

# Relatório Ouvidoria 1º Semestre/2022

The logo features a central black rounded square containing the word 'bari.' in white lowercase letters. This central element is surrounded by several blue rounded squares of varying sizes and orientations, connected by thin blue lines that suggest a network or flow. The background is white with a blue vertical bar on the right side.

bari.

# Relatório Ouvidoria 1º Semestre/2022

bari.

## Índice

	Páginas
1. Apresentação	3
2. Atribuições	4-5
3. Estrutura	6
4. Canais de Atendimento	7
5. Resultado da Ouvidoria 1º Semestre	8
6. Canal de Atendimento	9
7. Demanda por Estado	10
8. Evolução das Demandas	11-12

# Apresentação

bari.

Este documento apresenta uma visão geral do modelo de atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari e das empresas controladas no primeiro semestre de 2022, em observância ao artigo 13 da Resolução 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional.

# Atribuições

bari.

- A Ouvidoria atua como uma instância máxima de atendimento aos clientes, com caráter mediador, representando o cliente junto às entidades componentes do Conglomerado Financeiro Bari, integrado pelo Banco Bari de Investimentos e Financiamentos S/A, Bari Cia. Hipotecária e pela Bari Securitizadora.
- A Ouvidoria tem por finalidade a solução de problemas e/ou reclamações, buscando sempre a satisfação e estreitando o relacionamento com o nosso cliente.
- O acesso a Ouvidoria deve ser realizado sempre que o atendimento prestado pelos canais internos não estiverem satisfatórios ou quando não apresentarem solução no prazo previsto.

# Atribuições

bari.

- A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari, em conformidade com a resolução 4.949/2021 que trata do relacionamento com os clientes e usuários, atua com observância os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, conduz suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes e no Código de Ética .

# Estrutura

- A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Conglomerado. A equipe composta por 01 Diretor responsável pela ouvidoria e 04 ouvidores devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificados e conhecedores dos produtos oferecidos pelo Conglomerado, apta a prestar o tratamento adequado às demandas recebidas.

# Canais de Atendimento

bari.

- A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Banco Bari de Investimentos e Financiamentos, da Bari Cia. Hipotecária e da Bari Securitizadora por meio do telefone (DDG 0800), e-mail e correspondência.
- A gestão das manifestações recepcionadas podem ser:
  - Demandas registradas diretamente na Ouvidoria (Sistema de Registro de Denúncias: e-mail ou telefone);
  - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN);
  - Reclame Aqui;
  - INSS
  - NMP
  - Consumidor.gov.br
  - PROCON
  - SIGEPE

