

# Superlógica Sociedade de Crédito Direto

## Relatório Ouvidoria 2º Semestre 2025

Prezado(a) Cliente,

Na Ouvidoria da Superlógica Sociedade de Crédito Direto, a centralidade no cliente não é apenas um conceito, mas o princípio fundamental que guia cada uma de nossas decisões. Compreendemos que cada interação representa uma necessidade legítima e única. Por isso, nosso compromisso transcende o suporte convencional: empenhamo-nos em entregar uma jornada pautada pela transparência, humanização e eficiência, assegurando que sua voz seja o motor de nossas melhorias contínuas.

Reconhecemos a complexidade e a urgência que as operações financeiras exigem. Diante disso, nossa estrutura é desenhada para acolher suas demandas com empatia e agilidade, oferecendo soluções personalizadas, tecnicamente rigorosas e, acima de tudo, justas.

Você é nossa prioridade estratégica. Reafirmamos nosso compromisso de aprimorar constantemente nossos processos e produtos para garantir que sua experiência seja cada vez mais sólida e satisfatória.

Conte conosco: estamos aqui para garantir a excelência da sua jornada.

Atenciosamente,

Aretusa Silva  
**Gerente de Ouvidoria**

Túlio Bafini  
**Ouvidor**

## Relatório Semestral de Ouvidoria – 2º Semestre de 2025

Em estrita conformidade com a **Resolução nº 4.860/2020**, apresentamos o Relatório da Ouvidoria da **Superlógica Sociedade de Crédito Direto**, consolidando a análise estatística e os indicadores de performance referentes ao período de julho a dezembro de 2025.

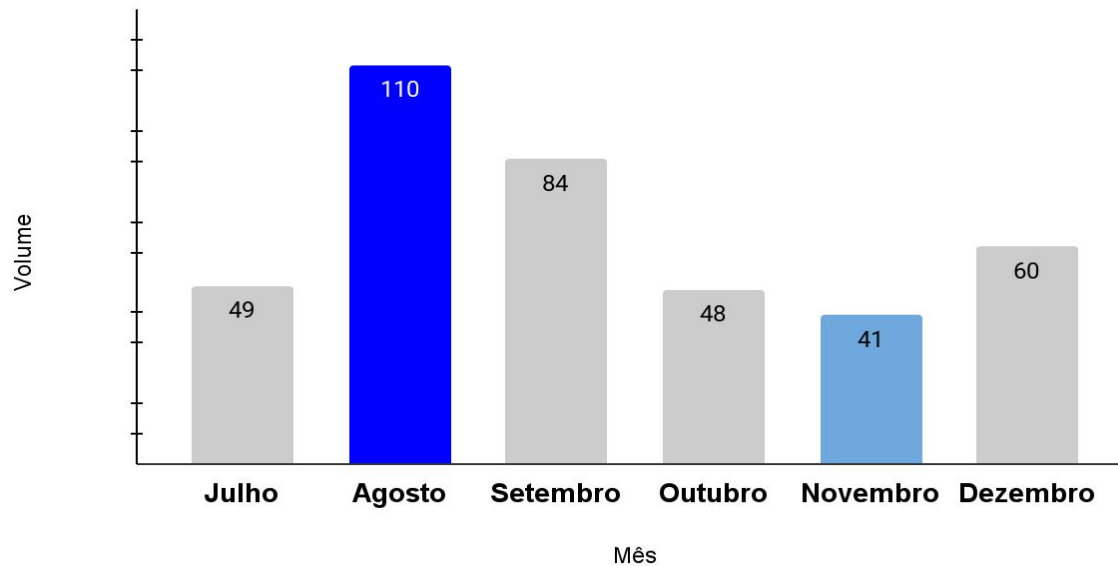
A Ouvidoria da Superlógica SCD consolidou-se como uma camada de inteligência e um canal estratégico de governança. Nossa missão transcende a mediação de conflitos: atuamos como guardiões da experiência do usuário, assegurando que cada manifestação sobre nossos produtos e serviços seja tratada com rigor técnico e resolutividade. Operamos como a última instância de solução interna, respeitando o fluxo hierárquico e atuando de forma complementar aos canais de suporte convencionais.

**O Cliente no Centro das Nossas Decisões** Nossa atuação é guiada pela premissa de que a voz do cliente é o principal insumo para a evolução do nosso ecossistema financeiro. Adotamos os mais elevados padrões de ética, transparência e imparcialidade para garantir que cada decisão tomada pela Ouvidoria priorize o equilíbrio e o respeito à jornada do cliente. Mais do que atender, buscamos compreender a necessidade real por trás de cada contato, transformando demandas individuais em melhorias estruturais de processos.

Com o cliente no centro de nossa estratégia corporativa, reafirmamos o compromisso com um atendimento ágil, humanizado e, acima de tudo, eficiente. Este relatório reflete nossa dedicação constante à excelência operacional e à construção de uma instituição cada vez mais transparente e conectada com as necessidades daqueles que confiam em nossos serviços.

