Superlógica

Superlógica Sociedade de Crédito Direto

Relatório Ouvidoria

1º Semestre 2026

Índice

01 | A Jornada da Voz

Evolução histórica do Ombudsman na Suécia até o papel estratégico na Superlógica SCD.

02 | Compromisso com o Cliente

Pilares de centralidade no cliente, transparência, empatia e resolutividade.

03 | Governança e Regulação

Atuação em estrita conformidade com a Resolução BCB nº 4.860/2020.

04 | Volumetria Canal 0800

Métricas de fluxo mensal de atendimento com 331 chamadas no semestre.

05 | Demandas no Bacen (RDR)

Análise de 21 reclamações reguladas, SLA de 5 dias e pareceres do regulador.

06 | Canais de Atendimento

Estrutura operacional diferenciada para 1ª Instância (Suporte) e 2ª Instância (Ouvidoria).

Superlógica

01 | A Jornada da Voz

Evolução histórica do Ombudsman na Suécia até o papel estratégico na Superlógica SCD.

1809	1980 - 1990	2020	HOJE
Origem Mundial	**Abertura no Brasil**	**Resolução 4.860/2020**	**Superlógica SCD**
Surgimento do *Ombudsman* na Suécia para limitar abusos de poder e assegurar um canal direto e neutro de defesa do cidadão perante o Estado.	Com a redemocratização e o Código de Defesa do Consumidor, o conceito migrou para o setor privado, nascendo as primeiras ouvidorias corporativas.	O Bacen consolida a Ouvidoria no sistema financeiro como unidade de governança, ética, transparência e resolutividade em última instância.	Camada de inteligência estratégica e canal 100% dedicado a ouvir a voz do cliente, defender seus interesses e aprimorar nossos processos.

Foco Absoluto no Cliente: A Ouvidoria da Superlógica SCD existe para ser o canal dedicado a atender e superar as expectativas do nosso bem maior: **nossos clientes**. Cada interação é o principal insumo para a evolução do nosso ecossistema.

02 | Compromisso com o Cliente

Pilares de centralidade no cliente, transparência, empatia e resolutividade.

Centralidade & Transparência	Empatia & Agilidade	Prioridade Estratégica
Compreendemos que cada interação representa uma necessidade legítima e única. Nossa atuação transcende o suporte convencional para garantir que a sua voz seja o motor constante de nossas melhorias.	Acolhemos a complexidade e a urgência do setor financeiro através de uma estrutura preparada para oferecer soluções personalizadas, tecnicamente rigorosas e, acima de tudo, justas.	O cliente é nossa prioridade máxima. Reafirmamos nosso compromisso com o aprimoramento contínuo de processos e produtos para assegurar uma experiência sólida, segura e satisfatória.

Compromisso da Ouvidoria:

"Reafirmamos o nosso compromisso com um atendimento ágil, humanizado e eficiente, promovendo a transparência contínua e a excelência operacional.

03 | Governança e Regulação

Atuação em estrita conformidade com a Resolução BCB nº 4.860/2020.

1. Conformidade Regulatória

Elaborado em estrita conformidade com a **Resolução BCB nº 4.860/2020**, consolidando a análise estatística e os indicadores de performance referentes ao período de janeiro a junho de 2026.

