

# Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2024



**DAUX**

Sociedade de Crédito Direto S.A.

<b>Empresa</b>	Daux Sociedade de Crédito Direto S.A.
<b>Tema</b>	Governança Corporativa
<b>Classificação</b>	Público (Lei 13.709/18)

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....</b>	<b>3</b>
<b>4. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. MODELO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>4</b>
<b>6. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>4</b>

Elaborado por: <b>Débora de Moraes Laurindo</b> <i>Ouvidora</i>	Revisado por: <b>Michele Ribeiro</b> <i>Diretora</i>	Aprovado por: <b>Marco Domingues</b> <i>Presidente</i>
Data: 06/01/2025	Data: 06/01/2025	Data: 06/01/2025

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da empresa Daux foi criada em 2019, quando obteve autorização do Banco Central para operar como SCD (Sociedade de Crédito Direto) e passou a atuar como instituição financeira supervisionada diretamente pelo BACEN. Seu objetivo é prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, garantindo uma avaliação justa e imparcial às demandas e viabilizando um canal de comunicação direto para mediação de conflitos.

A partir da análise das demandas apresentadas pelos nossos clientes, são propostas medidas que visam, além de solucionar casos pontuais, aprimorar produtos, serviços, processos e melhorar a experiência dos consumidores.

Em atendimento aos Normativos do BCB e às melhores práticas neles inspiradas, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da DAUX SCD no período que vai de 1º de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

Neste documento, encontra-se um panorama geral, com a demonstração dos resultados, ações, campanhas, treinamentos e aprimoramentos realizados, com compromisso da excelência e satisfação no atendimento ao cliente.

Nossa missão é ter um canal efetivo de relacionamento, aprimorar a cultura do foco no cliente, agregando valor à Instituição, como fonte de inspiração para a aplicação das melhores práticas aos processos.

## 2. ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria da Daux é composta por 02 (duas) pessoas, sendo 01 (um) diretor e 01 (um) ouvidor. Após o cliente ter sido atendido por meio do nosso canal de atendimento primário, caso ele não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, ele pode contatar a Ouvidoria através dos canais de atendimento da ouvidoria, além do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central

## 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No segundo semestre de 2024 a instituição não recebeu nenhuma demanda através do canal de atendimento da Ouvidoria Interna.

Quanto às demandas recebidas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizadas pelo Banco Central, não foram registradas nenhuma manifestação. Sendo assim, a Ouvidoria da Daux não tratou nenhuma demanda no segundo semestre de 2024.

## 4. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Para o adequado entendimento dos casos, são observadas as seguintes definições:

- **Procedente solucionada:** Reclamação originada por fatores relacionados às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, resultando no atendimento do pleito do cliente.
- **Procedente não solucionada:** Reclamação originada por fatores relacionados às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da

empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, mas não resultou no efetivo atendimento/solução.

- **Improcedente:** Reclamação que, após o devido tratamento pela empresa, constatou-se não haver embasamento fático ou legal que a sustentasse, ou, uma vez existindo elementos que justificassem a reclamação, não havia nenhuma responsabilidade da empresa quanto ao evento.

## 5. MODELO ORGANIZACIONAL

A gestão da Ouvidoria de 2024, estava atribuída à profissional Débora de Moraes Laurindo, certificada através da Certificação Profissional FEBRABAN - “Ouvidoria” - número 1.963.501.837.929.460.

A Ouvidoria possui estrutura independente e autônoma, diretamente ligada à Presidência, com estrutura compatível à natureza e à complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição.

## 6. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado via canais de atendimento da DAUX SCD, por telefone, correspondência, ou por correio eletrônico (*e-mail*):

### A. TELEFONE

0800 772-4600 de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h  
(14) 3533-4900 de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h

### B. CORRESPONDÊNCIA

Av. Floriano Peixoto, 1777, Sala 04, centro Lins/SP CEP: 16.400-101

### C. WHATSAPP

(14) 3533-4900 – robô 24 hrs e atendimento humano de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h

### D. E-MAIL

Através do correio eletrônico: [ouvidoria@daux.net.br](mailto:ouvidoria@daux.net.br)

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma análise dos números em nossa Ouvidoria, concluímos que o serviço prestado pela Daux continua se mostrando satisfatório e de qualidade e que o atendimento do canal primário e da Ouvidoria tem atendido prontamente nossos clientes. Por fim, concluímos também que ambos os canais estão em linha com os nossos valores que, por sua vez, não mede esforços para melhoria e otimização dos processos internos a fim de garantir excelência nos serviços prestados.