

Relatório 2º Semestre

2021

**Atividades da Ouvidoria**



Nossas Áreas



Introdução



Canais de  
atendimento



Tratamento da  
demanda

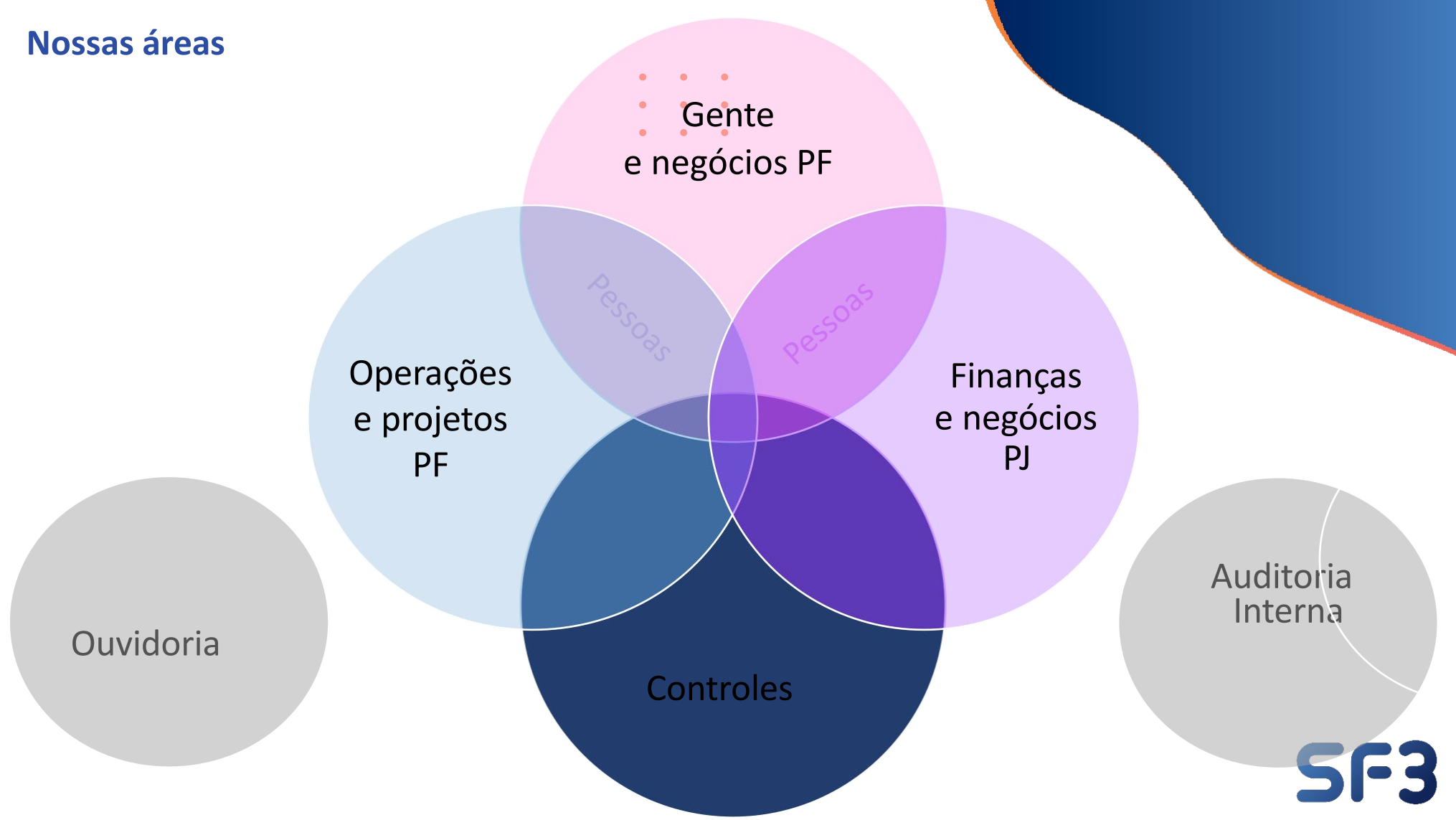


PDCA



Avaliação

## Nossas áreas



Gente  
e negócios PF

Pessoas

Pessoas

Operações  
e projetos  
PF

Finanças  
e negócios  
PJ

Controles

Ouvidoria

Auditoria  
Interna

## Introdução



Este relatório cumpre a determinação legal da Resolução 4860/2020 do Banco Central do Brasil em seu artigo 12. “ ***O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro***”.

Este relatório contempla o período de 01.07.2021 a 31.12.2021. O conteúdo deste documento, bem como a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria, serão definidos pelo Banco Central do Brasil.

