



Relatório de Atividades de Ouvidoria

Strada

1º semestre 2025

Ouvidor:
Marcio Malfatti

Head de Ouvidoria:
Flávio Braga
Barbara Monteiro



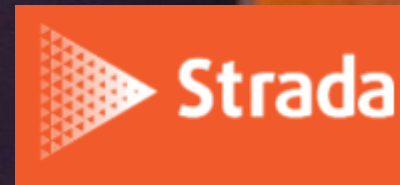
Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores Especialista em Direito Público, Administrativo e Civil pela PUC-MG. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera. Especialista em Direito de Seguros pela Universidade de Buenos Aires. Especialista, em curso, em Direito de Seguros pela Universidade de Salamanca. Membro da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-MG. Membro do GNT de Ouvidoria da Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC. Auditor da Norma ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade.



Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores. Especialista em Direito Público pela Uniasselvi. Pós-graduada em Gestão de Negócios pelo IBMEC. Compôs, como membro, a Comissão de Ouvidoria da CNseg, Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC e Ouvidor Suplente de empresa regulada pela ANS, Susep e BCB.

Sócio do Pimentel Advogados Associados.

Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores Pós-graduado em Processo pela Universidade Paulista e Especialista em Direito dos Seguros pelas Universidades de Salamanca, Lisboa, Buenos Aires e Montevidéu. Ouvidor, foi Superintendente Jurídico e Gerente de contencioso em seguradoras de grande porte. Foi presidente da Comissão de Assuntos Jurídicos do Sindicato das Seguradoras do Estado de São Paulo e também da AIDA Brasil – Association Internationale de Droit des Assurances.





1. A Ouvidoria

04

Apresentação

05

Ouvidoria

06

Estrutura Organograma

07

Classificação das Ouvidorias

08



2. Indicadores de Ouvidoria

09

Indicadores

10



3. Considerações finais

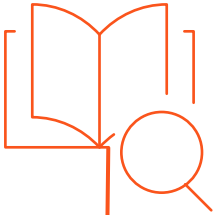
11

Conclusão

12

A Ouvidoria





O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades conduzidas pela Ouvidoria Strada.

A Ouvidoria atua como canal de comunicação de última instância, mediando, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos, de necessidades dos clientes, não resolvidas nos demais canais disponíveis de atendimento.

A Ouvidoria e o presente relatório refletem nosso foco em responsabilidade, integridade, transparência, credibilidade, inovação e agilidade. Esses valores orientam nossos esforços contínuos visando não apenas o fortalecimento do relacionamento com o órgão regulador, mas também a resolução dos problemas com a identificação e tratamento das suas causas principais direcionada à melhor experiência e cuidado com o cliente.

A Ouvidoria é constituída de forma autônoma e independente das demais áreas, dispondo de estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistema.

A Ouvidoria é o canal de última instância para clientes que, após recorrerem aos canais primários, ainda não se sentem satisfeitos com a solução recebida.

Para acessar a Ouvidoria Strada são disponibilizados canais diretos e indiretos. O canal 0800 da Ouvidoria funciona em horário comercial, nos dias úteis. Caso o cliente não atenda aos critérios de elegibilidade de atendimento na Ouvidoria, ele será direcionado para o SAC, buscando sempre a melhor solução para sua necessidade.

