

Baru Sociedade de Crédito, Financiamento e
Investimento S/A

Relatório Semestral de Ouvidoria

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Março de 2026

SUMÁRIO

1.	Introdução.....	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Base Normativa.....	2
4.	Metodologia.....	3
5.	Classificação das Demandas.....	3
6.	Análise de Demandas por Canal.....	3
6.1.	Ouvidoria.....	3
6.1.1.	Canais de Acesso.....	4
6.1.2.	Análise Quantitativa.....	4
6.1.3.	Avaliação do Atendimento.....	4
6.2.	RDR.....	4
6.2.1.	Canais de Acesso.....	5
6.2.2.	Análise Quantitativa.....	5
7.	Conclusão.....	6
8.	Aprovação.....	6

1. INTRODUÇÃO

A **BARU SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 42.723.848/0001-99, foi fundada com objetivo inicial de atender os diversos segmentos da economia para oferta de produtos de crédito, sendo o foco primordial da Instituição o atendimento satisfatório de seus clientes.

Por se tratar de Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, regulada pelo Banco Central do Brasil, a **BARU** disponibiliza Canal de Ouvidoria com o objetivo de atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, bem como, atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/20.

Neste documento, serão demonstradas informações extraídas do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) e do Canal de Ouvidoria, compreendendo os dados consolidados referente ao segundo semestre de 2025.

2. OBJETIVO

O relatório tem como objetivo apresentar demandas relacionadas aos canais de atendimento do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão e do Canal de Ouvidoria, referente aos registros formalizados no segundo semestre do ano de 2025, no período de 01 de julho até 31 de dezembro.

Esse documento apresenta relatórios em formato quantitativos e qualitativos das atividades desenvolvidas semestralmente, sendo estes remetidos para aprovação e análise de auditoria interna e diretoria da Instituição.

3. BASE NORMATIVA

Para embasamento e formulação das análises referente ao relatório apresentado, foi utilizado como base as seguintes normativas:

- [Resolução CMN nº 4.860/2020](#): dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#): dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

4. METODOLOGIA

Os métodos utilizados na coleta de dados foram:

- a) Quantitativos - São utilizados em técnicas estatísticas, geralmente atribuído em questionários para muitos indivíduos. O método é geralmente utilizado quando se deseja saber opiniões a respeito costumes e características sobre um determinado público considerando a quantidade e alternativas pré-estabelecidas;
- b) Qualitativos - São dados que devem ser interpretados, para que sejam medidos, uma vez que não se expressam por meio de números. Também faz referência às informações que são coletadas em formato de palavras ou textos.

5. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas são classificadas como:

- a) Em análise: a reclamação está em processo de análise e tratamento pela ouvidoria para a verificação de descumprimento da legislação, das normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento. Pendente de análise sobre a procedência ou improcedência.
- b) Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, de normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- c) Procedente Não Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, de normativas institucionais ou a existência de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.
- d) Improcedente: não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, nem de instruções normativas da Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

6. ANÁLISE DE DEMANDAS POR CANAL

6.1. OUVIDORIA

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediador na busca de soluções de conflitos e eficiente agente

promotor de mudanças. Atento aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. Também é um canal de comunicação imparcial e independente, consolidado como instrumento de democracia participativa.

6.1.1. CANAIS DE ACESSO

Em atendimento as normas vigentes, a BARU oferece atendimento no telefone 0800 800-2130 (de segunda à sexta-feira das 09h às 12h), pelo e-mail ouvidoria@barufinanceira.com.br e pelo [link no site](#).

6.1.2. ANÁLISE QUANTITATIVA

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2025 recebemos 10 demandas pelo canal da ouvidoria, sendo que:

- a) 10 demandas foram encerradas por improcedência, sendo 05 por estarem fora do escopo, 03 por informações inconclusivas, 02 reclamações improcedentes por não haver violação à lei ou à normativo.

Mês	Nº de Reclamações	Reclamações Em análise	Reclamações Procedentes Solucionadas	Reclamações Improcedentes	Reclamações Procedentes não Solucionadas
Julho	3	0	0	3	0
Agosto	1	0	0	1	0
Setembro	2	0	0	2	0
Outubro	4	0	0	4	0
Novembro	0	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0	0
Total	10	0	0	10	0

6.1.3. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Em decorrência de não ter sido obtidas demandas com a necessidade de passar pelo processo de atendimento, não foram emitidas solicitações de avaliações.

