

# Ouvidoria 2º semestre 2023

---

# Boas-vindas

Seja bem-vindo ao Relatório Ouvidoria Granito.

Valorizamos a transparência com nossos clientes e temos certeza que este é o caminho para fortalecer a confiança com nossa organização.

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2023.

# Mensagem da ouvidoria

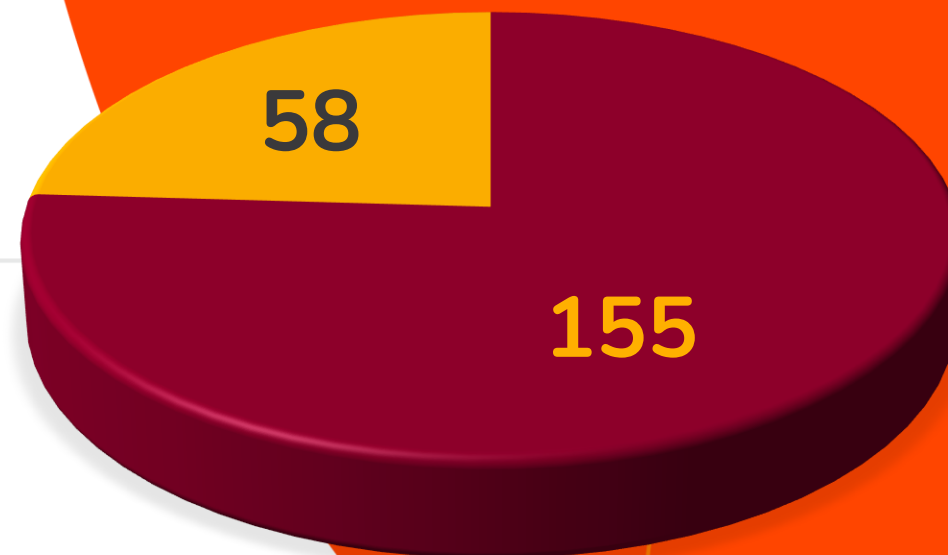
Representamos a voz do cliente, de forma responsável. Para nós, não basta apenas mediar e solucionar uma reclamação, entendemos que também é nosso dever atuar de forma preventiva, identificando a causa real de cada interação.



# Ouvidoria

- Dentro do semestre recebemos **213** manifestações.
- **73%** correspondem ouvidorias e **27%** outros atendimentos

## Nossos Números

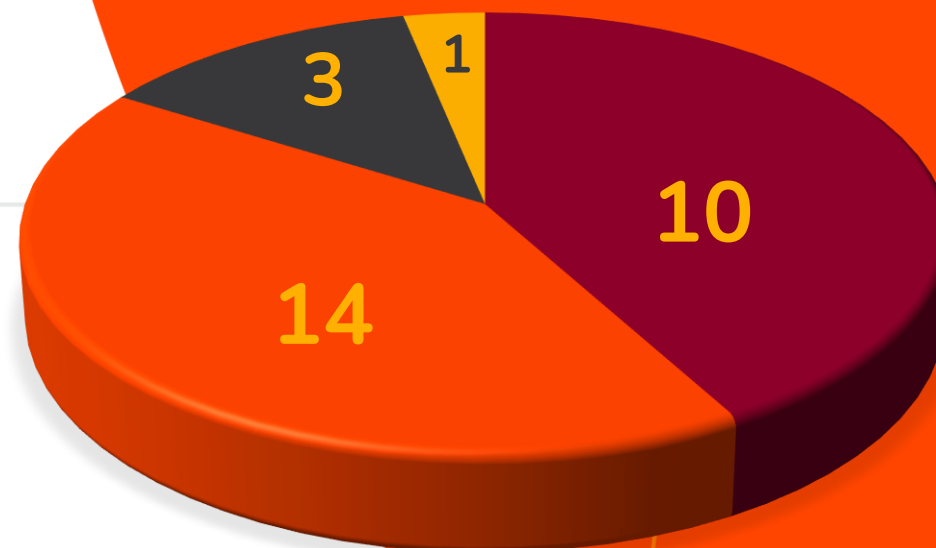


- Ouvidoria
- Atendimentos diversos

# Banco Central

- Dentro do semestre recebemos 28 manifestações.
- **50%** Procedentes, **36%** Improcedentes **11%** Não reguladas e **3%** Excluídas

## Nossos Números



- Procedente
- Improcedente
- Não regulada
- Excluída

# Considerações finais

A Ouvidoria durante o segundo semestre permaneceu comprometida com as necessidades dos nossos clientes, mapeando os principais casos de acionamentos, priorizando a tratativa imediata e evitando assim reincidências.

Contamos com a parceria e eficiência de todas as áreas, com o objetivo de proporcionar processos e atendimentos humanizados, acolhendo nossos clientes independente da situação.

Percebemos que essas ações impactaram na redução dos números totais de manifestações comparadas ao semestre anterior.

# OBRIGADO!

---

**Granito**  
MÁQUINAS DE PAGAMENTO