

CALCARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO - OUZE

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2026 — Data-base: 30 de junho de 2026

*Elaborado em cumprimento à Resolução CMN nº 4.860/2020
e à Resolução BCB nº 28/2020*

1. Apresentação e Base Normativa

Em cumprimento ao disposto na **Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020**, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, e na **Resolução BCB nº 28/2020**, apresentamos o Relatório Semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Calcard Instituição de Pagamento – "OUZE", referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026.

Nos termos do art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020, este relatório, de natureza quantitativa e qualitativa, foi elaborado pelo Diretor responsável pela Ouvidoria na data-base de 30 de junho de 2026 e é encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e a Diretoria da instituição, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

2. A Instituição

O Conglomerado Prudencial OUZE é composto pela **Calcard S.A. Instituição de Pagamento**, classificada como Instituição de Pagamento Tipo 3 e pela **Calcred S.A. Crédito, Financiamento e Investimento**, instituição financeira classificada no Segmento S4, Ambas autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

A Calcard S.A. integra o Grupo Calcenter, um dos maiores grupos do varejo calçadista brasileiro, com 51 anos de história e detentor da marca Studio Z. Iniciando em 2007, na cidade de Cuiabá (MT), com a administração da carteira de crédito destinada aos clientes das lojas Studio Z e da então rede Gabriela Calçados. Em 2012, sua sede foi transferida para a Grande Florianópolis (SC), consolidando sua estrutura operacional e administrativa.

Atualmente, a OUZE encontra-se em contínuo processo de evolução e fortalecimento de seu modelo de negócios, ampliando sua atuação no mercado financeiro por meio da oferta de soluções de crédito e meios de pagamento, pautadas pela inovação, pela experiência do cliente, pela eficiência operacional e pela observância das melhores práticas de governança corporativa, gestão de riscos, conformidade e proteção ao consumidor.

2.1 Propósito e Valores

Propósito: criar uma comunidade onde as pessoas tenham uma vida financeira equilibrada para evoluírem sempre. Somos acesso para pertencer; facilidade para se sentir seguro; orientação para ter controle.

- Encantamos os clientes em todos os momentos;
- Comprometidos com resultados;
- Inovamos com ousadia;
- Colaboração é a nossa bandeira;
- Garantimos transparência.

3. Estrutura e Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da OUZE constitui componente organizacional próprio, com dedicação exclusiva, estruturado de forma compatível com a natureza, a complexidade dos serviços e o porte da Instituição, conforme exigido pela regulamentação vigente.

Compete à Ouvidoria atender, em última instância, as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário (SAC, SAC e-commerce e Cobrança), bem como atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes, inclusive na mediação de conflitos, observando as normas legais e regulamentares e promovendo a transparência nas relações.

4. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Canal	Descrição
Telefone (gratuito)	0800 941 3033
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados
Deficientes auditivos/fala	ouvidoria@sejaouze.com.br
Demais canais	E-mail e RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão — Banco Central)

Tabela 1 — Canais de acesso à Ouvidoria OUZE.

5. Metodologia de Tratamento das Manifestações

- As manifestações dos clientes são recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria (telefone, e-mail e RDR);
- Contatos destinados a sanar dúvidas ou a pedidos de informação são redirecionados ao Serviço de Atendimento ao Cliente — SAC/Cobrança;
- Compete à Ouvidoria o tratamento das manifestações não solucionadas pelos canais convencionais;
- Recebida a manifestação, a Ouvidoria realiza a análise e a encaminha aos setores responsáveis, que avaliam o caso e elaboram devolutiva com a solução proposta;
- Caso a Ouvidoria entenda que a solução não é coerente, define, em conjunto com os responsáveis, a melhor solução para o cliente;
- **Em linha com a obrigação regulatória**, a Ouvidoria tem o compromisso de oferecer resposta conclusiva ao cliente no prazo de até **10 (dez) dias úteis**.