Canais diretos

Disponibilizados pela Ouvidoria



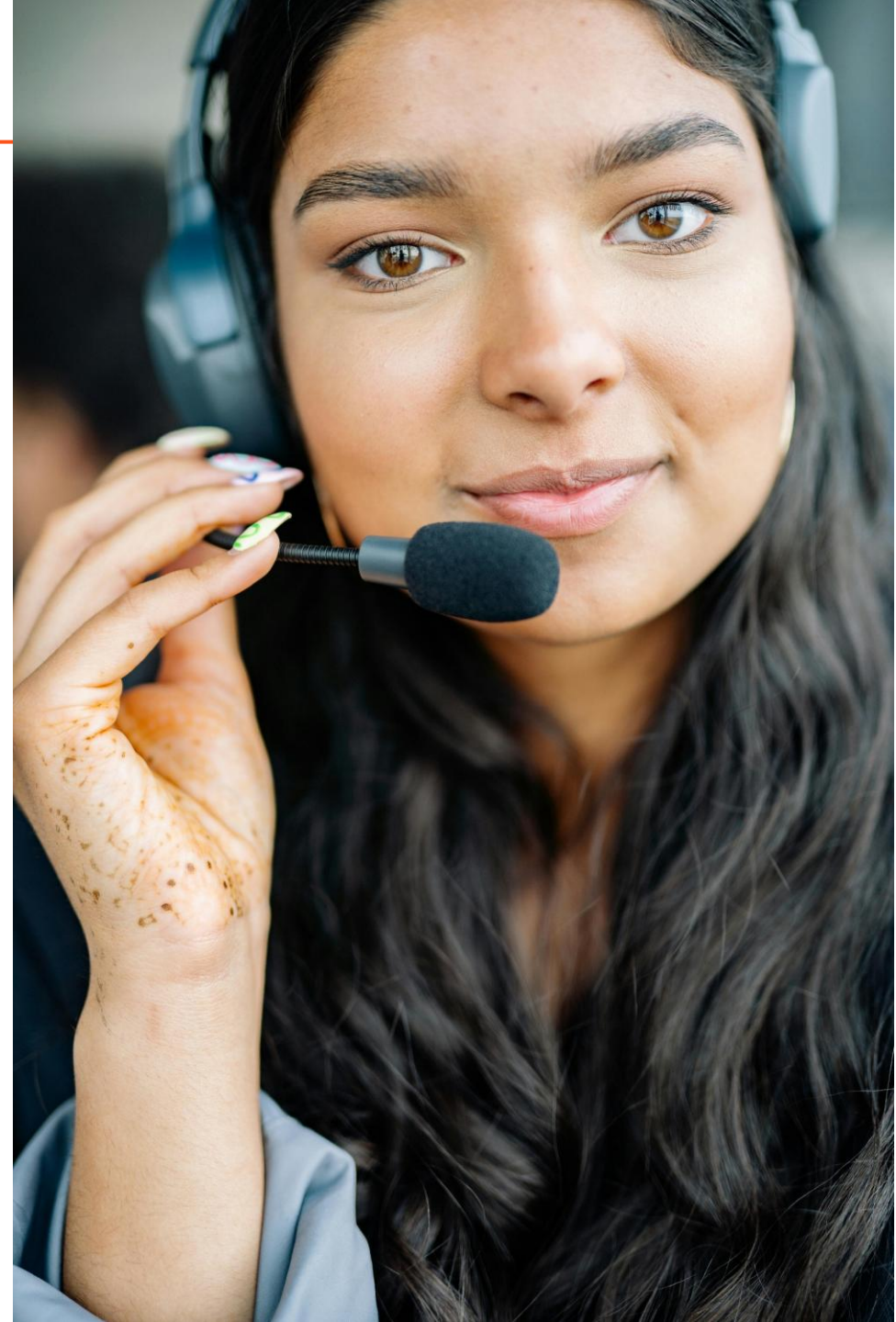
0800 008 1060

Canal indireto

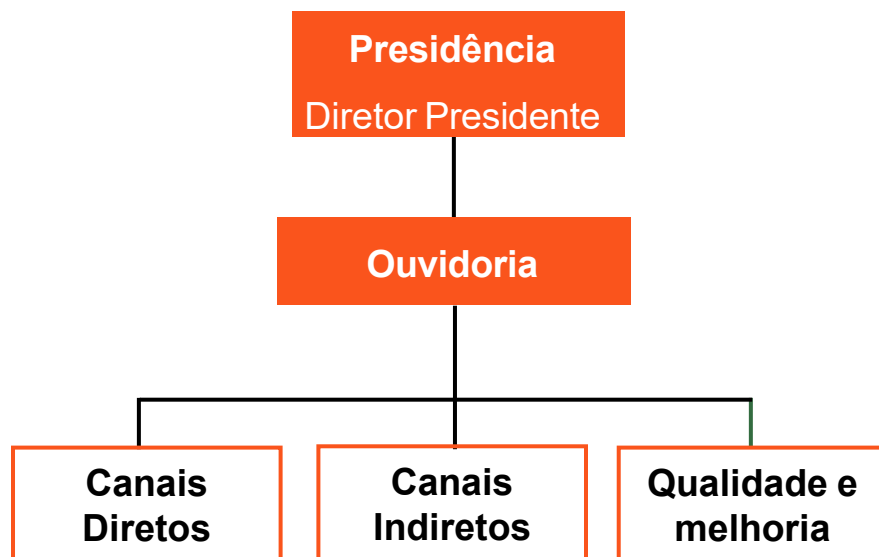
Disponibilizado pelo Órgão Regulador



www.bcb.gov.br



Organograma



A Ouvidoria segue o disposto na Resolução BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020.

Tem por finalidade atender em última instância as demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário e atuar como canal de comunicação entre a instituição e os seus clientes, inclusive na mediação de conflitos.

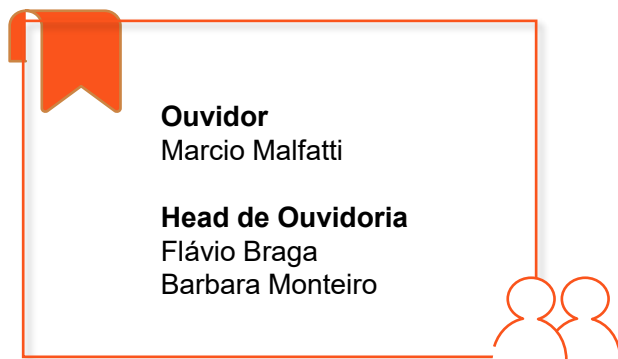