2. Inteligência & Governança

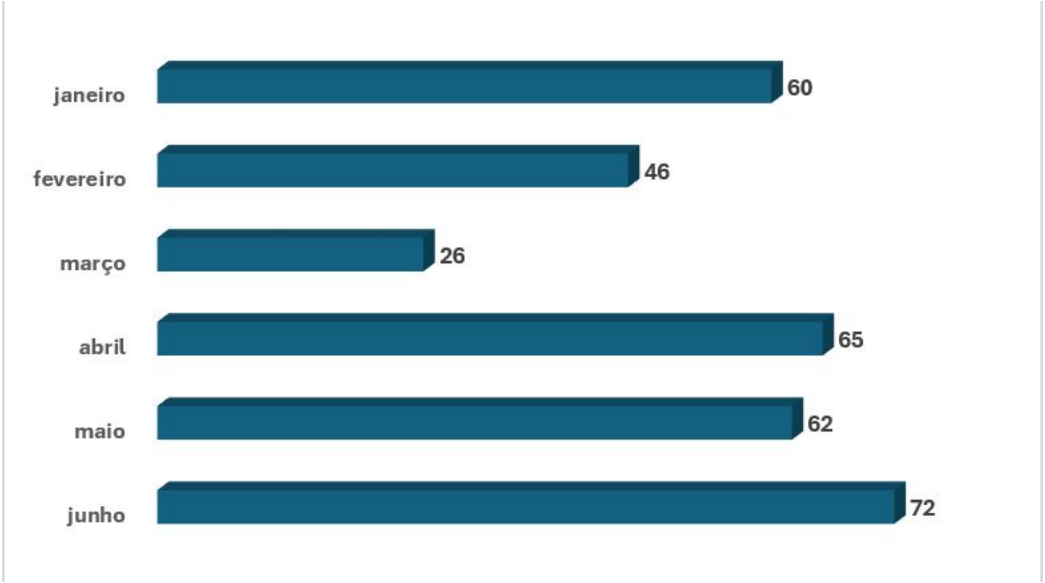
Consolidada como uma camada de inteligência e canal estratégico de governança. Atua como **última instância interna de solução**, assegurando rigor técnico e resolutividade em cada manifestação.

3. O Cliente no Centro

A voz do cliente é o principal insumo para a evolução do nosso ecossistema. Pautados por ética e transparência, transformamos demandas individuais em **melhorias estruturais de processos**.

04 | Volumetria Canal 0800

Métricas de fluxo mensal de atendimento com 331 chamadas no semestre.



331

TOTAL DE CHAMADAS

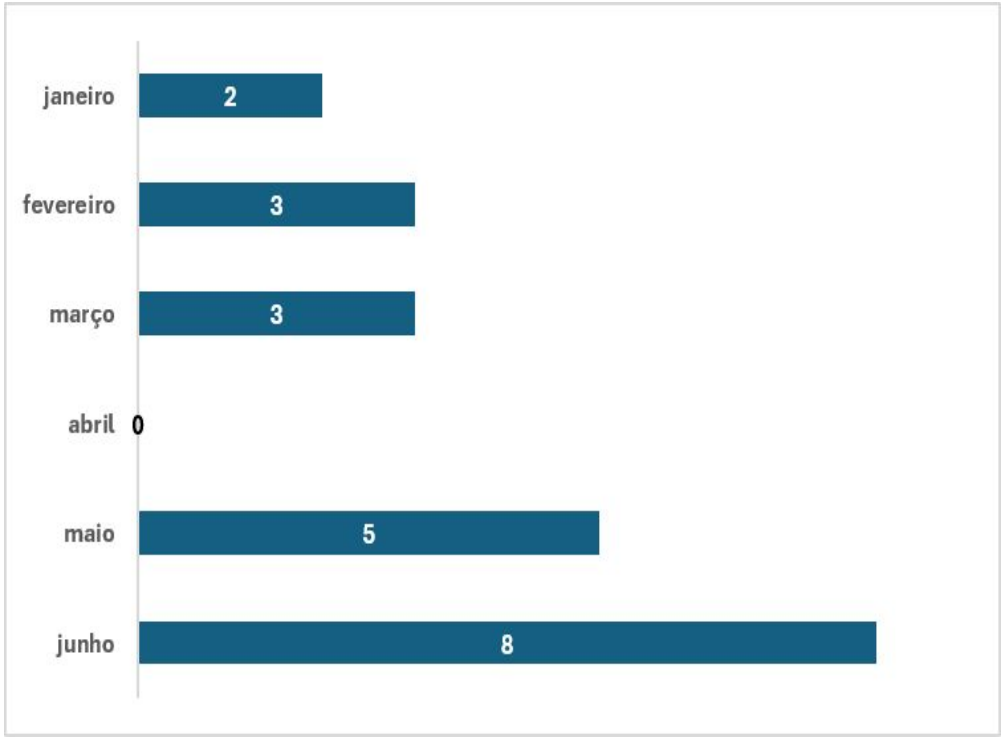
ANÁLISE DO COMPORTAMENTO

Média mensal de 55 acionamentos:

O aumento registrado no segundo trimestre (pico em Junho com **72 chamadas**) foi absorvido com total eficiência operacional, mantendo o elevado padrão de qualidade.

