

## RELATÓRIO SEMESTRAL DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

O presente relatório apresenta um resumo das atividades da Ouvidoria da DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A no período de **02/01/2025 a 28/06/2025**. Este documento visa proporcionar uma visão abrangente sobre as demandas dos clientes, bem como as ações adotadas para a resolução de suas solicitações, em conformidade com as diretrizes regulatórias do Banco Central do Brasil (“BCB”) e as políticas internas da Instituição.

### 1. Dados Estatísticos

Manifestações	Quantidade	Percentual
Reclamações	0	0
Sugestões	0	0
Elogios	0	0
Solicitações de Informações	0	0
Outros	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 1.2. Categorias das Principais de Reclamações:

Reclamações	Quantidade	Percentual
Atendimento	0	0
Produtos de crédito	0	0
Serviços	0	0
Tecnologia	0	0
Outros	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 1.3. Canais Principais de Reclamações:

Canais	Quantidade	Percentual
Telefone 0800	0	0%
E-mail Ouvidoria	0	0%
RDR BCB	0	0%
PROCON	0	0%
Reclame Aqui	0	0%
Outros	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## **2. Tempo de Solução**

2.1. Tempo Médio de Resolução: [0] dia(s)

2.2. Percentual de Reclamações Resolvidas Dentro do Prazo Regulamentar: [0] %

## **3. Análise de Tendências**

Neste semestre não houve alterações significativas das atividades da Ouvidoria em relação ao semestre anterior. Tal situação deve-se, possivelmente, à preocupação constante da DAPPER SCD em atender às normas regulatórias do BCB e Código de Defesa do Consumidor.

## **4. Ações Corretivas e Preventivas**

Não se aplicam.

## **5. Indicadores de Satisfação**

5.1. Índice de Satisfação dos Clientes: [.0] %

5.2. Feedback Positivo Recebido: [.0] elogios

## **6. Conclusões e Recomendações**

O período analisado não apresentou ocorrências significativas que possibilitassem conclusões ou recomendações mais detalhadas. No entanto, a Diretoria da DAPPER SCD reafirma seu compromisso em manter os esforços contínuos para atender integralmente às demandas regulatórias.

**Blumenau, 28 de junho de 2025**

**Gustavo Alessandro Dapper**  
**Diretor Responsável pela Ouvidoria e Ouvidor**

## Consultar demandas para Instituição Financeira

### Resultado

■

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

#### Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	01/02/2025	até	28/06/2025
Tipo de pesquisa	<input checked="" type="radio"/> Data de disponibilização <input type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data		
Situação	Encerrada: cancelada após resposta Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada		
	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número		

Submeter

Limpar

Nenhum registro encontrado na consulta.