



Relatório BizCapital

Ouvidoria - 2024.2





objetivo

Este é o relatório das atividades do 2^a semestre de 2024 do canal de **Ouvidoria da BizCapital**.

Publicado nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 e Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional, segundo princípios regulatórios, de integridade e transparência da BizCapital.



Canais de atendimento





Canais de atendimento

Atendimento via WhatsApp: (21) 97036 - 2474

Atendimento e-mail: faleconosco@bizcap.com.br

Atendimento telefônico: 3609 - 3737

capitais e regiões metropolitanas, de 9h às 18h nos dias úteis.

Atendimento telefônico: (21) 3609 - 3737

demais localidades, de 9h às 18h nos dias úteis.

SAC: 0800 326 0249

todas as localidades, 24h todos os dias da semana.





Canais de atendimento

Caso o cliente não se sinta satisfeito com o atendimento final prestado nos canais de atendimento, ele pode contar com o **time de Ouvidoria**.

O atendimento da Ouvidoria é possível pelo site da BizCapital, clicando em “**mande sua mensagem aqui**” no rodapé da página inicial, no e-mail tratativa.ouvidoria@open-co.com, ou pelo telefone **0800 020 2845** (de segunda à sexta-feira, das 10h às 12h e das 13h às 16h).

Lembrando que é necessário informar o número do protocolo do canal de atendimento.



Ouvidoria BizCapital





Ouvidoria BizCapital

Com o foco na transparência, no 1º semestre de 2022 a BizCapital deu início à implementação do **Canal de Ouvidoria**, a qual possui como finalidade tratar, de forma imparcial e ética, as demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução que lhes foi oferecida nos canais de primeira instância.

Para assegurar a melhor experiência aos nossos clientes, atuamos com base em nossos valores:

- Somos Humanos
- Excelência com Simplicidade
- Jogamos Juntos
- Time de Protagonistas



