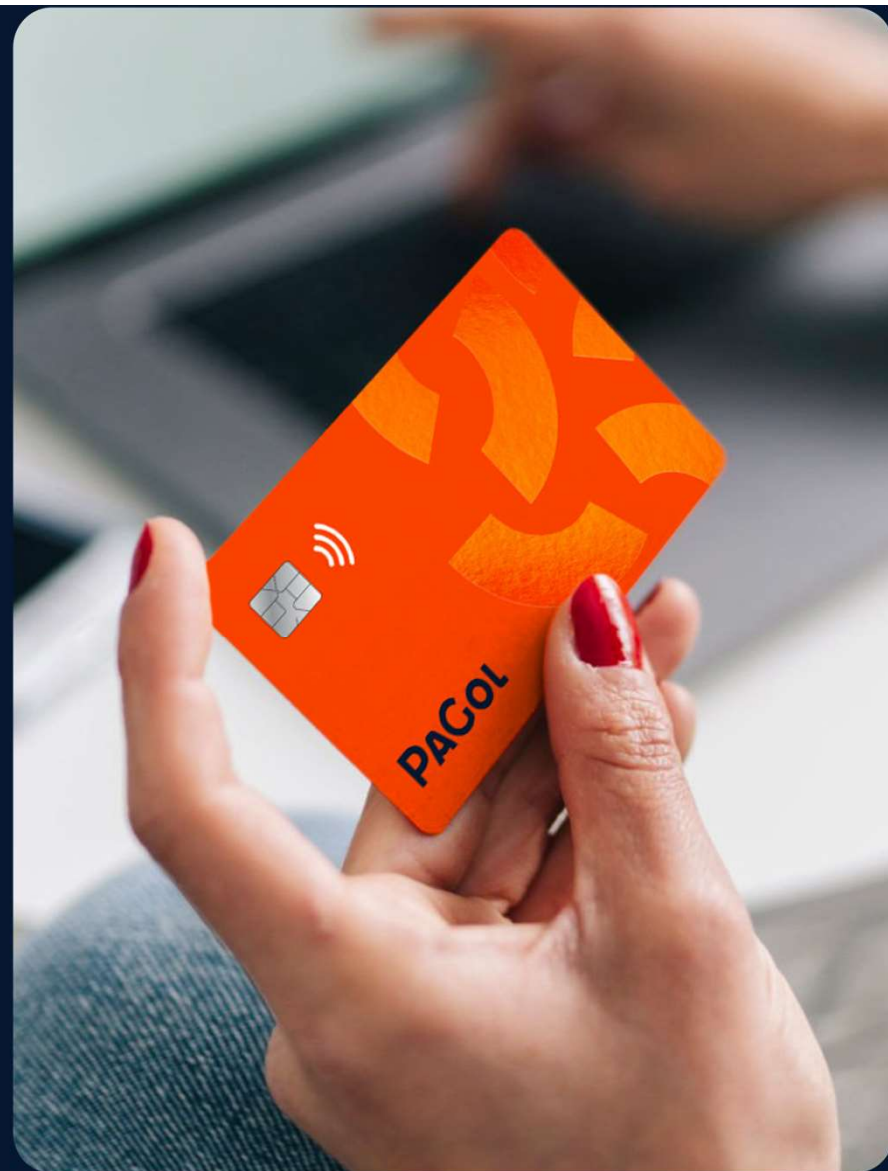


# PAGOL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE/2023



Este relatório é destinado à Diretoria, em cumprimento ao disposto no parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, referente às atividades da Ouvidoria no segundo semestre de 2023.

