

# Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2024

# Sumário

1

**Institucional**

2

**Nossas Áreas**

3

**Introdução**

4

**Canais de Atendimento**

5

**Tratamento de Demandas**

6

**Ciclo de PDCA**

7

**Avaliação Direta**

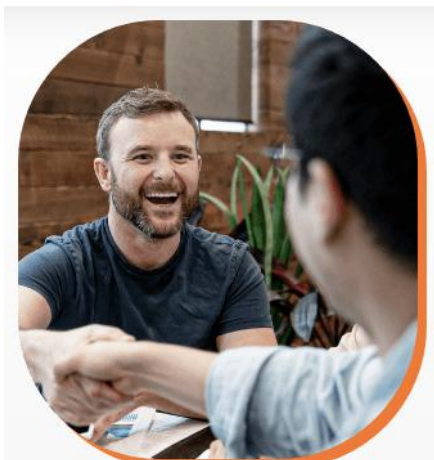
8

**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.

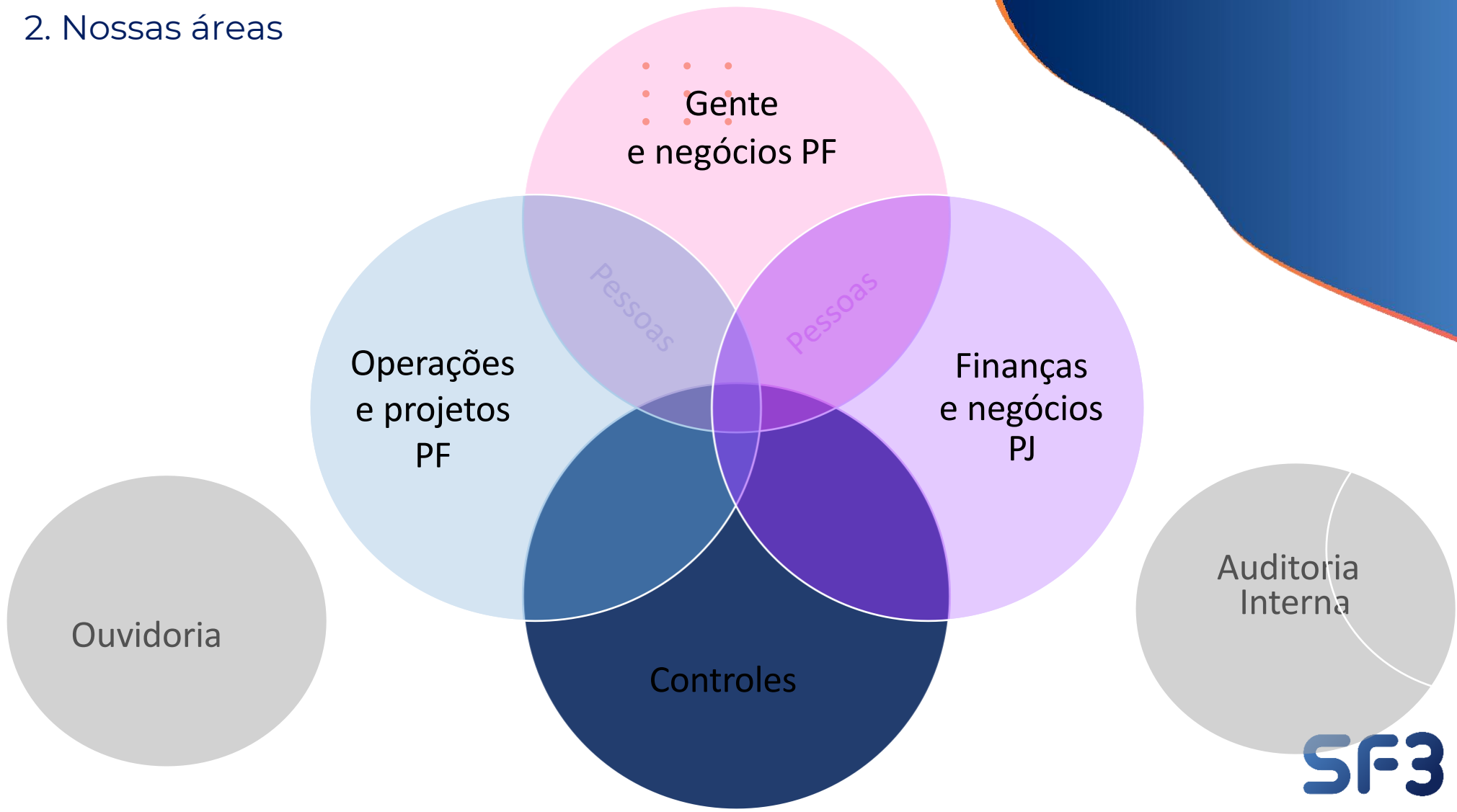