6.2. RDR

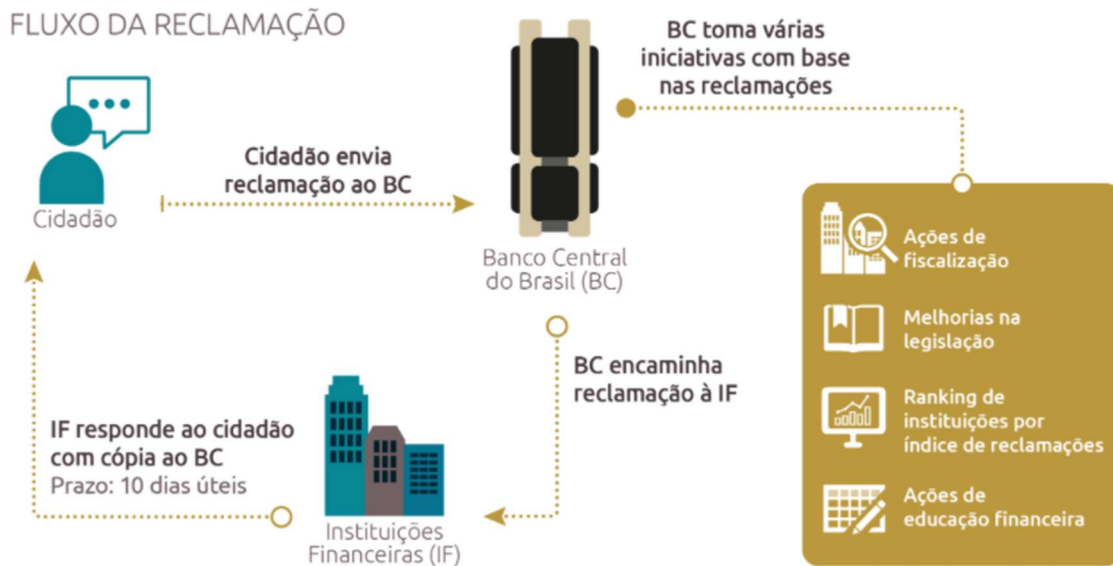
Por meio do Registro de Demandas do Cidadão (RDR) todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

6.2.1. CANAIS DE ACESSO

Este canal é acessado pelo cliente através do site do Banco Central:

https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao.

As reclamações seguem o seguinte fluxo:



6.2.2. ANÁLISE QUANTITATIVA

Realizando a consulta de demandas criadas dentro do período de 01/07/2025 a 31/12/2025 via acesso entre a Instituição Financeira e o Banco Central no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, foram identificados 6 registros, sendo que:

- 04 registros foram encerrados por improcedência, em razão da falta de titularidade da Instituição sobre o crédito;
- 02 demandas foram encerradas procedentes, uma referente a rearranjo de condições de pagamento, uma relacionada a cumprimento de decisão liminar para redução dos descontos na folha de pagamento do cliente.

Mês	Reclamações	Reclamações Improcedentes	Reclamações Procedentes Solucionadas	Reclamações Procedentes não Solucionadas
Julho	1	1	0	0
Agosto	0	0	0	0
Setembro	1	1	0	0
Outubro	1	1	0	0

Novembro	1	1	0	0
Dezembro	2	0	2	0
Total Geral:	6	4	2	0

7. CONCLUSÃO

Em busca de excelência no atendimento e retorno proativo aos clientes da **BARU SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A**, são divulgadas as análises sobre os atendimentos gerados nos canais de ouvidoria e RDR, sendo o mês de dezembro o período de maior procedência das demandas, sem nenhum motivo de cenário ou de estrutura interna que justifique esse volume.

Quanto ao atendimento por site e telefonia, destaca-se que todas as demandas registradas já foram atendidas.

Por fim, o relatório não apresenta inconformidade na análise de demandas referente aos canais ouvidores.

O canal de ouvidoria segue realizando atendimentos de maneira eficiente tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, e em observância ao Código de Defesa do Consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada serviço ofertado pela Instituição Financeira.

8. APROVAÇÃO

O presente relatório foi aprovado pela Diretoria da **BARU**, em 6 de abril de 2026, conforme Ata de Diretoria nº 03/2026, bem como, ficará disponível ao Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos.