

MINHA  
ENERGIA  
**EU**  
ESCOLHO

solfácil

nação solar  
#VemSerMaisSolar  
**EU SOU LIVRE**  
#teamsolar  
o sol nasceu pra todos  
#LIBERDADEENERGÉTICA

solfácil

empode-  
ramos as  
pessoas  
através  
do sol

LIBERDADE  
ENERGÉTICA  
É POSSÍVEL

solfácil

#Liberdade  
Energética

solfácil



# Apresentação

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 do Banco Central, apresentamos nosso compromisso com a transparência com os nossos clientes, demonstrando as ações realizadas pela Ouvidoria da Solfácil SCD durante o 2º semestre de 2023 e os resultados alcançados.

Aqui se encontra um panorama geral com informações sobre atendimento ao cliente e sobre as atribuições da Ouvidoria.

# Canais de atendimento

Estamos conectados 24 horas por dia, 7 dias por semana

## OUVIDORIA



Telefone 0800 020 2815



Email: [ouvidoria@solfacil.com.br](mailto:ouvidoria@solfacil.com.br)



Segunda a Sexta das 09h às 18h  
(exceto feriados)

# Ouvidoria



A Ouvidoria da Solfácil SCD estabelece um canal direto de comunicação entre nossa instituição e nossos clientes. Nosso propósito é solucionar e formalizar reclamações previamente registradas nos canais de atendimento convencionais. Essas reclamações podem não estar em conformidade com as expectativas do cliente ou, em alguns casos, podem não ter recebido a resolução adequada. Nossa equipe acompanha essas questões até a sua resolução final.

Cada interação é devidamente documentada em nosso sistema dedicado e é identificada por um número de protocolo. Esse número é fornecido ao cliente no momento da abertura da manifestação, permitindo um acompanhamento transparente e ordenado.

Nossa abordagem na Ouvidoria envolve a análise de indicadores de desempenho, uma avaliação qualitativa das demandas e uma revisão contínua desses indicadores. Isso nos capacita a identificar áreas de melhoria em nossos processos, produtos ou serviços, visando alcançar a satisfação do cliente e, conseqüentemente, reduzir o número de reclamações.

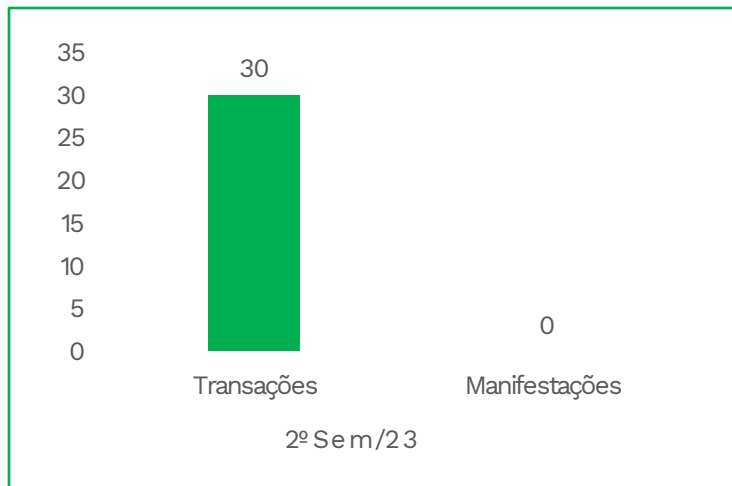
A classificação das reclamações segue as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil e, de acordo com a abordagem da Solfácil, divide-se da seguinte maneira:

**Improcedente Resolvida:** Refere-se a reclamações infundadas, derivadas da não observância, por parte do cliente, de termos contratuais previamente claros e compreendidos por ele.

**Procedente Resolvida:** Engloba reclamações bem fundamentadas, que foram devidamente abordadas pela nossa equipe e que resultaram em uma solução satisfatória, resolvendo assim a questão levantada pelo cliente.

Para cumprir as regulamentações da Resolução BCB 4.860 de 23/10/2020, emitida pelo Banco Central do Brasil, este relatório abrange uma análise abrangente tanto qualitativa quanto quantitativa das demandas atendidas pela Ouvidoria. O período contemplado no relatório vai de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023.

### TRANSAÇÕES X MANIFESTAÇÕES



- A Ouvidoria da Solfácil busca analisar e responder cada caso com a solução definitiva, de forma amigável, objetiva com agilidade, respeitando as exigências regulatórias;
- Todos os atendimentos são registrados em sistema próprio e identificado por meio de número de protocolo, fornecido ao demandante no ato da abertura da reclamação;
- No 2º Semente de 2023, tivemos 30 transações da Solfácil SCD, e nenhuma manifestação junto à Ouvidoria.
- Atendemos nos canais de Ouvidoria as manifestações oriundas do canal direto da Ouvidoria (0800) e pelo e-mail.

# Ouvidoria

## Nossas Ações

2023

► Reorganização do time

Julho

► R.A 1000

Setembro

► Reorganização dos indicadores de atendimento e ouvidoria

Novembro

agosto

► Revisão dos processos de atendimento.

Outubro

► Alinhamento de casos críticos com as áreas da empresa

Dezembro

► Documentação dos processos de atendimento  
► Novo modelo de check list de monitoria dos atendimentos.

solfácil

