

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre/2024

bari.



■ Introdução

Este relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Bari durante o segundo semestre de 2024, demonstrando o funcionamento e desempenho do setor, ressaltando sua **responsabilidade extrema** em atender em última instância as demandas dos clientes dos produtos e serviços do Bari, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas nos canais primário de atendimento, atuando como um canal de comunicação entre a instituição e os usuários, inclusive na mediação de conflitos.

→ O período de apuração é de 01/07/2024 até 31/12/2024

bari.

Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

→ A Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Bari dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, de acesso gratuito aos clientes e usuários.

- 0800 602 0777
- ouvidoria@bancobari.com.br

bari.

Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

→ Além dos canais ordinários de atendimento, a Ouvidoria recebe e trata demandas originadas de outros canais de atendimento:

- E-mail ou Telefone;
- RDR/BACEN
- Reclame.aqui
- SIGEPE
- Portal Não Me Perturbe
- Consumidor.gov
- Procon

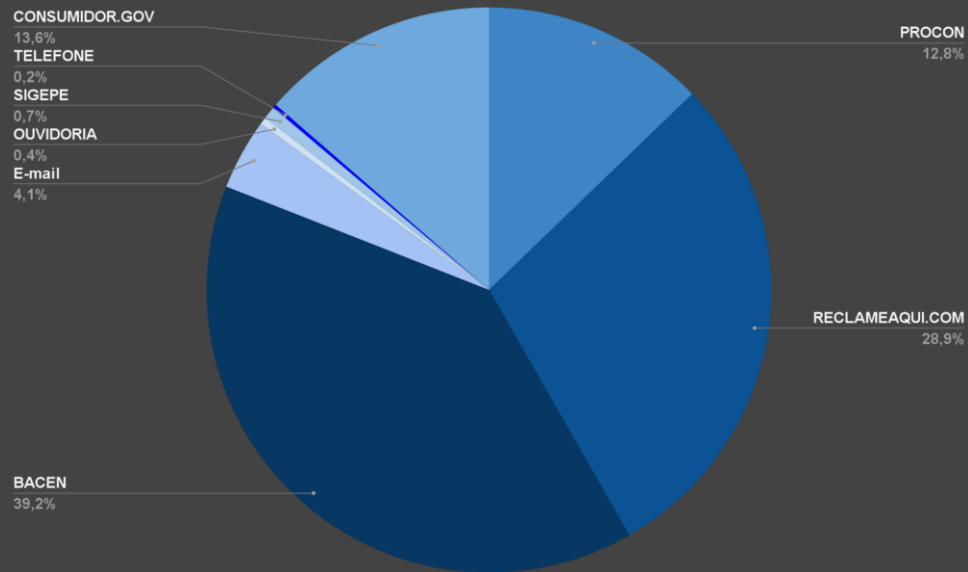
Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

→ Os percentuais de demandas atendidas pela Ouvidoria, considerando os canais de entrada atendidos foram de:



Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

- Para o período de apuração foi registrado um total de 961 (novecentos e sessenta e uma demandas). O mês com maior número de registros foi Julho (195) e o mês com o menor número de registros foi dezembro (115).

bari.

