

# OUVIDORIA

## Relatório de Atividades do 2º semestre de 2024

Sumário

1. Apresentação ..... 2

2. Estrutura da Ouvidoria..... 3

3. Indicadores ..... 5

3.1 Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta ..... 5

3.1.1 Demandas por tipo de manifestação ..... 5

3.1.2 Classificação das Manifestações Recebidas ..... 6

3.2 Demandas recebidas via RDR (BACEN)..... 6

3.3 Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais ..... 7

3.4 Reclame Aqui..... 7

4. Identificação de Melhorias ..... 8

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

### 1. Apresentação

Em cumprimento a Resolução CMN nº 4.860, 23 de outubro de 2020, com a nova redação dada, a partir de 01/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, apresentamos o relatório sobre a atuação da Ouvidoria referente às atividades exercidas no período de **1º DE JULHO a 31 DE DEZEMBRO DE 2024**.

A Ouvidoria, em conformidade com a referida Resolução, atende em última instância as demandas dos clientes e usuários dos serviços que eventualmente não foram solucionadas pelos canais de atendimento primários da Instituição, como a Central de Atendimento/Relacionamento (Canal transacional) e/ou o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), atuando sempre de forma transparente e imparcial.

Além de cumprir obrigação legal, a Ouvidoria também atua como uma espécie de “termômetro” da Instituição para melhoria contínua dos processos internos, das ferramentas e informações colocadas à disposição dos clientes e usuários dos serviços.

As demandas dos clientes e usuários dos serviços é conferido tratamento igualitário, sempre atuando com transparência, ética e respeito. Analisando as demandas recebidas ao longo do período, é possível entender os anseios, dúvidas e possíveis insatisfações dos clientes e usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos, propondo melhoria de processos, produtos e serviços da Instituição. Além disso, a Ouvidoria busca o seu fortalecimento estratégico como fomentador da melhoria contínua de processos, com a participação dos clientes ou usuários dos serviços.

### Sobre a BEZZ

A **BEZZ** é uma Sociedade de Crédito Direto (SCD), autorizada pelo BACEN, que atua no mercado imobiliário, disponibilizando linhas de crédito para o ecossistema condominial, tais como capital de giro, cobertura de despesas com rescisão trabalhista, obras emergenciais e manutenção predial, tudo de forma exclusivamente eletrônica, com total segurança e taxas de juros competitivas.

### 2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria atende pelo telefone 0800-0210306 (ligação gratuita) e no endereço eletrônico [ouvidoria@bezz.com.br](mailto:ouvidoria@bezz.com.br), sempre nos dias úteis, das 9 às 18h.

A Ouvidoria possui atendimento dedicado e em todos os contatos recebidos é fornecido um número de ticket/protocolo, sejam estes para reclamação ou elogio aos produtos e serviços financeiros da Instituição, ou ainda para solicitação, sugestão ou crítica, sendo todas as demandas devidamente registradas em sistema de controle, além de ser feita gravação de todos os contatos recebidos por telefone. Eventuais contatos que resultem apenas em esclarecimentos são também registrados para controle, mas classificados como simples fornecimento de informação, não caracterizando como demanda efetivamente tratada pela Ouvidoria.

As demandas são apuradas quando identificada a necessidade de atuação para solução de questões trazidas pelos clientes ou usuários dos serviços e que não foram solucionadas pelos canais primários de atendimento da Instituição. O prazo de atendimento às demandas é de até 10 (dez) dias úteis, conforme determina a Resolução CMN nº 4.860, 23 de outubro de 2020, com a nova redação dada, a partir de 01/11/2024, pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024. A informação sobre solução/providência final das demandas é fornecida aos clientes ou usuários dos serviços por telefone/e-mail.

Todas as informações relativas as demandas recebidas pela Ouvidoria, inclusive as gravações telefônicas, são mantidas pelo prazo de cinco (5) anos.

Para auxiliar a atuação da Ouvidoria sobre os produtos e serviços prestados pela Instituição, o Canal tem à sua disposição departamentos técnicos responsáveis pelo assunto objeto da demanda. Esses setores respondem à Ouvidoria as demandas recebidas com esclarecimentos sobre o ocorrido, informações relevantes e documentos sobre o caso em tratamento e sugestões de solução, quando aplicável. Tudo é avaliado pela Ouvidoria, que formula resposta conclusiva a ser posteriormente transmitida aos clientes ou usuários do serviço, no prazo previsto.

A divulgação do Canal de Ouvidoria é realizada no site da Instituição ([bezz.com.br](http://bezz.com.br)), nos contratos, em materiais de publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes.

Dentro da sua estrutura organizacional, a Instituição dispõe de Comitês Executivos e Gerenciais. Após a aprovação prévia do Gerente Executivo e/ou Compliance, o relatório de atividades da Ouvidoria é encaminhado à Auditoria Interna, para emissão de parecer formal esclarecendo se a estrutura do documento atende os requisitos da Resolução que trata do assunto e, na sequência, é encaminhado ao Comitê de Auditoria e depois à Diretoria Responsável para aprovação final, conforme Política de Ouvidoria em vigor, sendo posteriormente publicado no site da Instituição.

