

## Relatório Semestral Ouvidoria 2023/2

### 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 2023 a 31 de Dezembro de 2023, de acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e a Instrução Normativa BCB Nº 265 de 31 de Março de 2022.

#### 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. Secção Descritiva

##### a. Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O componente Ouvidoria tem como base as regulamentações vigentes onde atende as exigências solicitadas, porém até o momento não foi utilizada. A instituição realiza contínuos esforços para garantir a eficiência das funções deste componente.

##### 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.

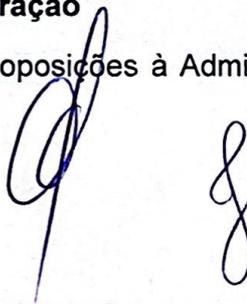
Os canais de atendimento são amplamente divulgados nos formulários destinados a contratação dos produtos, materiais disponibilizados, bem como em todos os materiais publicitários e rede de comunicação.

##### 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.

**f. Atendimento a Canais Externos****BACEN**

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR. No referido semestre, a instituição não possuiu registro.

**g. Certificação**

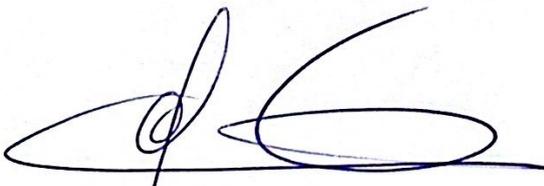
Conforme exigência e aperfeiçoamento profissional, a ouvidora participou do curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria realizado na modalidade a distância, ministrado pela OMD – Capacitação Profissional LTDA, no mês de Julho/2020. O curso abrangeu os temas relativos à ética, aos direitos do consumidor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

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

Taquara, 10 de Janeiro de 2024.



Tomaz A. L. do Santos  
Diretor Presidente



Tatiane da Silva Ferreira  
Ouvidora