



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**2º Semestre/2022**

23 de março de 2023

MULTICRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A  
Ouvidoria

## ÍNDICE

|                                                                             |          |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>                                                | <b>3</b> |
| <b>2. INTRODUÇÃO.....</b>                                                   | <b>3</b> |
| <b>3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....</b>                         | <b>3</b> |
| <b>3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO .....</b>        | <b>4</b> |
| 3.1.1. RECLAMAÇÕES/SOLUÇÕES.....                                            | 4        |
| 3.1.2. SUGESTÕES .....                                                      | 4        |
| 3.1.3. ELOGIOS .....                                                        | 4        |
| 3.1.4. DENÚNCIAS.....                                                       | 4        |
| 3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL OUVIDORIA .....               | 4        |
| <b>3.2. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO .....</b>                        | <b>4</b> |
| <b>3.3. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO.....</b> | <b>4</b> |
| <b>3.4. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA .....</b>      | <b>4</b> |
| 3.4.1. PESSOA FÍSICA .....                                                  | 4        |
| 3.4.2. PESSOA JURÍDICA .....                                                | 4        |
| <b>4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>                                        | <b>4</b> |
| <b>5. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA .....</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>6. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.....</b>                    | <b>5</b> |



## 1. APRESENTAÇÃO

A Multicred SCD S/A completou, em dezembro/2022, um ano e meio de efetiva atividade operacional, marcado por forte crescimento em seu volume de operações ao longo do ano de 2022, sempre pautados nos valores de nossa empresa e princípios desta ouvidoria.

**Valores:**

1. Ética nas relações
2. Relacionamento com clientes e colaboradores ancorado na confiança e no respeito;
3. Comunicação clara e precisa;
4. Gerenciamento em equipe, consistente e focado;
5. Sustentabilidade econômica, social e ambiental.

**Princípios:**

1. Empatia;
2. Transparência;
3. Atenção ao cliente e entendimento da demanda;
4. Inovação;
5. Resposta conclusiva, resolutive e tempestiva;
6. Utilização de linguagem simples e compatível.

Em relação a 2021, apresentamos, em 2022, em volume de negócios e em quantidade de clientes ativos uma elevação de 230% e de 222%, respectivamente. No ano de 2022, foram contratados R\$ 3.726 mil em créditos, num total de 2.511 operações para 1.418 clientes, contra R\$ 1.129 mil, 727 operações e 440 clientes no ano anterior.

Mesmo com o grande incremento operacional, tivemos apenas quatro ocorrências de ouvidoria, ao longo de todo nosso período de operações, todas oriundas do RDR Bacen, mas nenhuma procedente. Todas canceladas após nossas respostas pelo fato de não sermos a empresa reclamada.

Diante dos resultados que serão apresentados a seguir e brevemente descritos acima acreditamos estarmos trilhando caminho acertado, sem perder o foco da necessidade de constante aperfeiçoamento dos processos, em prol da satisfação dos clientes e resultados da companhia.

## 2. 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 2º semestre de 2022. Os responsáveis pelo atendimento às demandas estão 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.

No semestre, não tivemos nenhuma demanda de ouvidoria ou SAC.

## 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



A ausência de reclamações atesta a qualidade do serviço prestado na pré e na pós-venda ao mesmo tempo em que não permite maiores análises quantitativas e qualitativas dos procedimentos desta ouvidoria.

## 3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO

### 3.1.1. RECLAMAÇÕES/SOLUÇÕES

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 |
|----------|----------|----------|----------|
| 0        | 0        | 0        | 0        |

### 3.1.2. SUGESTÕES

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 |
|----------|----------|----------|----------|
| 0        | 0        | 0        | 0        |

### 3.1.3. ELOGIOS

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 |
|----------|----------|----------|----------|
| 0        | 0        | 0        | 0        |

### 3.1.4. DENÚNCIAS

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 |
|----------|----------|----------|----------|
| 0        | 0        | 0        | 0        |

### 3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL OUVIDORIA

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 |
|----------|----------|----------|----------|
| 1        | 3        | 1        | 0        |

## 3.2. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

Sem demandas no período.

## 3.3. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO

Sem demandas no período.

## 3.4. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

### 3.4.1. PESSOA FÍSICA

Sem demandas no período.

### 3.4.2. PESSOA JURÍDICA

Sem demandas no período.

## 4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Constante orientação a nossos colaboradores internos e externos sobre nossos procedimentos, visando melhorar a qualidade das informações prestadas aos clientes e sua satisfação, preservando sempre a segurança dos dados.

## 5. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA

Além de seguirmos todas as orientações regulamentares de divulgação dos procedimentos e dados desta ouvidoria, baseados nos valores da empresa (a ética nas relações, o



relacionamento com clientes e colaboradores ancorado na confiança e no respeito e a comunicação clara e precisa) e nos princípios previstos em nossas políticas (como empatia, transparência, atenção ao cliente e ao entendimento de sua demanda), continuamos atuando junto aos colaboradores internos e externos para orientá-los na forma e conteúdo da abordagem aos clientes, com informações claras e precisas de forma a evitar ou minimizar futuros questionamentos.

## **6. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA**

Diante da manutenção de nosso histórico de demandas, zero reclamações, não se fez necessário, até o momento, atuarmos na expansão do relacionamento institucional desta ouvidoria junto à diversas entidades de proteção aos direitos do consumidor e cidadão. Mantivemos, porém, estreito acompanhamento das regulações e orientações dos órgãos gestores, difundindo o observado pelo corpo funcional da SCD.

**Este documento foi aprovado e assinado pela diretoria da Multicred SCD em 24 de março de 2023.**

