

Relatório

# OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2023



# Apresentação

1 A Tip Bank surgiu com o desejo de levar transformação digital e evolução na cadeia logística, facilitando o acesso a transações financeiras e serviços digitais para nossos parceiros.

Nossos serviços são voltados a gestão logística das viagens realizadas pelo meio rodoviário.

## Introdução

2 Este material se refere ao relatório semestral da Ouvidoria da Tip Bank, seguindo normativas conforme previsto na Resolução BCB N°28 de 23 de outubro de 2020.

O material apresenta informações quantitativas e qualitativas referente às atividades desenvolvidas pelo time na data base de 01/01/2023 à 30/06/2023.

# Canais de atendimento - Tip Bank

O SAC Tip Bank, é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referentes a produtos e serviços da Tip Bank. Realizando também o direcionamento dos clientes em manifestações relacionadas a ouvidoria, como; reclamações, elogios e sugestões. O atendimento do SAC é gratuito, disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana.

Atendimento telefônico: 0800 600 2528  
Atendimento 24 Horas

E-mail: atendimento.bank@strada.log.br

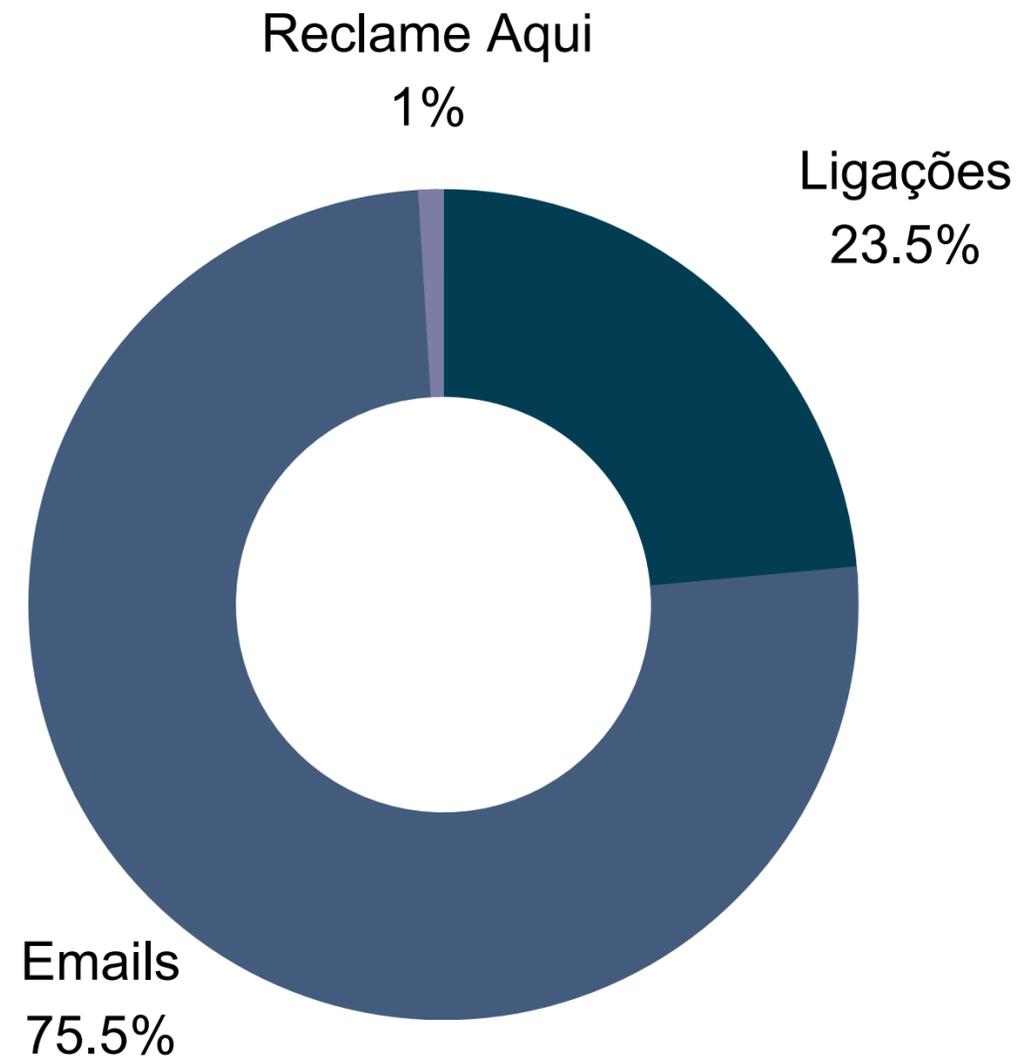
Chat: (65) 99935-5074

Já a Ouvidoria Tip Bank, é a área da empresa onde são realizados atendimentos em segunda instância, pois é realizado análises e tratamento de manifestações referente aos produtos e serviços da Tip Bank. O atendimento da Ouvidoria é gratuito, disponível em dias úteis, durante horário comercial.