6. Dados Quantitativos

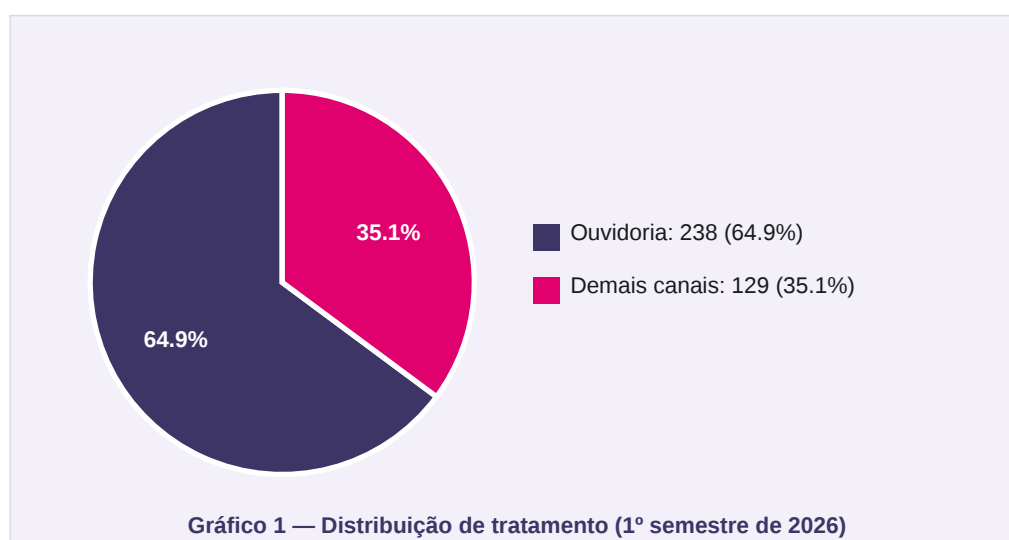
6.1 Manifestações recepcionadas no semestre

Durante o 1º semestre de 2026 foram recepcionadas **367 manifestações**, classificadas em seis tipos: Sugestão, Reclamação, Informação, Elogio, Dúvida e Solicitação. Desse total, **129**

manifestações foram direcionadas ao SAC, SAC E-commerce ou Cobrança, por não se tratarem de demandas de competência da Ouvidoria. Não foram recepcionadas demandas referente a Elogio, Dúvida e Sugestões.

Distribuição de tratamento	Quantidade	%
Ouvidoria	238	64,85%
Demais canais (SAC / SAC E-commerce / Cobrança)	129	35,14%
Total de manifestações recepcionadas	367	100%

Tabela 2 — Distribuição de tratamento entre Ouvidoria e demais canais — 1º semestre de 2026.



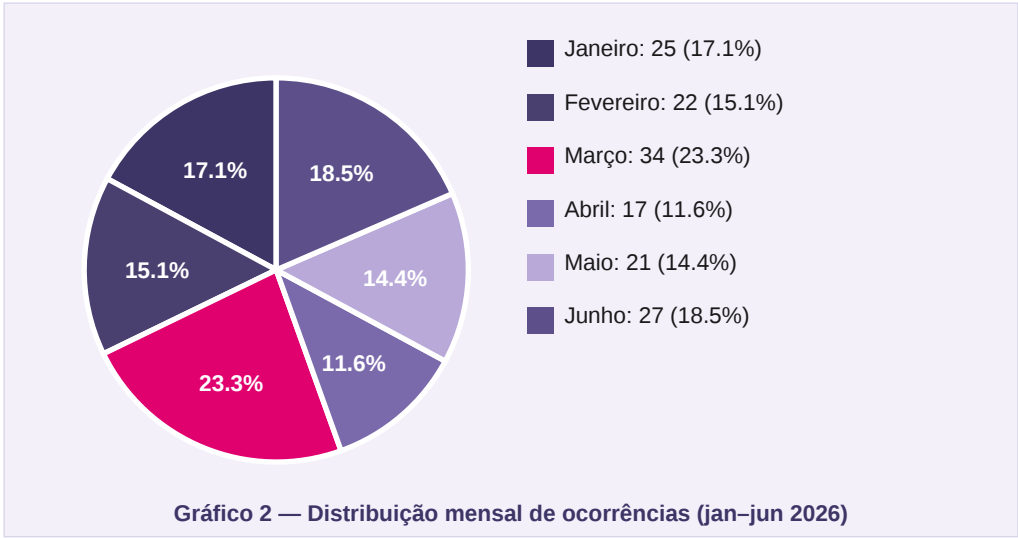
6.2 Ocorrências da Ouvidoria por mês

No período analisado foram computadas **146 reclamações procedentes** no âmbito da Ouvidoria OUZE, com a seguinte distribuição mensal:

Mês	Quantidade	Participação
Janeiro	25	17,1%
Fevereiro	22	15,1%
Março	34	23,3%
Abril	17	11,6%
Maio	21	14,4%
Junho	27	18,5%
Total	146	100%

Tabela 3 — Ocorrências mensais da Ouvidoria — janeiro a junho de 2026.