Além disso, a Instituição adota políticas de Governança, Compliance, PLDFT, Gestão de Riscos e Capital, Controles Internos, Segurança Informação/Cibernética, Continuidade de Negócios, Tesouraria e Liquidez, Contábil / Fiscal, Relacionamento com Clientes/Usuários, Auditoria Interna, Anticorrupção, Conflito de Interesses, SAC, Ouvidoria e de Atendimento à Órgãos de Defesa do Consumidor, tais como: RDR BACEN, Consumidor.gov e Reclame Aqui.

Tais medidas contribuem positivamente para identificação de eventuais problemas e tomadas de ações preventivas, focadas na solução de possíveis deficiências identificadas, bem como na qualidade do tratamento e atendimento às demandas.

### 3. Indicadores

#### 3.1 Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta

No 2º semestre foram realizados seis (6) atendimentos. No semestre anterior foram realizados dois (2) atendimentos.

Ouvidoria	2º sem 2024	1º sem 2024
Atendimentos	6	2

As demandas ocorridas em 2024 chegaram à Ouvidoria pelos seguintes canais:

Ouvidoria		
Canal	2º sem 2024	1º sem 2024
E-mail, site ou carta	-	-
Telefone (0800)	6	2
<b>Totais</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

##### 3.1.1 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria acolhe demandas de reclamações, elogios, sugestões e críticas e até pedidos de informação. No 2º semestre foram recebidas seis (6) demandas de clientes ou usuários. No semestre anterior foram recebidas duas (2) demandas.

As demandas recebidas foram assim classificadas quanto ao tipo de manifestação.

Ouvidoria		
Tipo de Manifestação	2º sem 2024	1º sem 2024
Reclamação	-	-
Informação	6	2
Sugestão	-	-
Crítica	-	-
Elogio	-	-
<b>Totais</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

### 3.1.2 Classificação das Manifestações Recebidas

#### Reclamações ou Críticas

No 2º semestre não houve registro de nenhuma Reclamação ou Crítica.

#### Demais manifestações

No 2º semestre, as seis (6) demandas recebidas eram apenas pedido de informação, sendo cinco (5) a respeito de boleto de cobrança e uma (1) para confirmação de pedido de material de escritório.

Essas demandas, embora estivessem fora do escopo de trabalho da Ouvidoria, foram devidamente tratadas, sendo prestados os esclarecimentos devidos e confirmado o pedido de material de escritório.

### 3.2 Demandas recebidas via RDR (BACEN)

No 2º semestre não foi recebida nenhuma demanda oriunda do sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BACEN.

No semestre anterior, a única demanda recebida por este canal, foi equivocadamente direcionada a nossa Instituição.

Na ocasião, além de responder a demandante, esclarecendo que a nossa Instituição é uma Sociedade de Crédito Direto que opera, exclusivamente, com produtos financeiros voltados para Condomínios e Pessoas Jurídicas, que não opera, intermedia e/ou recebe por jogos ou plataformas de apostas de qualquer espécie, também respondemos ao BACEN, informando que a demanda não era procedente, uma vez que o assunto não se referia a nossa Instituição, que não possuímos relacionamento com as empresas que intermediaram e/ou receberam o valor pago, sendo tudo devidamente registrado no sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BACEN, que deu por “Encerrada” a referida demanda e a classificou como “improcedente”.

RDR BACEN		
Classificação	2º sem 2024	1º sem 2024
Procedente	-	-
Improcedente	-	1
Não regulada	-	-
Não conclusiva ou cancelada	-	-
Sem classificação	-	-
<b>Totais</b>	-	<b>1</b>

### 3.3 Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais

No 2º semestre, a exemplo do ocorrido no semestre anterior, não foram recebidas quaisquer demandas de clientes ou usuários registradas em Órgãos de Defesa do Consumidor ou extrajudiciais.

Em relação a plataforma Consumidor.gov, continuamos aguardando a análise do nosso pedido de cadastramento, feito em 23 de maio de 2023.

Órgãos de Defesa do Consumidor ou Extrajudiciais		
Canal	2º sem 2024	1º sem 2024
Procons	-	-
Consumidor.gov	-	-
Extrajudiciais	-	-
<b>Totais</b>	-	-

### 3.4 Reclame Aqui

No 2º semestre, a exemplo do ocorrido no semestre anterior, não houve registro de demandas de clientes ou usuários na plataforma Reclame Aqui, onde ainda seguimos sem índice de avaliação de reputação.

Reclame Aqui	2º sem 2024	1º sem 2024
Demandas	-	-

### 4. Identificação de Melhorias

No 2º semestre foi implantado um sistema de informação (plataforma em nuvem) para controle das demandas recebidas tanto pelo SAC quanto pela Ouvidoria. Por conta dessa implantação, também foram reformuladas as informações a respeito do uso do SAC e da Ouvidoria no site da instituição, mantendo a clareza quanto ao papel de cada um desses canais e as diferentes formas para acessá-los.

#### BEZZ SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

**Fernando Henrique Schneider**  
Diretor Presidente  
Responsável pelo Canal de Ouvidoria

**Washington Rodrigues Filho**  
Ouvidor

Rio de Janeiro, janeiro de 2025.