

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Primeiro Semestre - Ano 2022

Observando o disposto na Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, estamos emitindo o relatório semestral quantitativo e qualitativo referente as atividades desenvolvidas pela ouvidoria da STARA Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento.

A Ouvidoria possui as seguintes atividades como atribuições:

- A) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- B) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- C) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e

Como forma de aperfeiçoamento profissional da Ouvidoria, o Ouvidor foi devidamente certificado em 13 de junho de 2020 pela OMD Soluções Para Ouvidorias e realiza cursos de atualização na área periodicamente.

Aos clientes e usuários é garantido o acesso gratuito ao atendimento da ouvidoria, sendo este amplamente divulgado em local visível ao público nas dependências da instituição, bem como informado em extratos, comprovantes, contratos, inclusive eletrônicos, e em nosso sítio na internet, no endereço eletrônico www.starafinanceira.com.br.

O atendimento da ouvidoria a clientes e usuários é assegurado através do telefone 0800.644.2800.

1. Análise Quantitativa

Durante o primeiro semestre de 2022, foram registrados 2 (dois) contatos junto à Ouvidoria, conforme tabela abaixo:

Mês	Nº de Reclamações	Resultado da Reclamação		
		Improcedente	Procedente	
			Solucionada	Não Solucionada
Janeiro	-	-	-	-
Fevereiro	1	1	-	-
Março	-	-	-	-
Abril	-	-	-	-
Maio	1	1	-	-
Junho	-	-	-	-

2. Análise Qualitativa


Durante o primeiro semestre de 2022, foram atribuídas as seguintes notas ao atendimento da Ouvidoria, considerando os valores de 1 até 5, sendo 1 extremamente insatisfeito e 5 extremamente satisfeito:

- A) Item 1: solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.
- B) Item 2: qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.


Mês	Nº de Avaliações respondidas	Nota média das avaliações	
		Item 1	Item 2
Janeiro	-	-	-
Fevereiro	1	4	4
Março	-	-	-
Abril	-	-	-
Maiο	1	5	5
Junho	-	-	-

As informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento, encontram-se divulgadas em nosso sítio na internet.

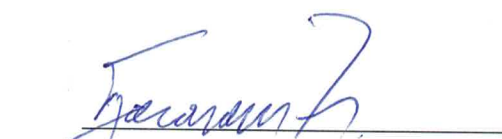
Não-Me-Toque/RS, 30 de junho de 2022.



Nicole Stapelbroek Trennepohl
Diretora Executiva Institucional



Débora Sommer
Ouvidora



Fábio Augusto Bocasanta
Diretor Administrativo Financeiro



Christian Santos de Abreu
Diretor Operacional