

Relatório Semestral Ouvidoria 2020/2

Starcred Sociedade de Crédito Direto S.A.

1. Introdução

O presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 01 de Julho de 2020 a 31 de Dezembro de 2020, de acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020.

2. A Ouvidoria

Com o objetivo de servir como canal de comunicação entre cidadãos, grupo de controle, administradores, detentores de participação qualificadas, membros de órgãos estatutários, consumidores e usuários de produtos e serviços, a ouvidoria atua em última instância na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas.

3. Seção Descritiva

a. Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se por contínuos esforços na implementação do componente Ouvidoria, tendo como base as regulamentações vigentes, permitindo garantir a eficácia de sua função na instituição.

b. Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada conforme as exigências dos órgãos reguladores e o porte da instituição, tendo como Diretor Responsável Sr. Tomaz A. L. dos Santos e, como Ouvidora, Srta. Tatiane da Silva Ferreira.

O serviço é realizado via telefone 0800 647 5900 e através de formulário apropriado constante no site da **STARCRED**.

Os horários de funcionamento dos canais de atendimento personalizados são em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 08h30 às 18hrs.

Os canais de atendimento são amplamente divulgados nos formulários destinados a contratação dos produtos, materiais disponibilizados, bem como em todos os materiais publicitários e rede de comunicação.

c. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Neste período, não foi registrada nenhuma solicitação e/ou reclamação pelos canais de contato disponibilizados.

d. Proposições encaminhadas à Administração

Neste período, não foram encaminhadas proposições à Administração em função de não ter havido ocorrências no mesmo.

e. Avaliação Direta de Qualidade

Neste período, não houve avaliações diretas de qualidade, pois não tiveram ocorrências registradas.

e. Certificação


Conforme exigência e aperfeiçoamento profissional, a ouvidora participou do curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria realizado na modalidade a distância, ministrado pela OMD – Capacitação Profissional LTDA, no mês de Julho/2020. O curso abrangeu os temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e a mediação de conflitos, obtendo assim, a comprovação da aptidão via exame de certificação.

4. Conclusão


A Diretoria da **STARCRED** julga adequada a estrutura de Ouvidoria, mas, continuará sua busca pelo aperfeiçoamento dos processos realizados uma vez que é recente a sua implementação.

A **STARCRED** reitera seu compromisso de atuar com transparência, consistência, responsabilidade e imparcialidade na estrita observância das normas legais e regulamentares.

Taquara, 11 de Janeiro de 2021.



Tomaz A. L. do Santos
Diretor Presidente



Tatiane da Silva Ferreira
Ouvidora