Atendimento telefônico: 0800 008 1060  
Dias úteis; das 08:00 às 17:00

Email:Ouvidoria@tipbank.com.br e/ou  
Ouvidoria@strada.com.br

# Volume de manifestações



**182**

Sendo **182** o número total de atendimentos realizados no semestre

## EMAIL

Demandas registradas via email ocupam a maior porcentagem no 1º Semestre de 2023 com 75% das manifestações. Podendo ser classificadas como Procedentes e Improcedentes.

## LIGAÇÕES

O atendimento telefônicos é o segundo maior canal de manifestações dos clientes Tip Bank, Também podendo ser classificadas como Procedentes e Improcedentes.

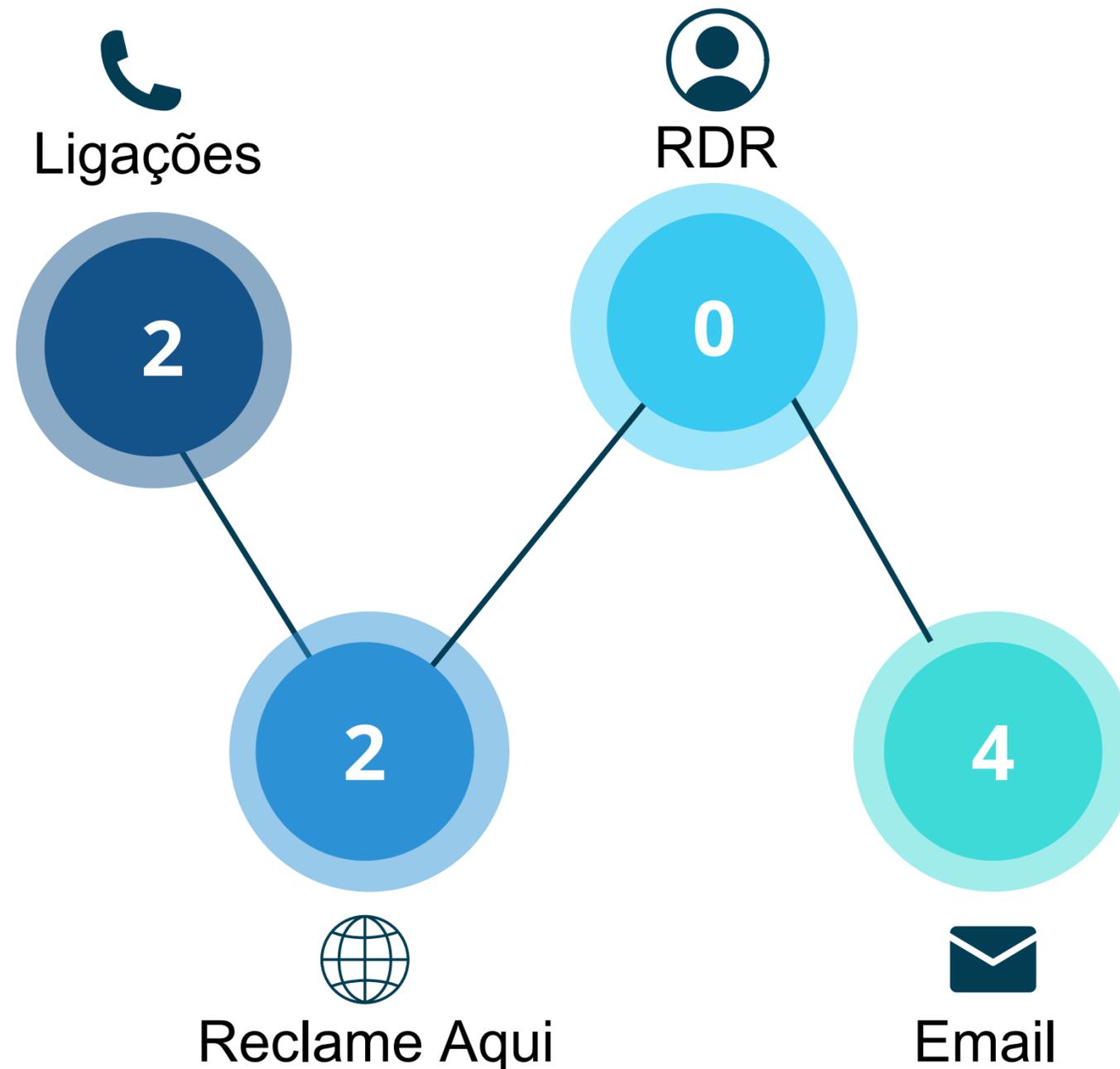
