



Relatório da Ouvidoria - 1º Semestre de 2023

[credifit.com.br](https://credifit.com.br)

# A Ouvidoria da Credifit

A Ouvidoria da Credifit desempenha um papel de extrema importância. Primeiramente, serve como um canal direto de comunicação, permitindo que os clientes expressem preocupações, façam perguntas e relatem problemas relacionados aos produtos oferecidos pela Credifit. Isso promove a transparência e a confiança, essenciais no setor financeiro.

Além disso, a Ouvidoria desempenha um papel vital na melhoria contínua dos processos e serviços da Credifit. Ao coletar feedback dos clientes, a empresa pode identificar áreas que necessitam de aprimoramento e implementar medidas corretivas para atender às expectativas dos clientes de forma mais eficaz. Essa abordagem não apenas aprimora a qualidade dos serviços, mas também reforça a reputação da empresa no mercado.

Em resumo, a Ouvidoria é um componente essencial para o sucesso e crescimento sustentável da Credifit. Ela garante que os clientes recebam o apoio necessário, tenham voz ativa em sua jornada financeira e contribui para a construção de uma reputação sólida e confiável no mercado financeiro.

**É importante ressaltar que a Ouvidoria é responsável por atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Credifit.**

[credifit.com.br](https://credifit.com.br)

# Nossos Valores

## Espírito de Servir

Este é um valor essencial para a Credifit, pois estamos sempre dedicados a atender nossos clientes e parceiros com comprometimento e excelência.

## Equilíbrio emocional

No ambiente de trabalho, cultivamos o equilíbrio emocional como alicerce para um desempenho consistente e relacionamentos saudáveis.

## Lealdade e Talento

Nossa cultura empresarial é construída sobre os alicerces da lealdade e do talento, reconhecendo que a fidelidade à nossa visão e a valorização do potencial de nossa equipe são fundamentais para nosso sucesso contínuo.

## Criatividade e Inovação

Fomentamos a criatividade e a inovação em cada faceta de nosso trabalho, pois acreditamos que é por meio da imaginação e do espírito inovador que moldamos o futuro de nossa empresa.

## Pertencimento

Aqui, o pertencimento é mais do que uma palavra, é um sentimento compartilhado por todos nós, uma conexão que fortalece nossos laços e nos impulsiona a alcançar juntos nossos objetivos.

[credifit.com.br](https://credifit.com.br)

Canais de  
atendimento



## SAC

Aqui na Credifit os nossos clientes podem entrar em contato com a gente através do SAC do nosso aplicativo.



**Basta acessar o  
aplicativo da Credifit  
e falar com a Betina**

## SAC e Ouvidoria em números



Abaixo podemos conferir a quantidade de atendimentos feitas através do SAC. **Destes, não foram registrados chamados no canal de ouvidoria.**

### Resultados:

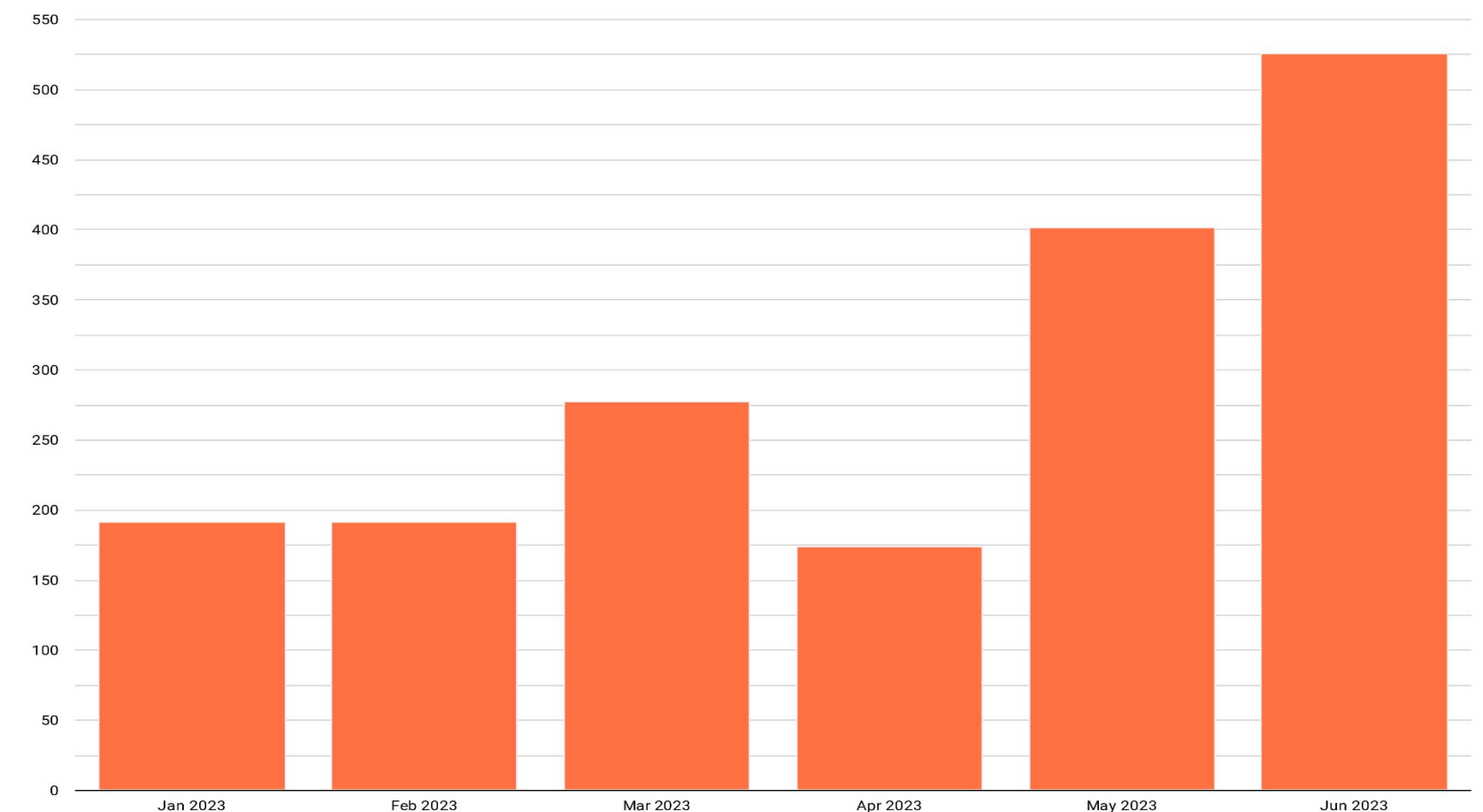
**1764**

Total de demandas abertas no primeiro semestre de 2023



Chamados Abertos no SAC - 1º Semestre 2023

Jan 1, 2023 - Jun 30, 2023



# Principais ações de melhorias realizadas

- Testes de funcionalidade do sistema de ouvidoria
- Treinamento contínuo do time responsável
- Manutenção da estrutura de ouvidoria da Credifit, que se encontra compatível com a complexidade do negócio
- Contratação de colaboradores com experiência em atendimento ao público
- Aperfeiçoamento no atendimento pelo aplicativo
- Simplificação no fluxo de onboarding da Conta Digital

# Canais de atendimento

## Central de Relacionamento

Chat para clientes da Credifit no aplicativo

[betina@credifit.com.br](mailto:betina@credifit.com.br)

E-mail da Central do Relacionamento

[ouvidoria@credifit.com.br](mailto:ouvidoria@credifit.com.br)

E-mail da Ouvidoria

0800-452-0452

Ouvidoria



[credifit.com.br](https://credifit.com.br)