05 | Demandas no Bacen (RDR)

Análise de 21 reclamações reguladas, SLA de 5 dias e pareceres do regulador.



Total Reclamações

21

Acumulado no semestre

SLA Médio

5 dias úteis

Tempo de retorno

Análise de Comportamento & SLA

O primeiro quadrimestre manteve um **volume baixo e estável (média de 2 reclamações/mês)**, com zeramento absoluto das ocorrências em Abril.

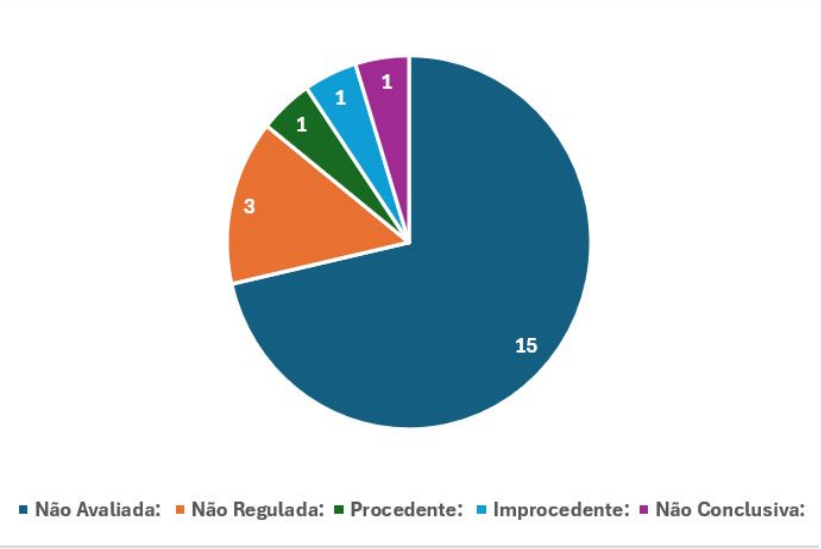
O crescimento observado em Maio e o **pico em Junho (8 casos)** foram plenamente absorvidos, mantendo a **resposta em 5 dias úteis**, rigorosamente alinhada aos prazos estabelecidos pelo Banco Central.

Pareceres do Regulador:

Classificação Técnica das Demandas do Sistema RDR

Distribuição dos Pareceres

Total: 21 Manifestações



Não Avaliada

Demandas ainda não analisadas pelo Bacen dentro do período deste relatório.

Reguladas / Não Reguladas

Reguladas: Assuntos normatizados pelo Bacen. **Não Reguladas:** Sem norma específica.

Procedente / Improcedente

Procedente: Cliente tem razão. **Improcedente:** Conduta da IF regular perante normas.

Não Conclusiva

Elementos e respostas que não permitem definir categoricamente a razão de uma das partes.

Superlógica

06 | Canais de Atendimento

Estrutura operacional diferenciada para 1ª Instância (Suporte) e 2ª Instância (Ouvidoria).

1ª INSTÂNCIA SUPORTE

Suporte ao Atendimento

0800 709 6800

🕑 **Horário:** Segunda a Sexta, das 9h às 18h (exceto feriados)

Primeiro canal de contato para dúvidas, problemas no sistema, boletos, cobranças e suporte técnico operacional geral.

2ª INSTÂNCIA OUVIDORIA

Ouvidoria de Atendimento

0800 400 1004

🕑 **Horário:** Segunda a Sexta, das 9h às 18h (exceto feriados)

Diretriz Operacional: A Ouvidoria atua de forma complementar e imparcial, intervindo quando os canais convencionais de suporte não oferecem uma solução satisfatória, garantindo resolutividade e conformidade regulatória.