A Ouvidoria está amplamente divulgada por meios dos canais de comunicação, conforme podemos verificar no sítio eletrônico: <https://strada.log.br/>

Por meio da análise das reclamações, a Ouvidoria propõe ações corretivas e preventivas.

No 1º semestre de 2025 as atividades na Ouvidoria se desenvolveram:

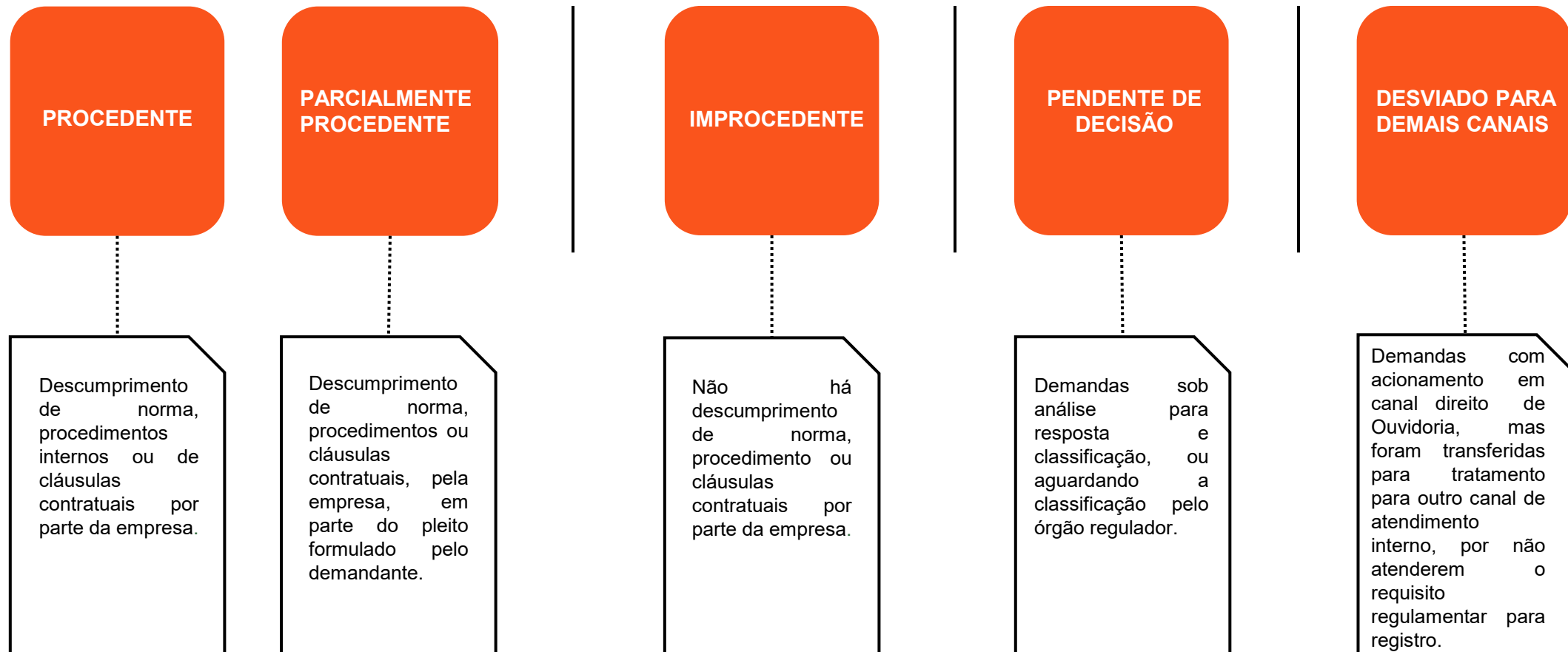
- (i) atendimento das reclamações registradas por intermédio do canal direto de Ouvidoria;
- (ii) atendimento das reclamações recebidas via Banco Central, ressaltando que a qualidade do bom atendimento sempre se mantém alinhada, tecnicamente, com as normas vigentes do órgão regulador;
- (iii) Proposição de sugestões para melhoria de produtos e serviços.

