



OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL – PRIMEIRO SEMESTRE 2025



A Ouvidoria atua como instância recursal para reapreciação das reclamações, inclusive na mediação de conflitos de clientes/interessados e usuários da EMPRESTA Capital, que não tiveram suas demandas solucionadas nos canais de atendimento primários da Instituição (SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor) de que trata o Decreto nº 11.034 de 5 de abril de 2022.

A Ouvidoria atua também como canal de recepção de denúncias, sugestões e elogios, de originários/interessados da EMPRESTA Capital.

A Ouvidoria da EMPRESTA Capital age com independência e imparcialidade, buscando aprimorar o acompanhamento em toda base de atendimento das demandas registradas (Ouvidoria, BACEN, Órgãos Públicos e outras entidades públicas ou privadas).

A Ouvidoria tem por diretrizes de atuação, a Política de Ouvidoria e Canal de Denúncias da EMPRESTA Capital, as determinações do Código de Defesa do Consumidor, os normativos do Banco Central do Brasil, e está em constante evolução quanto às suas atribuições e estratégias.

O presente relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EMPRESTA Capital no primeiro semestre de 2025, e tem por finalidade apresentar a descrição de 13 (treze) manifestações recebidas de clientes/interessados neste período.

Sua elaboração atende ao que dispõe a Resoluções CMN/BACEN nº 4.949/2021 (Princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços) e nº 4.860/2020, e segue as diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos que possuem relacionamento com a Instituição.

A resolução nº 4.860/2020 estabelece ainda, ao final de cada semestre, a elaboração de relatório qualitativo e quantitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

A Ouvidoria da EMPRESTA Capital recepciona as demandas de clientes/interessados através dos seguintes Canais:

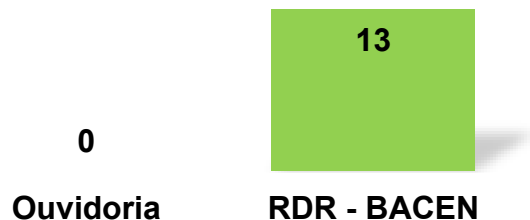
- **Ouvidoria - EMPRESTA Capital, através de telefone com chamada gratuita: 0800 227 4825**
- **E-mails: ouvidoria@emprestacapital.com.br**
- **Sistema de Registro de Demanda do Cidadão (RDR/BACEN):**
- **Site Institucional: www.emprestacapital.com.br**

Atendimento do Semestre

No primeiro semestre de 2025, a EMPRESTA Capital atendeu 13 (treze) manifestações advindas do sistema RDR BACEN. Não houve ocorrência recebida através do 0800 da Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico abaixo:

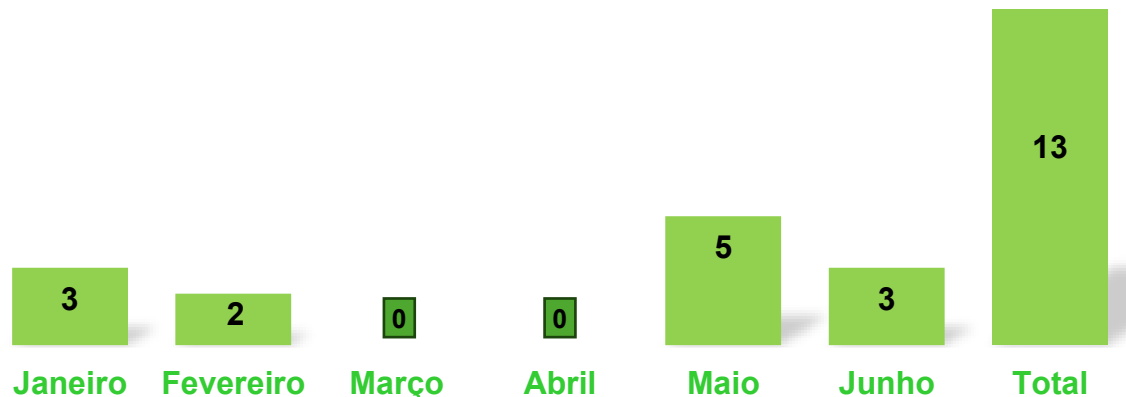
Período	Ouvidoria	Sistema RDR	TOTAL
1º Semestre 2025	0	13	13

