



# Relatório Semestral de Ouvidoria – Grupo DM

2º Semestre 2025

---

Toda história merece crédito!

# Diretoria Executiva



Denis Correia  
CEO



Tharik Camocardi  
Diretor Financeiro



Alexandro Augusto  
Ouvidor



Eryka Lopes  
Ouvidora



Talita Nepomuceno  
Ouvidora

# Ouvidoria

# Sumário

Apresentação	<u>04</u>	Entradas por mês	<u>16</u>
A DM	<u>05</u>	Segmentação das carteiras	<u>17</u>
Nosso propósito	<u>07</u>	Prazo de atendimento	<u>18</u>
Marco institucional	<u>08</u>	Manifestações por produtos	<u>19</u>
Canais de atendimento	<u>09</u>	Classificação das manifestações	<u>20</u>
Jornada do cliente	<u>10</u>	Qualidade no atendimento	<u>22</u>
Atuação de ouvidoria	<u>11</u>	Comitês da ouvidoria	<u>23</u>
Simplificar processos	<u>12</u>	Consumidor.gov	<u>24</u>
Média de atendimentos por ouvidores	<u>13</u>	Oportunidades	<u>25</u>
Entradas por canais de origem	<u>14</u>		

# Introdução



**Transparência é um dos pilares fundamentais da DM e reflete o nosso compromisso em construir relações sólidas e confiáveis com os nossos clientes.**

Com base nesse princípio, apresentamos nas próximas páginas um panorama completo do trabalho realizado pela Ouvidoria DM no 2.º semestre de 2025, destacando as ações desenvolvidas para garantir a melhor experiência, criar conexões significativas e entregar resultados de excelência.

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.

**Nossa missão é encantar.** Por isso, mais do que resolver 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.



**+2 milhões**  
de clientes ativos

**17 milhões**  
de cartões emitidos

“Democratização do acesso ao crédito no país.”

## Sobre o Grupo DM

Fundada em 2002, a DM é referência no mercado financeiro como a maior administradora de cartões de loja (Private Label) do 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, atende parceiros varejistas em todo o território nacional e possui um portfólio amplo que vai além dos cartões Private Label: cartões de crédito bandeirados, DM App, Empréstimo Pessoal, Microcrédito, Pix Parcelado, entre outros produtos e serviços que impulsionam a vida de milhões de brasileiros.



# 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 e atuamos para garantir direitos, entender as causas das insatisfações e buscar soluções que visem a melhoria contínua da experiência em todos os pontos de contato.



Com isso, e guiados por uma gestão ética alinhada às diretrizes internas, às normas dos órgãos reguladores e ao Código de Defesa do Consumidor, reafirmamos o compromisso da Ouvidoria de atuar como um dos principais agentes internos de mudança na empresa.



# Marco Institucional

Com a fusão entre a DM e a FortBrasil, o relatório passou a ser unificado. Seguimos avançando na padronização de processos, integração de canais e aperfeiçoamento da experiência do consumidor, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e com as diretrizes da Febraban para boas práticas de Ouvidoria.



# Canais de atendimento

## Ouvidoria

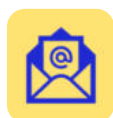
Nossos canais de atendimento estão à disposição para esclarecer dúvidas, resolver problemas, registrar sugestões e reclamações.

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](mailto:ouvidoria@vocedm.com.br)



