



Relatório Semestral de Ouvidoria – Grupo DM

1º Semestre 2025

Diretoria executiva

Denis Correia
CEO

Tharik Camocardi
Diretor financeiro

Ouvidoria

Alexsandro Silva
Ouvidor

Claudia Goulart
Ouvidora

Eryka Lopes
Ouvidora

Talita Nepomuceno
Ouvidora

Sumário

Apresentação	<u>04</u>
A DM	<u>05</u>
Nosso propósito	<u>07</u>
Marco institucional	<u>08</u>
Canais de atendimento	<u>09</u>
Jornada do cliente	<u>10</u>
Atuação de ouvidoria	<u>11</u>
Simplificar processos	<u>12</u>
Média de atendimentos por ouvidores	<u>13</u>
Entradas por canais de origem	<u>14</u>

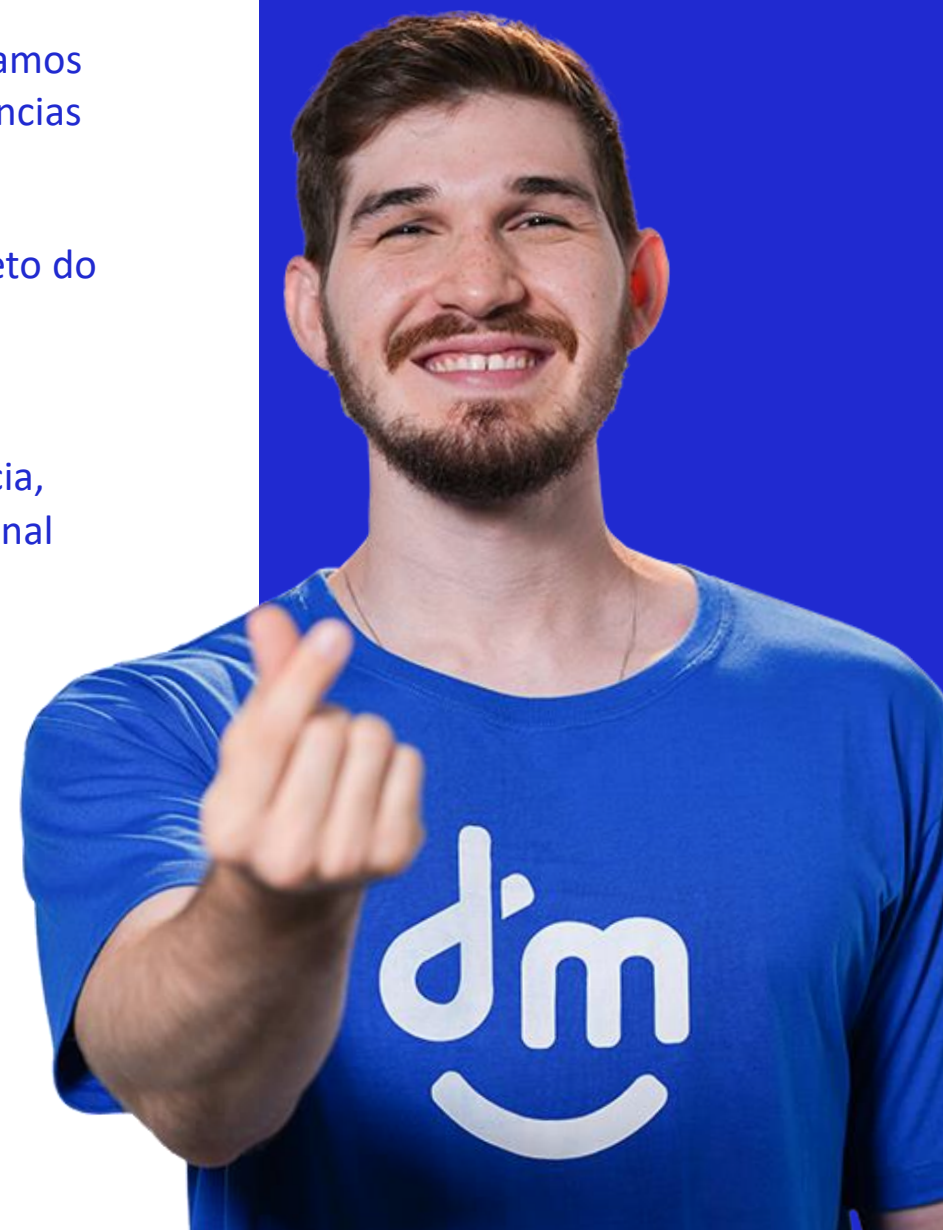
Entradas por mês	<u>15</u>
Segmentação das carteiras	<u>16</u>
Prazo de atendimento	<u>17</u>
Manifestações por produtos	<u>18</u>
Classificação das manifestações	<u>19</u>
Qualidade no atendimento	<u>21</u>
Comitês da ouvidoria	<u>22</u>
Consumidor.gov	<u>23</u>
Oportunidades	<u>24</u>

Transparência é um dos pilares fundamentais da DM, refletindo nosso compromisso em construir relações sólidas e confiáveis com nossos clientes. Acreditamos que esse é o caminho mais eficaz para fortalecer essas conexões e promover experiências positivas em todos os pontos de contato.

Com base nesse princípio, apresentamos nas próximas páginas um panorama completo do trabalho realizado pela Ouvidoria DM no 1º semestre de 2025, destacando as ações desenvolvidas para atender e superar as expectativas dos nossos clientes.

