

## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

### **1º SEMESTRE DE 2026**

#### **MAIS TRANSPARÊNCIA COM CLIENTES E PARCEIROS**

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e normas complementares, apresentamos um resumo das atividades da Ouvidoria no 1º Semestre de 2026.

A Ouvidoria é um canal de comunicação final que ajuda a resolver problemas entre a instituição e clientes quando outros canais de atendimento não funcionam. Nossa abordagem é transparente, independente e imparcial.

#### **MENSAGEM DA OUVIDORIA**

“Nosso compromisso é oferecer serviços financeiros inovadores, seguros e acessíveis para nossos clientes, tanto em seus negócios como na vida pessoal. Por isso, valorizamos a confiança e a transparência, oferecendo canais de atendimento que facilitam a comunicação e o bom relacionamento com cada pessoa.

Para fazer a diferença, fornecemos atendimento de excelência e buscamos constantemente melhorar a experiência de cada cliente. É através da Ouvidoria que aprimoramos continuamente esses processos, contribuindo também para o desenvolvimento de projetos relacionados a produtos e ao Serviço de Atendimento ao Consumidor.”

#### **SOBRE A ATF**

Desde 1997, investimos em soluções financeiras e inovações que beneficiam parceiros e colaboradores. Nossa trajetória é guiada por pilares sólidos, baseados na ética e no compromisso com a transparência.

A partir da vasta experiência de nosso fundador no mercado bancário, nascemos para incorporar um novo modelo de excelência operacional focado em soluções de crédito para empresas. Assim, nos consolidamos como uma das principais instituições do segmento no sul do país. E buscando sempre trilhar o caminho do futuro, ao celebrar 25 anos, alcançamos mais um marco em nossa história: constituímos uma Sociedade de Crédito Direto (SCD), instituição autorizada junto ao Banco Central do Brasil para ofertar soluções inovadoras para nossos clientes.

Somos uma Fintech autorizada pelo Bacen, trazendo excelência em serviços financeiros.



**MISSÃO:** Oferecer serviços financeiros inovadores, seguros e acessíveis tanto para os negócios como para o dia a dia das pessoas, não apenas como um parceiro, mas sim como uma dupla!

**VISÃO:** Ser reconhecido como um parceiro de confiança, líder em inovações financeiras, que proporciona soluções seguras, inteligentes e acessíveis para os negócios e para a vida pessoal de nossos clientes.

**VALORES:** Valores em primeiro lugar; Simples, mas não simplório; Comunicação faz a diferença.

## **MISSÃO DA OUVIDORIA**

Além de atender com excelência, nossa missão é entender as necessidades de cada cliente, estabelecendo um laço de confiança e fornecendo sempre as melhores soluções.

## **POLÍTICA DE OUVIDORIA**

Nossa Política de Ouvidoria apresenta diretrizes e responsabilidades em nossos processos e procedimentos de atendimento ao cliente. Esse documento está sendo constantemente atualizado e melhorado para acompanhar o caráter dinâmico dos assuntos relacionados a clientes

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria oferece canais institucionais ágeis e eficazes, que são amplamente divulgados e seguem as normas do Banco Central do Brasil, para que os clientes e parceiros possam acessá-los gratuitamente.

É possível entrar em contato conosco por telefone ou através do nosso site.

- 0800 888 0513 de 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 14h às 17:30h (exceto feriados nacionais).
- [www.atf.com.br](http://www.atf.com.br)

## **EFICÁCIA DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria é eficaz porque trata as demandas dos clientes de forma independente, aprimorando produtos, serviços e atendimento para proteger seus interesses. Ela atua como segunda instância, melhora processos, implementa controles preventivos e resolve reclamações não solucionadas pelo atendimento inicial.

## **CICLO DE ATENDIMENTO**

**CONTATO:** Clientes e/ou parceiros iniciam o processo por telefone ou mensagem eletrônica apresentando reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou informações.



**REGISTRO:** O contato é registrado em nosso sistema e um número de protocolo é fornecido. Todos os documentos e gravações são armazenados com segurança.

**ANÁLISE:** A Ouvidoria analisa o caso, verificando sua fundamentação, procedimentos de atendimento e regulamentos relacionados

**SOLUÇÃO:** A Ouvidoria interage com unidades da Instituição para encontrar soluções, seguindo o Código de Defesa do Consumidor.

**RESPOSTA:** A Ouvidoria responde às manifestações dentro do prazo legal, por telefone, carta ou e-mail.

## **INDICADORES - OUVIDORIA**

### **a) Volumetria de demandas nos canais de Ouvidoria:**

A Ouvidoria da ATF atende as disposições da Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, através de componente organizacional único. Todos os atendimentos feitos sobre os produtos e serviços ofertados são recepcionados e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independente do meio em que ocorrem.

Canais de entrada:

1. E-mail;
2. Telefone.

Não foram recebidas demandas nos canais de Ouvidoria no primeiro semestre de 2026.

### **b) Critérios de qualificação:**

A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a origem das reclamações

1. Reclamações improcedentes: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu, não que não houve falha no atendimento ao cliente ou não se refere às operações da ATF ou de sua responsabilidade;
2. Reclamações procedentes: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos.

### **c) Tempo Médio de Solução**

O tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de um dia útil, abaixo do prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis.

### **d) Índice de Qualidade dos Atendimentos**

A pesquisa de satisfação dos atendimentos não é obrigatória para SCD, não sendo, portanto, aplicada.



