

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2023

Sumário

1

Institucional

2

Nossas Áreas

3

Introdução

4

Canais de Atendimento

5

Tratamento de Demandas

6

Ciclo de PDCA

7

Avaliação Direta

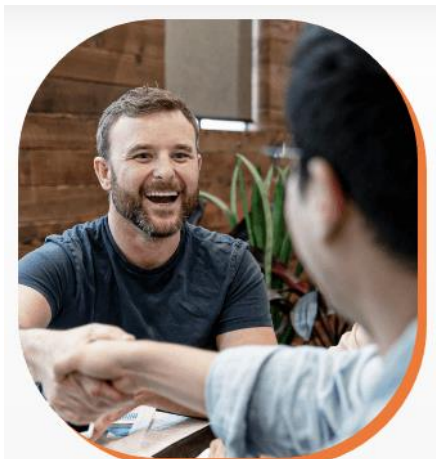
8

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.

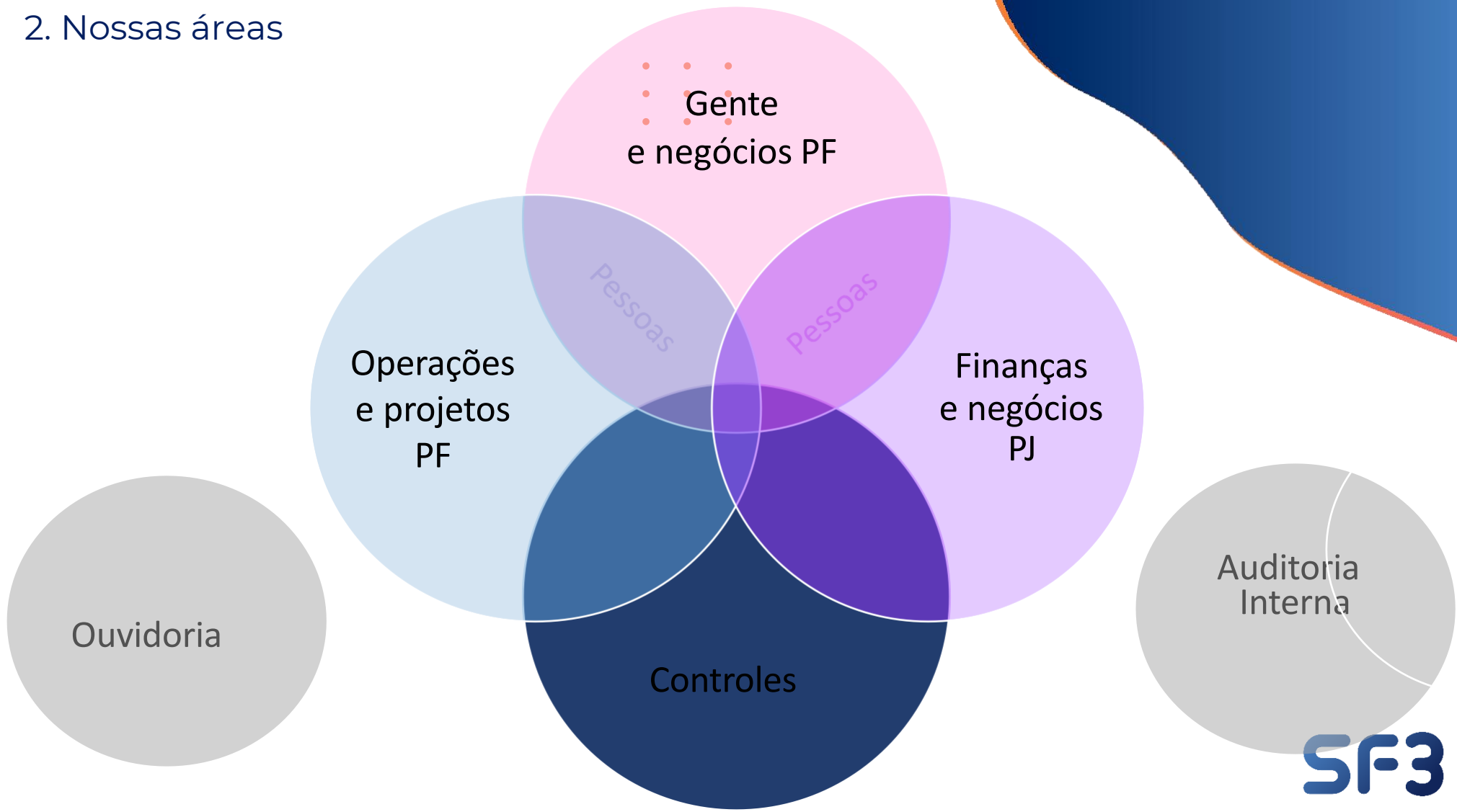


