RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º Semestre / 2024

Relacionamento com o Cliente

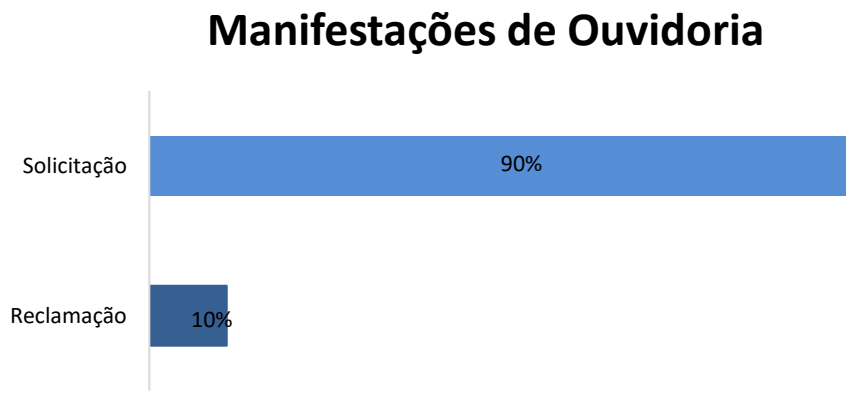
Atendendo a Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, a Ouvidoria foi instituída com o propósito fundamental de representar o cliente em todos os níveis do BRP, com imparcialidade, pontualidade, sendo uma ferramenta de transformação para o fortalecimento do relacionamento, potencializando resultados de melhorias em seus produtos, no intuito de manter a satisfação do cliente.

Reforçando esse compromisso, os Ouvidores do BRP possuem certificação, estando aptos a fazerem as mediações pertinentes a manifestação apresentada.

Ouvidoria em Números

No segundo semestre de 2024 foi registradas 03 manifestações na Ouvidoria, em seus canais habituais.

A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas para garantir a solução do problema apresentado pelo cliente, com o compromisso de cumprir com o prazo regulamentar estabelecido pelo Banco Central do Brasil.



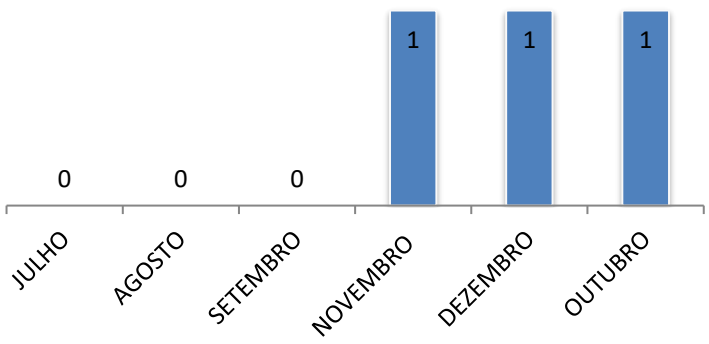


Pesquisa de Satisfação

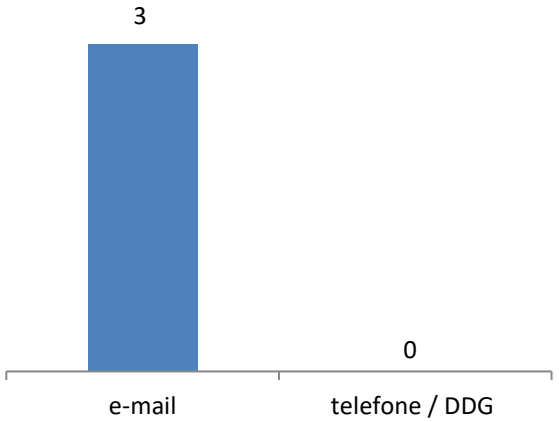
Seguindo a Resolução 4.629 e as circulares 3.880 e 3.881 do CMN/Bacen a Ouvidoria solicita feedback aos clientes, realizado através de contato telefônico, sobre o atendimento prestado e a solução apresentada por este canal. As notas vão de 1 a 5 e os resultados são usados para definir estratégias e aprimorar processos.