Origem das Demandas - Canais



Em relação aos atendimentos expressos mensalmente, abaixo segue a relação de forma gráfica das demandas:

Demandas recepcionadas no Primeiro Semestre de 2025 pela Ouvidoria



Natureza das Demandas

A EMPRESTA Capital recebeu 13 (treze) demandas concentradas em natureza de reclamação. O gráfico abaixo representa quantitativamente como os clientes/interessados se manifestaram visando esclarecer/solucionar conflitos envolvendo a Instituição, através da classificação da natureza das demandas.

Natureza das Demandas



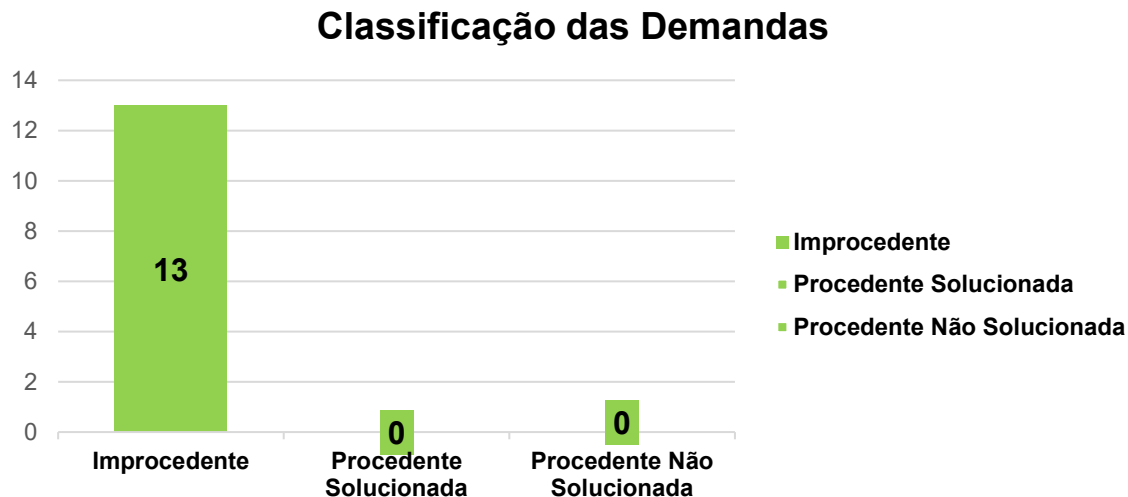
Classificação das Demandas

As resoluções das demandas atendidas no canal de Ouvidoria da EMPRESTA Capital são classificadas em: Improcedente, Procedente Solucionada e Procedente Não Solucionada.

Critérios para classificação:

- **Improcedente:** Aplicada à reclamação não embasada ou amparada em base legal, normativo ou identificada ausência de “direito/veracidade”, através do levantamento e análise de documentação.
- **Procedente solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e foi devidamente solucionada para o cliente.
- **Procedente não solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e embora a Empresta Capital tenha proposto a solução, esta não fora aceita pelo reclamante.