## Atendimentos realizados por mês através do Canal de Ouvidoria 0800- Total: 392 Chamadas

■ Volume de chamadas atendidas- Jul a Dez/2025



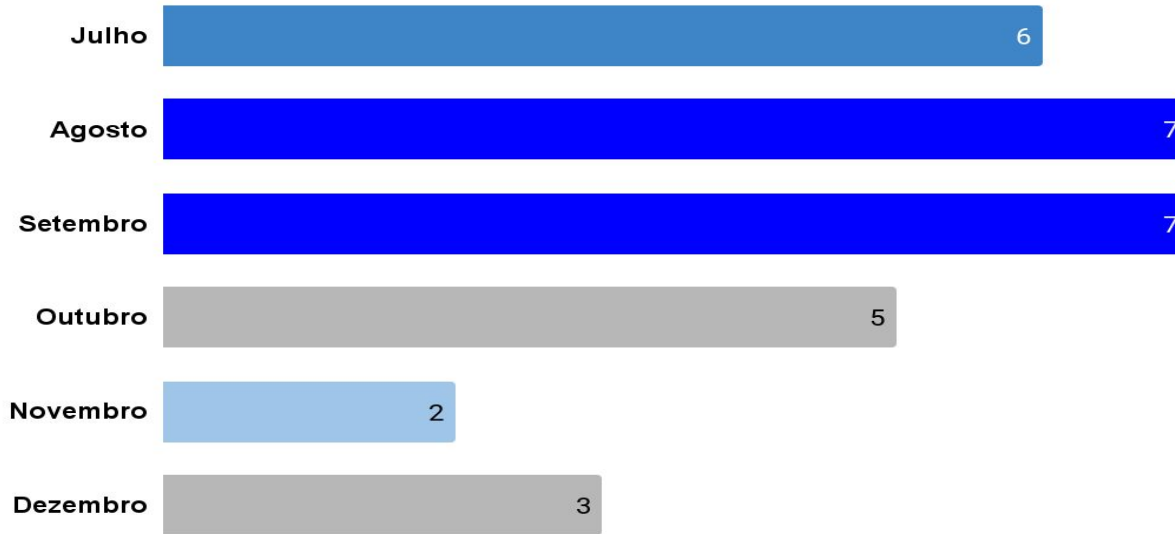


# Acionamentos e Avaliações – Bacen

Análise de volumes, feedbacks do Bacen e propostas de melhoria

# Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil

## Sistema RDR - Total: 30 Reclamações



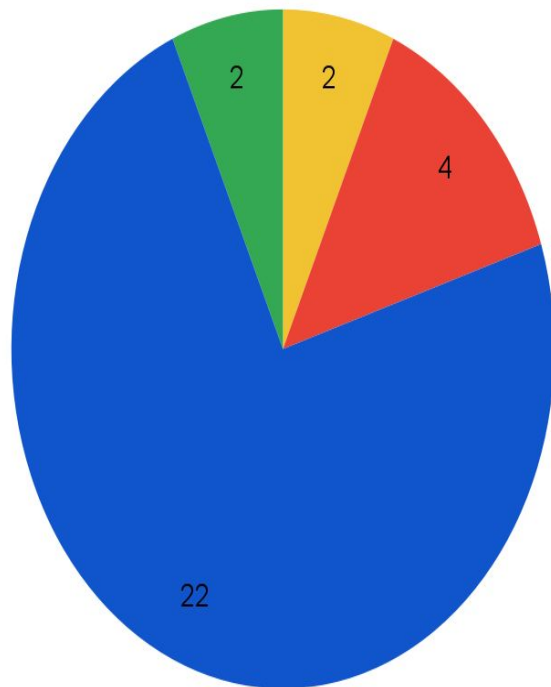
Pico de Demanda nos meses de **agosto** e **setembro**. Motivo: Concentração de dúvidas sobre DDA

- Média de dias úteis para retorno ao Bacen - 9 dias

# Retorno do Bacen sobre as manifestações dos clientes da SCD

Jul - Dez/2025

- Procedente
- Improcedente
- Não avaliada
- Não regulada



- **Não conclusiva** – É utilizada quando a reclamação do demandante, e a resposta da IF não permite ao analista concluir pela razão de um ou de outro;
- **Reguladas/Não reguladas** – Reguladas se referem às reclamações em que há alguma norma/regulamento do Banco Central tratando ou disciplinando o assunto. Caso contrário, são não reguladas;
- **Procedente/Improcedente** – Procedente, quando consideramos que a reclamação do demandante tem procedência, isto é, tem razão em sua reclamação e a resposta da IF não contesta ou não confronta a reclamação de forma a alterar a avaliação do analista do Bacen.
- **Não avaliada** - Reclamações não avaliadas pelo Bacen dentro do período de elaboração do relatório semestral.

## **Suporte ao Atendimento**

0800 709 6800

Atendimento: Seg à Sex, das 9h às 18h, exceto feriados.



## **Ouvidoria**

0800 400 1004

Atendimento: Seg à Sex, das 9h às 18h, exceto feriados.