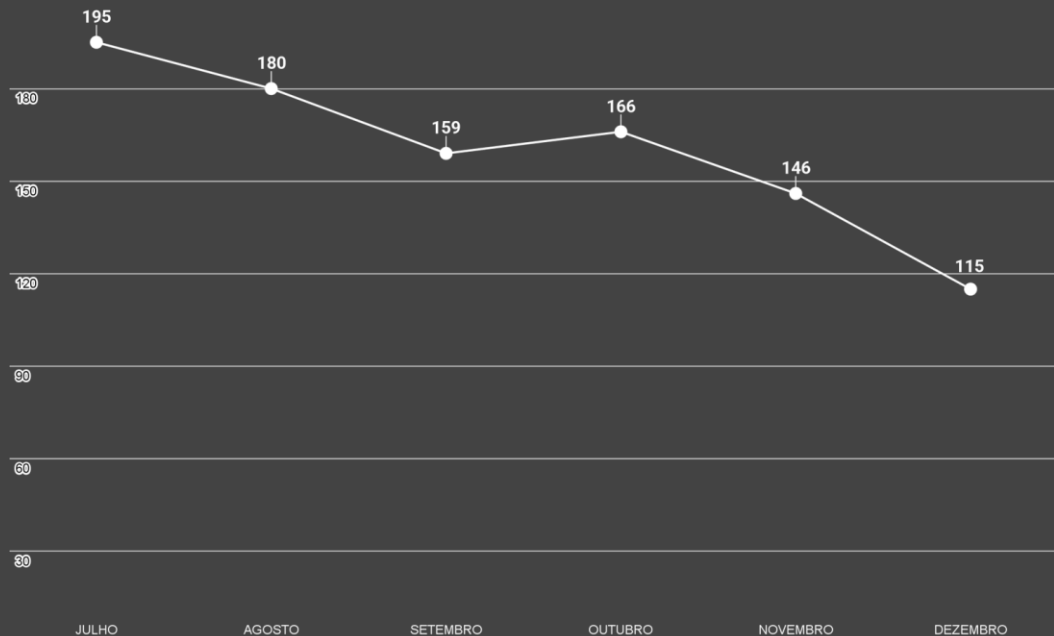


Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados



Canais de Atendimento

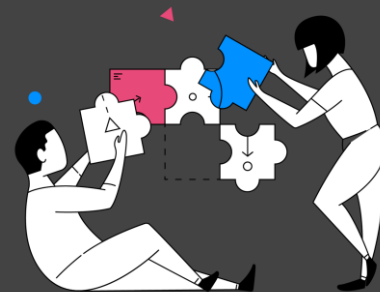
Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

Para o período de apuração, o prazo médio de resolução das demandas foi de **6 (seis) dias** úteis, reforçando o **foco em resultados**, do setor de ouvidoria.

bari.



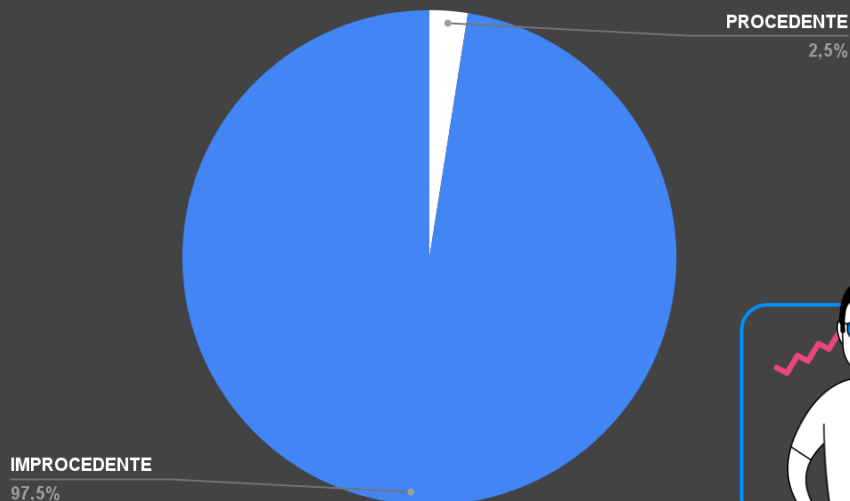
Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

936 (novecentas e trinta e seis) demandas foram classificadas como IMPROCEDENTES, e apenas 24 (vinte e quatro) demandas foram classificadas como PROCEDENTES, todas devidamente solucionadas, o que representa um inexpressivo índice de procedência das reclamações.



Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

Com relação aos principais temas objeto de reclamação, assim considerados aqueles com percentual igual ou superior a 5% em relação ao total de reclamações:

TEMAS DAS DEMANDAS

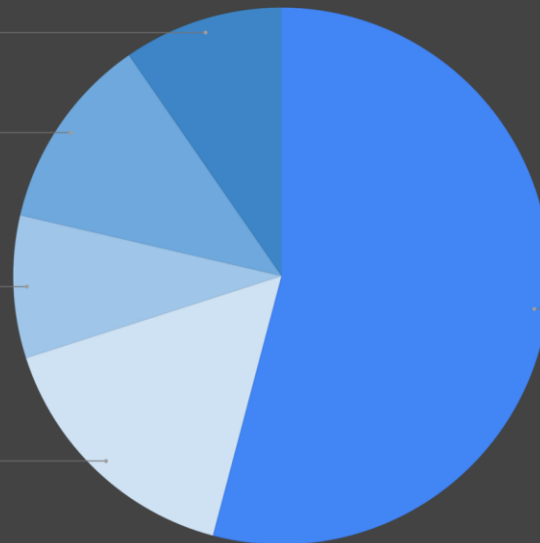
DÚVIDAS SOBRE IMOBILIÁRIO
9,6%

CÓPIA CCB
11,7%

NÃO É CLIENTE
8,6%

CARTA DE QUITAÇÃO
15,9%

PORTABILIDADE - CONSIGNADO
54,1%



bari.

 @bancobari

 /bancobari

 /bancobari

 @banco_bari

 bancobari.com.br

Ouvidoria

Dias úteis, das 9h às 17h, horário de Brasília, caso não concorde com as soluções apresentadas pelo SAC

0800 602 0777

ouvidoria@bancobari.com.br