## RECLAME AQUI

A plataforma Reclame Aqui, apresenta apenas 1% de toda demanda da empresa, e neste canal todas as manifestações são classificadas como Procedentes - Reclamação.

## RDR

Durante o 1º Semestre de 2023, não foi realizado manifestações na plataforma RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.

# Volume de manifestações Procedentes



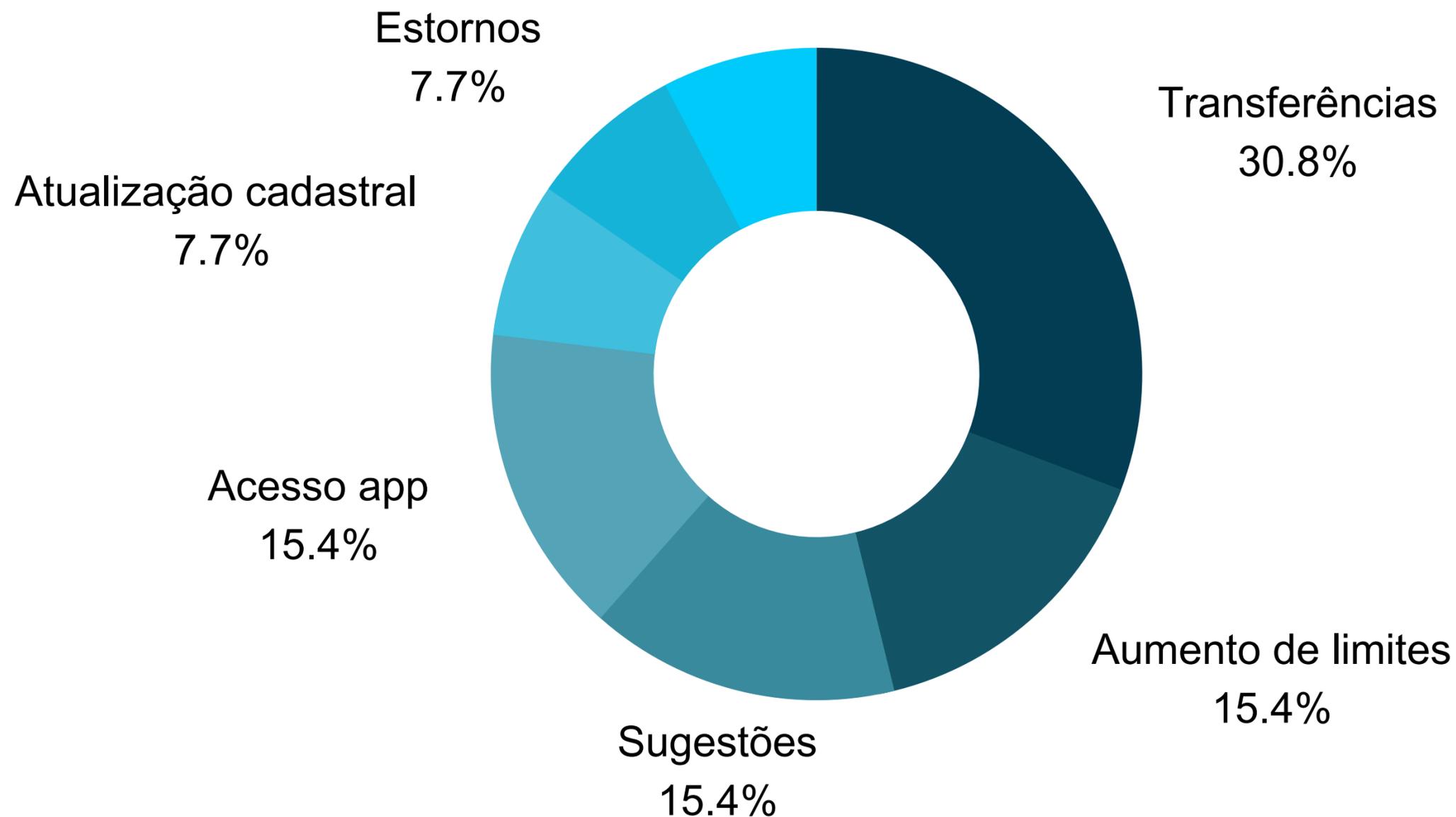
**8**  
manifestações  
procedentes

Dos **182** atendimentos realizados no 1º Semestre de 2023 **8** demandas foram enquadradas como **Procedente** para análise e tratamento. Os demais atendimentos foram direcionados a área de atendimento primário - SAC.

