



## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**2º SEMESTRE DE 2023**

## ÍNDICE

|        |                                                                  |   |
|--------|------------------------------------------------------------------|---|
| 1.     | APRESENTAÇÃO .....                                               | 3 |
| 2.     | INTRODUÇÃO .....                                                 | 3 |
| 3.     | ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....                         | 4 |
| 3.1.   | DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO .....         | 4 |
| 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 DA OUVIDORIA .....        | 4 |
| 3.2.   | PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO.....                          | 4 |
| 3.3.   | DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO ..... | 4 |
| 3.4.   | PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA .....       | 5 |
| 3.4.1. | PESSOA FÍSICA .....                                              | 5 |
| 3.4.2. | PESSOA JURÍDICA .....                                            | 5 |
| 4.     | ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....                                       | 5 |
| 5.     | PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA .....                                  | 5 |
| 6.     | RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.....                   | 5 |



## 1. APRESENTAÇÃO

A Multicred SCD completou, em junho de 2023, três anos de atuação sempre pautada 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 dezembro/2023, chegamos a 2.011 operações ativas, totalizando R\$ 6.841.907,88 (seis milhões oitocentos e quarenta e um mil novecentos e sete reais e oitenta e oito centavos) em créditos concedidos para 1.499 clientes. No semestre foram contratadas 951 operações, totalizando R\$ 2.972.230,02 (dois milhões novecentos e setenta e dois mil duzentos e trinta reais e dois centavos) em créditos para 742 clientes.

Tivemos apenas uma ocorrência no semestre, totalizando sete em nossa existência. Todas tiveram origem através do RDR Bacen. Todas canceladas após nossas respostas pelo fato de não sermos a empresa reclamada.

Acreditamos estar 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 2023. 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.

Não tivemos nenhuma ocorrência procedente no semestre. Única surgida através do RDR não relacionada à Multicred SCD.



---

### **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

---

A inexistência de reclamações pertinentes a esta empresa 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**

Não houve registro de reclamações/soluções no período apurado.

##### **3.1.2. SUGESTÕES**

Não houve registro de sugestões no período apurado.

##### **3.1.3. ELOGIOS**

Não houve registro de elogios no período apurado.

##### **3.1.4. DENÚNCIAS**

Não houve registro de denúncias no período apurado.

##### **3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL DA OUVIDORIA**

Houve registro de uma ocorrência indevida recebida através do RDR, reclamação cancelada uma vez que não estava relacionada à Multicred SCD.

---

#### **3.2. ... 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.

---

#### **3.3. ... 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, , de segunda a sexta feira, exceto feriados.



- E-mail: [ouvidoria@multicredscd.com.br](mailto: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, houve registro de uma ocorrência indevida no 2º semestre de 2023, recebida através do RDR, reclamação cancelada uma vez que não estava relacionada à Multicred SCD.

---

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

---

#### 3.4.1. PESSOA FÍSICA

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

#### 3.4.2. PESSOA JURÍDICA

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

---

## 4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

---

Mantemos 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

---

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.

---

## 6. 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.

Diante da manutenção de nosso histórico de demandas 0 (zero) reclamações, não se faz necessário, até o momento, atuarmos na expansão do relacionamento institucional desta Ouvidoria junto à diversas entidades de proteção aos direitos do consumidor e cidadão. Mantemos, porém, estreito acompanhamento das regulações e orientações dos órgãos gestores, difundindo o observando junto ao corpo funcional da Multicred SCD.

**Este documento foi aprovado e assinado pela Diretoria da Multicred SCD em 25 de outubro de 2024.**

