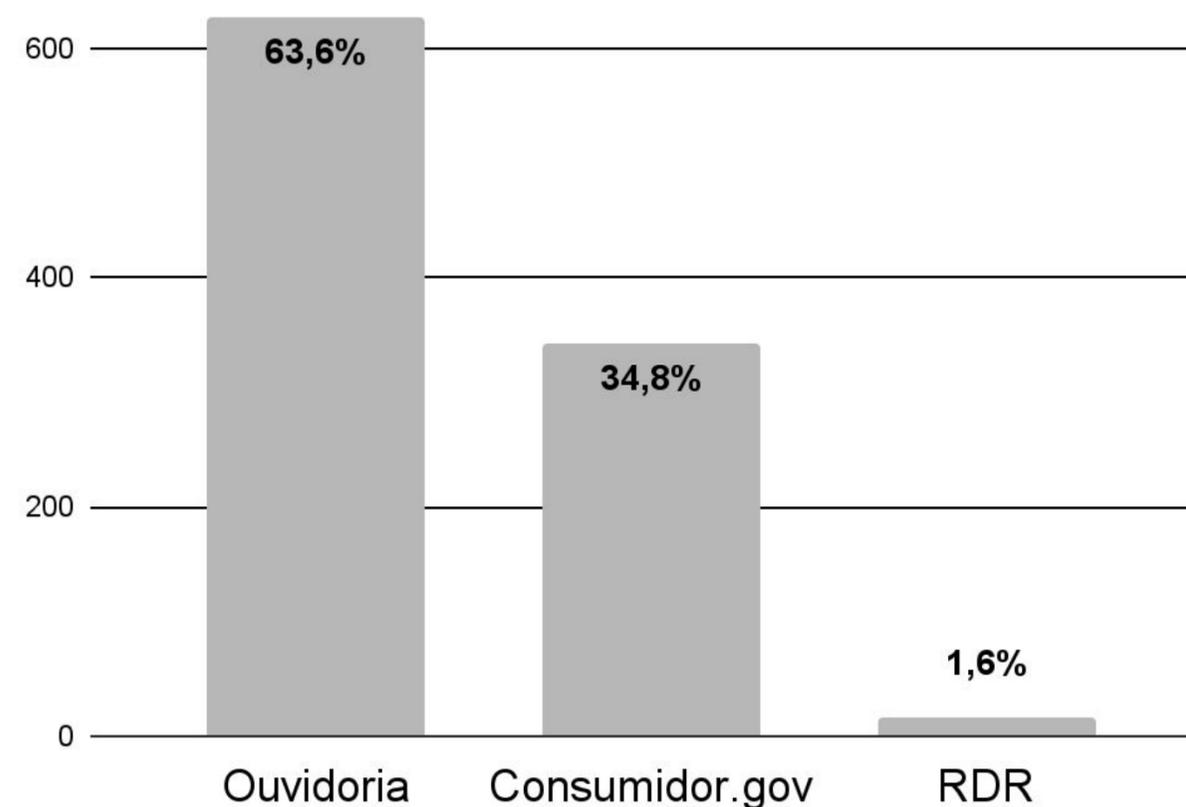
Canais de Atendimento

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 Contato Seguro.

Além do canal oficial, a Ouvidoria também tem atuação no **RDR** – Sistema de Registros de Demandas do Cidadão – através do portal do Banco Central do Brasil e o **Consumidor.gov** – serviço público de interlocução entre consumidor e empresa.

O canal mais acionado pelos clientes, no primeiro semestre de 2025, foi o de Ouvidoria com 627 relatos, seguido por:

- Consumidor.gov: 343 relatos;
- RDR: 16 relatos.





Qualidade

A Ouvidoria da Hotmart é comprometida com a qualidade do relacionamento com seus clientes. Nos atendimentos dentro do escopo, enviamos uma pesquisa de satisfação avaliando a solução dada ao problema e a experiência do cliente com o atendimento. Nas próximas páginas também falaremos da avaliação de qualidade dos outros canais.



A man with a beard and curly hair, wearing a brown sweater, is sitting at a desk in a dimly lit room. He is focused on drawing on a piece of paper with a pencil. A desk lamp is turned on, casting a warm glow over his work. To his right, there is a pen holder with various writing instruments, a glass of wine, and some papers. The background shows a window with a view of a city at night.