# Demandas por assunto

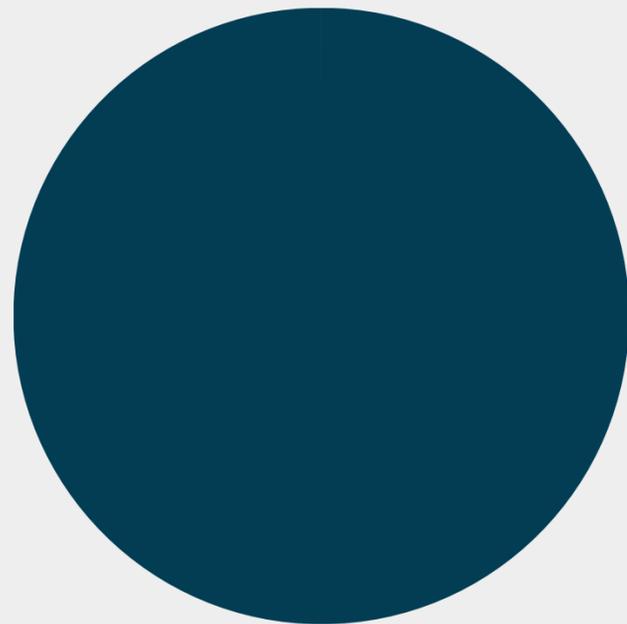
Todas as demandas são classificadas conforme o assunto da manifestação. De todos os materiais elaborados

Tempo médio de **conclusão** das demandas são **6 dias**



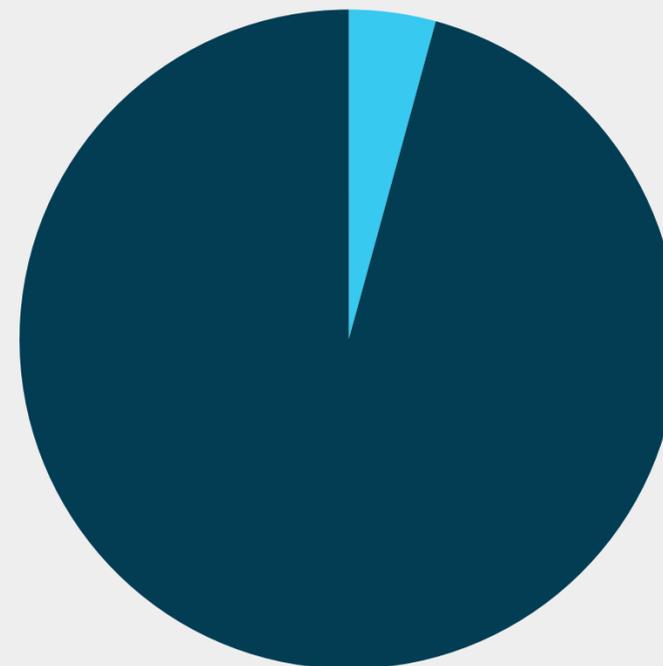
# Pesquisa de satisfação

Ligações



Muito satisfeito  
100%

Email



Não  
respondido  
95.7%



Todos os canais de atendimento ao cliente possuem o envio de pesquisa de satisfação ao término da demanda, pois temos como objetivo identificar pontos de melhoria, e avaliar o desempenho de nossa prestação de atendimento.

# Considerações finais

A Ouvidoria da Tip Bank, age em cumprimento as regulamentações externas e internas da empresa, para garantir o melhor atendimento ao cliente, proporcionando análises imparciais e éticas. Estamos à disposição para melhorar sempre com o auxílio de quem também faz parte desta história! Você cliente e usuário de nosso serviços, pois com a sua voz, buscamos otimização de processos, e aperfeiçoamento dos serviços.





**TIP BANK**

Conta Digital



[www.https://tipbank.com.br/](https://tipbank.com.br/)



[ouvidoria@strada.log.br](mailto:ouvidoria@strada.log.br)



0800 008 1060