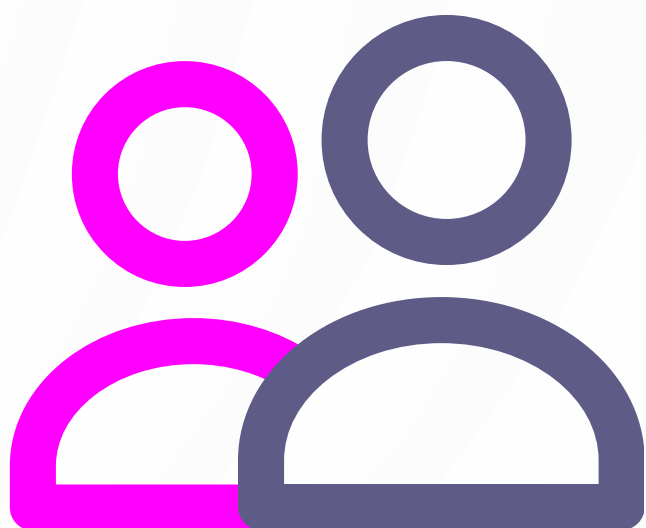


Relatório

Semestral - Ouvidoria

ouze



Relatório 2º
Semestre 2024

Nossa História



OUZE

A **OUZE** é uma **administradora de cartões** que faz parte do **Grupo Calcenter**, um dos maiores grupos de varejo calçadista do país, com 48 anos de história, e detentor da marca **Studio Z**. A **OUZE** iniciou suas atividades em 2007 na cidade de Cuiabá, Mato Grosso e administrava a carteira de crédito do Grupo Calcenter, com clientes das Lojas **Studio Z** e antiga **Gabriela Calçados**, hoje uma das marcas do Grupo. Em **2012**, a empresa mudou a sua matriz para a **Grande Florianópolis**, Santa Catarina. Atualmente passa por um grande processo de **transformação** do negócio, que vem ganhando posição de destaque no mercado financeiro nacional devido ao seu crescimento nos últimos anos.

Relatório Semestral Ouvidoria

Nosso propósito:



Criar uma **comunidade** onde as pessoas tenham uma vida financeira **equilibrada** para **evoluírem** sempre.

Somos acesso para **pertencer**;
Somos facilidade para **se sentir seguro**;
Somos orientação para **ter controle**.

Nossos Valores

OUZE

- Encantamos os clientes em todos os momentos
- Comprometidos com resultados
- Inovamos com ousadia
- Colaboração é a nossa bandeira
- Garantimos transparência



Relatório Semestral Ouvidoria

Sobre a Ouvidoria



Nosso canal de Ouvidoria é a área própria com **dedicação exclusiva** e estruturada de acordo com a complexidade dos serviços e **porte da Instituição**.

O nosso **objetivo** é proporcionar aos nossos clientes, **um canal de comunicação direto para receber as manifestações e mediar conflitos**, observando as normas legais e regulamentares, promovendo a transparência nas nossas relações.

Relatório

Semanal 

Ao receber manifestações, a Ouvidoria busca as informações, esclarecimentos e as respostas necessárias com o objetivo de **garantir o devido atendimento aos clientes** e um **retorno efetivo às suas demandas**.

Neste relatório constam as **informações quantitativas** referente as **atividades desenvolvidas** pela Ouvidoria da OUZE durante o período de **julho a dezembro de 2024**.