Nossa missão é encantar. Por isso, nos dedicamos a garantir a melhor experiência, criar conexões significativas e entregar resultados de excelência. A Ouvidoria é um canal essencial para acolher as situações em que os problemas não foram resolvidos nos atendimentos de primeira instância, agindo como mediadora e mitigando possíveis insatisfações.

Nosso trabalho vai além da resolução de conflitos. Atuamos na identificação das principais causas de insatisfação, promovendo melhorias contínuas nos produtos, serviços e processos. Assim, reforçamos nosso compromisso com a Resolução CMN nº 4.860/2020, garantindo o atendimento eficiente e respeitoso a todos os nossos clientes, com foco na fidelização e na construção de uma experiência cada vez mais positiva.



Sobre o Grupo DM

Fundada em 2002, a DM é referência no mercado financeiro como a maior administradora de cartões de loja (private label) para supermercados no Brasil.

Ao longo de sua trajetória, a empresa ampliou sua atuação, transformando-se em uma prestadora de serviços financeiros focada na democratização do acesso ao crédito no país. Atualmente, a DM atende diversos parceiros varejistas em todo o território nacional.

Além dos cartões private label, o portfólio da DM inclui cartões de crédito bandeirados, o aplicativo DM App, que facilita a gestão de cartões e da conta digital, e soluções financeiras como microcrédito, entre outros produtos e serviços inovadores que reforçam o compromisso da empresa com a inclusão financeira e o desenvolvimento do mercado.



Sobre o Grupo DM

A DM divide-se em:

ARRANJO DM é o arranjo fechado de pagamento de propósito limitado ou seja, aqueles cujos instrumentos de pagamento são aceitos apenas na mesma rede de estabelecimentos, no qual a DM Instituição de Pagamento S/A e DM Cartões PL S.A são instituidoras do arranjo e emissora dos meios de pagamento utilizados nas transações e a DM Meios de Pagamento Ltda. é a CREDENCIADORA dos LOJISTAS.

CREDENCIADORA: DM Meios de Pagamento Ltda, CNPJ 22.371.651/0001-20

ADMINISTRADORA: DM Cartões PL S.A, CNPJ 52.135.675/0001-41 e DM Instituição de Pagamento S.A, CPNJ: 16.581.207/00001-37

FINANCEIRA: DM Financeira S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento, CNPJ 91.669.747/0001-92

PROCESSADORA: DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda, CNPJ 05.355.090/0001-57

SPE (Sociedade de Propósito Específico) SECURITIZADORA: DMCARD Securitizadora S/A, CNPJ 36.238.874/0001-29

ENTIDADE SUPERVISIONADA (ES): Empresa regulada pelo Banco Central: DM Sociedade de Crédito Direto S/A, CNPJ 37.555.231/0001-71 e DM Instituição de pagamento S.A, CPNJ: 16.581.207/00001-37

EMPRESA CONTROLADORA: DMCARD Participações S/A, CNPJ 45.586.447/0001-22

FORTBRASIL: enquanto Instituição de Pagamento, estava registrada sob o CNPJ 02.732.968/0006-42. Com a fusão, foi incorporada pela DM Instituição de Pagamento S.A, CNPJ: 16.581.207/0001-37





Nosso propósito

Valorizamos as pessoas para que cada uma construa a sua própria história.

Somos um time apaixonado pelo cliente. Nos empenhamos para garantir seus direitos, identificar as principais causas de insatisfação e, assim, encontrar caminhos e ferramentas mais eficazes, visando a melhoria contínua e a garantia de uma boa experiência aos nossos clientes.

Nosso trabalho está voltado para uma gestão ética, pautada nas diretrizes internas, nos normativos dos órgãos reguladores, no Código de Defesa do Consumidor e reafirmamos o compromisso da ouvidoria de atuar como um dos principais agentes internos de mudança na Instituição.

Na DM, toda história merece crédito!



Marco institucional

No primeiro semestre de 2025, avançamos nas etapas finais da fusão entre a DM e a FortBrasil, concluída oficialmente em julho de 2025. Essa união fortalece nossa capacidade de atendimento, amplia a base de clientes e reforça o compromisso da Ouvidoria em assegurar o tratamento justo, transparente e ágil das manifestações recebidas.

Com a fusão, o relatório passou a ser unificado. Seguimos com a padronização de processos, integração de canais e melhoria contínua da experiência do consumidor, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e diretrizes da FEBRABAN para boas práticas de Ouvidoria.



Canais de atendimento

Ouvidoria



Nossos canais de atendimento estão à disposição para esclarecer dúvidas, resolver problemas, registrar sugestões e reclamações. Nosso objetivo é oferecer um suporte ágil e eficiente, garantindo uma experiência clara, objetiva e agradável para nossos clientes.



Telefone

0800 727 8802 (Todas as localidades)



E-mail

ouvidoria@vocedm.com.br



Formulário através do link

<https://www.vocedm.com.br/portal/ouvidoria>

Jornada do Cliente

Ouvidoria

**01**

Registro da manifestação

02

Recepção da manifestação pela ouvidoria e análise

03

Interação com as áreas do negócio

04

Investigação da causa raiz

05

Tratativa com consumidor e ações de melhoria

06

Emissão de relatórios informativos para Comitê

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria tem uma atuação de segunda instância na DM. Ela é a área responsável por recepcionar as manifestações dos clientes que já realizaram contato nos canais primários de atendimento e intermediar a relação entre cliente e empresa.

