

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 **29/06/2025 a 31/12/2025**. 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	4	66,67%
Sugestões	0	0
Elogios	0	0
Solicitações de Informações	2	33,33%
Outros	0	0
Total	6	100%

1.2. Categorias das Principais de Reclamações:

Reclamações	Quantidade	Percentual
Atendimento	0	0
Produtos de crédito	6	100%
Serviços	0	0
Tecnologia	0	0
Outros	0	0
Total	6	100%

1.3. Canais Principais de Reclamações:

Canais	Quantidade	Percentual
Telefone 0800	0	0%
E-mail Ouvidoria	2	33,33%
RDR BCB	2	33,33%
PROCON	1	16,67%

Reclame Aqui	1	16,67%
Outros	0	0%
Total	6	100%

2. Tempo de Solução

2.1.Tempo Médio de Resolução: [.1] dia(s)

2.2.Percentual de Reclamações Resolvidas Dentro do Prazo Regulamentar: [100] %

3. Análise de Tendências

Neste semestre, observou-se um aumento pontual no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria em relação ao semestre anterior. Ainda assim, o volume permanece reduzido e não indica alteração estrutural no perfil das demandas. A DAPPER SCD mantém atenção contínua ao cumprimento das normas regulatórias do Banco Central do Brasil e às disposições do Código de Defesa do Consumidor, utilizando as manifestações recebidas como insumo para monitoramento e aprimoramento de seus processos internos.

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 evidenciou ocorrências de natureza sistêmica ou recorrente que demandassem a formulação de recomendações estruturais. Ainda assim, as manifestações registradas foram analisadas individualmente e consideradas no monitoramento contínuo dos processos internos. A Diretoria da DAPPER SCD reafirma seu compromisso com a melhoria permanente, bem como com o atendimento integral às exigências regulatórias aplicáveis.

Blumenau, 05 de janeiro de 2026

Gustavo Alessandro Dapper
Diretor Responsável pela Ouvidoria e Ouvidor

Assunto: Fwd: PROCON CARTA
De: Ana - Jurídico <juridico4@dmu.com.br>
Data: 11/07/2025, 11:51
Para: ouvidoria@dapperscd.com.br

----- Mensagem encaminhada -----

Assunto:PROCON CARTA
Data:Fri, 11 Jul 2025 11:11:21 -0300
De:LC Salvador - Ana Paula <administrativo@lcsalvador.com.br>
Para:Ana - Jurídico <juridico4@dmu.com.br>

----- Mensagem encaminhada -----

Assunto:PROCON CARTA
Data:Fri, 11 Jul 2025 08:52:49 -0300 (BRT)
De:Pedro Henrique Martins Semra <pedro.semra@jaraguadosul.sc.gov.br>
Para:LCSALVADOR@LCSALVADOR.COM.BR

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA IMPRESSA (resposta a esta carta deverá ser direcionada para o e-mail procon@jaraguadosul.sc.gov.br)

Número de Atendimento: 2507030400100122301

DADOS DO FORNECEDOR

Fornecedor: DAPPER - SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S/A DAPPER
CNPJ: 48.529.228/0001-08
Endereço de Correspondência: Rua 15 de Novembro - 600 3 ANDAR SALA 305 - Centro - Blumenau - SC - 89010-000
Telefone Institucional: (47) 3327-1161 E-mail Institucional: LCSALVADOR@LCSALVADOR.COM.BR

DADOS DO CONSUMIDOR

Consumidor: Thuane Flor da Silva
CPF/CNPJ: 070.314.069-86
Endereço: Rua Ermínio Nicolini - 559 - Santa Luzia - Jaraguá do Sul - SC - 89267-140
Telefone: (47) 98473-7378 E-mail: contatothuanneflor@gmail.com

O consumidor compareceu a este órgão apresentado os seguintes fatos:

Relato:

Alega a Reclamante que sempre buscou manter diálogo com a Reclamada, demonstrando total intenção de cumprir o compromisso assumido, sem inadimplência, limitando-se a solicitar condições mais viáveis diante de sua atual realidade financeira. Inicialmente, a Reclamante fez um pedido simples e objetivo para a alteração da data de vencimento das parcelas, com o intuito de evitar atrasos frequentes e, por consequência,

a incidência de multas e juros. No entanto, a solicitação foi negada pela Reclamada. Na busca de uma solução que contemplasse ambas as partes, a Reclamante realizou consulta na calculadora do Banco Central (BACEN) e identificou possível desequilíbrio contratual quanto aos juros aplicados. Com base nessa análise, encaminhou pedido formal de revisão contratual por meio dos canais de atendimento da Reclamada, incluindo WhatsApp e Ouvidoria, apresentando fundamentos jurídicos, argumentos de boa-fé e até mesmo um cálculo estimado com base oficial. A Reclamada, entretanto, limitou-se a propor uma renegociação das parcelas vencidas, sem qualquer reavaliação do contrato original ou consideração pelos valores já pagos, ignorando por completo os questionamentos da Reclamante. Inconformada com a situação, a Reclamante se dirigiu até este órgão, ocasião em que foi tentada uma tratativa telefônica com a Reclamada, sem sucesso, sendo necessária a emissão de Carta de Informação Preliminar (CIP), solicitando providências urgentes para a adequada solução do problema.