Temos como **valores**:

- **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



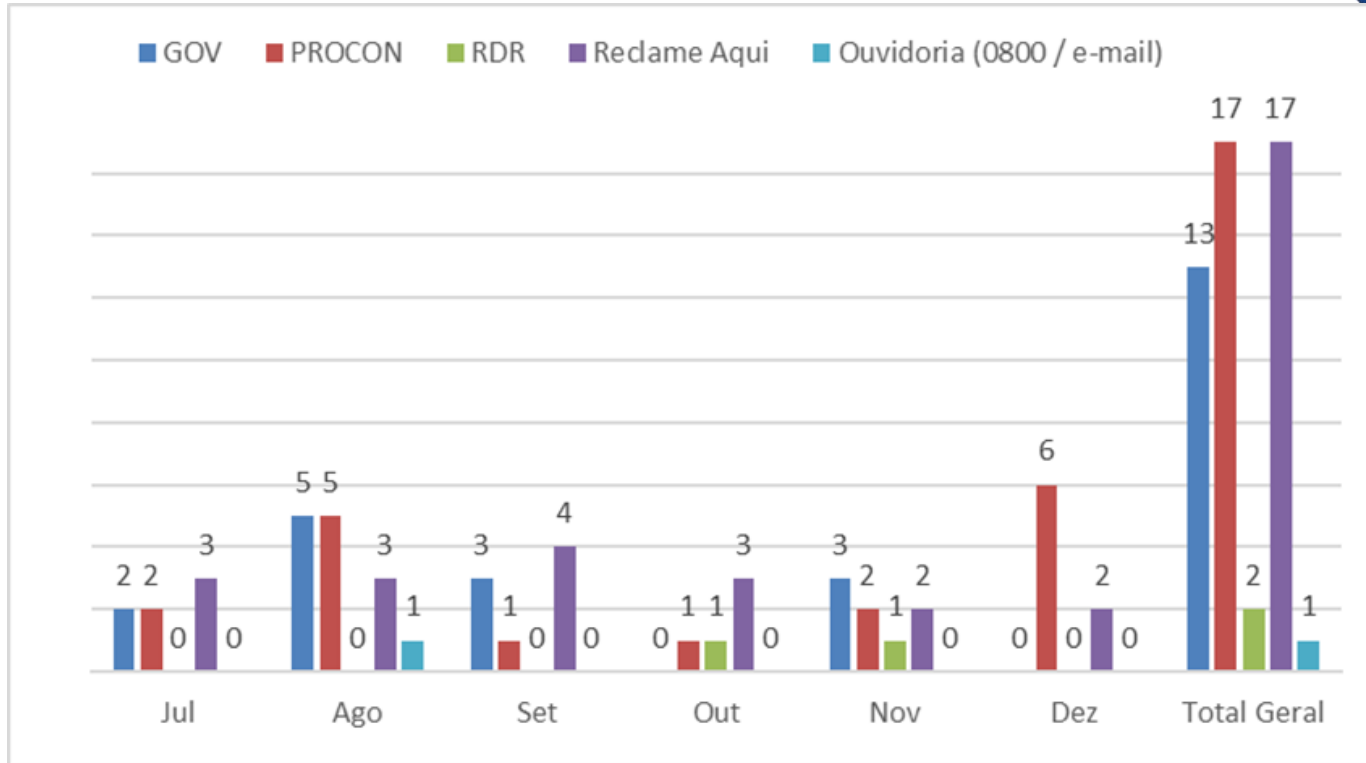
Este relatório cumpre a determinação legal da Resolução 4860/2020 do Banco Central do Brasil em seu artigo 12. “ O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de “01 de julho a 31 de dezembro 2023”.

