



# Apresentação

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, do Banco Central do Brasil, apresentamos nosso compromisso e a transparência com os nossos clientes, demonstrando as ações realizadas pela Ouvidoria da Solfácil SCD durante o 2º semestre de 2024 e os resultados alcançados. Aqui está um panorama geral com informações sobre atendimento ao cliente e sobre as atribuições da Ouvidoria.

# Canais de atendimento

## OUVIDORIA



Telefone 0800 020 2815



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



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

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, consequentemente, reduzir o número de reclamações.

A classificação das reclamações segue as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil e, conforme 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 BCB4.860 de 23/10/2020, emitida pelo Banco Central do Brasil, este relatório abrange uma análise qualitativa das demandas atendidas pela ouvidoria. O período contemplado no relatório vai de 01 de junho a 31 de dezembro 2024.

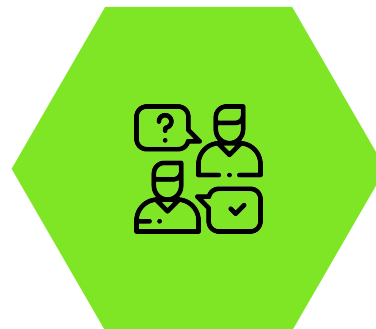


## Pertencimento

Gere conexões no dia a dia que proporcione entendimento e clareza dos processos da empresa

## Proximidade

Fale a língua do cliente e crie uma conexão emocional e segura para entregar valor em toda interação com o cliente

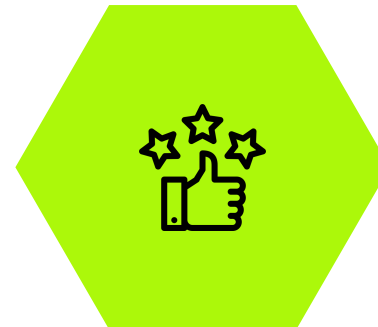


## Confortabilidade

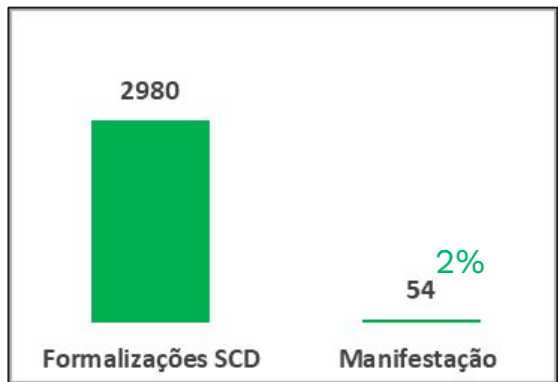
Esteja disponível e não deixe o cliente esperando, Responda às solicitações de forma ágil e resolutiva mais personalizada possível;

## Resultado

Acompanhe o efeito de uma ação e retroalimente o time, facilitando no desenvolvimento e sentimento de pertencimento



### TRANSAÇÕES X MANIFESTAÇÕES



### PRAZO DE RESOLUÇÃO - 10 DIAS ÚTEIS



- 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 2024, tivemos 2980 transações da Solfácil SCD, e 54, sendo apenas 2% de manifestações junto à Ouvidoria.
- Atendemos nos canais de Ouvidoria as manifestações oriundas do canal direto da Ouvidoria (0800) e pelo e-mail.

Para acompanharmos o 'solved' é uma pergunta enviada ao usuário para confirmar se o problema foi resolvido, com as opções de resposta 'Sim' ou 'Não'



94,4%

De 54 avaliações, apenas 3 clientes informaram que não tiveram resolução de sua reclamação.

SOLVED

solfácil