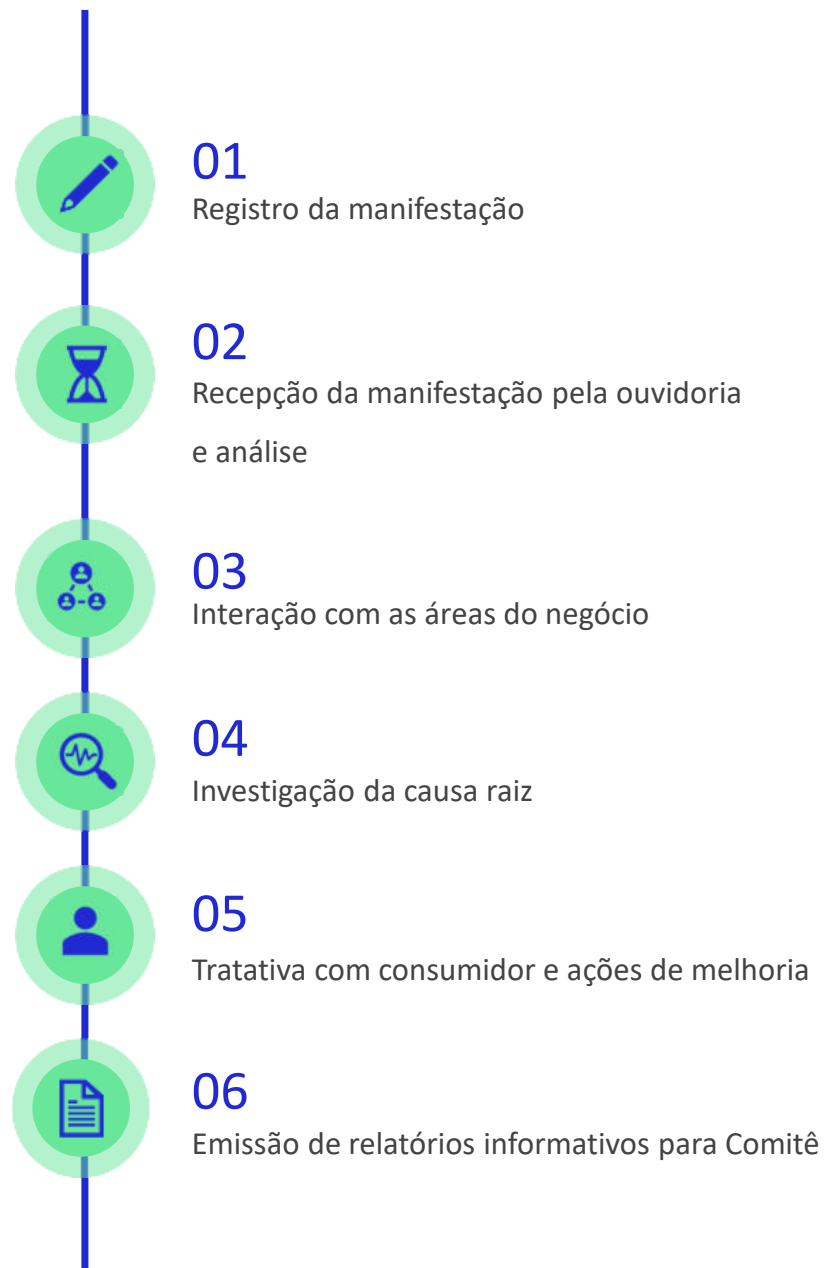
Formulário Link

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



# Jornada do Cliente

## Ouvidoria



# Atuação da Ouvidoria



A Ouvidoria tem uma atuação de segunda instância, sendo a área responsável por receber as manifestações de clientes que já realizaram contato nos canais primários de atendimento e por intermediar a relação com a DM.

Após o recebimento das manifestações, nossos analistas iniciam a interação com as áreas responsáveis, buscando informações e soluções adequadas para cada caso. A partir dessa colaboração, oferecemos uma resposta formal aos clientes, dentro dos prazos estipulados pela regulamentação.



Nesse processo, atuamos na eliminação das causas-raiz dos problemas e na implementação de melhorias, contribuindo para aprimorar a jornada do consumidor. Somos, portanto, a voz ativa do cliente dentro da empresa, e mensalmente elaboramos relatórios e informativos para reportar ao Comitê as manifestações recebidas, soluções propostas e os planos de ação de melhoria.

## 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.



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.

2.656

Por ouvintes



É o número médio de manifestações que cada ouvidor foi responsável no 2.º semestre de 2025.

## Média de atendimentos

A Ouvidoria do Grupo DM é composta por uma equipe técnica qualificada, formada por três ouvidores certificados, cuja atuação é pautada na escuta ativa, imparcialidade e na busca por soluções eficazes.

A média de manifestações evidencia o elevado grau de produtividade e comprometimento da equipe nos atendimentos, a capacidade operacional do time e 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 sete assistentes de qualidade, que atuam de forma direta e indireta nas tratativas. Eles desempenham um 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.

