

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2022

Sumário

1

Institucional

2

Nossas Áreas

3

Introdução

4

Canais de Atendimento

5

Tratamento de Demandas

6

Ciclo de PDCA

7

Avaliação Direta

8

Considerações Finais

1. Nosso **propósito, valores e visão de futuro**



A SF3 é uma marca consolidada na vida de muitos brasileiros, que tem como propósito transformar vidas, realizar sonhos e fortalecer negócios.



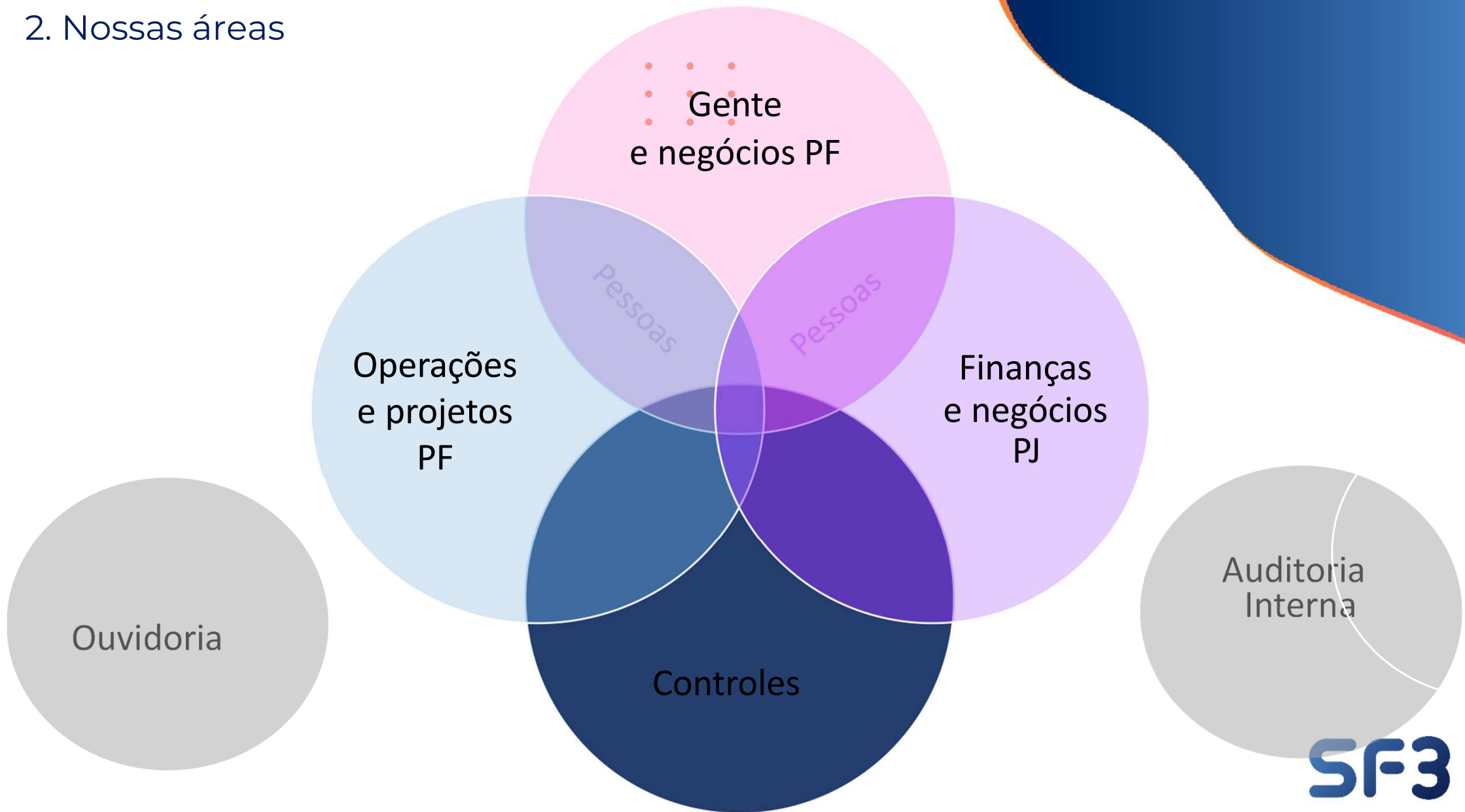
Temos como **valores**:

- **Simplicidade**
- **Diversidade**
- **Relacionamento**
- **Responsabilidade**
- **Inovação**
- **Aprendizado**
- **Empreendedorismo**

Nossa visão para 2025 é atender plenamente pessoas e empresas por meio de soluções de crédito e investimentos.



2. Nossas áreas



3. 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”.

O conteúdo deste documento, bem como a forma, a periodicidade, o prazo de remessa de dados e de informações relativas às atividades da ouvidoria, são definidos pelo Banco Central do Brasil.

A estrutura da ouvidoria, é composta por 1 Diretor Responsável pela Ouvidoria e 1 Ouvidor, sendo compatível a natureza da operação e os produtos oferecidos.