Temos como **valores**:

- **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



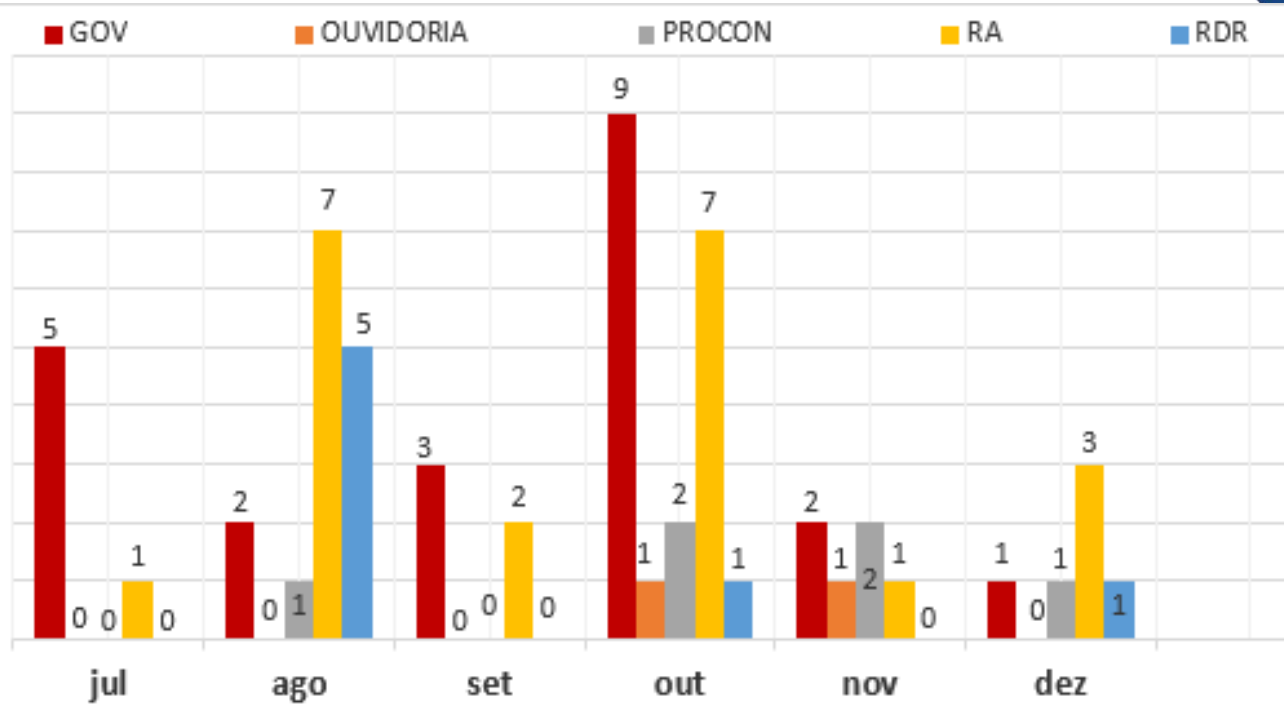
Este relatório cumpre a determinação legal da Resolução 4860/2020 do Banco Central do Brasil em seu artigo 12. “ O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de “01 de janeiro a 30 de junho de 2024”.