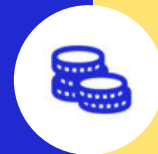
# Entradas por canais de origem

As manifestações recebidas pelo Grupo DM chegam por diferentes canais oficiais — como Consumidor.gov, Banco Central, atendimento telefônico (0800), formulário no site e e-mail institucional da Ouvidoria.

Independentemente da porta de entrada, todas as demandas convergem para o fluxo centralizado da Ouvidoria, onde são classificadas, analisadas e direcionadas às áreas técnicas responsáveis.

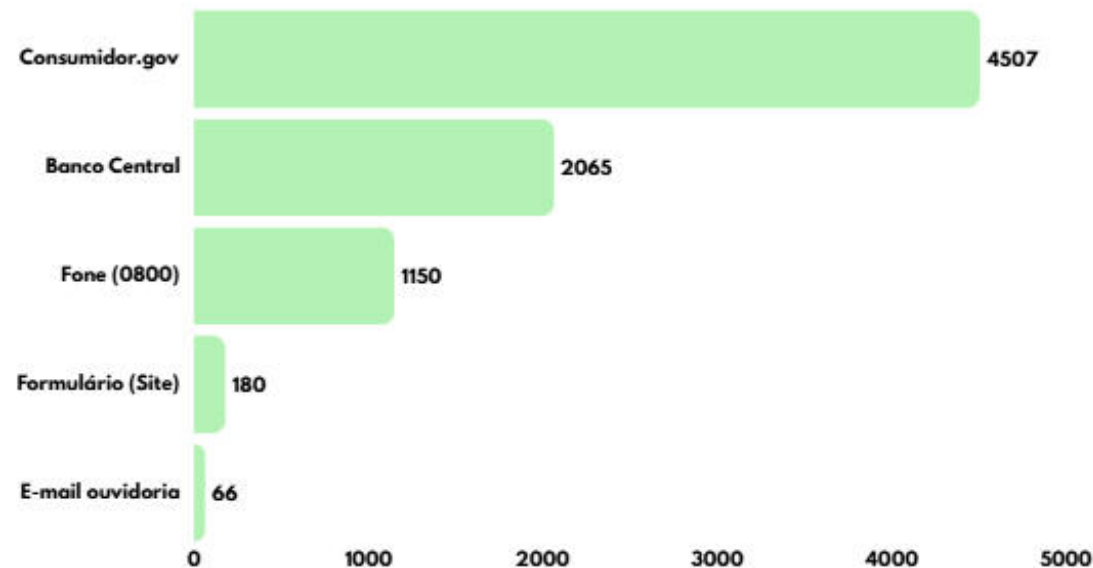
Essa integração garante padronização, rastreabilidade e consistência das informações em todo o processo.

A consolidação desses dados permite compreender o impacto dos canais de origem nos indicadores operacionais e regulatórios, especialmente no volume tratado pela equipe e nos resultados do Consumidor.gov.



## Entradas por canais de origem

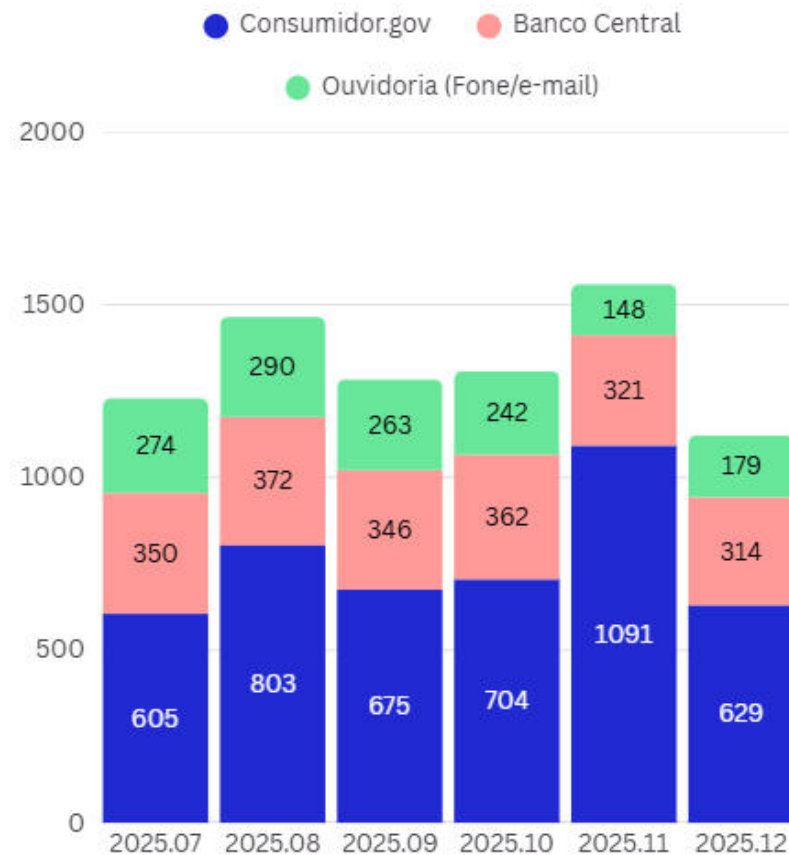
No 2.º semestre de 2025, o Consumidor.gov representou 57% das manifestações registradas pelo Grupo DM. Como principal canal regulatório e concentrador de volume, ele impacta diretamente a carga operacional da equipe e os indicadores consolidados — como média de atendimentos por ouvidor, prazo de resposta e satisfação do cliente.



