

RELATÓRIO SEMESTRAL DO OUVIDOR – 1º SEMESTRE / 2024

DATA BASE: 30.06.24

Ouvidoria

Atendimento telefônico: 0800 008 1060

E-mail: ouvidoria@strada.log.br

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório objetiva apresentar informações quantitativas e qualitativas, referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Strada, em consonância com o Capítulo IV da Resolução BCB N° 28/2020 (constituição e funcionamento de ouvidoria pelas instituições de pagamento), bem como em relação a Resolução BCB N° 222/2022, que dispõe sobre o tratamento de reclamações no âmbito do Sistema de Registros de Demandas do Cidadão (RDR).

Cabe ressaltar que a Strada integra o Ranking de Reclamações, divulgado pelo Banco Central do Brasil, intitulado como Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamentos, conforme o Comunicado n° 37.667/2021.

Destacamos que a Strada prima pela ética, imparcialidade, empatia e excelência em seus atendimentos, visando potencializar o processo de melhoria contínua com as áreas da Strada, bem como fortalecer o relacionamento com órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor.

2. GOVERNANÇA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Strada mantém relacionamento cooperativo e integrativo com os gestores das áreas de produtos, serviços e atendimento, promovendo uma constante troca de experiências e informações, bem como o aprimoramento de processos, esclarecimentos e providências necessárias.

A Ouvidoria visa propor melhorias nos procedimentos e rotinas da Strada, com base na análise das reclamações recebidas, colaborando de maneira responsável para que a Strada incorpore os interesses dos clientes na definição de seus negócios e operações, visando a perenidade da Organização.

No caso de contato com o atendimento Strada para fazer uma reclamação e, insatisfeito(a) com a resposta recebida, poderá entrar em contato com a nossa Ouvidoria. O telefone é 0800 008 1060 e o atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Para facilitar o atendimento, tenha em mãos, no momento do contato, o protocolo do atendimento para o qual deseja solicitar uma reanálise.

3. ATIVIDADES DA OUVIDORIA

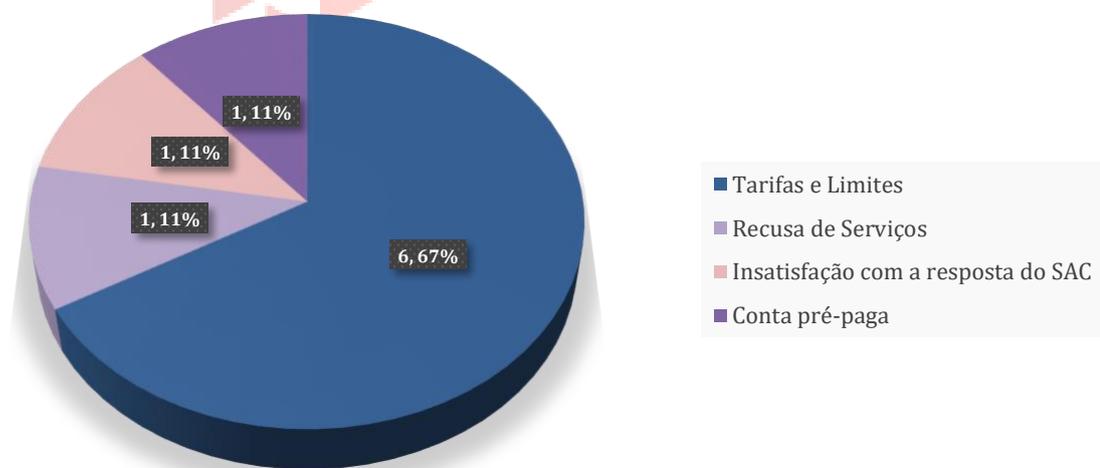
Considerando o período deste relatório (1º semestre de 2024), as atividades da Ouvidoria compreenderam:

- (i) atendimento das reclamações efetuadas por meio do “Canal Ouvidoria”, seja por e-mail ou por telefone; e
- (ii) atendimento e resposta de reclamações enviadas via RDR Banco Central.

Em termos quantitativos e qualitativos, no referido período foram realizados 9 atendimentos pela Ouvidoria conforme abaixo:

2024						
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
TOTAIS	1	0	0	3	3	2
CANAIS ¹	TEL 0800	-	-	RDR	RDR	RDR

Os atendimentos supracitados foram realizados acerca dos seguintes motivos:



¹ RDR é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão, gerido pelo Banco Central do Brasil.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Strada age em cumprimento às regulamentações externas e internas, para garantir o melhor atendimento ao cliente, proporcionando análises imparciais e éticas.

Estamos à disposição para melhorar sempre, com o auxílio dos clientes e usuários de nossos serviços, para otimização de processos e aperfeiçoamentos dos serviços.

