

A white semi-truck is shown from a rear-quarter perspective, driving on a two-lane road that stretches into the distance. The sky is a mix of blue and orange, indicating a sunset or sunrise. The truck's red taillights and roof-mounted lights are illuminated. The road is flanked by fields, and the overall scene is dynamic and scenic.

Relatório de Atividades de Ouvidoria

Strada

2º semestre 2024

Desenvolvido por: Ouvidoria Strada

Rua Comandante Costa, 672 Centro Sul, Cuiabá/MT - 78005-400

Ouvidor:

Marcio Alexandre Malfatti

Green Net Instituição de Pagamento LTDA

CNPJ: 10.314.753/0001-25

Website: Strada.log.br

Apresentação	04
Ouvidoria Strada	05
Marco Regulatório	06
Organograma	07
Canais de Acesso	08
Classificação das Ouvidorias	09
Indicadores de Ouvidoria	10



O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada tanto quantitativa quanto qualitativa das atividades conduzidas pela Ouvidoria da Strada. Este documento está em conformidade com o Capítulo IV da Resolução BCB Nº 28/2020, que regulamenta a constituição e operação das ouvidorias nas instituições de pagamento, assim como com a Resolução BCB Nº 222/2022, que trata do processo de gestão de reclamações no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão (RDR).

O Banco Central do Brasil publica um ranking das instituições que receberam mais reclamações de clientes. Esse ranking é chamado de "Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamentos". Essa inclusão das instituições de pagamento no ranking foi definida pelo Comunicado n.º 37.667/2021 do Banco Central. A Strada, como uma instituição de pagamento, faz parte desse ranking. Isso significa que o Banco Central monitora e divulga a quantidade de reclamações que os clientes fazem sobre a Strada. Sendo assim, a Strada, como instituição de pagamento, está sujeita à avaliação do Banco Central em relação às reclamações de seus clientes, e essa informação é pública divulgada no site do Banco Central.

A Strada destaca-se por seu compromisso com a ética, imparcialidade, empatia e excelência no atendimento ao cliente. Esses valores orientam nossos esforços contínuos de aprimoramento das interações internas e externas, visando não apenas o fortalecimento do relacionamento com os órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor, mas também a implementação de um processo de melhoria contínua em todas as áreas da organização.

A Ouvidoria foi instituída e atua em nome da empresa Strada, e é constituída de forma autônoma e independente das demais áreas, dispondo de estrutura com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

A Ouvidoria da Strada é um canal de comunicação essencial para garantir a satisfação do cliente. Ela atua como um “representante” do consumidor dentro da empresa, resolvendo conflitos e atendendo às necessidades dos clientes que não foram resolvidas em outros canais de atendimento, tudo em consonância com a Resolução BCB 28/2020 e Resolução BCB 368/2024.



2005

1

O Banco Central do Brasil implementa o Sistema de Registro de Denúncia, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR), por meio da Circular BCB 3289/2005, marco inicial do tratamento centralizado de demandas do consumidor.

2

2007

A Circular BCB 3359/2007 torna obrigatória a Ouvidoria nas Administradoras de Consórcio, consolidando a importância da função.

2020

3

A Resolução BCB 28/2020 moderniza a regulamentação, revogando normas anteriores e ampliando o escopo da Ouvidoria para instituições de pagamento.

4

2022

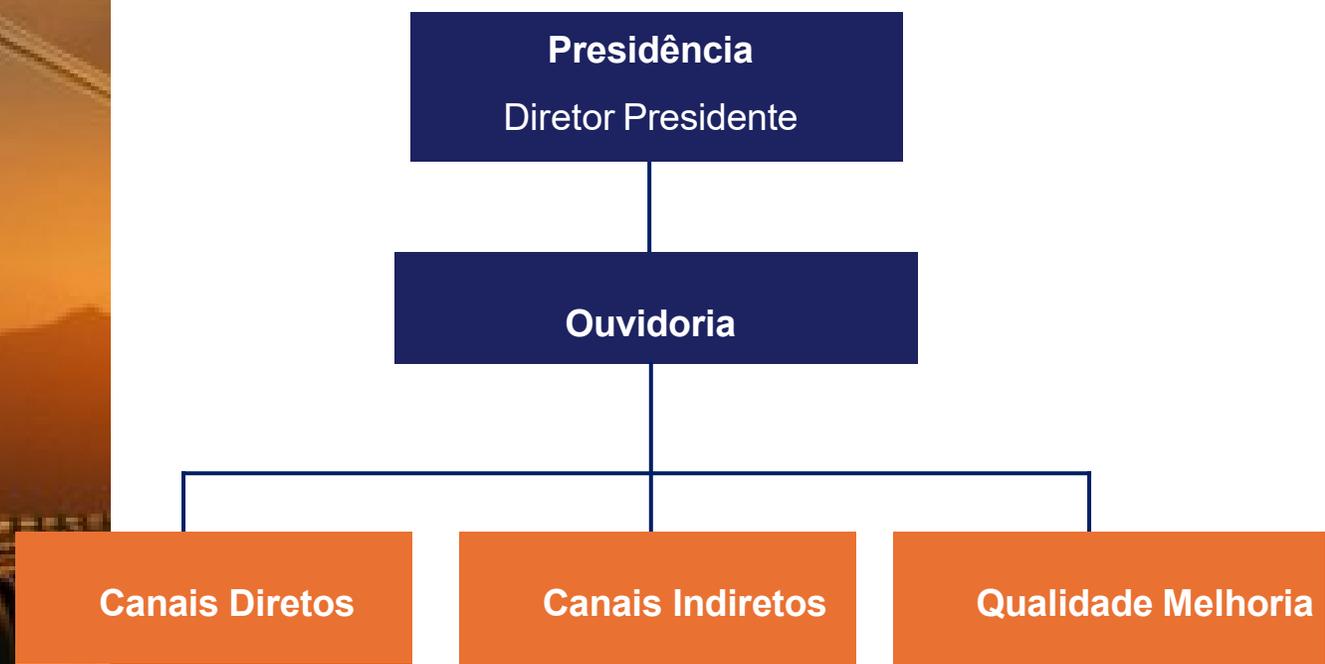
O BCB revoga a Circular 3729/2014 pela Resolução 222/2022, aprimorando o tratamento de reclamações no sistema RDR. ⁰⁵