## Entradas por mês

O volume de manifestações provenientes da Ouvidoria representa uma pequena parcela quando comparado aos canais regulatórios (Bacen e Consumidor.gov). Ao longo do semestre, observa-se maior concentração no Consumidor.gov, seguido pelo Bacen.

No total, registraram-se 7.968 interações no período, resultando em uma média de 1.328 entradas mensais.



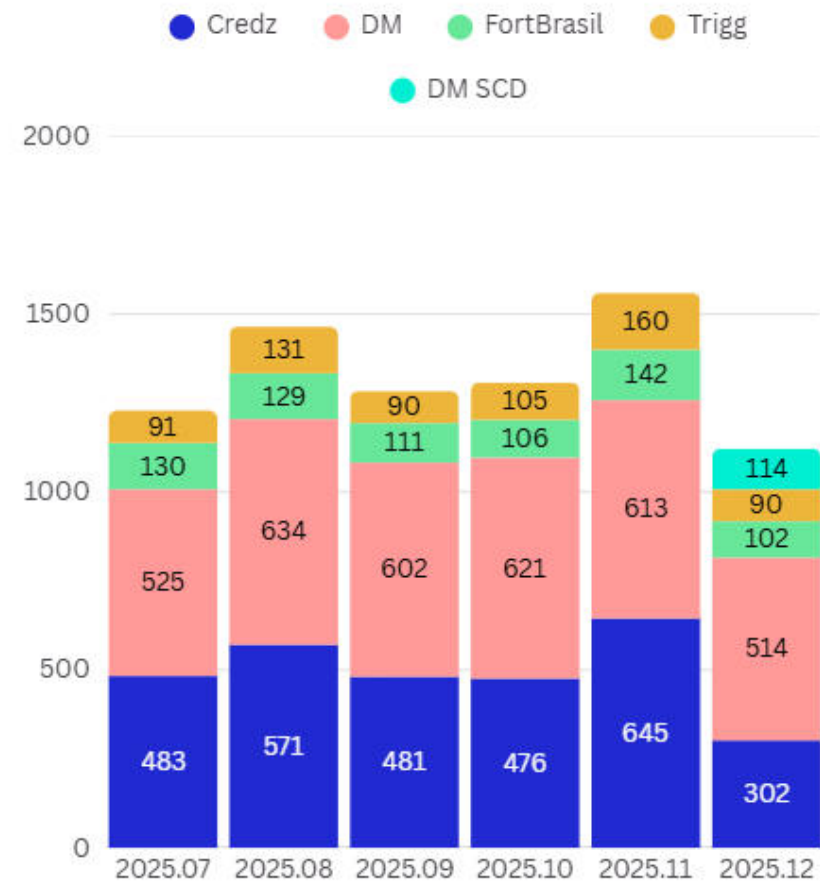
## Segmentação das carteiras

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

No período analisado, considerando as manifestações recebidas pelos canais Ouvidoria (telefone e e-mail), BACEN e Consumidor.gov, os volumes foram distribuídos da seguinte forma:

- DM: 2.958 manifestações
- Credz: 3.509 manifestações
- FortBrasil: 720 manifestações
- Trigg: 667 manifestações
- DM SCD: 114 manifestações

Essa segmentação possibilita um atendimento mais assertivo e alinhado às expectativas dos clientes.



