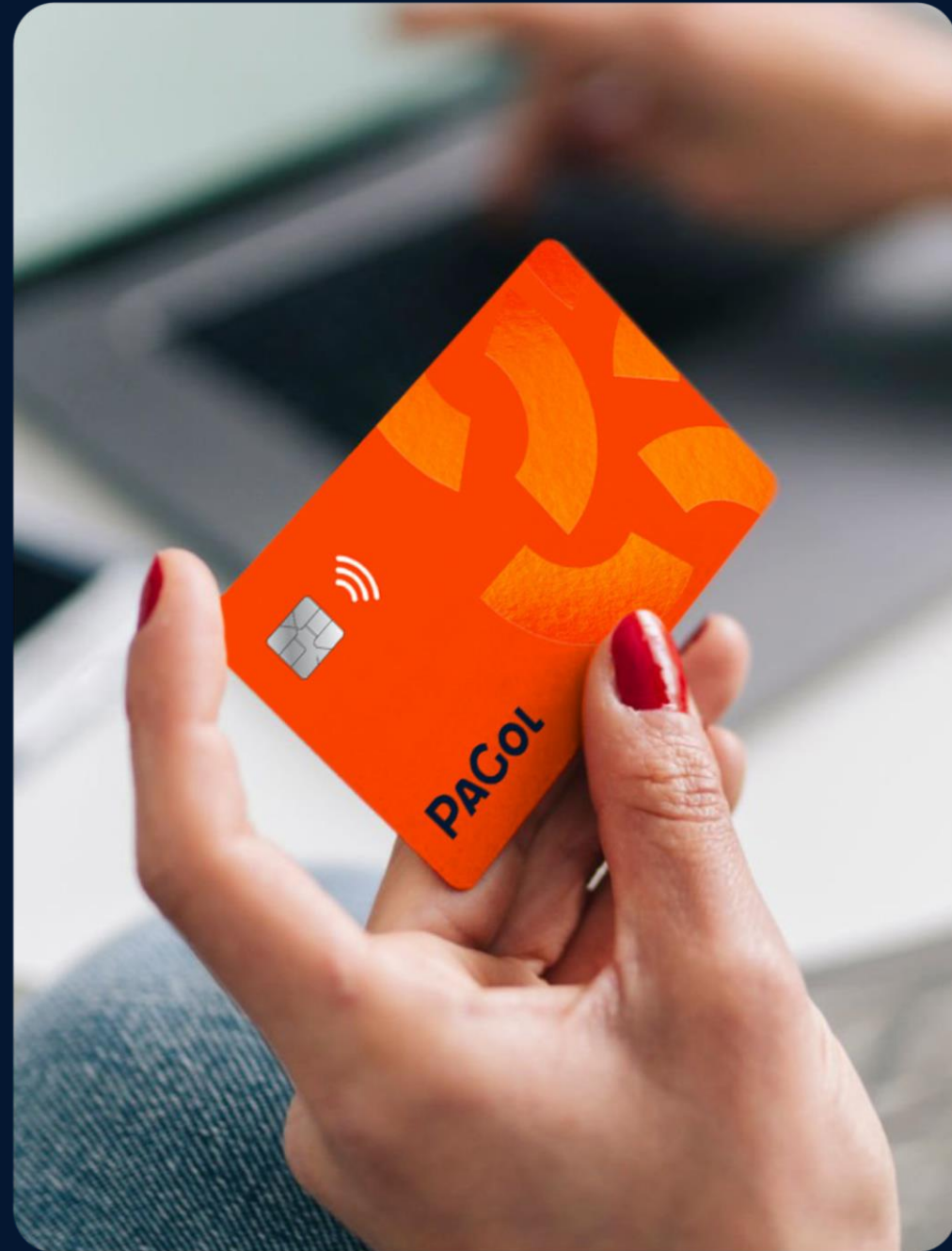


PAGOL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE/2024



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 e tem como objetivo apresentar as atividades da ouvidoria durante o primeiro semestre de 2024.

A ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, na melhoria contínua dos serviços e na construção de um canal de comunicação eficaz entre a instituição e os usuários.

Neste documento, buscaremos não apenas relatar o volume e a natureza das demandas, mas também demonstrar as recomendações de melhorias que possam contribuir para o aprimoramento das práticas institucionais.