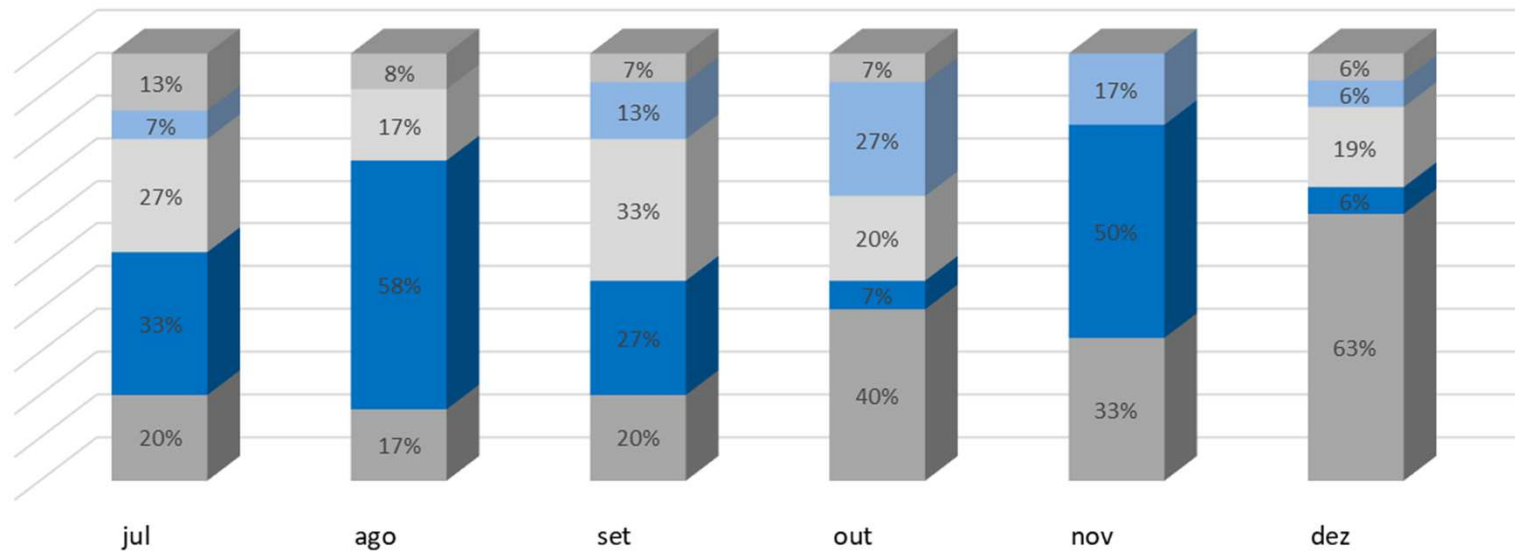
A ouvidoria da SF3 tem o compromisso de representar seus clientes dentro da instituição, atuando de forma ética, transparente e imparcial, a equipe de ouvidoria é certificada e capacitada para mediar situações de conflitos apresentadas por seus clientes.