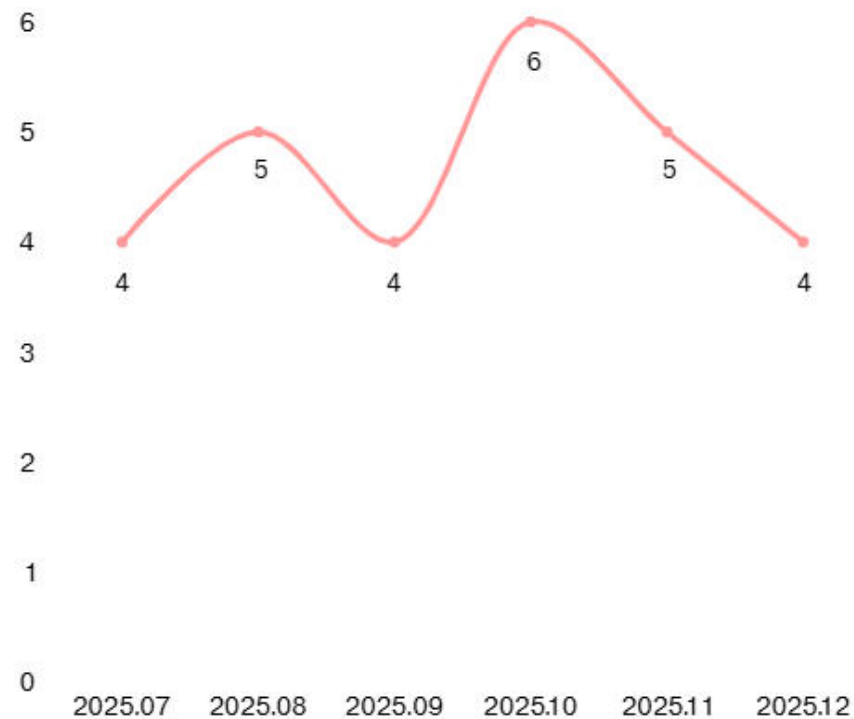
## Prazo médio de respostas por mês

A Resolução n.º 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 5 dias úteis. Não houve prorrogações de prazo e nenhuma manifestação ultrapassou o limite de 10 dias úteis.

**Importante:** O cálculo não inclui as manifestações registradas por meio da plataforma consumidor.gov.br, que possui dinâmica e regras específicas de tratamento.

