

## ATA DE REUNIÃO

Data: 30 de julho de 2025

Local: Sede social da SOCRED – SCMEPP – SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E À EMPRESA DE PEQUENO PORTE S.A., sediada na Rua dos Mundurucus, 3100 – Cremação, Belém – PA , CEP: 66040-033

**Estão presentes:** Raimundo Nonato Nogueira da Costa e Nayara Nogueira da Costa Arruda.

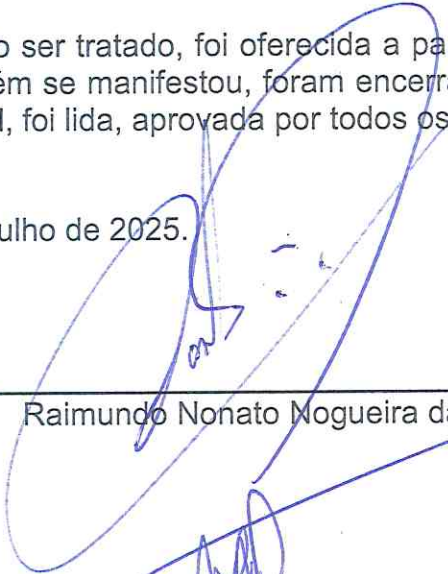
**Ordem do dia:** Aprovação do Relatório Quantitativo e Qualitativo de Ouvidoria 01S2025

### **Da Aprovação:**

A Diretoria dá ciência e aprova sem ressalvas o relatório quantitativo e qualitativo referente ao primeiro semestre de 2025, emitido pela diretora Nayara. O mesmo deverá ser postado no site da SOCRED.

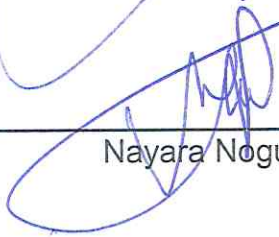
Nada mais havendo ser tratado, foi oferecida a palavra a quem quisesse fazer uso e, como ninguém se manifestou, foram encerrados os trabalhos, lavrada a presente ata, a qual, foi lida, aprovada por todos os presentes e assinada.

Belém/PA, 30 de julho de 2025.



---

Raimundo Nonato Nogueira da Costa



---

Nayara Nogueira da Costa Arruda.

## RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2025 A 30/06/2025

### 1. INTRODUÇÃO

Este relatório semestral tem como objetivo apresentar as atividades e atendimentos realizados pela Ouvidoria da SOCRED no período de 01/01/2025 A 30/06/2025, conforme as disposições da Resolução 4860/2020 do Conselho Monetário Nacional e Instrução Normativa BCB 265/2022.

A Ouvidoria da SOCRED é um importante canal de comunicação entre a instituição e seus clientes, com o objetivo de garantir a transparência e a resolução de demandas de maneira eficiente e ética. Este relatório tem como base as informações coletadas ao longo do semestre, incluindo o número de atendimentos, a natureza das demandas, o prazo de resposta, e as ações tomadas para resolver as reclamações e sugestões.

### 2. DADOS GERAIS DO ATENDIMENTO

Durante o período, a Ouvidoria da SOCRED recebeu um total de **12 atendimentos**.

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

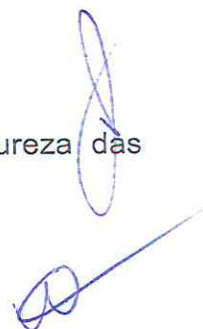
Os atendimentos realizados foram distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal de Atendimento	Quantidade de Atendimentos	Percentual
Site SOCRED (www.socredsa.com.br)	3	25%
E-mail (ouvidoria@socredscm.com.br)	0	0%
Correios	0	0%
Ligação gratuita (0800 067 5757)	0	0%
RDR (Sistema de Registro de Demandas do BCB)	1	8%
Presencial	0	0%
Canal de Denúncias ABSCM	0	0%
Portal Consumidor.gov.br	3	25%
Reclame Aqui	5	42%

### 4. ANÁLISE DAS DEMANDAS

As manifestações recebidas foram analisadas em relação ao tipo e à natureza das solicitações, conforme a tabela a seguir:

Natureza da Manifestação	Quantidade	Percentual
Informações relacionados a produtos e serviços	3	25%
Atendimento e comunicação da instituição	0	0%
Processos e procedimentos internos	2	16%



Denúncias de condutas inadequadas	0	0%
Reclamações sobre cobrança	1	9%
Outros: Somos indevidamente acionados	6	50%

## 5. PRAZO DE RESPOSTA E SINDICÂNCIA

O prazo máximo de resposta estabelecido para as manifestações foi de 10 dias úteis, conforme normativo. Abaixo, segue a análise do cumprimento dos prazos:

Prazo de Resposta	Quantidade	Percentual
Dentro do prazo	12	100%
Fora do prazo (com prorrogação)	0	0%
Fora do prazo (sem prorrogação)	0	0%

## 6. AÇÕES TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

Todas as demandas foram tratadas conforme as diretrizes da Ouvidoria, com a adoção das seguintes ações:

- Respostas e esclarecimentos: Em 9 (nove), a Ouvidoria forneceu respostas detalhadas aos clientes, esclarecendo questões e solucionando problemas.
- Processamento de solicitações: Em 3 (três), a Ouvidoria encaminhou solicitações para os departamentos responsáveis para análise e resolução.

## 7. RELATÓRIO DE DENÚNCIAS (CANAL ABSCM)

Não houve registro no Canal de Denúncias ABSCM durante o primeiro semestre de 2025.


## 8. CONCLUSÃO

Ouvidoria da SOCRED continua cumprindo seu papel de garantir a transparência e a solução justa das manifestações dos clientes e usuários. No primeiro semestre de 2025, a SOCRED conseguiu atender a 100% das demandas dentro do prazo estipulado. Este relatório será encaminhado à Diretoria para análise e aprovação, conforme disposto na Política de Ouvidoria e nas regulamentações aplicáveis.

## 9. APROVAÇÃO E PUBLICAÇÃO

Este relatório será disponibilizado no site da SOCRED, em conformidade com o artigo 13 da Resolução 4860/2020.

Belém/PA, 30 de julho de 2025.

  
\_\_\_\_\_  
Nayara Nogueira da Costa Arruda  
Diretora Responsável Ouvidoria