

RELATÓRIO DA OVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860/20

JANEIRO DE 2026

Período de Apuração:
01/07/2025 a 31/12/2025

ESTRUTURA DA OUVIDORIA



A ouvidoria é o último recurso para atender demandas de clientes e usuários que não foram resolvidas pelos canais primários da instituição. Ela serve como um canal de comunicação entre a instituição e seus clientes, mediando conflitos e garantindo o cumprimento das normas legais e regulamentares de direitos do consumidor.

Os relatos de reivindicações e soluções ajudam a aprimorar a administração, contribuindo para a qualidade dos serviços da Ótimo SCD S/A.

Nosso compromisso é resolver as solicitações dentro de um prazo de 10 dias úteis, conforme estabelecido pela Resolução 4.860 do BACEN.



© Copyright

CANAIS DE ATENDIMENTO

- Telefone: 0800.002.8118
- E-mail: ouvidor@otimoscd.com.br
- Formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria:
<https://www.otimoscd.com.br/ouvidoria>
- Visita presencial com agendamento prévio

Horário de Atendimento: das 9 às 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

DEMANDAS

2.º SEMESTRE 2025

0,00%

INFORMAÇÃO

0,00%

RECLAMAÇÃO

0,00%

ELOGIO

0,00%

SUGESTÃO



Demandas Classificadas como Improcedentes, Procedentes solucionadas, Procedentes não solucionadas

Não houve demandas no período.

Critérios para Classificação das Reclamações

Improcedentes

Intervenções cujo teor não é
fundamentado

Procedentes solucionadas

Intervenções cuja natureza tem
embasamento e foram devidamente
resolvidas

Procedentes não solucionadas

Intervenções que, embora tratadas,
aguardam solução das partes.