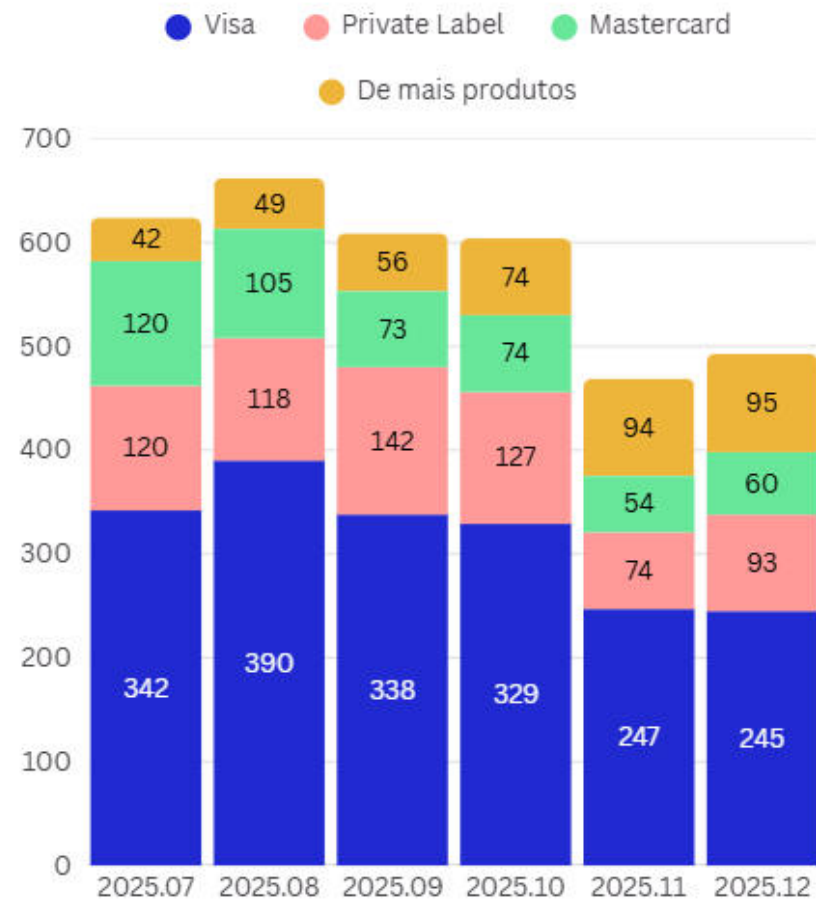


# Manifestações

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

Os principais produtos questionados no 2.º semestre de 2025 — representando 88% do volume total — estão relacionados aos cartões Visa, Private Label (cartão de loja) e Mastercard.

**Importante:** O cálculo não inclui as manifestações registradas por meio da plataforma consumidor.gov.br.



# Classificação das reclamações

As manifestações recebidas são cuidadosamente analisadas e classificadas conforme sua procedência:



## Procedentes

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.

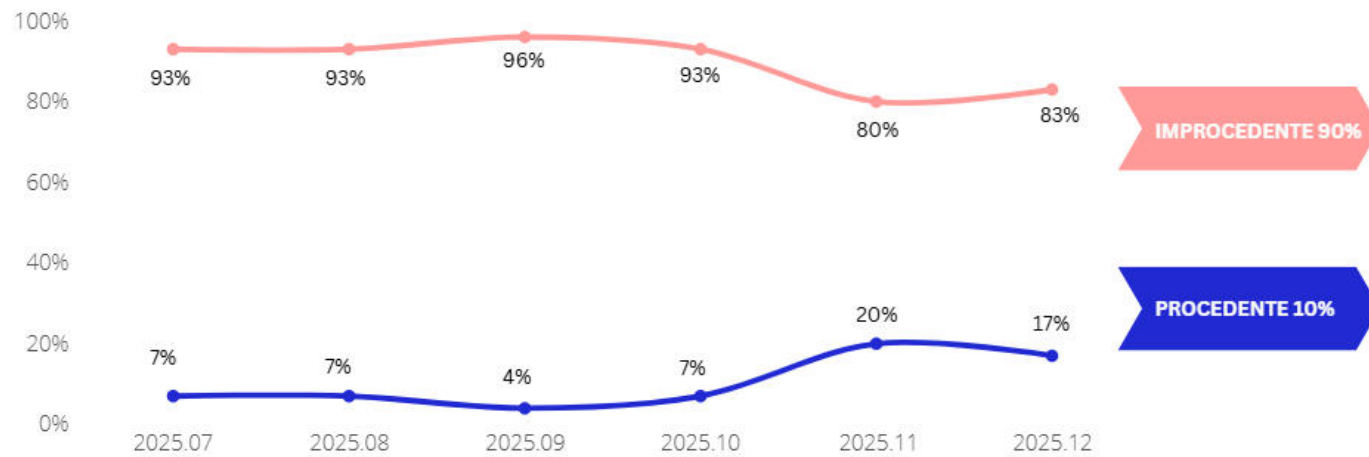


## Improcedentes

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, contribuindo para a evolução dos processos organizacionais, sempre com foco na satisfação e respeito ao clientes.