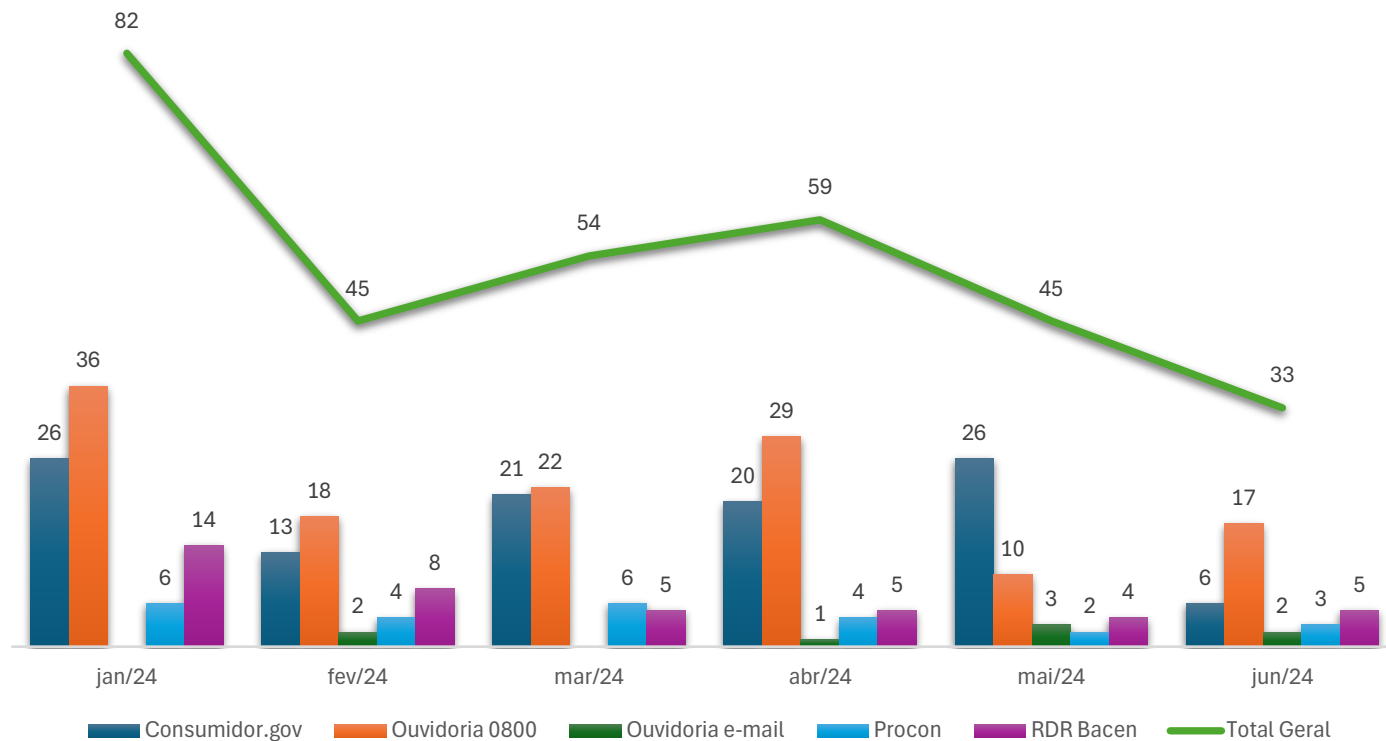
A Ouvidoria atua em dias úteis das 9h às 17h, pelo telefone 0800 645 2909.

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

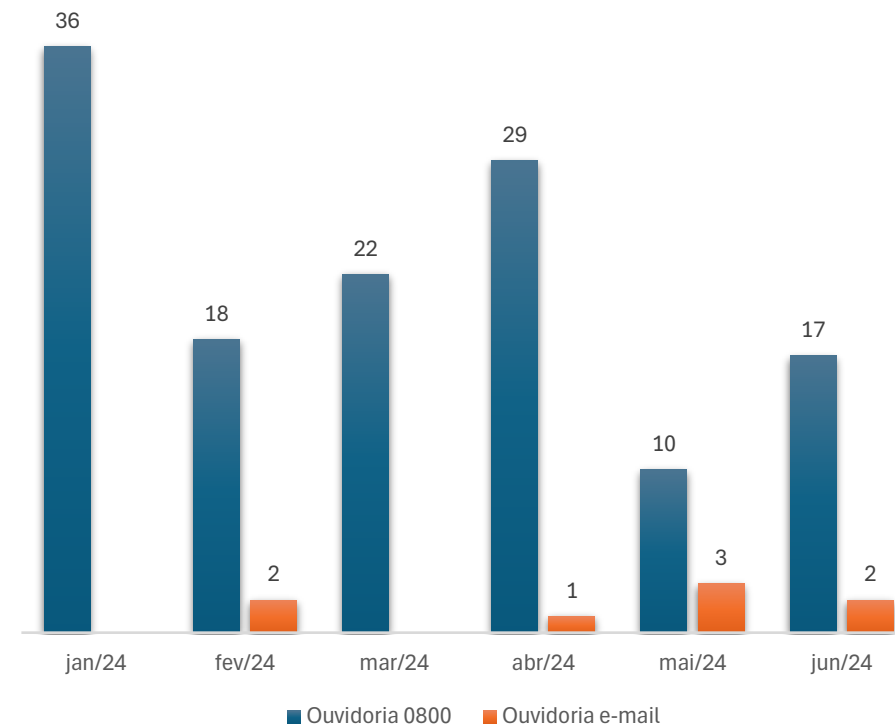
- Banco Central do Brasil – RDR;
- PROCON; e
- Consumidor.GOV.

Ouvidoria em números

Abaixo, as demandas recebidas em cada um dos canais mencionados, totalizando 318 casos:



Isoladamente, o canal de Ouvidoria registrou 140 demandas:



Após análise cuidadosa de processos e resultados atuais, a Ouvidoria apresentou algumas recomendações que podem contribuir significativamente para a melhoria dos nossos processos e serviços. Destacamos abaixo algumas ações de aprimoramento e/ou sugestões enviadas:

- Aprimoramento do processo de devolução de saldo em caso de contas impedidas;
- Aprovação e divulgação da Política de Ouvidoria;
- Alinhamentos constantes com o SAC, visando identificar e atuar nos maiores ofensores;
- A Política de Relacionamento com Clientes foi elaborada, aprovada e divulgada.

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

Ao concluir este relatório, é fundamental reconhecer a importância do papel que a ouvidoria desempenha dentro da nossa instituição. Através da escuta ativa, do acolhimento das demandas e da mediação de conflitos, conseguimos atuar como área facilitadora e transformadora, já que agimos na causa raiz, buscando a melhoria contínua de toda a Instituição

A Ouvidoria não pode ser vista como 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. Assim, os dados e informações apresentados ao longo deste relatório refletem esse trabalho.

Agradecemos a confiança depositada na ouvidoria e reiteramos nosso compromisso em trabalhar para que cada voz seja ouvida e valorizada.

Renata Lima
Ouvidora