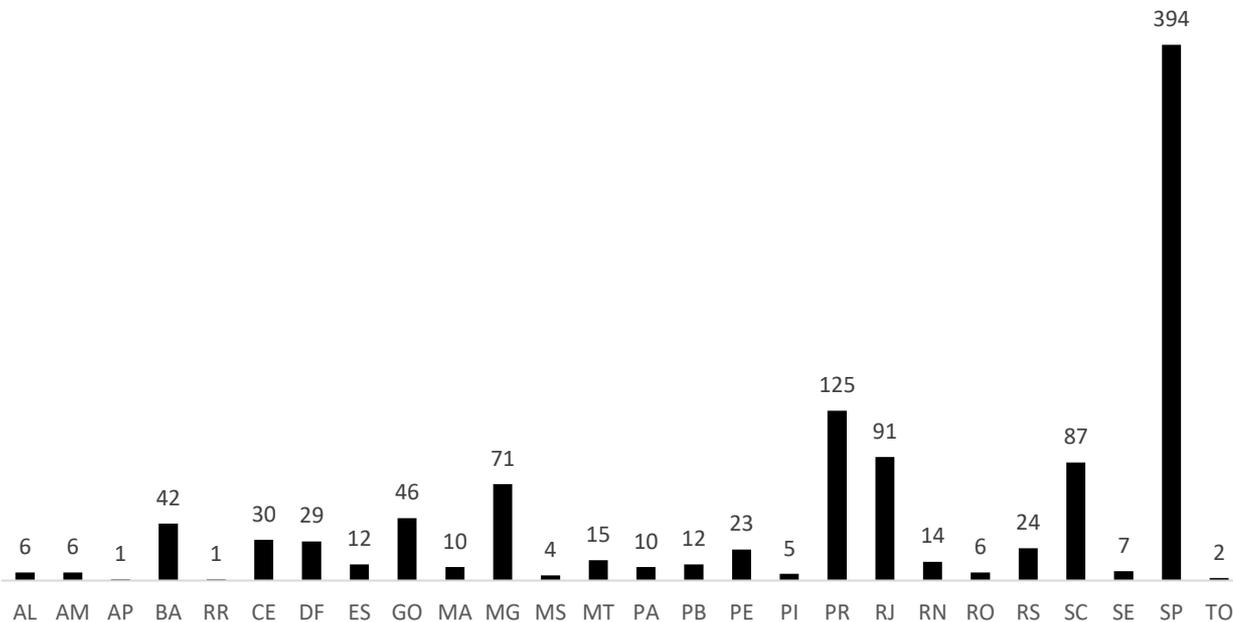
# Resultados da Ouvidoria

- O tempo médio para resposta às demandas recepcionadas no canal institucional de Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis, contados da data de protocolização da ocorrência sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.
- A média de conclusão de atendimento da Ouvidoria do Conglomerado no semestre analisado foi de 6 dias.
- A Ouvidoria do Conglomerado Bari não recebeu nenhuma avaliação de atendimento no semestre, embora amplamente divulgada aos reclamantes.

# Demandas por Estado

Destacam-se:

## Demandas por Região - 1º Semestre de 2022



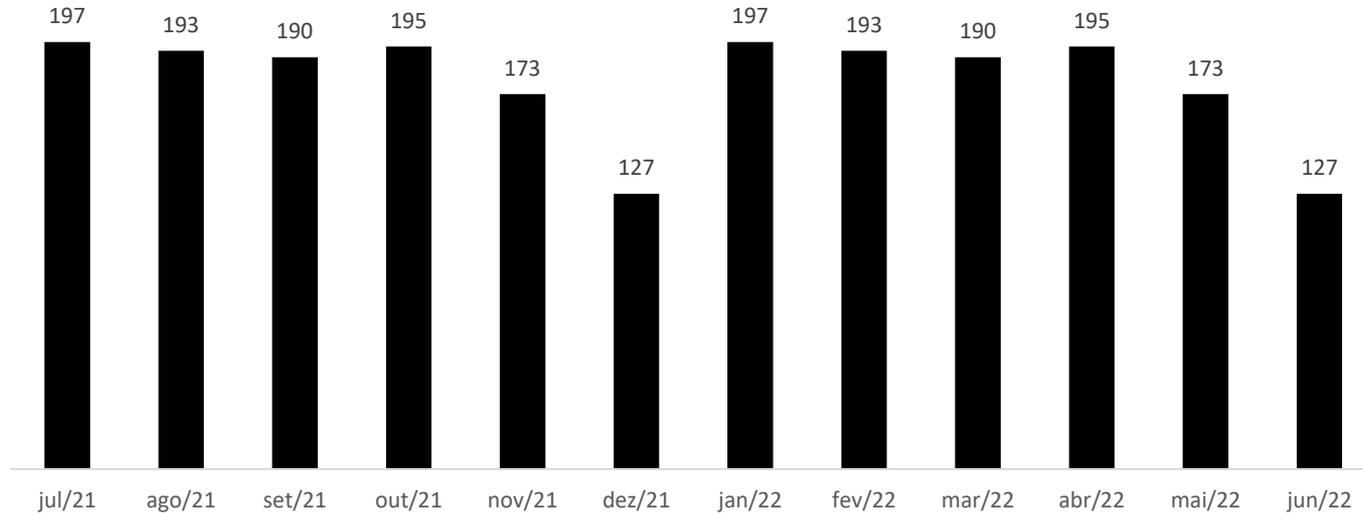
# Classificação das demandas

A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das demandas:

- Improcedentes: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- Procedentes e Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito com a solução apresentada pela instituição; e
- Procedentes e Não Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e a solução está temporariamente pendente em decorrência de inviabilidade técnica ou operacional.

# Evolução das Demandas em comparação com o Semestre anterior

Evolução de Demandas 2º Sem 2021 e 1º Sem 2022



The logo for Banco Bari, featuring the word "bari." in a bold, lowercase, sans-serif font. The period is a solid blue square. The logo is centered on a white rectangular background with rounded corners, which is set against a light blue and grey abstract background with rounded shapes.

**bari.**

**OUVIDORIA**

Dias úteis, das 9h às 17h, horário de Brasília,  
caso não concorde com as soluções  
apresentadas no SAC.

**0800 602 0777**

**[ouvidoria@bancobari.com.br](mailto:ouvidoria@bancobari.com.br)**