4. Canais de Atendimento

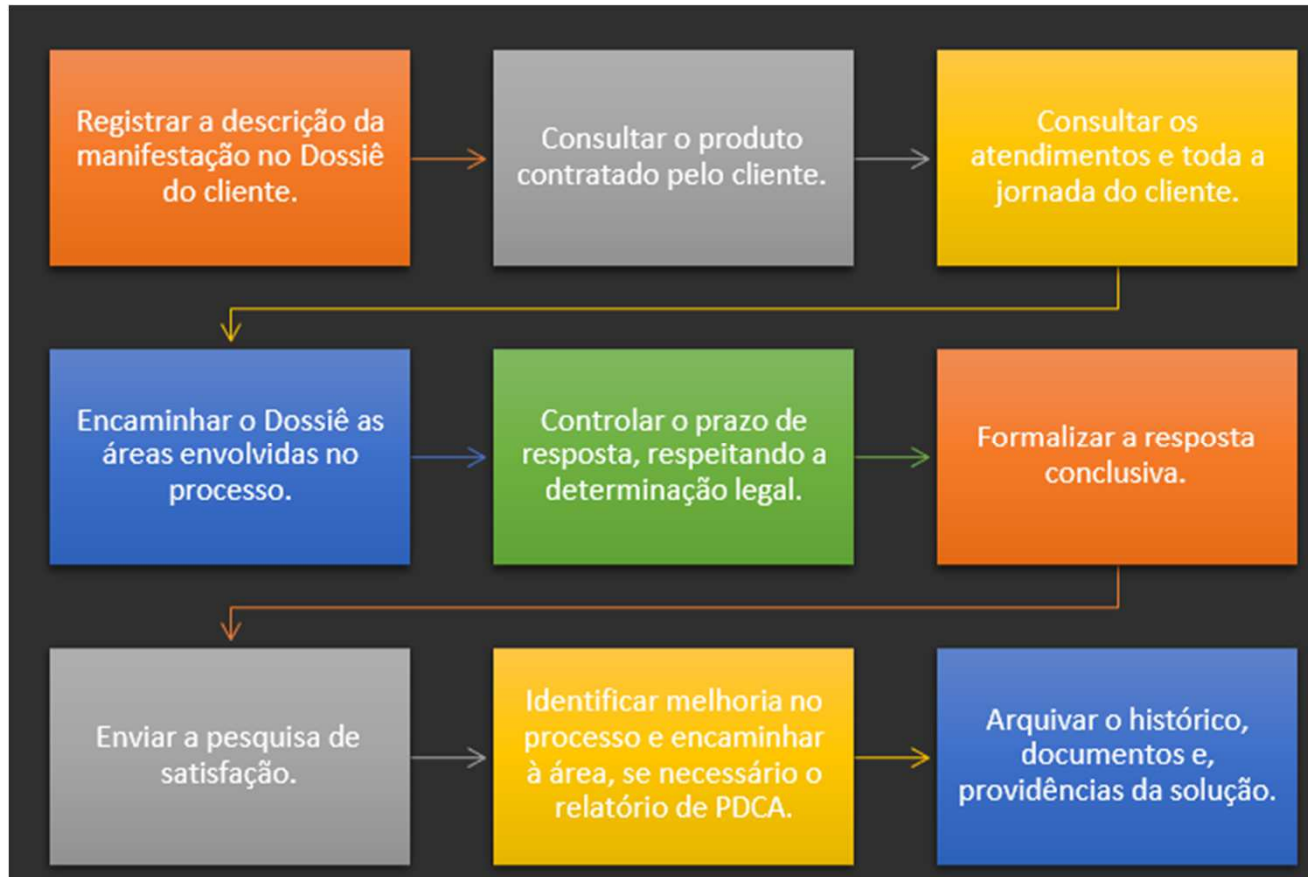


Canais de Atendimento

■ Consumidor.GOV ■ Ouvidoria (0800 / e-mail) ■ Reclame Aqui ■ Proconsumidor ■ BACEN



5. Tratamento de Demandas



SF3

6. Ciclo de PDCA



Atuamos intensamente na melhoria contínua dos nossos processos, produtos e atendimento.

Nossa ouvidoria utiliza o método do PDCA, com objetivo de auxiliar a execução da estratégia.

Após a conclusão do PDCA, a ouvidoria passa a mensurar a efetividade dos indicadores.

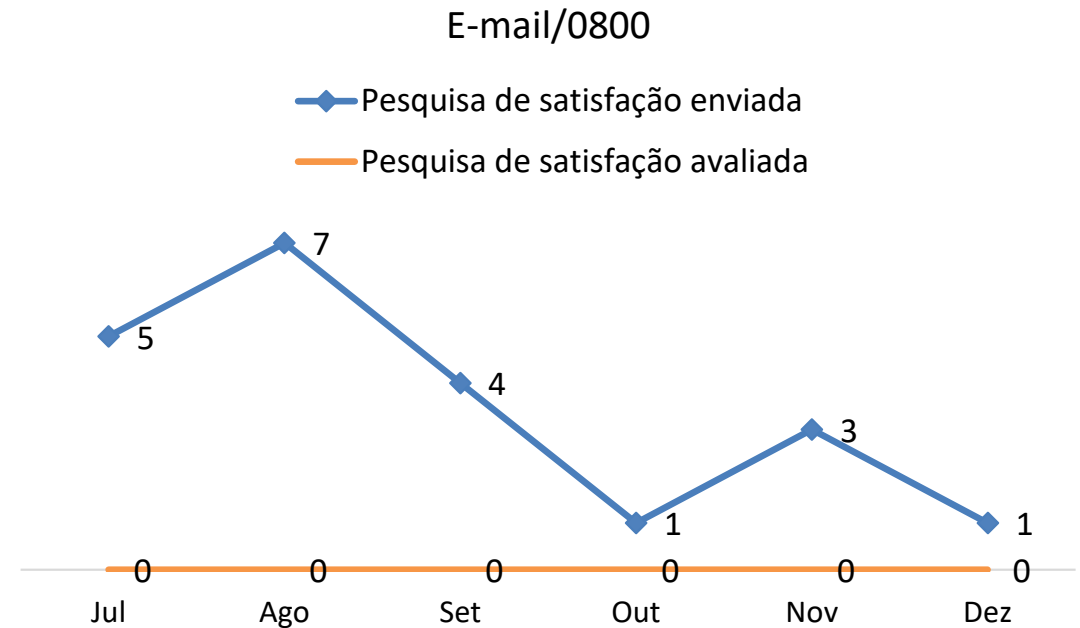


7. Avaliação Direta



Nossa ouvidoria possui mecanismos e pontos de controles para mensurar a satisfação dos clientes.

Após a conclusão da manifestação, nossos clientes recebem a pesquisa de satisfação.



8. Considerações Finais



A ouvidoria é, sem dúvida, um canal de diálogo com os clientes e atua de forma estratégica dentro da instituição e, por meio das reclamações, sugestões 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 aos clientes e aos órgãos regulatórios, mantendo boa comunicação, atualizando os colaboradores com qualquer mudança que vier a ocorrer, seja em produtos, procedimentos e/ou com ações preventivas.