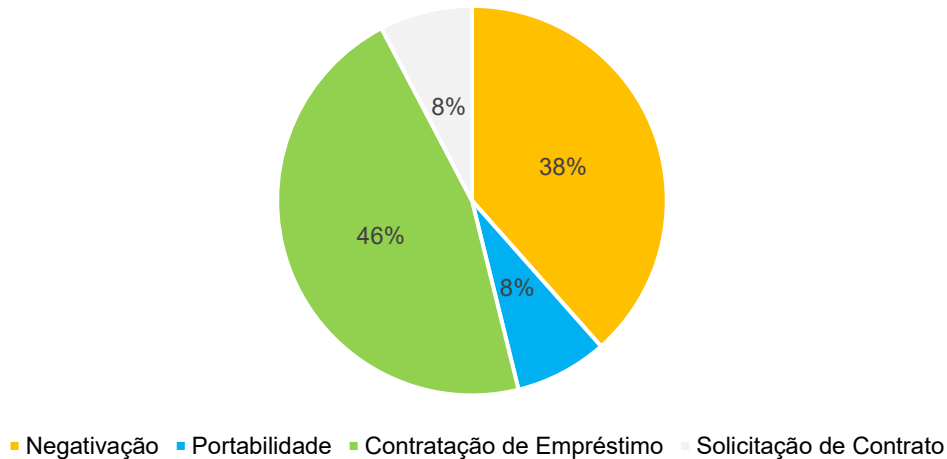
A Ouvidoria da EMPRESTA Capital, no primeiro semestre de 2025, recebeu 13 (treze) demandas, as quais foram classificadas conforme segue:



Distribuição das Demandas por Assunto

O gráfico abaixo representa as demandas distribuídas pelos principais assuntos, sendo 5 (cinco) relacionadas a negativação nos Órgãos de Proteção ao Crédito e/ou Informação no SCR – Sistema de Informação de Crédito - BACEN, 1 (uma) sobre Portabilidade, 6 (seis) sobre contratação de empréstimo, 1 (uma) relacionada a solicitação de contrato.

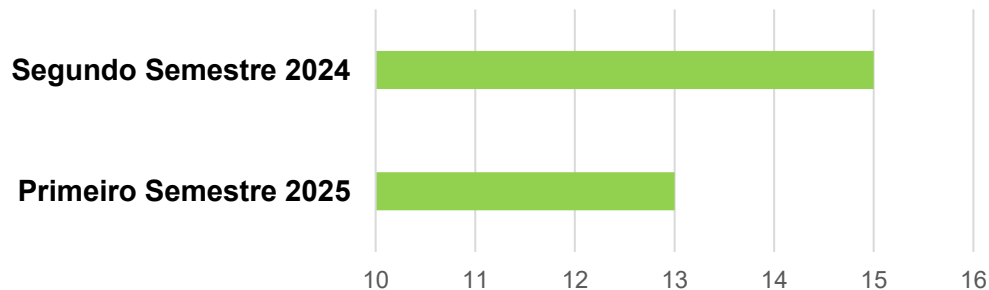
Distribuição das Demandas por Assunto



Comparativo Semestral

No primeiro semestre de 2025 foram registradas 13 (treze) demandas em sua totalidade, representando uma leve queda em comparação ao semestre anterior, que teve 15 (quinze) demandas registradas.

**Demandas recepcionadas pela Ouvidoria no
Primeiro Semestre de 2025 e Segundo Semestre de
2024**



Qualidade no Atendimento Prestado pela Ouvidoria

O Canal de Ouvidoria implementa avaliação direta da qualidade referente ao atendimento prestado a clientes/usuários/interessados, observando:

- Pesquisa de satisfação com notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- Prazo para disponibilização da avaliação de até 1 (um) dia útil após encaminhamento da resposta conclusiva da demanda para o cliente ou usuário;
- Armazenamento de forma eletrônica dos dados relativos à avaliação, em ordem cronológica, mantidos à disposição do BACEN pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados da data de avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

Resultados da Ouvidoria

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido semestralmente por meio de indicadores de controle interno da Ouvidoria.

Todas as demandas registradas em nosso canal de Ouvidoria foram atendidas dentro do prazo estabelecido.



Endereço:

Alameda Santos, 787 - Conjunto 21
Jardim Paulista | São Paulo | SP
CEP: 01419-001

Contato:

TEL.: 0800 227 4825
ouvidoria@emprestacapital.com.br
www.emprestacapital.com.br

20

A N O S

