

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre/2025

bari.



■ Introdução



Este relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Bari durante o segundo semestre de 2025, 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 01/07/2025 até 31/12/2025
- O presente relatório é disponibilizado nos termos do Art. 13 da Resolução 4.860 de 20 de Outubro de 2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidorias pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- Para o período de apuração, em que pese a ampla divulgação dos canais para avaliação do atendimento da Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Bari, não foram registradas avaliações.

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**

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:

- RDR/BACEN
- Reclame Aqui
- SIGEPE
- Portal Não Me Perturbe
- Consumidor.gov
- Procon

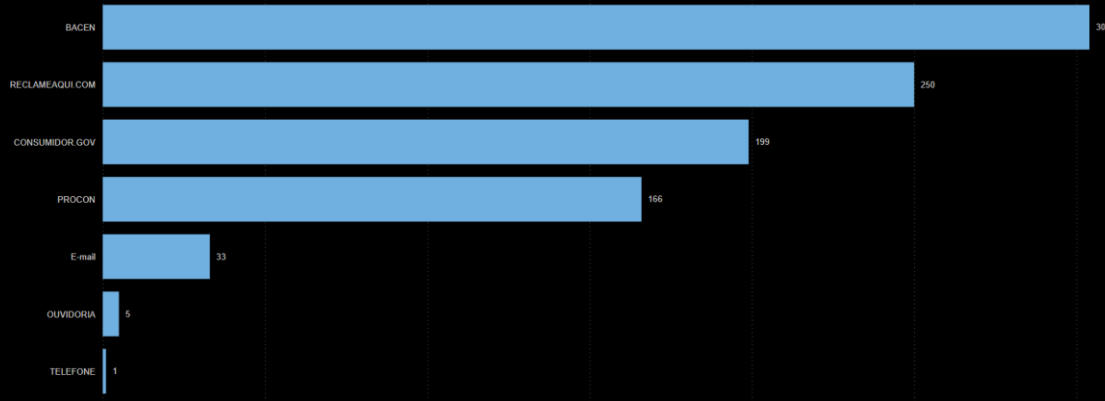
Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

→ Quantidade de reclamações registradas e atendidas pela Ouvidoria, considerando os canais de entrada:



Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

- Para o período de apuração foi registrado um total de 958 reclamações. O mês com maior número de registros foi outubro (184) e o mês com o menor número de registros foi agosto (135).

bari.

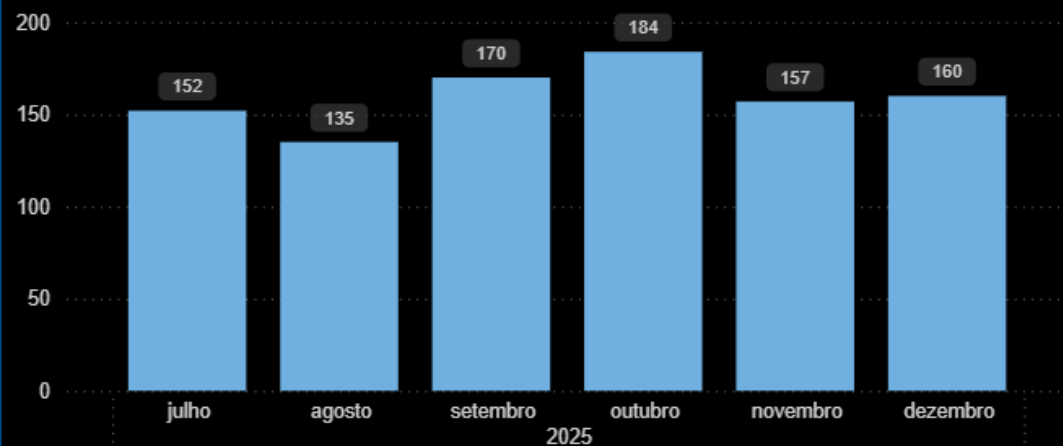


Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados



Canais de Atendimento

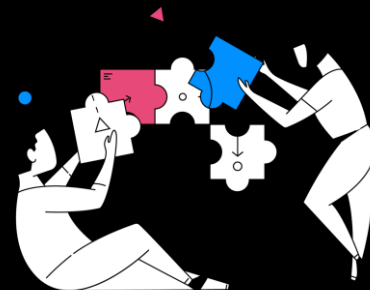
Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

Para o período de apuração, o prazo médio de resolução das demandas foi de **7,4 dias**, reforçando o **foco em resultados**, do setor de ouvidoria.

bari.



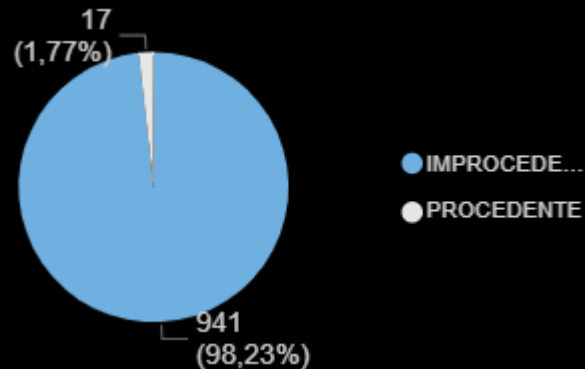
Canais de Atendimento

Evolução Mensal das Demandas

Índice de Procedência

Principais Temas Reclamados

941 demandas foram classificadas como IMPROCEDENTES, e apenas 17 demandas foram classificadas como PROCEDENTES, todas devidamente solucionadas, o que representa um inexpressivo índice de procedência das reclamações.



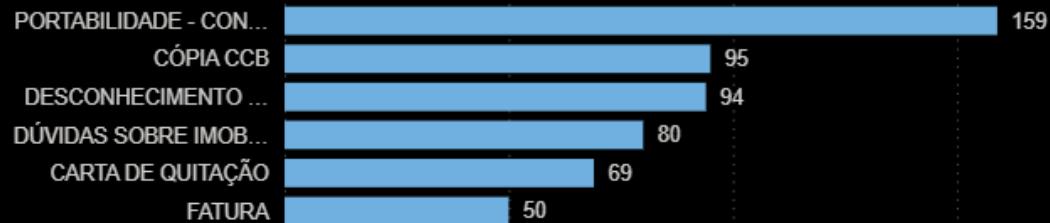
Canais de Atendimento

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:



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