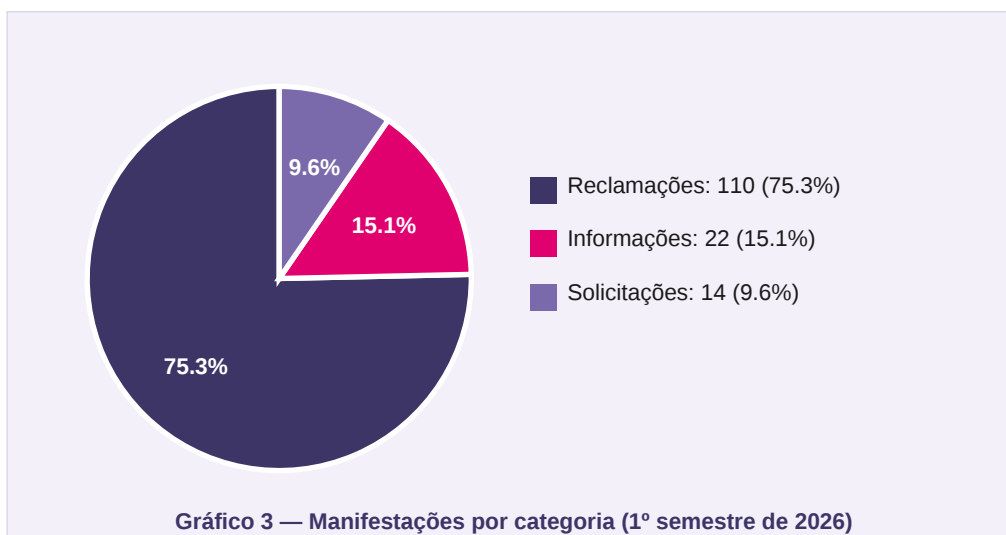
Foram recebidas **221 ocorrências improcedentes**, sendo elas direcionamentos ou solicitações não procedentes.



6.3 Manifestações atendidas por categoria

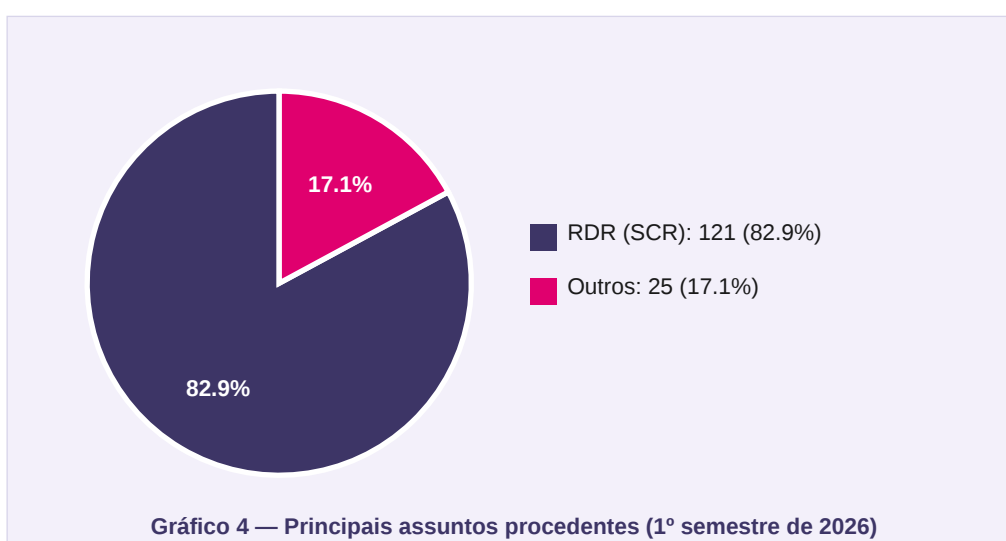
Categoria	Quantidade	Participação
Reclamações	110	75,3%
Informações	22	15,1%
Solicitações	14	9,6%
Total	146	100%

Tabela 4 — Principais motivos das manifestações atendidas, por categoria — 1º semestre de 2026.



