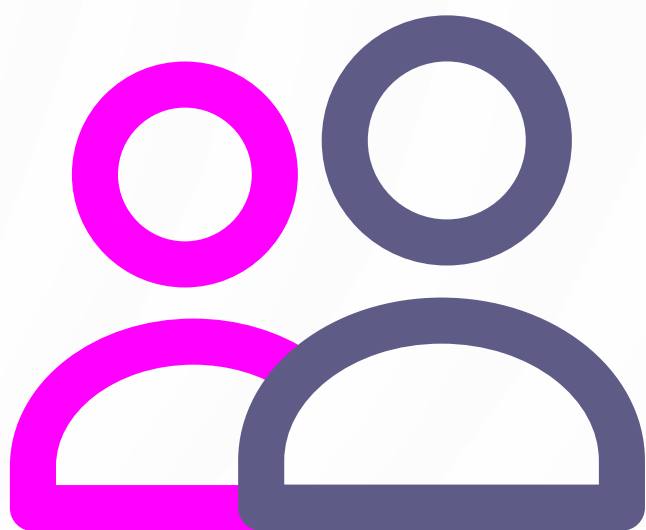


Relatório

Semestral - Ouvidoria

ouze



Nossa História



OUZE

A Calcard, hoje conhecida como **Ouze**, é uma instituição de pagamento que surgiu como o cartão de crédito da rede Studio Z, parte do Grupo Calcenter.

A calcard, iniciou suas atividades em **2007**, administrava a carteira de crédito do Grupo Calcenter, com clientes das Lojas Studio Z e antiga Gabriela Calçados, hoje um das marcas do Grupo. **Em 2020, a Calcard passou a se chamar Ouze**, expandindo sua atuação para além das lojas Studio Z, oferecendo o cartão Visa com aceitação **nacional e internacional**.

Nosso propósito:



Com o **propósito** de criar uma comunidade onde as pessoas tenham uma **vida financeira** equilibrada para **evoluírem** sempre.

Sob controle, onde eles sejam **conscientes dos resultados** das suas escolhas e das suas possibilidades;

Com uma experiência fácil, onde **não corram risco** de não conseguir interagir e ter mais dificuldades;

Com **acesso a serviços financeiros contínuos e adequados**, com o qual eles possam **contar** ao longo dos anos.

Nossos Valores

OUZE

Os **principais valores** voltado para o
foco no cliente:

Encanta-
mento



Inovação

Colabo-
ração



Ética

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.

OUZE

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 calcard/ouze durante o período de **Julho a dezembro de 2025**.

