

Ouvidoria 1º semestre 2024

Boas-vindas

Seja bem-vindo ao Relatório Ouvidoria Granito.

Valorizamos a transparência com nossos clientes e temos certeza que este é o caminho para fortalecer a confiança com nossa organização.

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2023.

Mensagem da ouvidoria

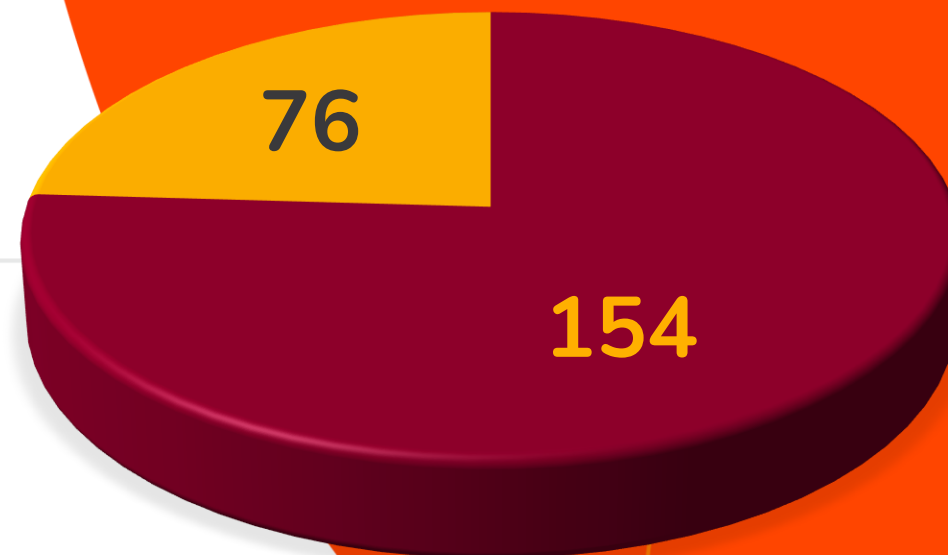
Representamos a voz do cliente, de forma responsável. Para nós, não basta apenas mediar e solucionar uma reclamação, entendemos que também é nosso dever atuar de forma preventiva, identificando a causa real de cada interação.



Ouvidoria

- Dentro do semestre recebemos 230 manifestações.
- 67% correspondem ouvidorias e 33% outros atendimentos

Nossos Números

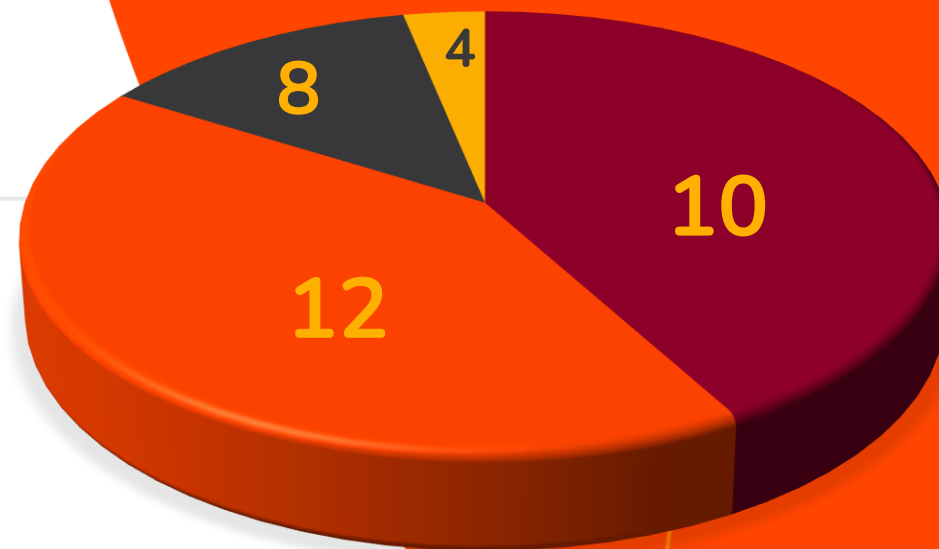


- Ouvidoria
- Atendimentos diversos

Banco Central

- Dentro do semestre recebemos 34 manifestações.
- **35%** Improcedentes, **29%** Não conclusivas **24%** Procedentes e **12%** Não reguladas

Nossos Números



- Improcedentes
- Não Conclusivas
- Procedentes
- Não reguladas

Considerações finais

A Ouvidoria durante o primeiro semestre permaneceu comprometida com as necessidades dos nossos clientes, mapeando os principais casos de acionamentos, priorizando a tratativa imediata e evitando assim reincidências.

Contamos com a parceria e eficiência de todas as áreas, com o objetivo de proporcionar processos e atendimentos humanizados, acolhendo nossos clientes independente da situação.

Percebemos que essas ações resultaram em uma redução de **6%** no número de ouvidorias em comparação com o semestre anterior, e uma redução de **26%** nos casos do BACEN avaliados como procedentes.

OBRIGADO!