# Classificação das reclamações



## Qualidade no atendimento

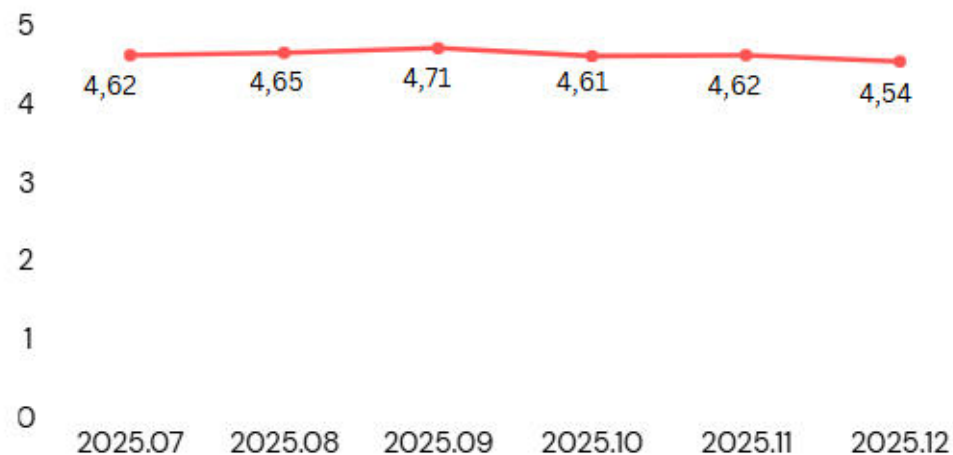
O reconhecimento do nosso trabalho reforça que estamos no caminho certo para o futuro da Ouvidoria. É nossa prioridade ouvir os clientes, reinventar a maneira como atendemos casos tão sensíveis e sermos referência no mercado no que se refere ao atendimento ao cliente.

Das 3.461 manifestações recebidas via canal Ouvidoria, 53% nos avaliaram.

Média 2 SM 25

4,62

**Importante:** O cálculo não inclui as manifestações registradas por meio da plataforma consumidor.gov.br.



## 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

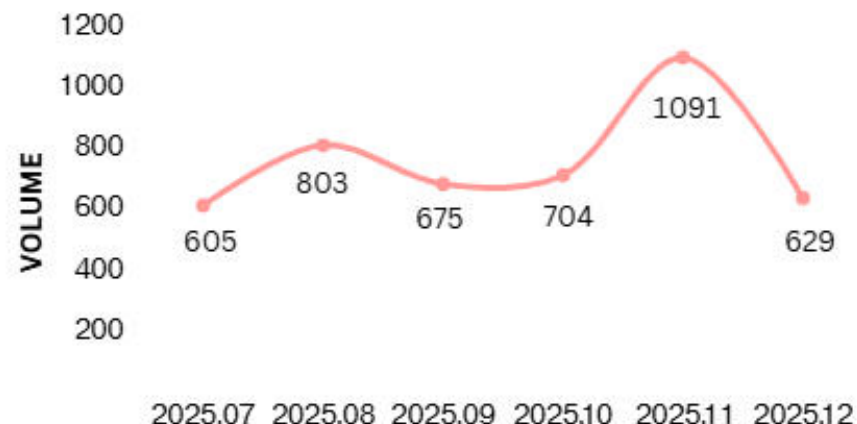
A plataforma Consumidor.gov é disponibilizada pelo Governo Federal como um canal para solução de conflitos entre consumidores e empresas, acompanhada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e demais órgãos de defesa do consumidor.

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 2.º semestre de 2025, recebemos um total de 4.507 manifestações por meio deste canal. Os indicadores refletem os resultados consolidados do Grupo DM, que reúne as operações das carteiras DM, DM SCD, FortBrasil, Trigg e Credz.

O prazo médio de resposta no período foi de 8 dias corridos e a satisfação do cliente atingiu 2,08 em uma escala de 1 a 5.

**Importante:** Em novembro e início de dezembro de 2025, a plataforma Consumidor.gov apresentou instabilidades, impactando o fluxo de tratamento das demandas. Além disso, o tempo necessário para que os gestores realizassem a análise de cancelamento ou manutenção das reclamações, em alguns casos, ultrapassou o prazo padrão de resposta, ocasionando manifestações com tempo superior a 10 dias corridos, não considerando prazos fora do padrão regulatório.



# 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 implementada

A oportunidade identificada no 1.º semestre — acionamentos ao 0800 da Ouvidoria sem contato prévio com o SAC — foi tratada e entrou em produção no 2.º semestre, conforme o Art. 3.º da Res. CMN 4.860/2020 (atual. 5.182/2024). A melhoria garante que a Ouvidoria atue exclusivamente como instância final.

Com a implementação, obtivemos:



Redução de entradas indevidas



Maior aderência regulatória



Qualificação das manifestações recebidas



Direcionamento correto ao SAC antes da Ouvidoria





@voicedm     