Após o recebimento das manifestações, nossos analistas iniciam a interação com as áreas responsáveis pelos produtos, buscando soluções adequadas para cada caso. Somente após essa colaboração, a ouvidoria consegue obter as informações necessárias para oferecer uma resposta formal aos clientes, dentro dos prazos estipulados pela regulamentação, além de poder atuar na eliminação das causas-raiz dos problemas apresentados.

A Ouvidoria DM trabalha de maneira contínua para aprimorar a jornada do consumidor, implementando ações de melhoria e sendo a voz ativa do cliente dentro da organização. Mensalmente, elaboramos relatórios gerenciais e informativos para reportar ao comitê, destacando todas as manifestações recebidas, ações tomadas, a identificação das causas-raiz e planos de ação de melhoria, sempre com foco na experiência do cliente.



Simplificar processos e a relação com nossos clientes

A Ouvidoria DM atua com respaldo da Alta Administração e possui amplo trânsito entre as áreas da empresa. Consolidada como um canal estratégico de relacionamento com os clientes, a ouvidoria tem como missão a mediação de conflitos, buscando soluções ágeis e efetivas, sempre pautadas na transparência, imparcialidade e no compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo para a desburocratização dos processos e para a facilitação da experiência dos nossos clientes.

As manifestações são recepcionadas por diversos canais de atendimento: número 0800 exclusivo, formulário disponível no website, e-mail institucional da ouvidoria, além de plataformas externas como Banco Central (Sistema RDR), Consumidor.gov e órgãos de defesa do consumidor.

Todas as demandas são registradas, analisadas e respondidas de forma conclusiva e formal em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020. Em casos excepcionais, é permitida a prorrogação do prazo por até igual período, desde que limitado a 10% (dez por cento) do total de manifestações recebidas no mês.

Por fim, destacamos que não houve nenhuma reclamação formal referente às demais empresas do arranjo: DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda e DMCARD Securitizadora S/A.



Média de atendimentos por Ouvidores

A Ouvidoria do Grupo DM é composta por uma equipe técnica qualificada, formada por 4 (quatro) ouvidores certificados, cuja atuação é pautada na escuta ativa, na imparcialidade e na busca por soluções eficazes para as manifestações recebidas. No primeiro semestre de 2025, cada ouvidor foi responsável, em média, pelo tratamento de 746 manifestações, número que evidencia o elevado grau de produtividade e comprometimento da equipe com a excelência no atendimento.

Esse volume expressivo de atendimentos reflete não apenas a capacidade operacional da Ouvidoria, mas também a confiança dos clientes no canal como instância legítima para resolução de conflitos e aprimoramento da experiência de consumo.

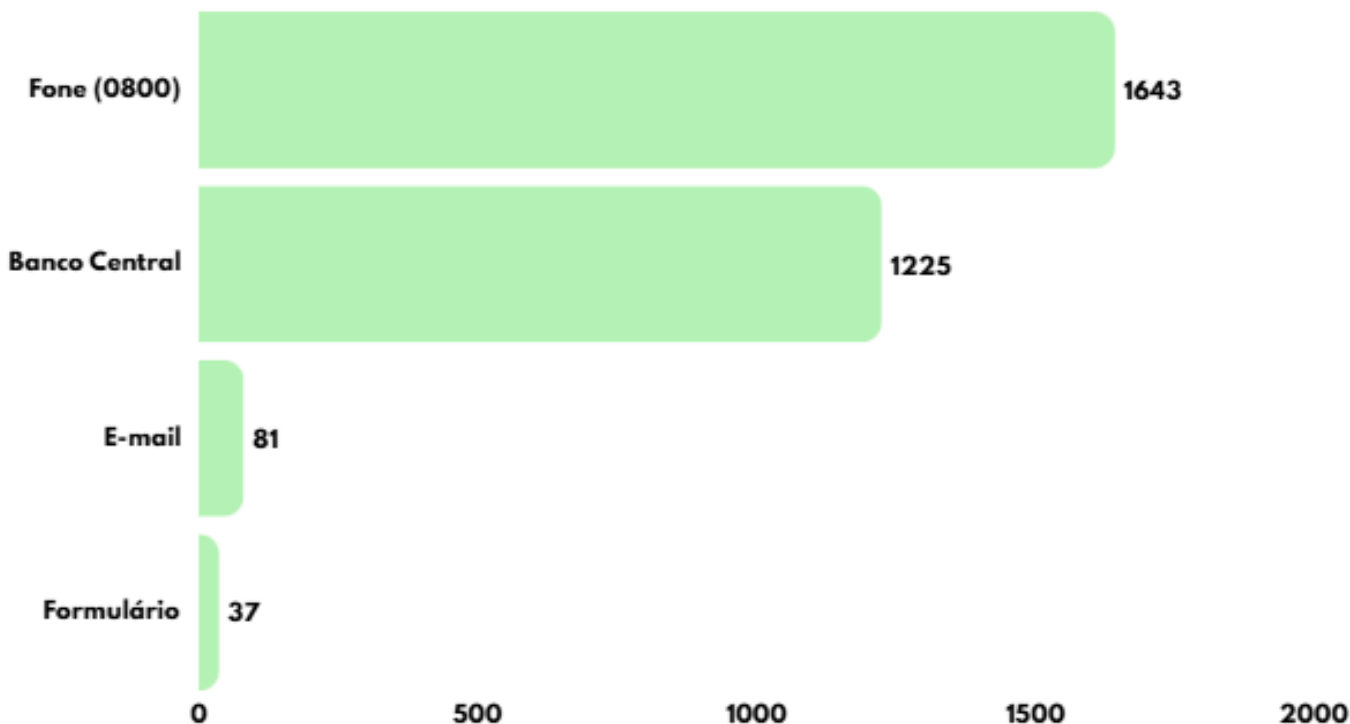
Complementando essa estrutura, a Ouvidoria conta com o suporte de 7 (sete) assistentes de qualidade, que atuam de forma direta e indireta nas tratativas. Desempenham papel fundamental na organização dos fluxos, na interlocução com as áreas técnicas e na garantia da qualidade das respostas emitidas. A sinergia entre ouvidores e assistentes permite uma abordagem integrada, ágil e resolutiva, fortalecendo o papel estratégico da Ouvidoria dentro do Grupo DM.