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.

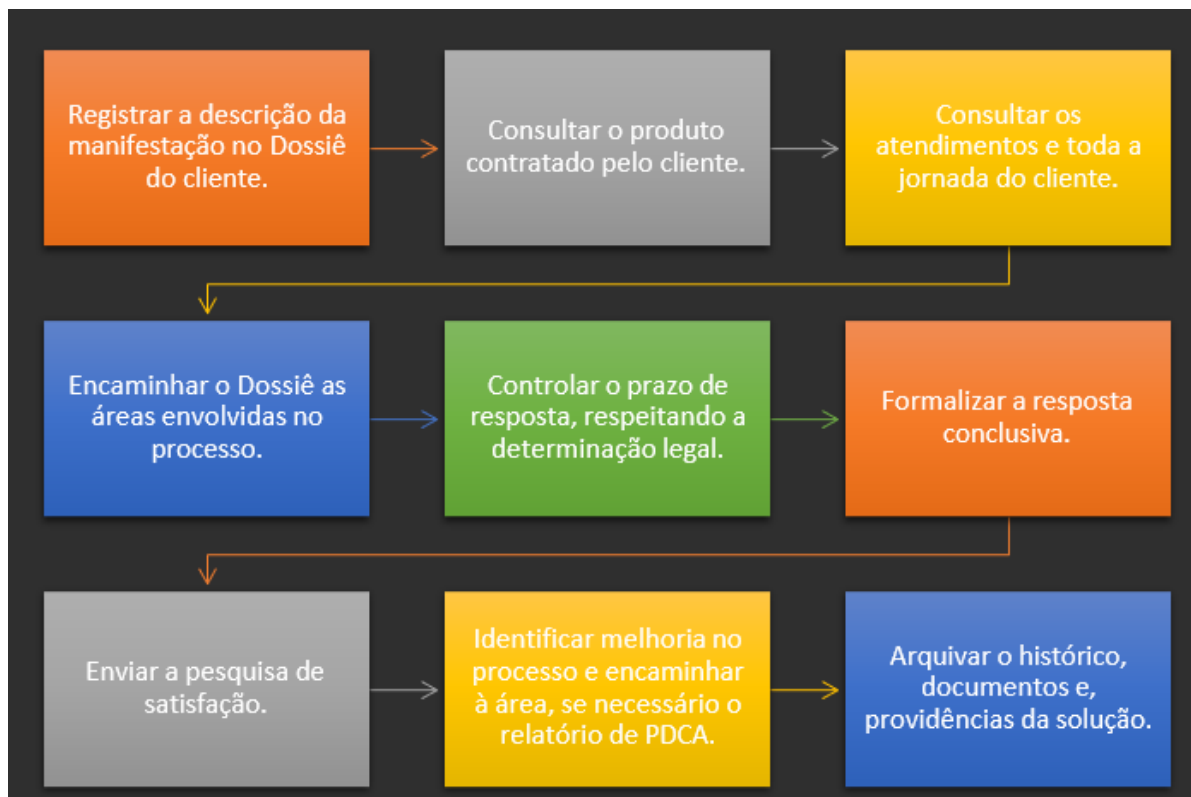
A estrutura da ouvidoria, é composta por 1 Diretor Responsável pela Ouvidoria e 1 Ouvidor, sendo compatível a natureza da operação e os produtos oferecidos.

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



5. Tratamento de Demandas



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.

ORIGEM	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Reclamações Ouvidoria (0800 / e-mail)	0	1	0	0	0	0
Pesquisa de satisfação enviada	0	1	0	0	0	0
Pesquisa de satisfação avaliada	0	0	0	0	0	0

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.