Manifestações

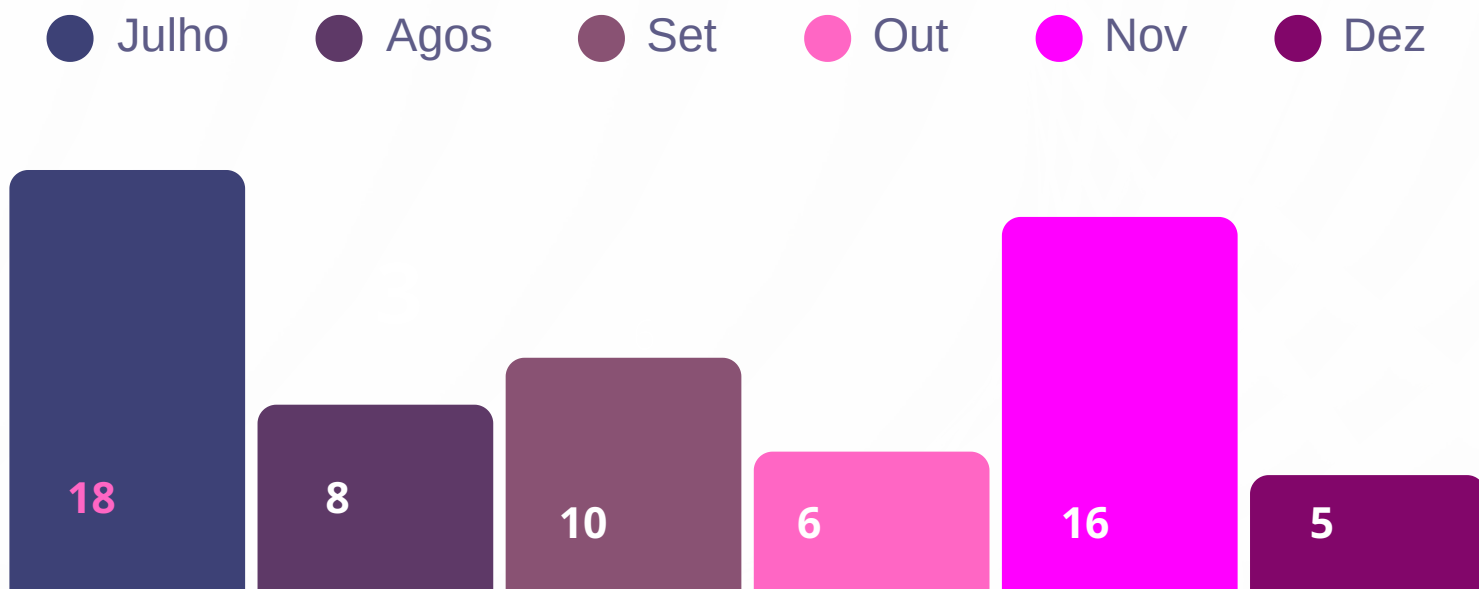


- As manifestações dos clientes são **recebidas através dos**
- **nossos canais de atendimento** (telefone, e-mail e RDR);
- Caso o contato seja para **sanar alguma dúvida ou para um pedido de informação**, o cliente é redirecionado ao nosso **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC/Cobrança**;
- É de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

Ocorrências

por Canal de Atendimento

No período analisado o **maior volume de atendimentos** foi realizado no mês de julho. No **primeiro semestre tiveram 63** procedentes da Ouvidoria calcard.



Análise de Demandas



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

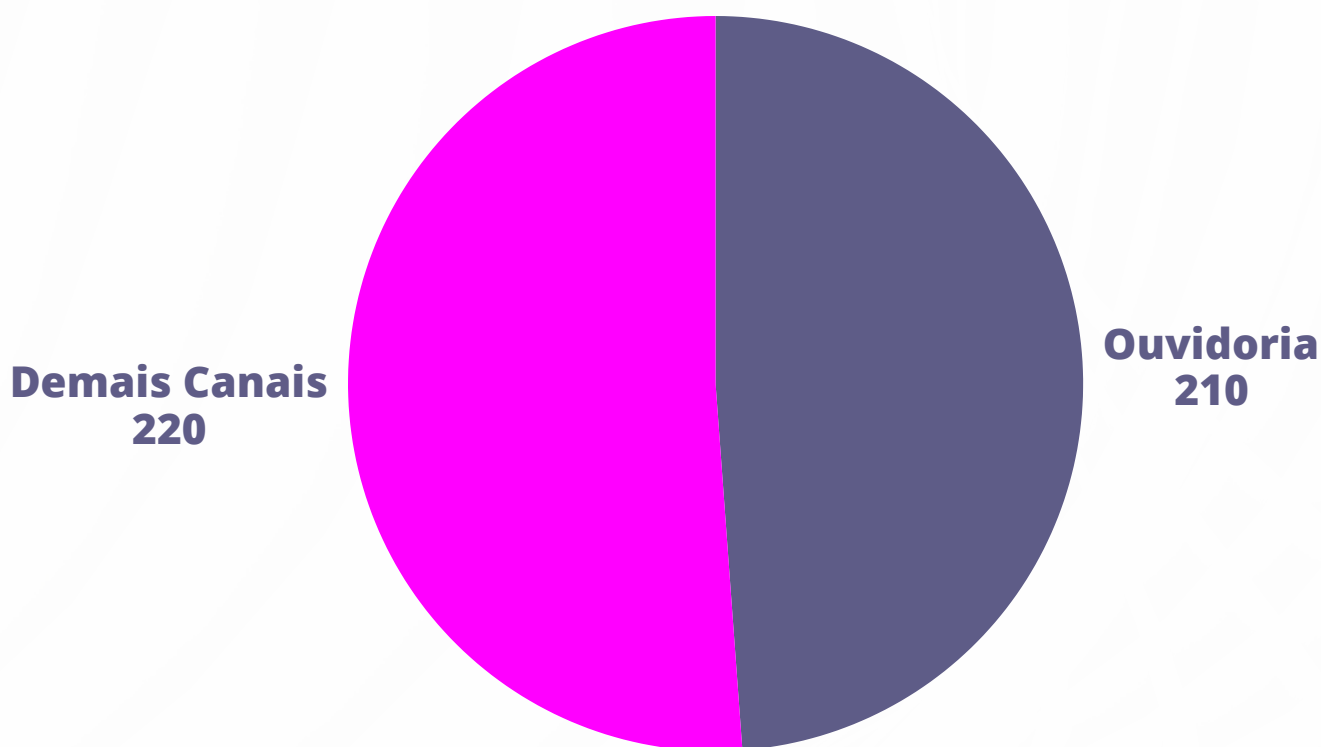
Sugestão, Reclamação, Informação, Elogio, Dúvidas e Solicitações.

Durante o **2º Semestre de 2025**, foram recepcionadas **430 manifestações**, das quais **220 foram direcionadas para o SAC ou Cobrança**, pois não se tratava de atendimento da Ouvidoria Calcard.