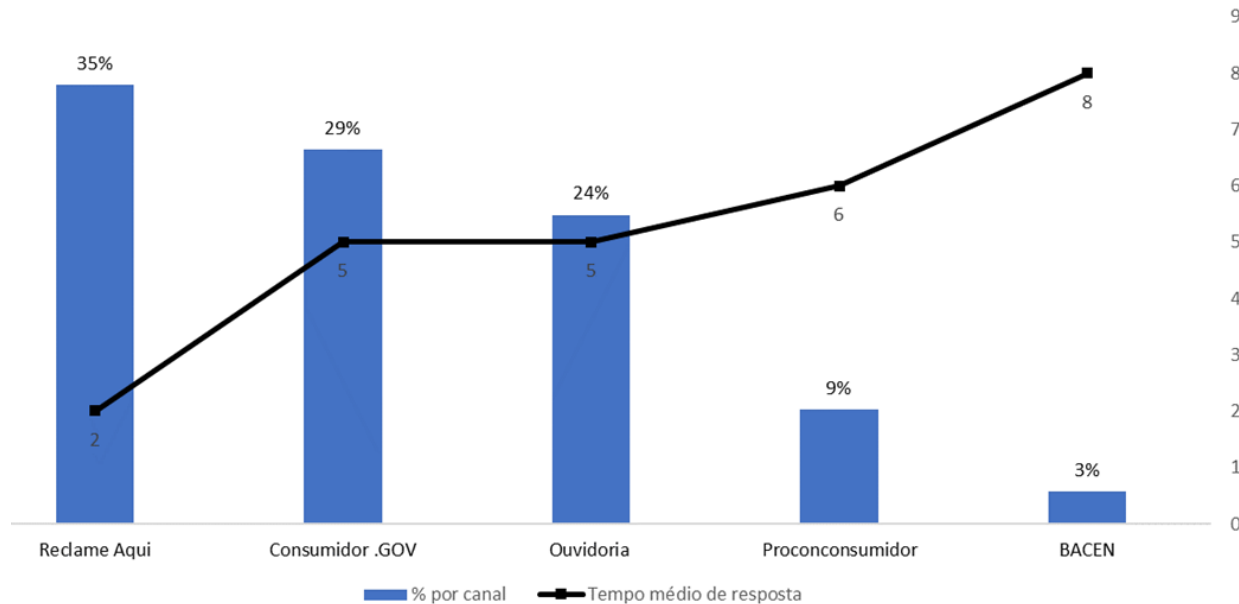
O componente de ouvidoria, é composto por 1 Diretor Responsável pela Ouvidoria e 1 Ouvidor, sendo a estrutura organizacional compatível a natureza da operação e os produtos oferecidos.

A ouvidoria da SF3 tem o compromisso de representar seus clientes dentro da instituição, atuando de forma ética, transparente e imparcial, a equipe de ouvidoria é certificada e capacitada para mediar situações de conflito apresentadas pelos seus clientes.

