

Ouvidoria 2º semestre 2024

Boas-vindas

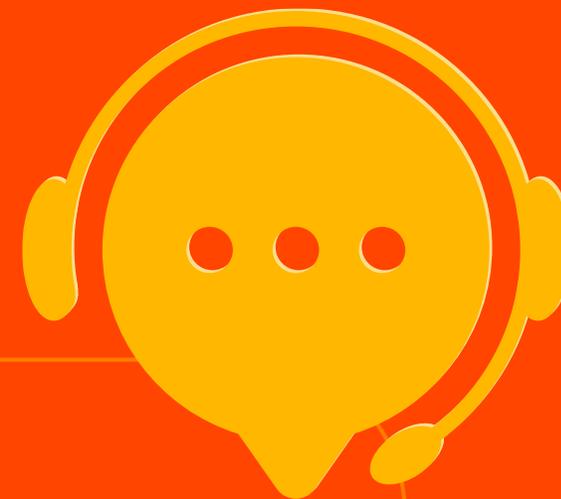
Seja bem-vindo ao Relatório Ouvidoria Granito.

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 Segundo semestre de 2024.

Mensagem da ouvidoria

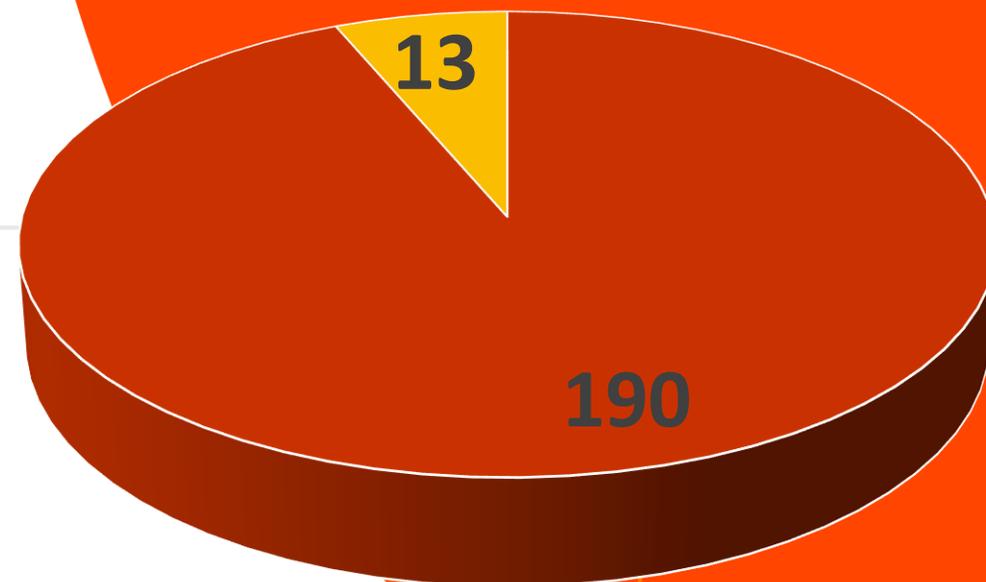
Representamos a voz do cliente, de forma responsável. Para nós, não basta apenas mediar e solucionar uma reclamação, entendemos que também é nosso dever atuar de forma preventiva, identificando a causa real de cada interação.



Ouvidoria

- Dentro do semestre recebemos **203** manifestações.
- **94%** correspondem ouvidorias e **6%** outros atendimentos

Nossos Números

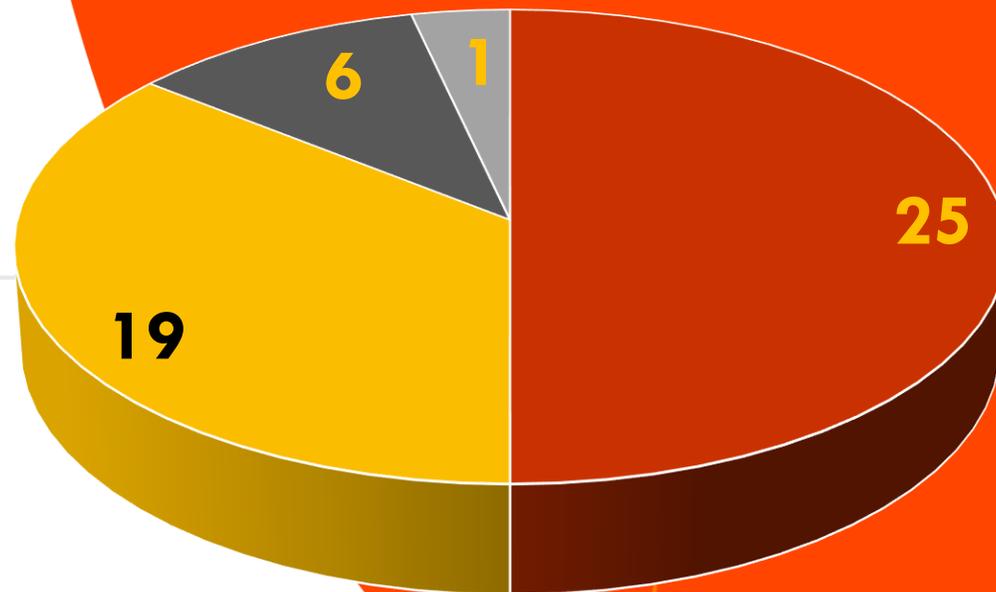


- Ouvidoria
- Atendimentos diversos

Banco Central

- Dentro do semestre recebemos **51** manifestações.
- **49%** Procedentes, **37%** Improcedentes **12%** Não reguladas e **2%** Excluídas

Nossos Números



- Procedente
- Improcedente
- Não regulada
- Excluída

Considerações finais

A Ouvidoria durante o segundo 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 impactaram na redução dos números totais de manifestações comparadas ao semestre anterior.

OBRIGADO!

Granito
MÁQUINAS DE PAGAMENTO