Indicadores Ouvidoria

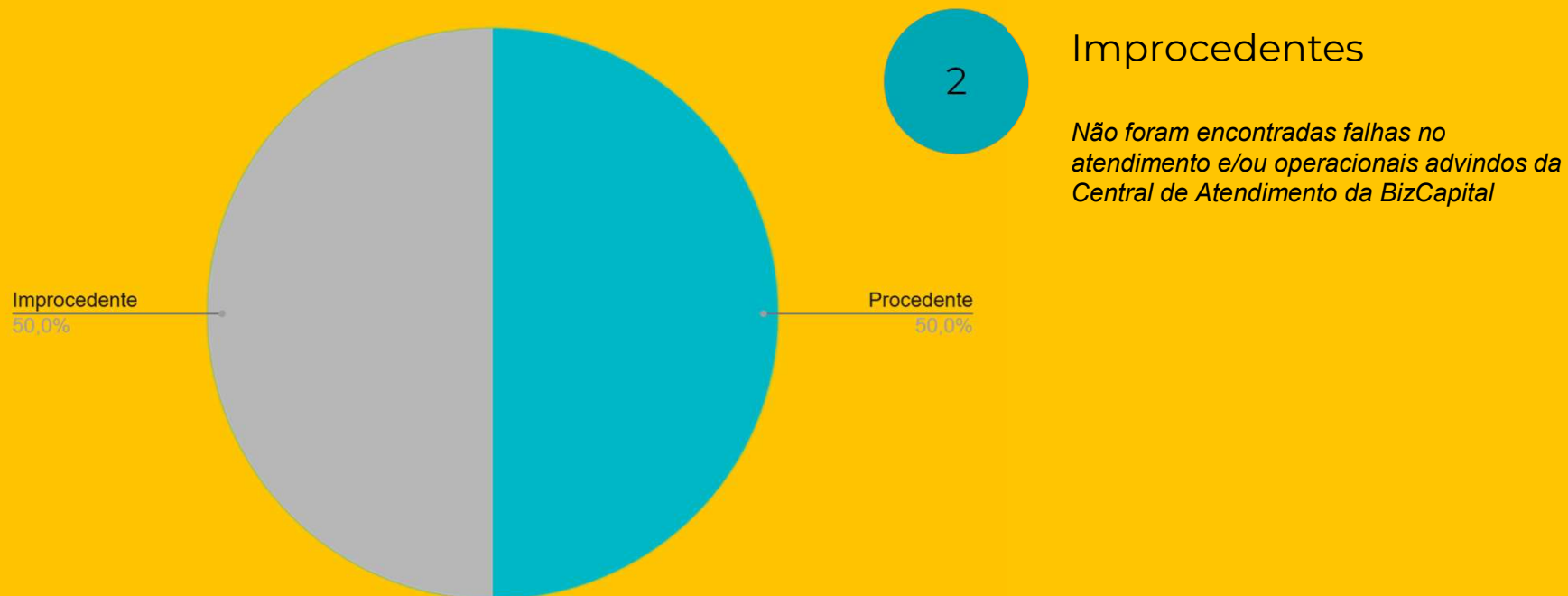


Indicadores - Ouvidoria BizCapital

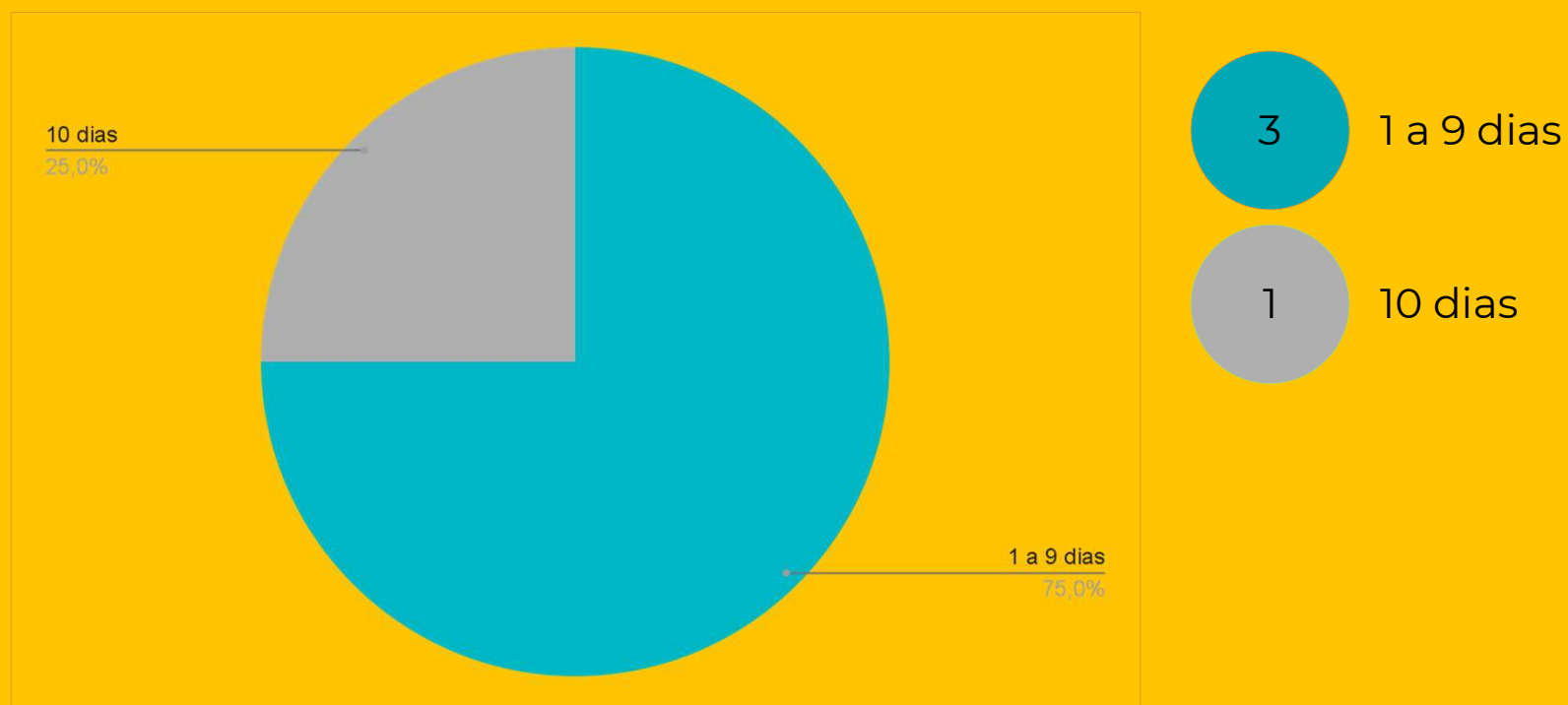
Volumetria Canal de Ouvidoria por mês

- A Ouvidoria da Biz registrou 4 demandas no período entre Julho à Dezembro de 2024.
- Duas das demandas foram analisadas e consideradas como improcedentes para o atendimento do Canal de Ouvidoria e foram direcionados para a Central de Atendimento da BizCapital.
- As demais foram tratadas e solucionadas.



Classificação: demandas Ouvidoria BizCapital

Tempo médio de atendimento do Canal de Ouvidoria



O prazo regulatório para responder às manifestações de Ouvidoria é de até 10 dias úteis, de acordo com as resoluções aplicáveis.



Dos 4 contatos recebidos não houve resposta da pesquisa de satisfação. dessa forma não temos dados de qualidade do período.



-

Escala de 1 a 5



4,75

Escala de dias úteis



Ações e Recomendações

Nossa missão é garantir que todos se sintam seguros e encorajados a utilizar o canal da ouvidoria, sabendo que suas preocupações serão ouvidas e tratadas com seriedade. A sua colaboração é fundamental para o sucesso desse processo.

Atendendo a legislação vigente, a BizCapital divulga este relatório público do Canal de Ouvidoria referente ao período de 2024.02 em seu site na internet, contendo as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento do Canal de Ouvidoria.





Ações e Recomendações

Estamos comprometidos em aprimorar continuamente nossos processos e garantir que o canal da ouvidoria seja uma ferramenta eficaz e acessível para todos. Por isso, gostaríamos de compartilhar algumas medidas implementadas:

1. Facilidade de Acesso: tornamos o acesso ao canal mais simples e direto, com uma interface amigável e opções de contato diversificadas; e
2. Transparência e Confidencialidade: Reforçaremos nossas práticas de transparência e proteção da identidade dos denunciante, assegurando que todas as denúncias sejam tratadas com a máxima confidencialidade e seriedade.

