

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º semestre/2024

**PAGOL**

---

# APRESENTAÇÃO

---

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 segundo 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.

# ESTRUTURA

---

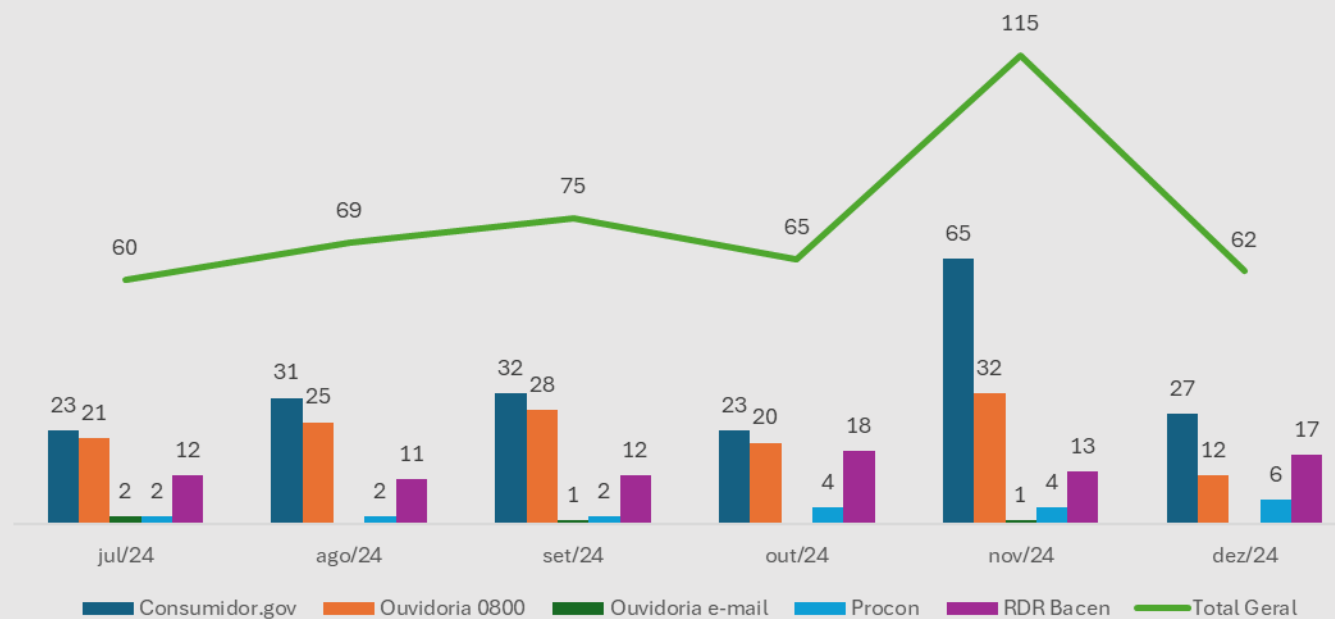
- A Ouvidoria atua em dias úteis das 10h às 17h, pelo telefone 0800 670 1000.

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

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

# OUIDORIA EM NÚMEROS

Recebemos 446 casos de todos os canais atendidos pela Ouvidoria, no segundo semestre de 2024:



# OUIDORIA EM NÚMEROS

Isoladamente, no segundo semestre de 2024 o canal de Ouvidoria registrou 142 demandas:



# RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria está em busca da melhoria contínua de processos, controles e serviços. Por isso, busca contribuir com as diversas áreas da empresa, no apontamento da causa raiz de demandas, bem como na atuação preventiva. Podemos citar alguns apontamentos:

- Aprimoramento do processo de contas impedidas;
- Aprimoramento de comunicações de campanhas;
- Alinhamentos constantes com o SAC, visando identificar e atuar nos maiores ofensores.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Ao concluir este relatório, é fundamental reconhecer a importância do papel que a ouvidoria desempenha dentro da nossa instituição. A Ouvidoria possui um papel estratégico no negócio. Cada demanda recebida é uma oportunidade de desenvolvimento e melhoria. Continuaremos aprimorando nossos processos e fortalecendo o diálogo entre todas as partes envolvidas.

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

Renata Lima - Ouvidora