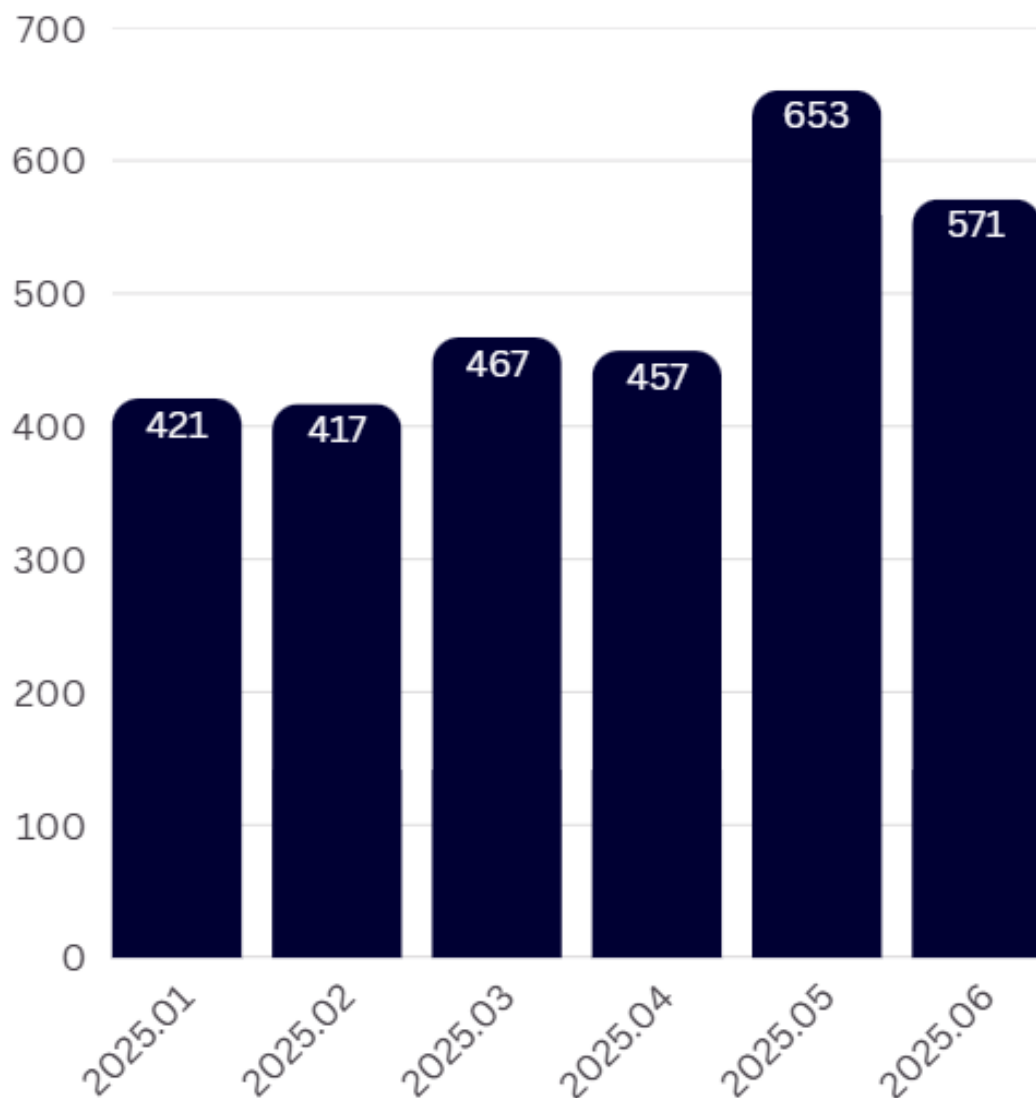


Entradas por canais de origem

A Ouvidoria recebe as reclamações dos clientes por meio de diversos canais de comunicação.

No primeiro semestre de 2025, o canal mais utilizado pelos clientes foi o Fone 0800, que representou 55% do total de reclamações registradas. Esse aumento pode ser atribuído, em parte, à aquisição da nova carteira (Credz), o que gerou um volume maior de interações por esse meio.



