SOCRED
CRÉDITO NO QUE ACREDITAS

+55 91 3342-8000
RUA DOS MUNDURUCUS,
Nº 3100 - SALA 1303
CEP: 66.040-033 - CREMAÇÃO
BELÉM-PARÁ-BRASIL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Período: 01/07/2024 a 31/12/2024

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades e atendimentos realizados pela Ouvidoria da SOCRED durante o segundo semestre de 2024, conforme as disposições da Resolução 4860/2020 do Conselho Monetário Nacional e Instrução Normativa BCB 265/2022.

Durante este período, a SOCRED continuou a buscar a excelência no atendimento aos seus clientes, com a gestão adequada das manifestações recebidas, além do cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos pela política interna.

2. DADOS GERAIS DO ATENDIMENTO

Ao longo do semestre de 2024, a Ouvidoria da SOCRED recebeu um total de 6 manifestações.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

As manifestações foram recebidas pelos seguintes canais de comunicação:

Canal de Atendimento	Quantidade de Atendimentos
RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do BACEN)	1
Correspondência	1
Site SOCRED	4

4. ANÁLISE DAS DEMANDAS

A análise das manifestações revela os seguintes tipos de solicitações e ações:

- **1 pedido de informação**: O cliente solicitou informações que foram fornecidas no prazo de 10 dias úteis.
- **4 acionamentos indevidos**: Clientes confundiram a SOCRED com outra empresa. Essas manifestações foram tratadas e esclarecidas prontamente.
- **1 pedido de esclarecimento de cobrança**: O cliente solicitou esclarecimento sobre uma cobrança, sendo a resposta enviada dentro do prazo estabelecido.

5. PRAZO DE RESPOSTA

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado, ou seja, dentro de 10 dias úteis.

6. CANAL DE DENÚNCIAS

SOCRED
CRÉDITO NO QUE ACREDITAS

+55 91 3342-8000
RUA DOS MUNDURUCUS,
Nº 3100 - SALA 1303
CEP: 66.040-033 - CREMAÇÃO
BELÉM-PARÁ-BRASIL

Em relação ao **Canal de Denúncias**, a SOCRED não recebeu nenhum acionamento durante o segundo semestre de 2024. As medidas de segurança e transparência estabelecidas para o Canal de Denúncias permanecem em funcionamento, mas não houve registros de denúncias neste período.

7. CONCLUSÃO

Durante o segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da SOCRED demonstrou eficácia no atendimento e no cumprimento dos prazos, com todas as manifestações recebidas sendo tratadas de maneira adequada e dentro do prazo legal.

Este relatório será disponibilizado aos órgãos competentes e publicado no site da SOCRED conforme as normas estabelecidas pela Resolução 4860/2020.

Belém/PA, 25 de janeiro de 2025.

_____

Nayara Nogueira da Costa Arruda
Diretora Responsável Ouvidoria