## INDICADORES – FALECOM

### a) Volumetria de demandas no Falecom e Tempo Médio de Resolução:

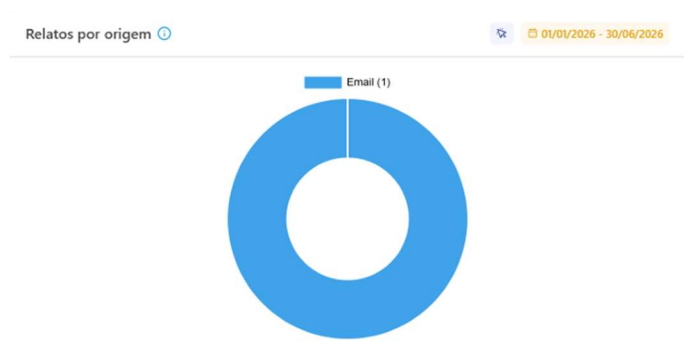
No 1º Semestre de 2026, no canal de atendimento ao cliente, foi atendida 01 demanda, relacionada ao canal Falecom.

O tempo médio de atendimento e conclusão foi de 25 dias.



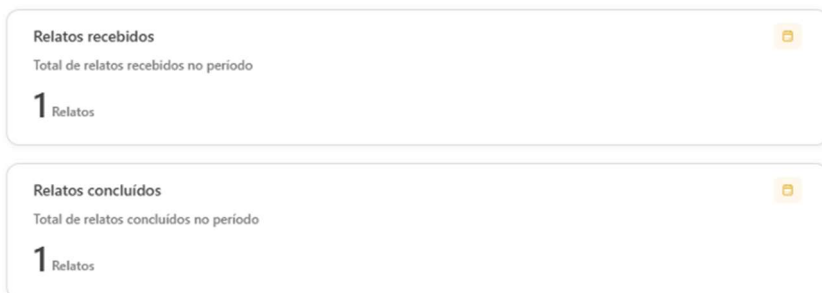
### b) Classificação da origem dos registros:

Foi recebido 01 relato por e-mail.

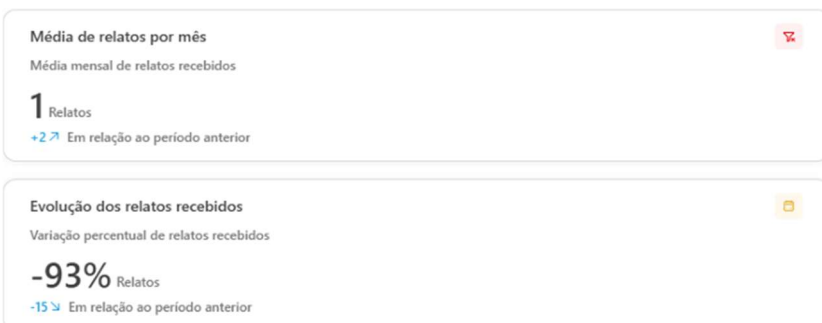


**c) Status:**

O registro foi recebido e concluído:

**d) Média mensal de relatos recebidos e evolução:**

Em relação ao período anterior, tivemos uma diminuição de 93%.

**e) Classificação:**

Improcedente devido à falta de informações.

No período em referência, foi registrada apenas uma manifestação, encaminhada por meio do canal Falecom (SAC). Entretanto, devido à insuficiência de informações fornecidas pelo manifestante, não foi possível realizar a análise e o tratamento da demanda. Em razão disso, a manifestação foi encerrada por falta de informações.



Não tivemos demandas recebidas pelos canais:

1. Reclame Aqui;
2. RDR;
3. Consumidor.Gov.

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (FALECOM):** Estruturamos nosso serviço de atendimento ao cliente (FALECOM) de acordo com as premissas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), considerando, dúvidas, elogios, reclamações, conforme exigências estabelecidas pelo Decreto nº 6.523/2008.

- As ligações são gratuitas;
- No primeiro menu eletrônico, oferecemos opções para entrar em contato com um operador, registrar reclamações, dúvidas, elogios e solicitar o cancelamento de contratos e serviços;
- Todas as ocorrências são registradas no sistema, que automaticamente informa o prazo de resposta. Após análise dos dados necessários, fornecemos a resposta ao cliente no prazo estabelecido;
- As opções relacionadas a reclamações e cancelamentos são tratadas pelo operador no primeiro nível de atendimento, o qual possui fila prioritária.

## **MELHORIA CONTÍNUA**

Nossa Ouvidoria entende que a dedicação no atendimento é importante e, por isso, excelência é o que buscamos. Nosso compromisso é promover a melhoria contínua, aprimorar processos, propor soluções, analisando as causas e executando os planos de ação.

## **AÇÕES**

Criamos a Ouvidoria para coletar informações valiosas que ajudam a melhorar as áreas, processos, produtos e serviços da ATF. Utilizando dados do sistema, podemos apontar à alta administração da ATF os principais desafios que precisam ser corrigidos ou melhorados.

## **PERSPECTIVAS**

A Ouvidoria está focada em melhorar nossos processos internos e com parceiros para resolver problemas e satisfazer nossos clientes de forma eficaz. Além disso, estamos trabalhando para integrar a Ouvidoria no modelo de governança da instituição, de modo a incorporar a perspectiva do cliente com base nas manifestações recebidas.



---

Aline Garcia de Freitas Kuplich  
Diretora Executiva

---

Tiago Garcia de Freitas  
Diretor Executivo