Sendo das 430 manifestações, 220 foram improcedentes e 210 procedentes.

Distribuição de Tratamento

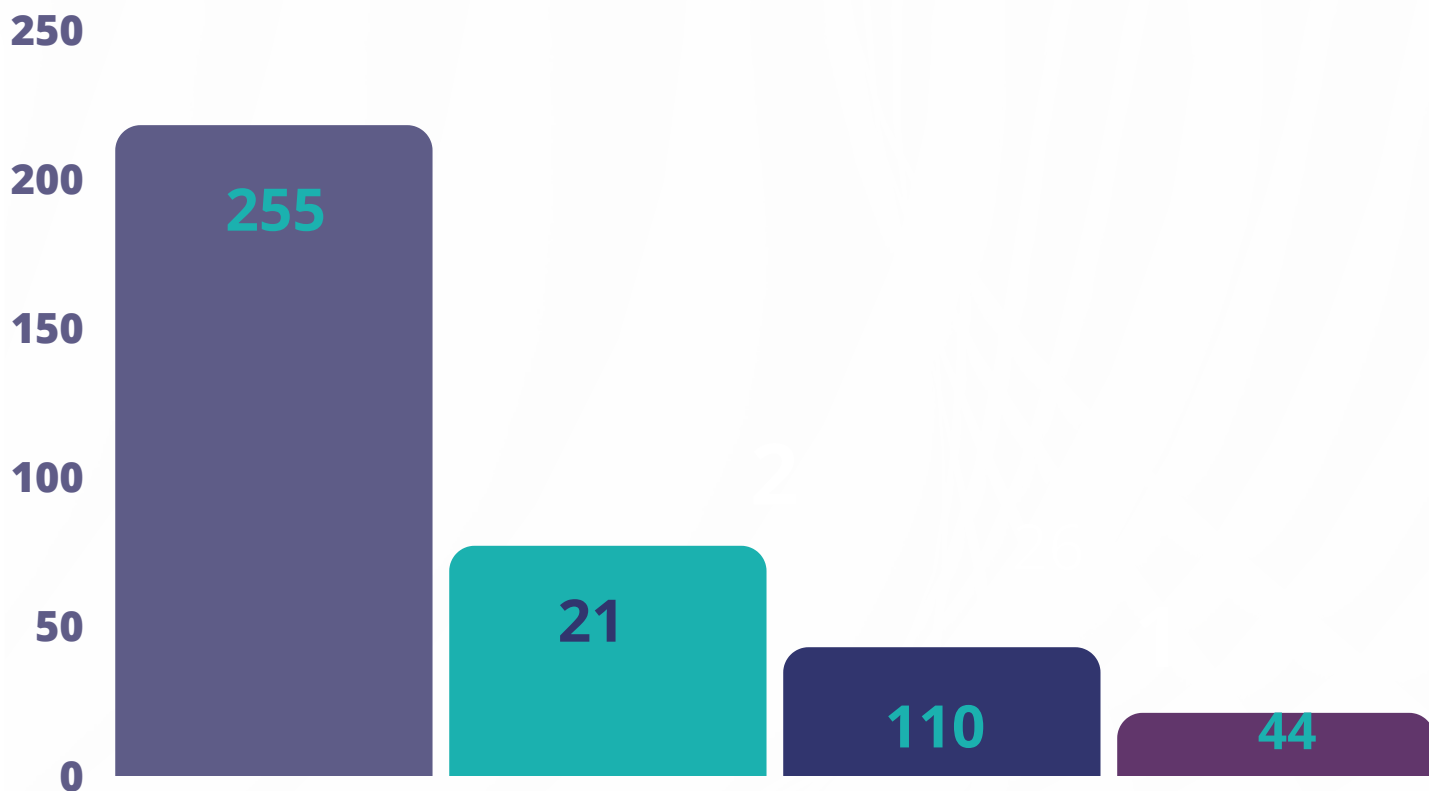
SAC/Cobrança
e Ouvidoria



Total de Manifestações

Atendidas - por Categoria

● Dúvidas/informação ● SCR ● Cartão ● Acordo



Tratamentos e respostas

das manifestações

A Calcard **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.

Tratamentos e respostas

das manifestações

Caso a Ouvidoria entenda que a solução não está coerente, ela **define em conjunto com os responsáveis** a melhor **solução** para o cliente.

A ouvidoria da Calcard, em linha com a **obrigação regulatória**, tem o compromisso de **oferecer uma resposta** e retorno para o cliente no **prazo de até 10 dias úteis**.

Considerações finais

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel **contribuindo para estreitar o diálogo entre cliente e Calcard** 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 Calcard.

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 Calcard **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



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.ouvidoria@sejaouze.com.br

**Atendimento deficientes
auditivo/fala:**

ouvidoria@sejaouze.com.br

OUZE