

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860/20

JULHO DE 2026

Período de Apuração:
01/01/2026 a 30/06/2026

Ótimo Sociedade de Crédito Direto S/A

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 (dez) dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa, conforme estabelecido pelo Art. 6º, § 2º, da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.



© 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 1.º SEMESTRE 2026

0,00%

INFORMAÇÃO

100,00%

RECLAMAÇÃO

0,00%

ELOGIO

0,00%

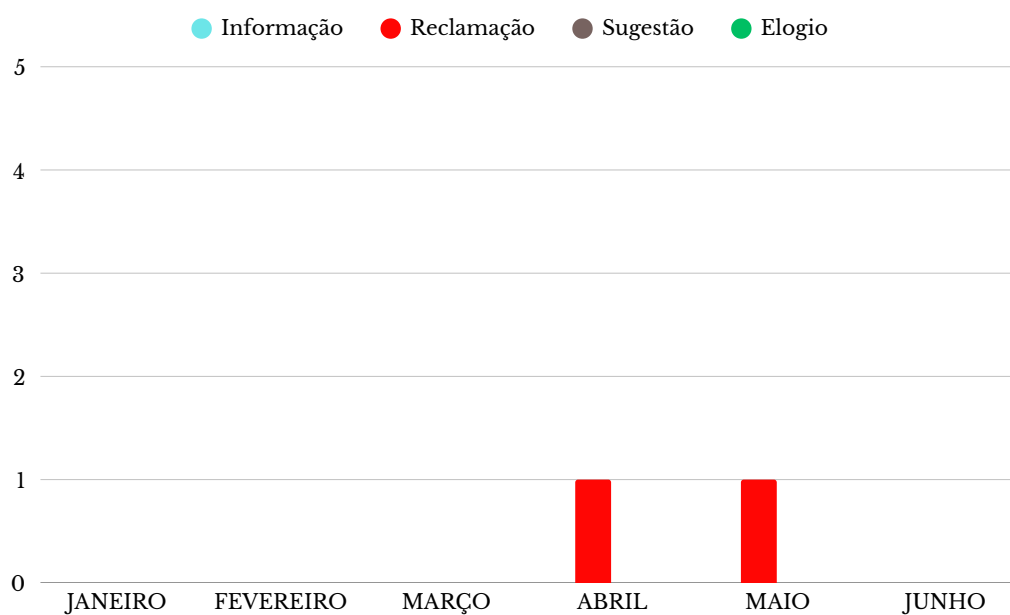
SUGESTÃO



DEMANDAS 1.º SEMESTRE 2026

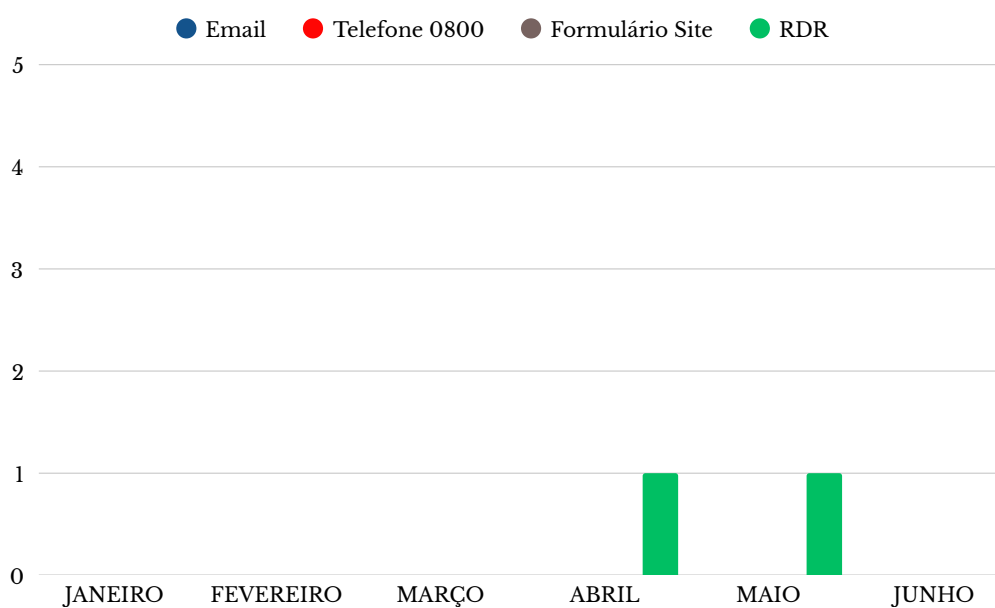
100%

RECLAMAÇÃO





CANAIS DE ACESSO



Demandas Classificadas como Improcedentes, Procedentes solucionadas, Procedentes não solucionadas

As reclamações foram consideradas improcedentes e seus detalhamentos se encontram disponíveis na Instituição.

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.