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria foram eficientes na medida em que atendemos a todas as solicitações.





Os indicadores de classificação das reclamações tem o objetivo de conceituar as demandas para verificar o cumprimento/descumprimento de norma, procedimento interno ou de cláusulas contratuais, e auxilia na melhoria de produtos e processos, além de contribuir na evolução em busca da excelência no atendimento aos clientes.



Indicadores de Ouvidoria





Canal de entrada

-33,3%

diminuição de registros no comparativo entre 2024 e 2025

-50%

diminuição de registros de RDR, no comparativo entre 2024 e 2025

66,7%

Demandas de canais externos em 2025

33,3%

Demandas de canais internos em 2025

Classificação

16,7%

demandas consideradas procedentes, no 1º semestre 2025

16,7%

demandas consideradas improcedentes, no 1º semestre 2025

66,6%

demandas pendentes de decisão pelo BCB, no 1º semestre 2025

-87,5%

diminuição de reclamações procedentes, no comparativo entre 2024 e 2025

Tempo médio de resposta

7 DIAS*

*úteis



Prazo Regulamentar:
Telefone;
10 dias úteis

Prazo Regulamentar:
RDR
10 dias úteis

3

Considerações finais



De acordo com o inciso IV do artigo 7º da Resolução BCB nº 28/2020, é função da Ouvidoria manter o Conselho de Administração, a Diretoria ou administradores informados sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre os resultados das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

A Ouvidoria informa que, no 1º semestre de 2025, não houve necessidade de recomendar a implementação de novos processos ou procedimentos para Strada, pois a maioria das reclamações se referia a pequenas falhas no atendimento, sanadas prontamente.

Os esforços diários da Strada são sempre direcionados à manutenção e constante melhoria dos atendimentos. Contamos com o Ouvidor e da estrutura do escritório Pimentel e Associados Advocacia, que monitora e mantém atualizadas todas as ocorrências, garantindo o atendimento dos requisitos das resoluções aplicáveis e do ordenamento jurídico.*

* Os dados do ano de 2024 que compõem o presente relatório foram fornecidos diretamente pela Strada, tendo em vista que esta Ouvidoria assumiu o atendimento em 13.06.24.



Obrigado