

1. Introdução

Em atendimento ao previsto nos artigos 12º e 13º da Resolução CMN nº 4.860/2020 elaboramos e divulgamos o presente relatório de ouvidoria referente ao 1º semestre de 2021. Os responsáveis pelo atendimento às demandas foram devidamente nomeados, certificados, comunicados ao Banco Central e constam explicitados em normativos internos, a exemplo da Política de Ouvidoria e do Plano de Continuidade de Negócios.

Faz-se necessário destacar que a Multicred SCD iniciou as operações no final do 1º semestre de 2021, não havendo tempo hábil para recebimento e/ou tratamento de demandas relacionadas aos produtos ofertados.

2. Análise das Manifestações Recebidas

2.1. Distribuição das demandas de Ouvidoria por assunto

2.1.1. Reclamações / Soluções

Não houve registro de reclamações/soluções no período apurado.

2.1.2. Sugestões

Não houve registro de sugestões no período apurado.

2.1.3. Elogios

Não houve registro de elogios no período apurado.

2.1.4. Denúncias

Não houve registro de denúncias no período apurado.

2.1.5. Registros indevidos recebidos no canal da Ouvidoria

Não houve registros indevidos recebidos no canal da ouvidoria no período apurado.

2.2. Prazo médio de resposta ao cidadão

De acordo com o artigo 6º, parágrafo 2º da Resolução CMN nº 4.860/2020, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre o motivo da prorrogação.

A Instituição não foi alvo de reclamações no período apurado, portanto não há dados para determinação do prazo médio de resposta.

2.3. Distribuição das demandas de ouvidoria por canal de acesso



A Multicred SCD realiza o acompanhamento e tratamento das demandas recebidas através de canais diretos disponibilizados pela própria Instituição, como também as demandas registradas em portais públicos e/ou privados em que possua algum tipo de cadastro, conforme citam-se:

- Telefone: 0800 808 0010, disponível das 10h às 12h e das 14h às 17h, todos os dias úteis.
- E-mail: ouvidoria@multicredscd.com.br, disponível em qualquer horário, todos os dias.
- Fale com a gente: <http://multicredscd.com.br/fale-com-a-gente/>, onde as demandas recebidas são direcionadas automaticamente para o sistema de ouvidoria.
- RDR Bacen: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão disponibilizado pelo Banco Central.
- Reclame Aqui: portal público e online, onde os clientes e usuários podem registrar sua reclamação.

Contudo, não há registro de reclamações no 1º semestre de 2021 em nenhum dos canais disponíveis.

2.4. Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria

2.4.1. Pessoa física

Não é possível traçar o perfil de pessoa física que acessa o canal da Ouvidoria, pois não houve ocorrência no período apurado.

2.4.2. Pessoa jurídica

Não é possível traçar o perfil de pessoa jurídica que acessa o canal da Ouvidoria, pois não houve ocorrência no período apurado.

3. **Atuação da Ouvidoria**

3.1. Aperfeiçoamento de processos e serviços

Atualmente a Instituição conta com sistema para registro das demandas da Ouvidoria, onde é possível fazer o levantamento do total de reclamações recebidas, reclamações já finalizadas/encerradas, reclamações novas e reclamações direcionadas para o SAC, por exemplo.

Contudo, ainda não é possível destacar pontos de aperfeiçoamento, pois não houve ocorrências para testar plenamente as funcionalidades do sistema e identificar possíveis fragilidades ou ajustes necessários.

4. **Promoção da Transparência**



Conforme o artigo 7º, inciso II da Resolução CMN nº 4.860/2020, as instituições devem dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso.

Em atendimento ao previsto no referido artigo, a Multicred SCD disponibiliza em seu site a Política de Ouvidoria adotada pela Instituição, além de informar nos contratos de operações de crédito, site e materiais de publicidade, o contato para atendimento aos clientes e usuários. No site da Instituição, ficará disponível ao público em geral, os relatórios semestrais dos atendimentos prestados aos clientes e usuários pela área de Ouvidoria.

5. Relacionamento Institucional da Ouvidoria

A Multicred SCD busca constantemente o aprimoramento de seus processos, pessoas e produtos, para isso o relacionamento com seus clientes e usuários é pautado em princípios éticos, responsabilidade, transparência e diligência, buscando se consolidar através da credibilidade, segurança e competência.

Os clientes e usuários são tratados de forma justa e equitativa, com prestação de informações de forma clara, precisa e tempestiva, a respeito dos produtos e serviços ofertados pela Instituição.

Este documento foi aprovado e assinado pela diretoria da Multicred SCD em 12 de julho de 2021.