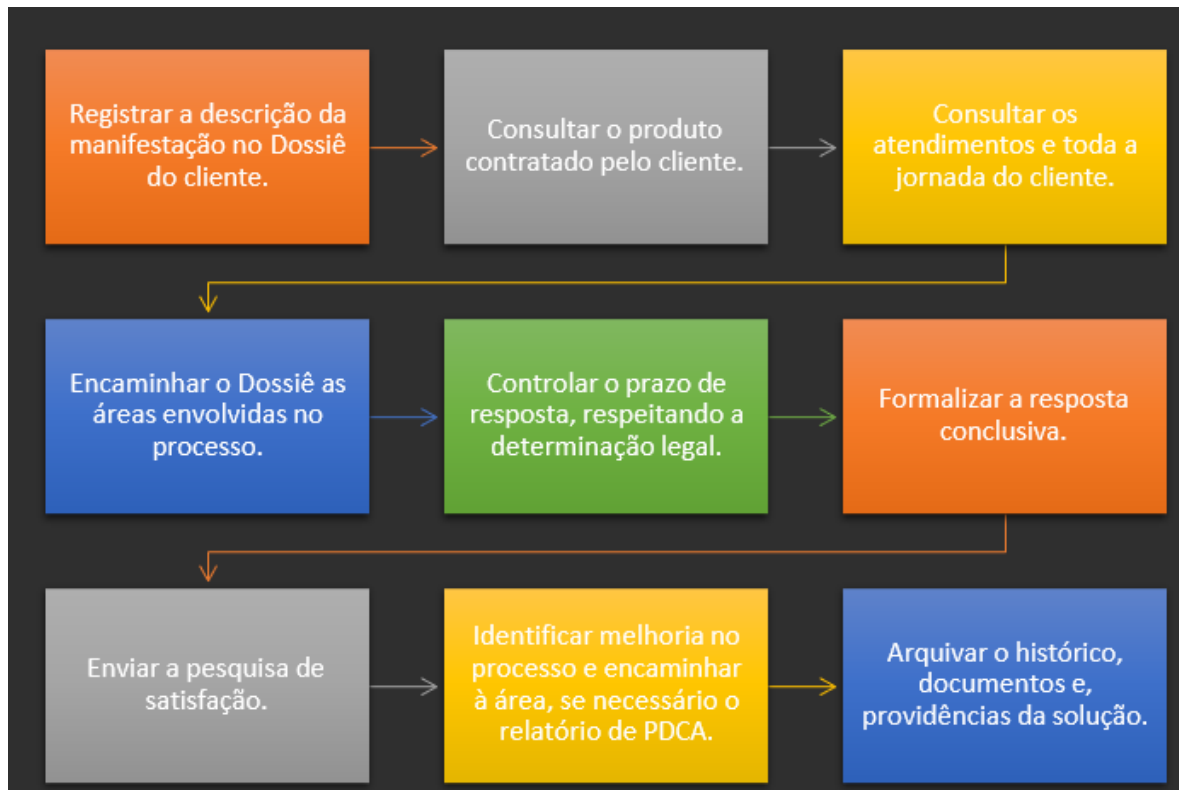
# 1. Canais de Atendimento



- Em cumprimento a determinação legal, disponibilizamos aos nossos clientes diversos canais de atendimento.
- Telefone, e-mail, carta, demandas do Banco Central do Brasil, Reclame Aqui, Consumidor.Gov e Proconsumidor.
- O canal de atendimento mais utilizado por nossos clientes neste 2º semestre de 2021 foi reclame aqui. Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo legal.



## 2. Tratamento das Demandas



### 3. PDCA



- • •
- • •
- • •
- Conforme prevê a Resolução 4860 do Banco Central do Brasil, art. 6º, inciso IV “ **Manter o conselho de Administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los e”...**
- Toda e qualquer manifestação atendida na ouvidoria, é analisada e tratada de forma imparcial. Outra leitura que temos como premissa é analisar a Legislação pertinente ao conteúdo da demanda e da operação contratada pelo cliente.
- Após o mapeamento do processo e havendo necessidade de melhorar os procedimentos, a ouvidoria encaminha a área responsável o relatório de PDCA – Planejamento, Desenvolvimento, Conclusão e Avaliação e, através deste relatório é possível controlar as ações de melhorias, prazo de implantação e medir a efetividade das ações implantadas.

## 4. Avaliação Direta



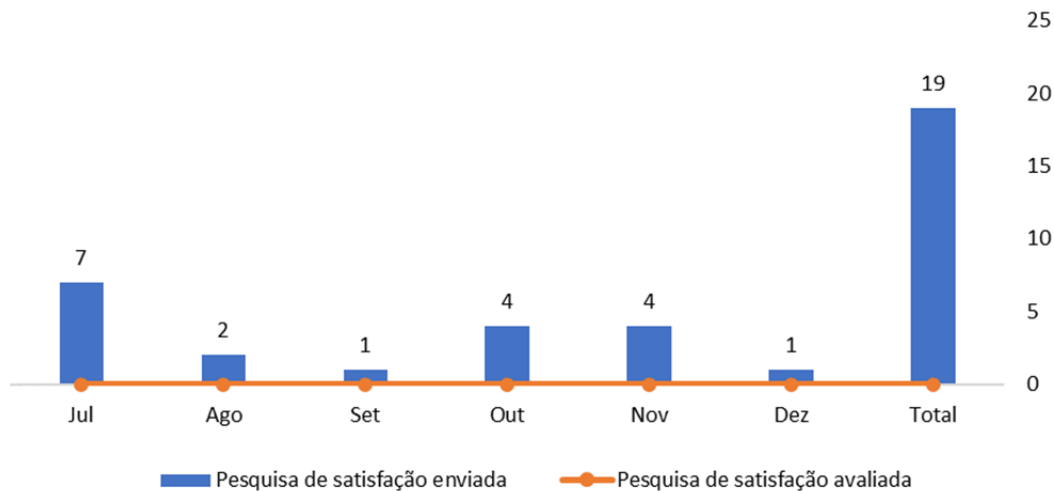
Em cumprimento com a Resolução 4860, no art. 16:

***“As instituições referidas no art. 2º devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.”***

Esta ouvidoria, possui mecanismos e pontos de controles para que todas as demandas de protocolo de ouvidoria atendidas, via telefone e email sejam disparadas aos clientes, após a conclusão da manifestação.

Após o envio das pesquisas via e-mail, não foi registrado retorno.

Pesquisa de Satisfação Ouvidoria  
Telefone e E-mail





## Considerações Finais



A ouvidoria é, sem dúvida, um canal de diálogo com os clientes, atuando de forma estratégica dentro da instituição, através das reclamações é possível identificar oportunidades de melhorias.

Consideramos que a atividade da ouvidoria é uma extensão de todo o processo, pois permite conhecer o cliente, compreender suas expectativas, e são os mesmos que trazem o feedback dos produtos e serviços oferecidos pela SF3.

É de extrema importância a participação e o envolvimento das áreas, além do compromisso de trabalhar a qualidade das respostas enviadas aos clientes e aos órgãos, mantendo boa comunicação, atualizando os colaboradores com qualquer mudança que vier a ocorrer, seja em produtos ou procedimentos e sempre trabalhar com prevenção.