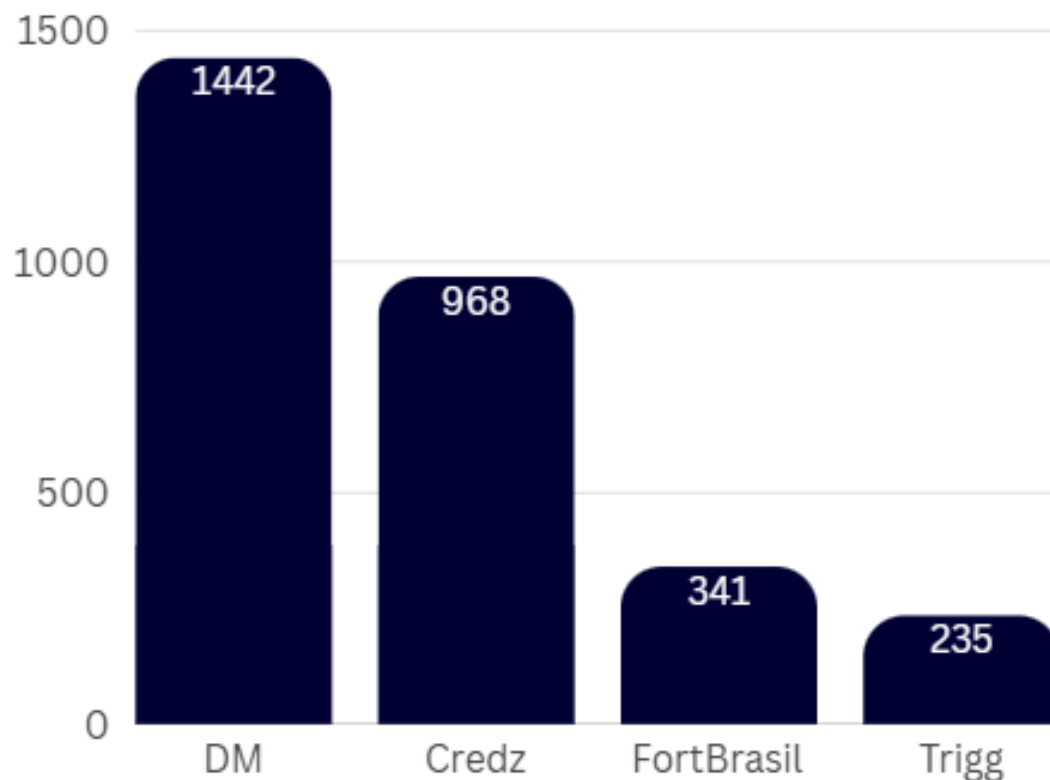


Entradas por mês

O volume de reclamações registradas na ouvidoria é de baixa representatividade, correspondendo à apenas 0,0048% do total de atendimentos em primeira instância.

Em relação à média de atendimentos, registrou-se uma média de 497 interações por mês, totalizando 2986 atendimentos no semestre.





Segmentação das carteiras

A Ouvidoria do Grupo DM realiza a segmentação das manifestações com base nas carteiras que hoje compõem o grupo, resultado de aquisições estratégicas realizadas ao longo do tempo. Essa estrutura permite uma gestão mais organizada e direcionada das demandas, respeitando as particularidades operacionais de cada marca.

No período analisado, os volumes de manifestações foram distribuídos da seguinte forma:

DM: 1442 manifestações

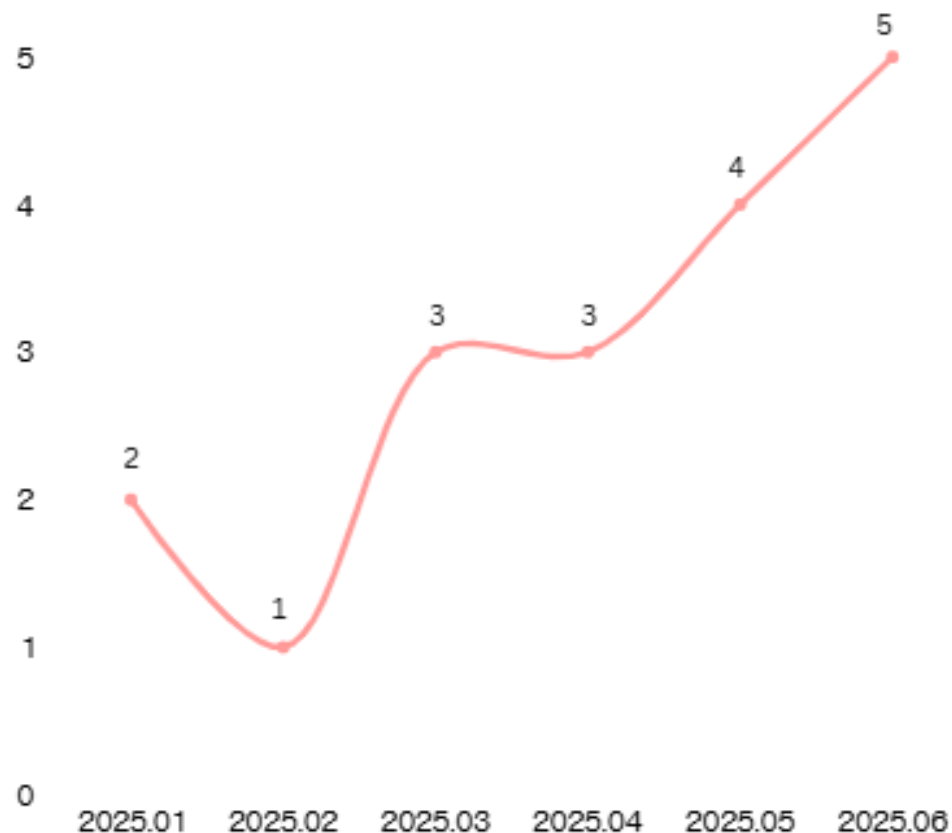
Credz: 968 manifestações

FortBrasil: 341 manifestações

Trigg: 235 manifestações

Essa segmentação por carteiras permite à Ouvidoria atuar com maior precisão e eficiência, promovendo um atendimento mais assertivo e alinhado às expectativas dos clientes de cada marca.