Pedido:

Assim requer a reclamante explicações sobre a situação e uma resolução para o problema.

O Procon de Jaraguá do Sul, nos termos da Lei nº 8.078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria, para que encaminhe resposta com posicionamento conclusivo acerca da reclamação acima relacionada. Para tanto, fica estabelecido o prazo de 10 (dez) dias corridos (contagem processual), para apresentação da resposta impressa junto a este órgão, sendo que em caso de composição amigável, solicitamos o encaminhamento de documentação comprobatória do atendimento ao pleito do consumidor.

Nos casos de reclamações que envolvam outras empresas, ligadas ao serviço ou produto adquirido, o fornecedor deverá apresentar documento formal de atendimento da demanda. Assim como, na hipótese de haver mais de um fornecedor envolvido, pelo princípio da solidariedade, a reclamada deverá interagir com o mesmo e apresentar tal resultado.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço eletrônico do Procon procon@jaraguadosul.sc.gov.br (sob pena de não ser recebida). O documento deverá mencionar, obrigatoriamente, o número do atendimento, bem como o nome e o CPF do consumidor. Caso esses dados não sejam citados, a resposta não será juntada à reclamação e, portanto, será desconsiderada. O Procon solicita que seja encaminhada cópia da resposta também para o endereço do consumidor.

A ausência de manifestação no prazo ora estabelecido ou a falta de resposta conclusiva, esse órgão apreciará a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito da inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei 8.078/90, prosseguindo o trâmite da reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

11 de Julho de 2025

--



Pedro Henrique Martins Senra
Procon de Jaraguá do Sul/SC
Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul
(47) 3275-3237 | pedro.semra@jaraguadosul.sc.gov.br
www.jaraguadosul.sc.gov.br

Consultar demandas para Instituição Financeira Resultado

■

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

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	29/06/2025 <input type="text"/> até 31/12/2025 <input type="text"/>
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

2 registros encontrados.

CNPJ 48.529.228/0001-08

Nome DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2025650870	Reclamação não regulada	01/07/2025 16:54	15/07/2025	- A CLASSIFICAR - OUTROS TEMAS - SEGMENTO OUTROS	Respondida: IF/AC	070.314.069-86 THUANE FLOR DA SILVA
2025655833	Reclamação não regulada	02/07/2025 15:40	16/07/2025	- RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA (EXCETO CARTÃO DE CRÉDITO CONVENCIONAL)	Encerrada: reclamação não regulada	070.314.069-86 THUANE FLOR DA SILVA
Total de registro(s): 2						

Opções de exportação do resultado para o Excel (xls): [1 demanda por linha](#) | [1 motivo por linha](#)

[Voltar](#)



Verificada

Gere mais confiança em 2025 com o selo de empresa verificada por R\$49/mês

Quero selo RA

Dapper - Sociedade de Cre...

Destaque sua empresa

Painel inicial

Reclamações

Todas

Não respondidas

Réplicas

Respondidas

Avaliadas

Duplicidades

Analytics

Publicações

Personalização

Prêmio RA

RA Ads Hub Em breve

Produtos

Suporte

Conteúdos RA

Configurações

Tutoriais

Gustavo Administrador

Publicidade

Todas as reclamações

Precisa de ajuda? Ver tutorial

Confira a lista de todas as reclamações recebidas.

Critério

Buscar por

Reclamação

Buscar por título da reclamação

Buscar

Estado

Cidade

Data da reclamação

Filtros exclusivos

Funcionalidade disponível no plano Premium

Status de avaliação

Moderação

Limpar filtros

1 Reclamação encontrada

Classificar por ID de Reclamação

Respondida

ID: 227602475



Responder

Cobrança de juros abusivos e taxas indevidas em empréstimo pessoal com dificuldades de contato com a empresa

Sem avaliação

Diego Correa 23/09/25 - 12:50 Via site Blumenau, SC



Transforme sua página no Reclame AQUI em sua vitrine e se destaque dos seus concorrentes.

Quero assinar

Verificada

Comprove que sua marca existe e é confiável. Seja uma empresa verificada pelo Reclame AQUI.