6.4 Principais Assuntos procedentes

O maior assunto se mantém SCR, vindos do Bacen com **82,88%** dos casos procedentes, contra **17,12%** de outros assuntos.



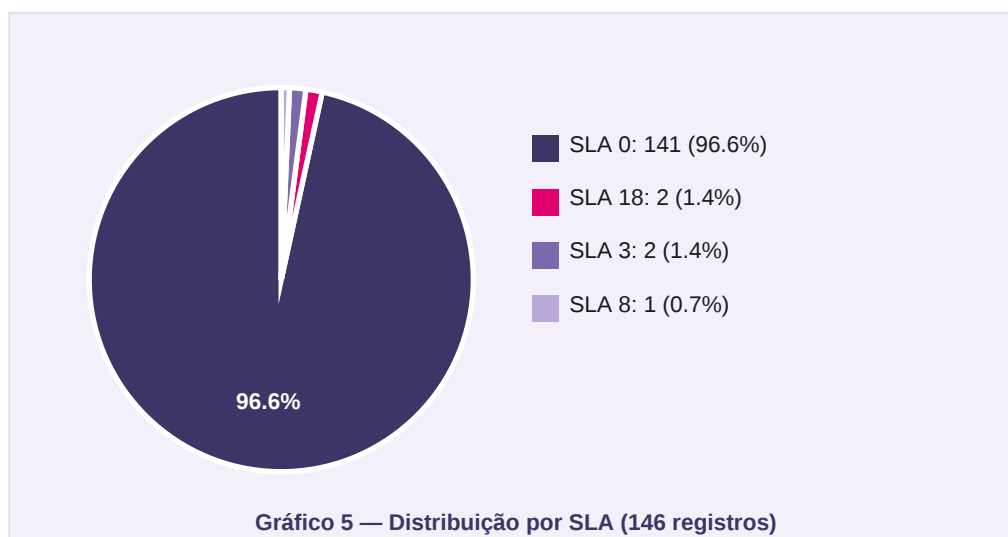
6.5 Prazo de resposta

A Ouvidoria OUZE atendeu a totalidade das manifestações recebidas dentro do prazo regulamentar de até 10 (dez) dias úteis, sendo responsável tanto pelo tratamento das demandas de sua competência quanto pelo encaminhamento ao setor responsável, mesmo quando não se tratava de demanda própria da Ouvidoria.

Categoria SLA	Quantidade	Participação
SLA 0 (≤ 0 dias)	141	96,58%

SLA 3 (≤ 3 dias)	2	1,37%
SLA 8 (≤ 8 dias)	1	0,68%
SLA 18 (≤ 18 dias)	2	1,37%
Total	146	100%

Tabela 5 — Distribuição por SLA — 146 registros totais.



7. Análise Qualitativa

A OUZE atende seus clientes de maneira personalizada, buscando desenvolver e manter um relacionamento de longo prazo, fundamentado na confiança, na transparência e na proximidade com o cliente.

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel contribuindo para estreitar o diálogo entre cliente e OUZE, buscando sempre a equidade no tratamento, a exatidão das informações e a agilidade na resolução das demandas. Como regra geral, a ação ativa da Ouvidoria conduz à melhoria contínua dos processos e gera maior transparência no relacionamento entre o cliente e a Instituição.

Este modelo de trabalho permite identificar eventuais distorções com base nas manifestações apresentadas, de modo que a Ouvidoria demonstra ser um instrumento de governança destinado à identificação de oportunidades de melhoria nos processos, produtos, serviços e controles internos no relacionamento empresa-cliente, subsidiando a alta administração com informações para o aprimoramento de produtos, serviços e processos internos.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria OUZE atendeu todas as manifestações recebidas no 1º semestre de 2026, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e demais normas aplicáveis, observando o

prazo regulamentar de resposta e mantendo a documentação e os registros dos atendimentos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Nos termos do art. 13 da Resolução CMN nº 4.860/2020, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas semestralmente no sítio eletrônico da Instituição.

9. Encaminhamento e Aprovação

O presente relatório é encaminhado, nos termos do parágrafo único do art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020, aos seguintes destinatários:

- Auditoria Interna;
- Comitê de Auditoria, quando constituído;
- Conselho de Administração ou, na sua ausência, Diretoria da Instituição.

Ouvidor(a) — Calcard Instituição de Pagamento S.A.

Diretor(a) responsável pela Ouvidoria

Florianópolis (SC), 30 de junho de 2026.