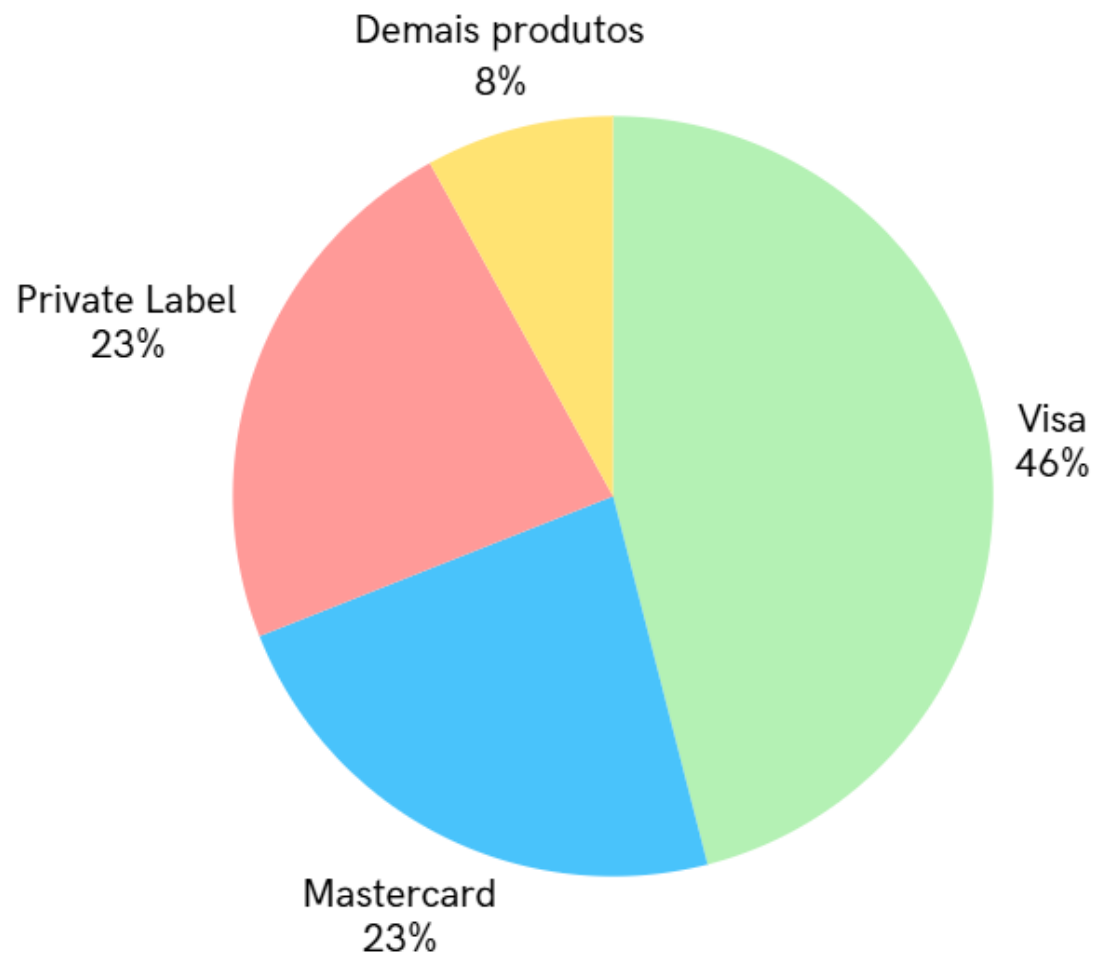
Prazo médio de respostas por mês

A Resolução nº 4.860/2020 estabelece que o prazo de resposta às demandas recebidas pela Ouvidoria não deve ultrapassar dez dias úteis, exceto em situações excepcionais, nas quais é permitida uma prorrogação devidamente justificada e comunicada ao cliente. Todas as manifestações são tratadas com caráter de urgência.

Estamos comprometidos em entregar soluções efetivas e justas aos nossos clientes no menor tempo possível. No período analisado, o prazo médio de resposta foi de 3 dias úteis. Não houve prorrogações de prazo e nenhuma manifestação ultrapassou o limite de 10 dias úteis.

O aumento pontual no tempo de resposta observado em algumas manifestações esteve relacionado à necessidade do consumidor em obter informações adicionais referente aos apontamentos no Registrato (Banco Central), em decorrência da aquisição da carteira Credz. Mesmo nesses casos, os prazos regulamentares foram rigorosamente respeitados.





Manifestações

A Ouvidoria recebe as reclamações e, em parceria com as áreas de negócio, elabora os retornos aos cliente e aos órgãos reguladores.

Os principais produtos questionados no primeiro semestre de 2025 – representando 91% do volume total de reclamações foram: Cartão Visa, Cartão Mastercard e Cartão Private Label, conforme evidenciado no gráfico ao lado.



Classificação das reclamações

No âmbito da Ouvidoria do Grupo DM, as manifestações recebidas são cuidadosamente analisadas e classificadas conforme sua procedência, com o objetivo de garantir transparência, integridade e melhoria contínua dos processos internos.

As reclamações são categorizadas em duas principais classificações:

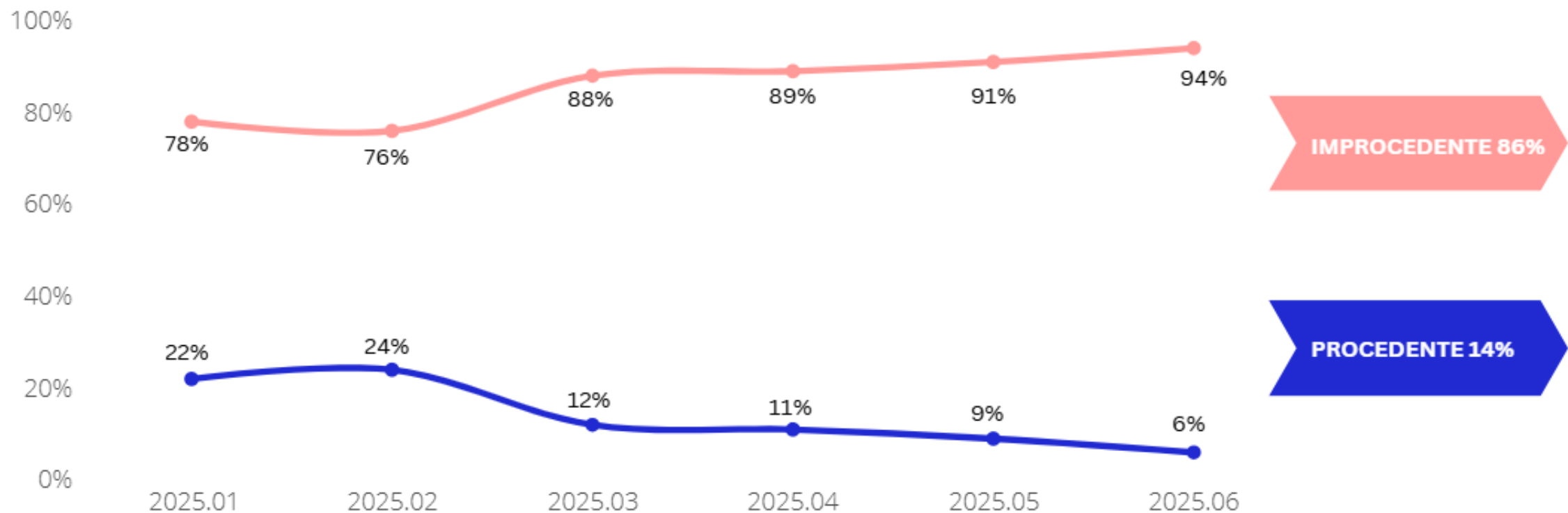
Procedentes: São aquelas em que, após análise técnica e criteriosa, identifica-se que o motivo da reclamação decorre de instabilidades ou falhas internas ou externas que impactaram diretamente a experiência do cliente. Nestes casos, são adotadas medidas corretivas e/ou preventivas para mitigar recorrências e aprimorar os serviços prestados.

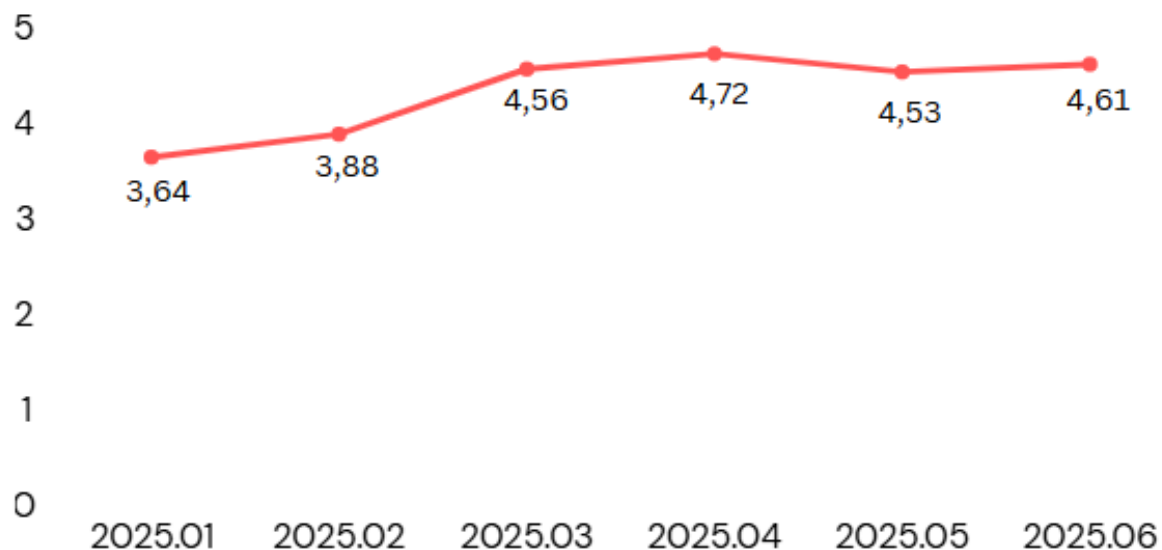
Improcedentes: São aquelas em que, após avaliação, constata-se que a reclamação está relacionada a políticas internas previamente estabelecidas e comunicadas, não configurando falha ou instabilidade nos processos.

Essa classificação permite à Ouvidoria atuar de forma justa e eficiente, promovendo a responsabilização adequada e contribuindo para a evolução dos processos organizacionais, sempre com foco na satisfação e respeito ao cliente.