Atendimento da Ouvidoria

Volume de Atendimento: Ouvidoria



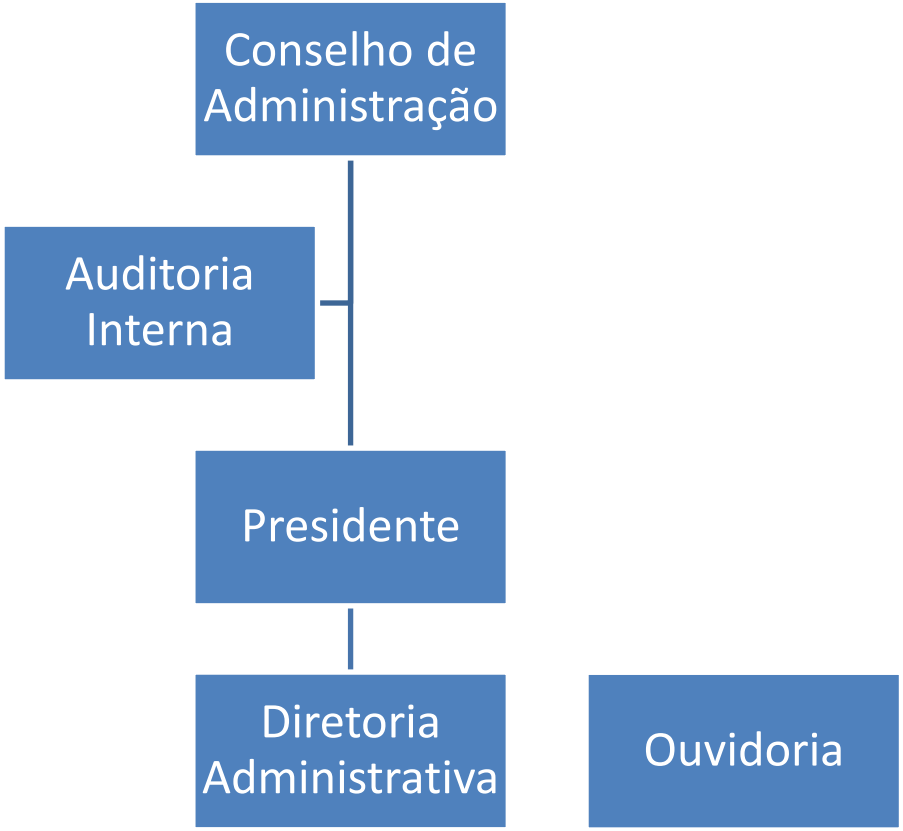
Canal da Ouvidoria Acionado



O BRP disponibiliza o acesso à Ouvidoria:
Telefone 0800-941-4600
E-mail: ouvidoria@bpr.com.br
Correspondência: Av. Presidente Vargas, 2121, 4º andar – Edifício Times Square
CEP: 14.020-260 Ribeirão Preto/SP

Estrutura da Ouvidoria

Para que seja cumprida a finalidade do componente de Ouvidoria no BRP, a seguinte estrutura está vigente:



Considerações Finais

A atuação da Ouvidoria do BRP tem sido fundamental para influenciar possíveis correções, uma vez que atua como fonte mediadora entre os diversos departamentos envolvidos, mantendo sempre o foco no conhecimento do nível de expectativa e satisfação dos clientes do banco, buscando sempre humanizar e personalizar o atendimento, possibilitando uma comunicação facilitada, caracterizada pela presteza no atendimento.

Por ser uma atividade institucional, de representação autônoma e independente, a ouvidoria do BRP almeja analisar e aperfeiçoar sua ordem sistêmica, com o objetivo maior de prevenir novas ocorrências de falhas.