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.

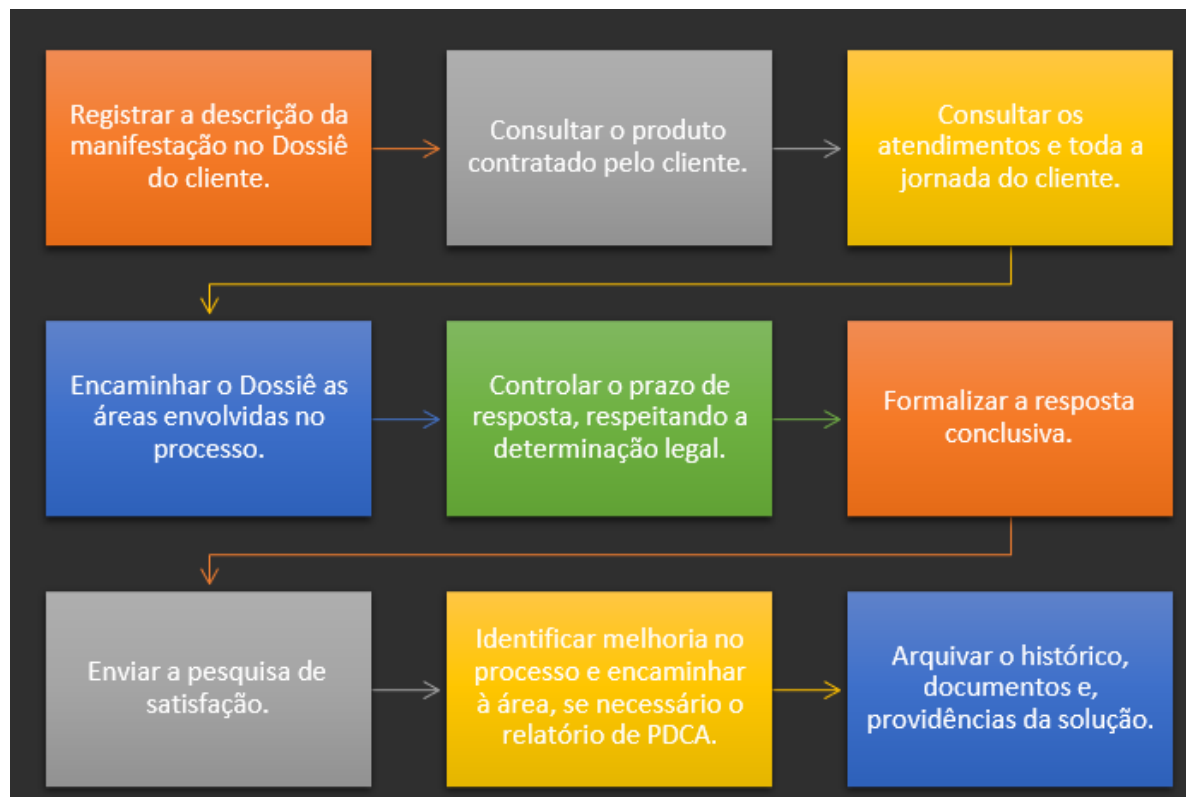
A estrutura da ouvidoria, é composta por 1 Diretor Responsável pela Ouvidoria e 1 Ouvidor, sendo compatível a natureza da operação e os produtos oferecidos.

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.

<b>ORIGEM</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>set</b>	<b>out</b>	<b>nov</b>	<b>dez</b>
Reclamações (ouvidoria / 0800)	0	0	0	0	0	2
Pesquisa de satisfação enviada	0	12	9	14	7	6
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.