Classificação das reclamações





Qualidade no atendimento

Ter o nosso trabalho reconhecido, principalmente por sermos uma área dedicada a essa demanda, nos mostra que estamos na direção certa com relação ao futuro da Ouvidoria.

É nossa prioridade ouvir nossos clientes, reinventar a maneira como atendemos casos tão sensíveis e sermos referência no mercado no que se refere atendimento ao cliente.

Das 2986 manifestações **51% nos avaliaram.**

MÉDIA 1SM25

4,32



Comitês da Ouvidoria

A Ouvidoria realiza reportes periódicos em comitê, sempre com foco no benefício e na satisfação dos clientes. O Comitê, por sua vez, apoia na solução das propostas de melhorias identificadas pela Ouvidoria e propõe ações preventivas para evitar reincidências.

Acreditamos que, ao analisar a jornada do cliente de forma ampla e atenta, desde o primeiro ponto de contato, conseguimos aumentar significativamente a efetividade das correções e ajustes necessários.



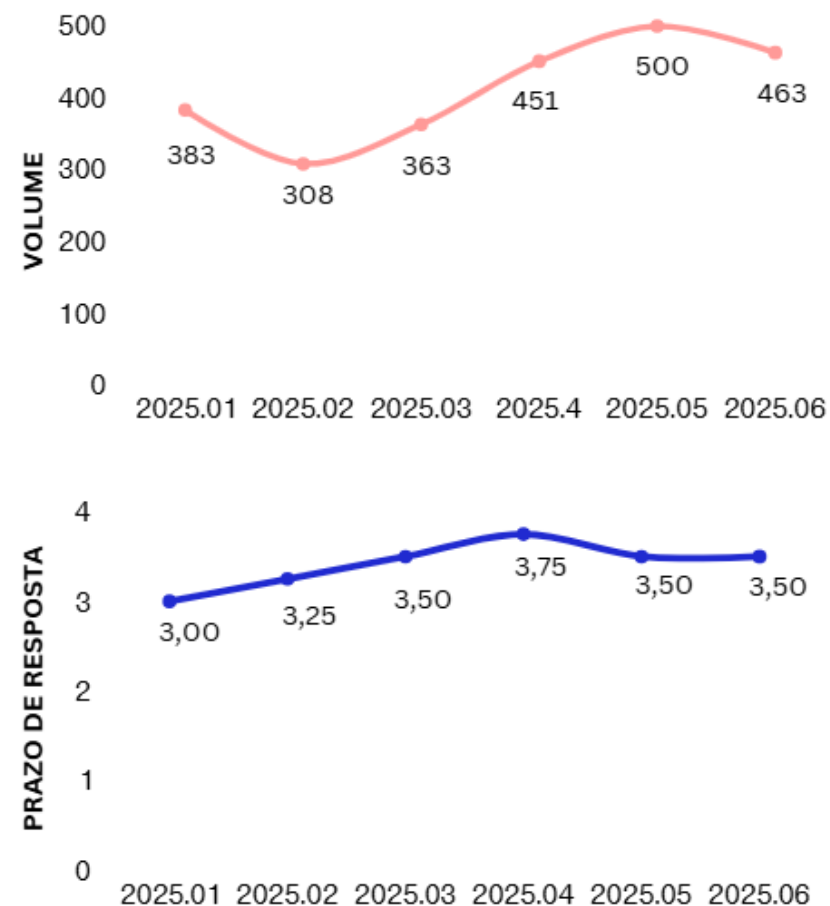
Consumidor.gov

A plataforma [consumidor.gov](https://consumidor.gov.br) é disponibilizada pelo Governo Federal como um canal para solução de conflitos entre consumidores e empresas, acompanhada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e demais órgãos de defesa do consumidor.

A Ouvidoria do Grupo DM é aderente à plataforma desde maio de 2021, com o objetivo de oferecer aos nossos clientes mais um canal de atendimento eficiente, pautado na agilidade e transparência na resolução das manifestações.

No 1º semestre de 2025, recebemos um total de 2.468 manifestações por meio deste canal. A partir da conclusão da fusão com a FortBrasil, oficializada em julho de 2025, os indicadores do [consumidor.gov](https://consumidor.gov.br) passaram a refletir também os resultados consolidados do Grupo DM, que reúne as operações das carteiras DM, FortBrasil, Trigg e Credz.

Prazo médio de resposta de 3,41 dias úteis e satisfação do cliente em 2,26 em uma escala de 1 a 5.



Oportunidades

Nosso objetivo é identificar oportunidades de aprimoramento e superar desafios, promovendo melhorias contínuas para garantir a excelência no atendimento. Buscamos ouvir, compreender e resolver as demandas dos usuários de forma eficaz, assegurando sua plena satisfação.

Oportunidade identificada

Bloqueio de manifestações à Ouvidoria via 0800 por consumidores que não realizaram contato prévio com o SAC, utilizando apenas protocolo gerado automaticamente pela URA.

A medida está em conformidade com o disposto no Art. 3º da Resolução CMN nº 4.860/2020, atualizada pela Resolução CMN nº 5.182/2024, que estabelece que a ouvidoria deve atuar exclusivamente em última instância, após esgotadas as tentativas de resolução nos canais de atendimento primário.

Dessa forma, clientes da carteira DM, atualmente responsáveis pelo maior volume de demandas, não serão direcionados ao atendimento humano (telefone) da ouvidoria sem contato efetivo com o SAC. Melhoria em fase de análise.





@vocedm



/vocedm



/vocedm



Canal da DM