Quero ser verificada

Assunto: Assunto: Pedido de Readequação de Contrato de Empréstimo por Motivo de Saúde e Boa-fé no Cumprimento

De: Gilberto Michel Silva <jnikage@gmail.com>

Data: 30/09/2025, 14:16

Para: ouvidoria@dapperscd.com.br

[Dapper],

Eu, **Gilberto Michel Silva**, CPF 02151024954, venho respeitosamente solicitar a **readequação do contrato de empréstimo**, firmado com esta instituição.

Realizei um **empréstimo no valor de R\$ 10.000,00**, parcelado em **36 vezes de R\$ 699,00**, do qual **paguei 7 parcelas**.

Por **motivos de saúde**, devidamente comunicados ao banco na época, **atrasaram 4 parcelas**.

Mesmo tendo informado minha situação e demonstrado boa-fé, o banco ingressou com cobrança judicial e, posteriormente, firmou um **novo acordo**, com **entrada de R\$ 800,00 e 48 parcelas de R\$ 633,00**.

Atualmente, já quitei **duas parcelas do novo acordo** (além de todas as anteriores), totalizando **pagamentos significativos que deveriam ser considerados na reavaliação da dívida**.

Diante disso, venho solicitar **readequação das condições atuais**, considerando:

- Minha **situação financeira e de saúde**, que compromete temporariamente minha renda;
- O **princípio da boa-fé contratual** e da **função social do contrato** (art. 421 e 422 do Código Civil);
- O **direito do consumidor à revisão contratual em razão de onerosidade excessiva** (art. 6º, V e art. 51, IV do Código de Defesa do Consumidor).

Solicito, portanto:

1. Que o valor total do contrato seja **reavaliado**, considerando os pagamentos já realizados;
2. A possibilidade de **redução do valor da parcela mensal** ou **extensão do prazo**, para adequar à minha capacidade atual de pagamento;
3. A suspensão de cobranças ou negativas enquanto o pedido estiver em análise.

Reitero meu **compromisso em manter o pagamento da dívida**, desde que dentro de condições justas e proporcionais.

Aguardo retorno formal no prazo de até 10 dias úteis, conforme o disposto nas normas do Banco Central e do Código de Defesa do Consumidor.

Atenciosamente, [

Data: Itajai 30 de setembro de 2025.

Assunto: Solicitação de Revisão Contratual com Readequação de Parcelas

De: Thuanne <contatothuanneflor@gmail.com>

Data: 01/07/2025, 12:32

Para: ouvidoria@dapperscd.com.br

CC: gerencia@dmu.com.br, atendimento@dmu.com.br, thuane.50979@gmail.com, viniciusbensaba08@gmail.com, thuane.silva@cassol.com.br

Prezados,

Encaminho esta solicitação após ter buscado, por diversas vezes, uma solução amigável junto à equipe de atendimento via WhatsApp.

Apesar da minha disposição para o diálogo e da tentativa de apresentar uma alternativa justa, não obtive sucesso na formalização de uma proposta por parte da empresa, o que me leva a recorrer a este canal de ouvidoria.

Solicito a revisão do meu contrato de financiamento, com base nos direitos do consumidor, para ajustar o valor das parcelas de forma mais justa e proporcional.

Ao analisar o contrato, identifiquei uma taxa de juros acima da média praticada no mercado. Com base nisso, proponho:

A readequação das 29 parcelas restantes, com valor aproximado de R\$ 427,64, calculado com base em uma taxa de juros compatível e dentro dos princípios do equilíbrio contratual;
O reembolso proporcional dos valores pagos a mais, referentes aos juros considerados excessivos nas 7 parcelas já quitadas.

Em anexo, envio:

- O histórico da conversa por WhatsApp, para melhor compreensão da tentativa de resolução amigável;
- O cálculo que fundamentam minha proposta.

Diante da abertura formal deste pedido de revisão, solicito também, de forma respeitosa, que as cobranças relacionadas ao contrato sejam temporariamente suspensas até que esta solicitação seja devidamente analisada e respondida por esta ouvidoria. Essa medida visa evitar prejuízos adicionais enquanto buscamos uma solução equilibrada para ambas as partes.

Reforço que meu objetivo é resolver a situação de forma tranquila e transparente, sem precisar recorrer a medidas legais. No entanto, estou ciente dos caminhos disponíveis, caso não haja avanço na via amigável.

Agradeço desde já pela atenção e aguardo um retorno.

Atenciosamente,

Thuane Flor da Silva
CPF: 07031406986
Telefone: 47 984737378

 [BCB - Calculadora do cidadão](#)

— Anexos: —

CCB THUANE FLOR DA SILVA.pdf	0 bytes
Conversa do WhatsApp com +55 47 3035-9920 DMU.pdf	153KB