Manifestações

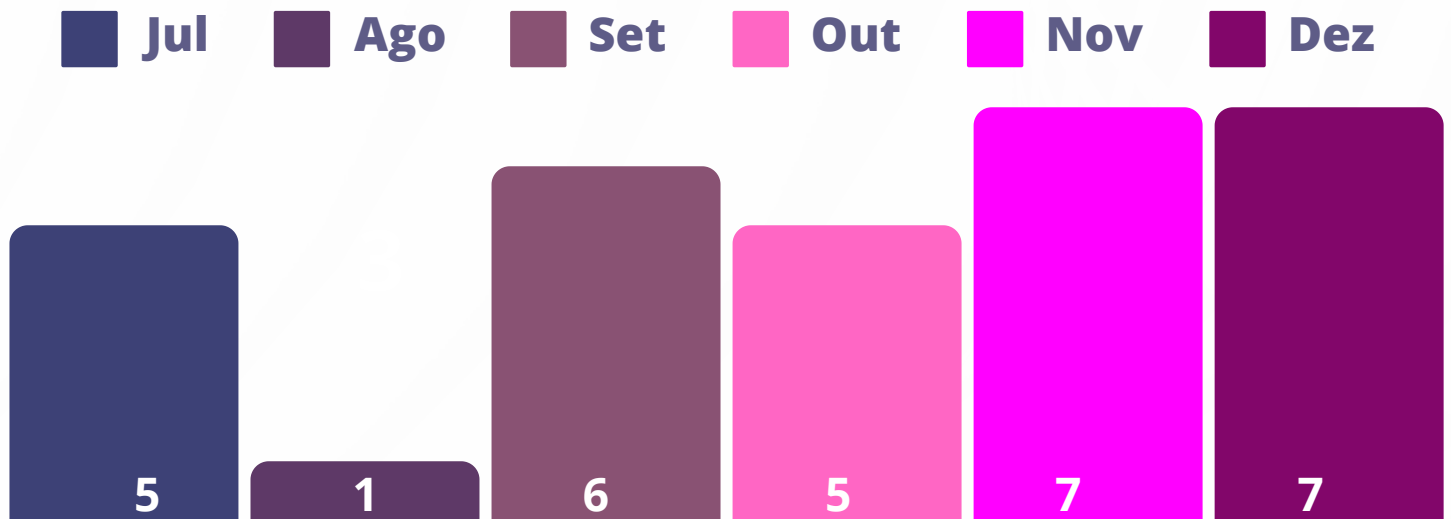


- As manifestações dos clientes são **recebidas através dos**
- **nossos canais de atendimento** (telefone, e-mail e RDR);
- Caso o contato seja para **sanar alguma dúvida ou para um pedido de informação**, o cliente é redirecionado ao nosso **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC/Cobrança**;
- É de competência da Ouvidoria, o tratamento das manifestações as quais não foram solucionadas pelos canais convencionais.

Ocorrências

por Canal de Atendimento

No período analisado, foram computadas **Trinta e uma reclamações** procedentes da Ouvidoria OUZE.



Análise de Demandas



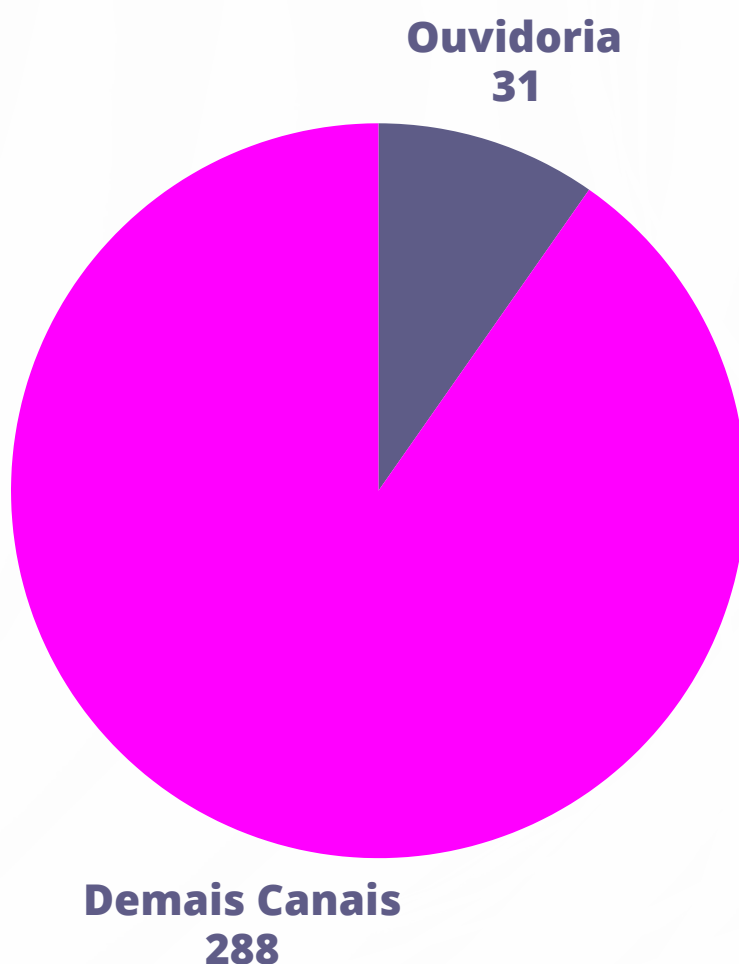
As manifestações recebidas pela OUZE são **classificadas em seis tipos:**

Sugestão, Reclamação, Informação, Elogio, Dúvidas e Solicitações.

Durante o **2º Semestre de 2024**, foram recepcionadas **319 manifestações**, das quais **288 foram direcionadas para o SAC ou Cobrança**, pois não se tratava de atendimento da Ouvidoria Ouze.