5

2024

A Resolução BCB 368/2024, publicada em janeiro, atualiza a Resolução BCB 28/2020, aperfeiçoando a estrutura regulatória.

Organograma



OUVIDOR: Marcio Alexandre Malfatti
COORDENADOR: Barbara Monteiro e Flávio Braga

CANAIS DIRETOS:

São Canais de comunicação disponibilizados diretamente pela Ouvidoria Strada.

A Ouvidoria oferece vários meios de contato para que você escolha o que for mais fácil. Todos servem para ouvir, registrar e dar um bom andamento às situações que não foram resolvidas pelos primeiros atendimentos, buscando sempre chegar a uma solução definitiva para o pedido.



TELEFONE 0800 008 1060



E-MAIL ouvidoria@strada.log.br

CANAIS INDIRETOS:

São Canais de comunicação disponibilizados pelo Órgão Regulador (Banco Central). O Consumidor pode registrar um pedido somente contra instituições fiscalizadas pelo Banco Central.

As reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central (BC) auxiliam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.



SITE:
https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar_reclamacao

A Ouvidoria da Strada cuida das reclamações para garantir que todas as normas e leis dos direitos do consumidor sejam seguidas de forma transparente e justa. Aqui estão os principais pontos:

PROCEDENTE

Quando a empresa não segue alguma regra, procedimento interno ou as condições do contrato.

IMPROCEDENTE

Quando a empresa segue todas as regras, procedimentos e condições do contrato.

PARCIALMENTE PROCEDENTE

Quando a empresa não segue alguma regra, procedimento ou condição do contrato em parte do que foi solicitado pelo cliente.

DESVIADO PARA SAC

Pedidos que não seguem os critérios para serem tratados pela Ouvidoria, então vão para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

PENDENTE DE DECISÃO

Pedidos que estão sendo analisados pelo Banco Central e que ainda não têm uma decisão sobre o que é certo ou errado ou atendimento ainda em análise pela Ouvidoria.

Canal Direto e Indireto 2024



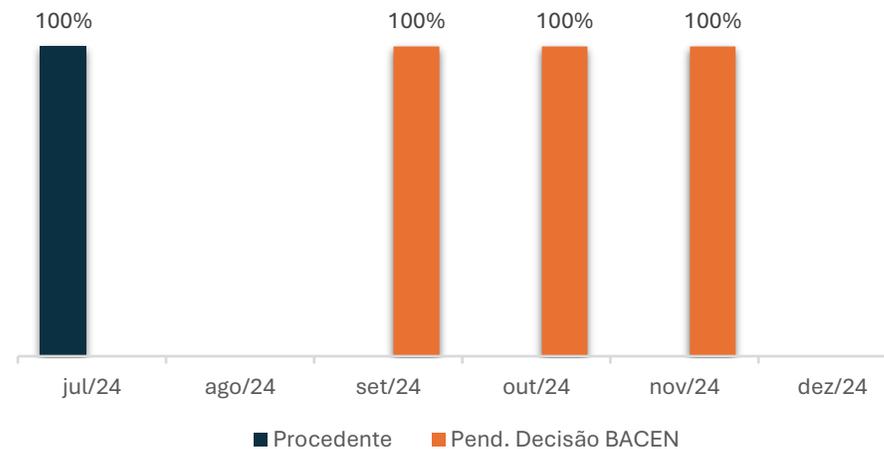
TME – Tempo médio de encerramento 2024



Canal Direto e Indireto 2024x2023



Classificação Reclamações 2024





Mude sua rota,
Comece pela **Strada.**