**Não é uma voz que grita,
mas uma que você sempre escuta.**



Resultados

03

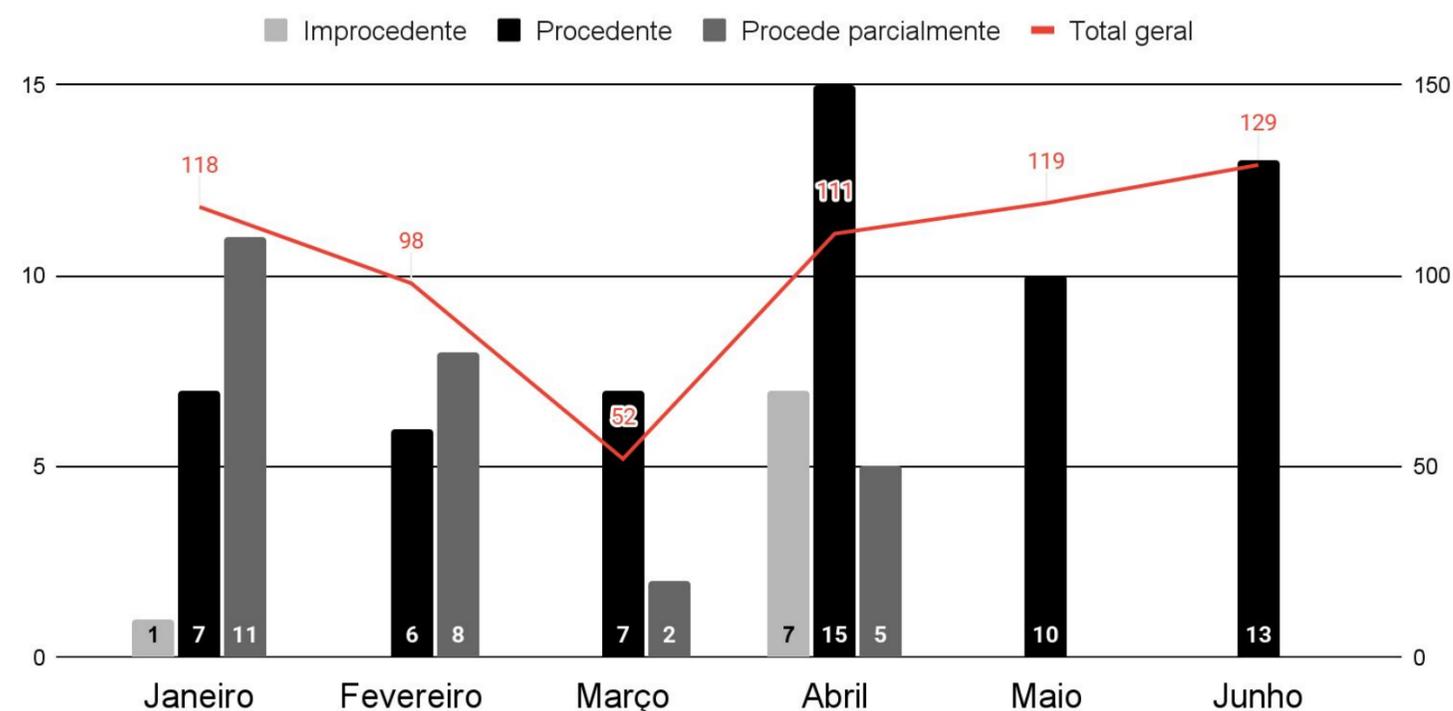


Ouvidoria

A Ouvidoria Hotmart não oferece nenhuma barreira para o cliente que deseja entrar em contato conosco. Sendo assim, os relatos recebidos e classificados como “fora do escopo” correspondem aos casos não contemplados pela LaunchPad Sociedade de Crédito S.A. e foram devidamente direcionados ao nosso Suporte, canal de primeira instância.

Durante o primeiro semestre de 2025, dentre os 627 relatos recebidos na Ouvidoria, tivemos:

- Procedentes: 58
- Procedentes parcialmente: 26
- Improcedentes: 8



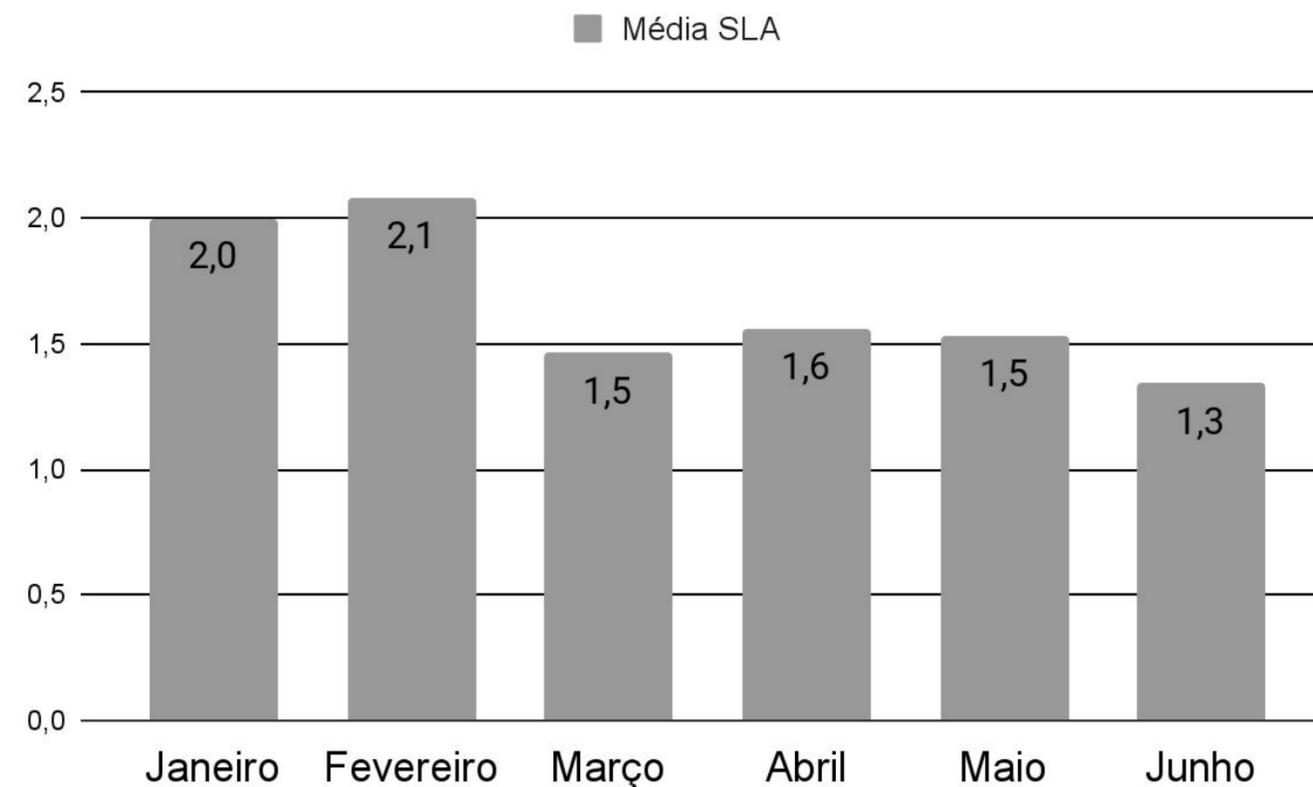


Ouvidoria

Os relatos enviados à Ouvidoria podem ser avaliados pelos clientes com uma nota de 1 a 5 para a qualidade do atendimento recebido e a solução dada ao problema.

Dentre os 92 relatos recebidos neste primeiro semestre, dentro do escopo, apenas 6 foram avaliados pelo relator. Essas avaliações resultaram em uma nota média de **2,17** para a solução dada ao relato e **2,67** para o atendimento recebido.

Nosso tempo médio de atendimento tem se mantido em até 2 dias.





Canais Externos

Além dos canais internos de Suporte e Ouvidoria, também estamos disponíveis para atender nossos cliente com a mesma qualidade nos canais: Consumidor.gov, RDR e Reclame AQUI.





Canais externos

Consumidor.gov

No primeiro semestre de 2025, tivemos no canal Consumidor.Gov uma atuação com tempo médio de resposta de 3,9 dias, índice de solução em 82,7% e nota do consumidor 2,97.

RDR

No Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, recebemos 16 reclamações no primeiro semestre de 2025. Dentre as reclamações, 5 foram classificadas como procedentes e 4 como improcedentes.

Reclame AQUI

No Reclame AQUI, plataforma de reputação e solução de conflitos entre consumidores e empresas, recebemos mais de 5 mil reclamações no primeiro semestre de 2025, com um índice de solução em 89% e nota média dos consumidores 7,7.



Melhoria Contínua

04



Novo canal de Ouvidoria

Visando aprimorar nosso relacionamento com os clientes, inauguramos um novo canal de ouvidoria no primeiro semestre de 2025. Mais robusto e acessível, este sistema amplia as possibilidades de comunicação: além das tradicionais opções via site e telefone, agora é possível nos contatar também pelo WhatsApp e pelo aplicativo. Esta evolução reforça nosso compromisso em oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e prático.





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