Distribuição de Tratamento

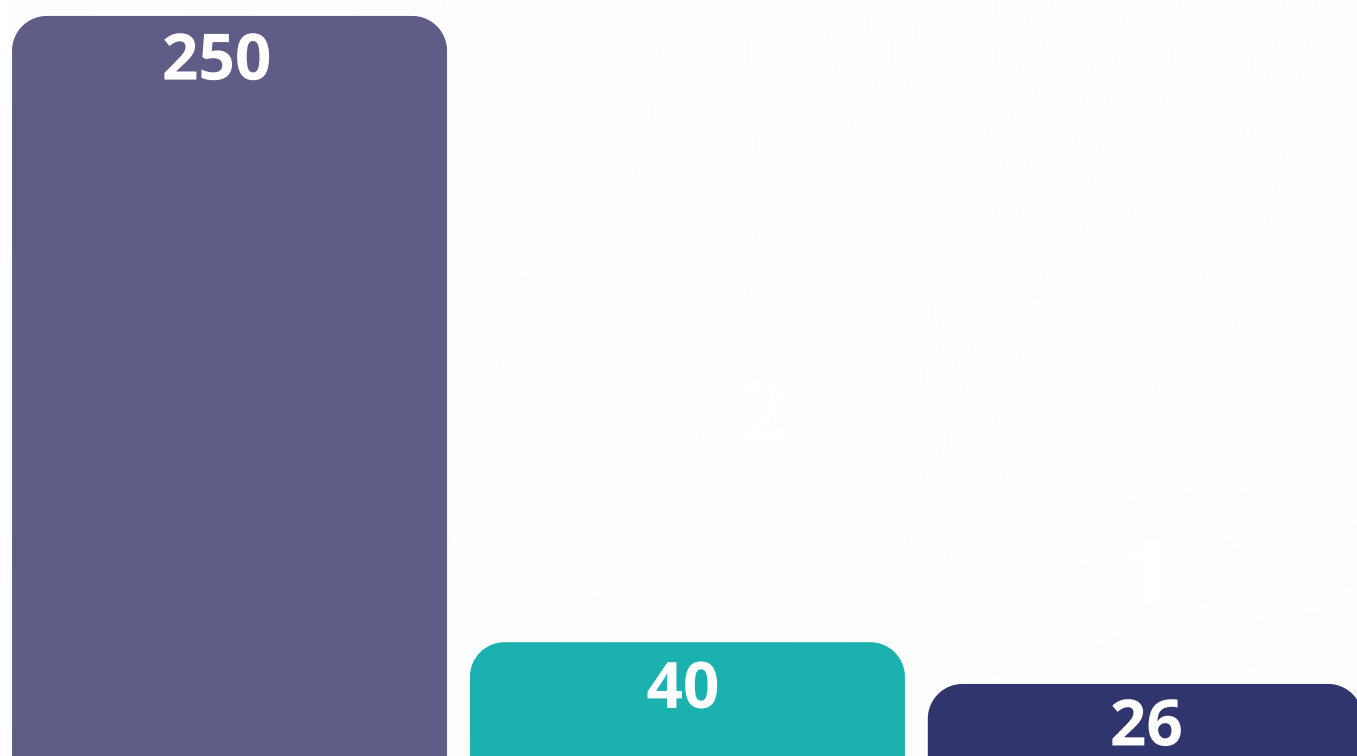
SAC/Cobrança
e Ouvidoria



Principais Motivos de manifestações

Atendidas - por Categoria

■ Solicitação ■ Reclamação ■ Atendimento



Tratamentos e respostas

das manifestações

A OUZE **atende** seus clientes **de maneira personalizada**, buscando sempre desenvolver e manter um **relacionamento** de longo prazo, fundamentado na **confiança, transparência e proximidade com o cliente.**

Assim que a **manifestação é recebida**, a Ouvidoria **realiza a análise** e encaminha para setores responsáveis para as devidas providências. Os **setores envolvidos** são responsáveis por **avaliar a manifestação** e elaborar uma devolutiva com a solução para a Ouvidoria.

Considerações finais

OUZE

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel **contribuindo para estreitar o diálogo entre cliente e OUZE** sempre buscando a **equidade no tratamento**, a **exatidão** das informações e a **agilidade** na resolução das demandas.

Como regra geral, a ação ativa da Ouvidoria leva à melhoria contínua dos processos e gera **maior transparência no relacionamento** entre o cliente e a OUZE.

Este modelo de trabalho permite identificar eventuais distorções com base nas manifestações apresentadas, portanto, a Ouvidoria demonstra ser um **canal de extrema relevância no relacionamento empresa-cliente**.

A Ouvidoria OUZE **atendeu todas as manifestações** recebidas, sendo responsável tanto pelo **tratamento** quanto pelo **encaminhamento** ao setor responsável, mesmo não se tratando de demanda da mesma.

Legislação

Resolução 4860/20

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de **ouvidoria** pelas instituições autorizadas a funcionar pelo **Banco Central do Brasil**.

OUZE



Relatório Semestral
Ouvidoria

OUZE

Obrigada #tamojunto

Contato: 0800 941 3033.

Horário: de Segunda à Sexta, das 09:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 - exceto feriados.

**Atendimento deficientes
auditivo/fala:**
ouvidoria@sejaouze.com.br.

OUZE