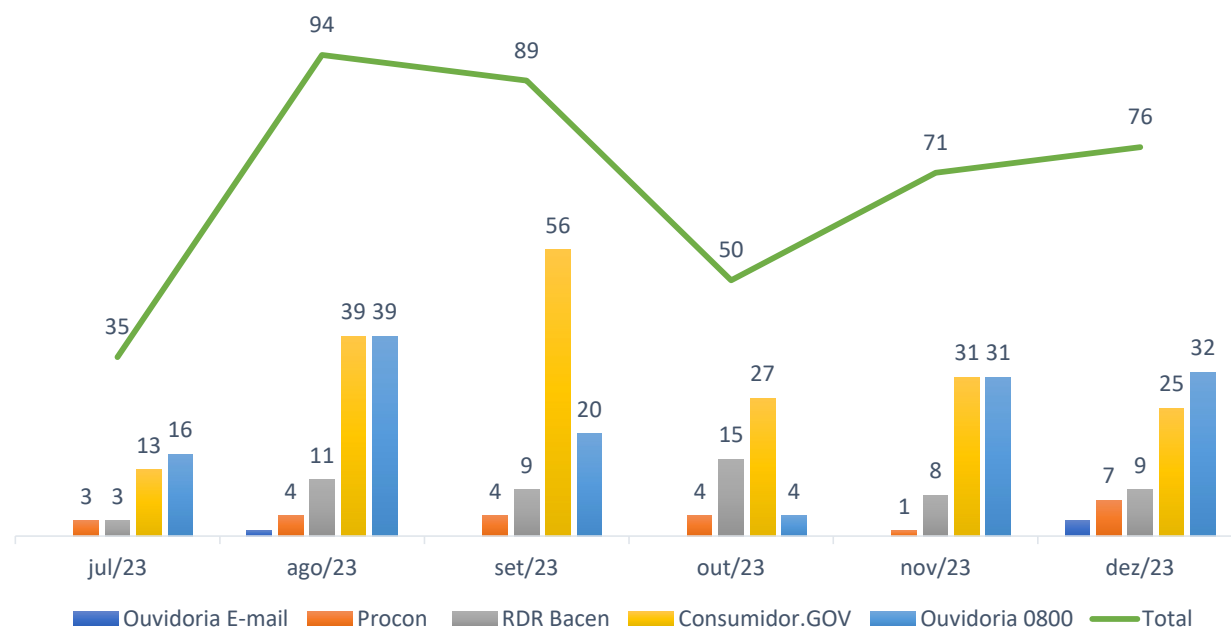
A Ouvidoria atua em dias úteis das 8h às 18h, pelo telefone 0800 645 2909.

Além do Canal Institucional da Ouvidoria, atendemos às demandas de:

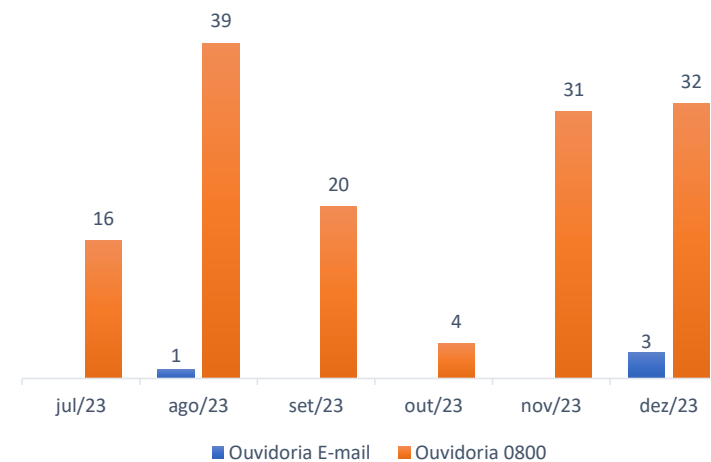
- Banco Central do Brasil – RDR;
- PROCON; e
- Consumidor.GOV.

# Ouvidoria em números

Abaixo, as demandas recebidas em cada um dos canais mencionados, totalizando 415 casos:



Isoladamente, o canal de Ouvidoria registrou 146 demandas:



A PaGol iniciou as atividades em novembro/2022 e continua em processo de expansão do negócio, todas as melhorias identificadas a partir das reclamações recebidas foram endereçadas às áreas responsáveis. Destacamos abaixo algumas das proposições enviadas:

- Estabelecer papéis e responsabilidades;
- Mapear processos, riscos e controles, por Produto e/ou Processo, visando apoiar e assegurar Atendimento efetivo e célere;
- Elaborar, aprovar e divulgar Política de Ouvidoria; e
- Elaborar, aprovar e divulgar Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

Adicionalmente, a Ouvidoria está em busca de melhoria contínua do processo, sistema e controle.

A Ouvidoria, canal de mediação entre cliente e empresa, visa não só o registro e acompanhamento de reclamações, como também de sugestões, solicitações, elogios e denúncias dos clientes, garantindo que esse tratamento seja feito de forma imparcial e justa.

Por meio das demandas recebidas, a Ouvidoria atua como facilitadora e transformadora, já que busca agir na causa raiz, buscando a melhoria contínua de toda a Instituição. Assim, não é um canal de atendimento, mas um canal estratégico, que tem como premissa identificar eventuais pontos de atenção e levar ao conhecimento das áreas as propostas de melhoria e aperfeiçoamento de produtos e serviços.

*Renata Lima*

*Ouvidora*