

# Relatório Semestral da Ouvidoria

01/07/2024 - 31/12/2024

# ÍNDICE

---

01

INTRODUÇÃO:  
NOSSO OBJETIVO

02

SOBRE A OUVIDORIA:  
QUEM SOMOS E COMO  
ENTRAR EM CONTATO

03

DEMANDAS ATENDIDAS  
PELA OUVIDORIA

04

NOSSOS NÚMEROS

04.1

Volume de Demandas Recebidas:  
E-mail e Registro de Demandas do Cidadão (RDR)

04.2

Volume de Demandas Recebidas em comparação  
com as métricas da Central de Atendimento

04.3

Tempo de Resposta da Ouvidoria

05

CONSIDERAÇÕES FINAIS

# 01.

# Introdução

Neste relatório traremos aspectos qualitativos e quantitativos dos dados da Ouvidoria da Nvio Brasil Bitso Instituição de Pagamento Ltda. ("Bitso Brasil"), que nos ajudam a pensar em correções e melhorias contínuas dos nossos procedimentos internos, sempre em atendimento ao Art. 13, da resolução Banco Central do Brasil ("BCB") nº 28, de 23 de Outubro de 2020. Importante lembrar que o objetivo da nossa Ouvidoria é, e sempre será, a melhoria contínua dos nossos serviços para atender cada vez mais as necessidades dos nossos usuários, sempre trazendo transparência, como será demonstrado neste relatório.

# 02.

# Sobre a ouvidoria

## Quem somos e como entrar em contato?

Aqui na Bitso Brasil nós sempre buscamos a melhor experiência para o nosso usuário. Assim, na Ouvidoria, não poderia ser diferente: nossa missão é conseguir resolver as dores do nosso cliente procurando as melhores soluções e, claro, aproveitando para identificar eventuais falhas e inconsistências em nossos serviços e, assim, conseguir implementar oportunidades de melhorias internas.

## 02. Sobre a ouvidoria: Quem somos e como entrar em contato?

Para entrar em contato conosco é muito fácil e simples: basta enviar um e-mail com sua reclamação para o endereço **ouvidoria@bitso.com**. O usuário também pode encontrar mais informações sobre o canal da ouvidoria no **nosso site**.

Nosso prazo para resposta é de **até 10 dias úteis**, mas sempre procuramos responder o mais rápido possível, e de uma forma simples, ética e transparente. Nossos horários de atendimento são **todos os dias úteis, das 9 horas às 18 horas (horário de São Paulo/SP)**.

Por fim, lembramos que neste relatório será possível encontrar, também, as métricas de atendimento do sistema RDR, em que sempre atendemos nossos clientes dentro do prazo estabelecido pelo próprio BCB.

# 03.

## Demandas atendidas pela ouvidoria

São elegíveis somente as demandas que já passaram pelo nosso time da Central de Atendimento ao Consumidor.

### 03. Demandas atendidas pela ouvidoria

A Ouvidoria funciona como um canal de última instância, que tratará de reclamações já enviadas anteriormente ao time da Central de Atendimento mas que, por algum motivo, ou não foram solucionadas ou o cliente não ficou satisfeito com a resposta recebida e ainda deseja falar com a Bitso Brasil.

Logo, para que a demanda seja recebida e tratada pela Ouvidoria, é necessário primeiro o contato com o time da Central de Atendimento, que pode ser acionado pelo link: **<https://support.bitso.com/hc/pt-br>**. Assim como na Ouvidoria, nosso time da Central de Atendimento responderá o quanto antes e sempre fará o possível para resolver da melhor forma o problema do cliente.

Além disso, a Ouvidoria também trata das demandas encaminhadas pelo BCB, através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

# 04.

# Nossos números



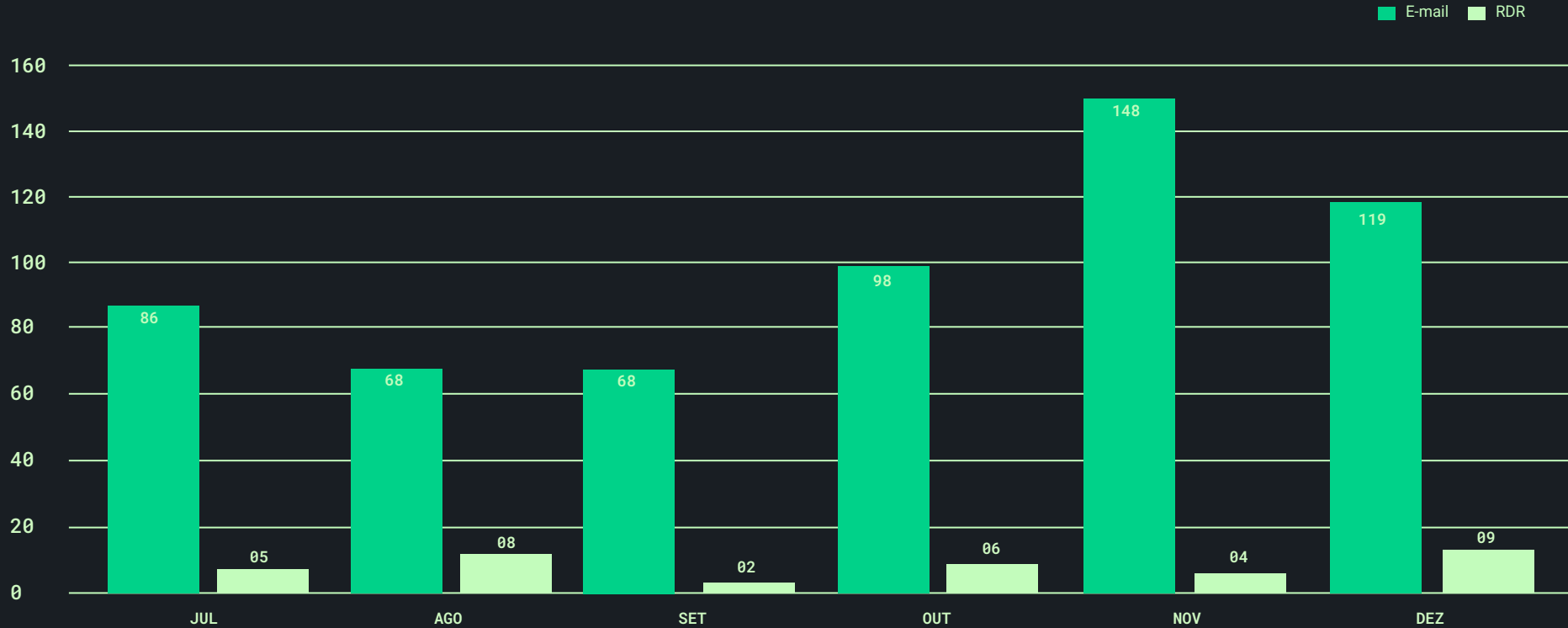
# 04.1

## Volume de Demandas Recebidas

(e-mail e RDR)

### 4.1. Volume de Demandas Recebidas (e-mail e RDR)

Abaixo traremos os números de demandas recebidas pela Ouvidoria, desde julho até dezembro de 2024, sejam os enviados ao canal oficial da Ouvidoria (**ouvidoria@bitso.com**), como também os enviados Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).



Total geral: 587 demandas recebidas por e-mail e 34 demandas recebidas no RDR.

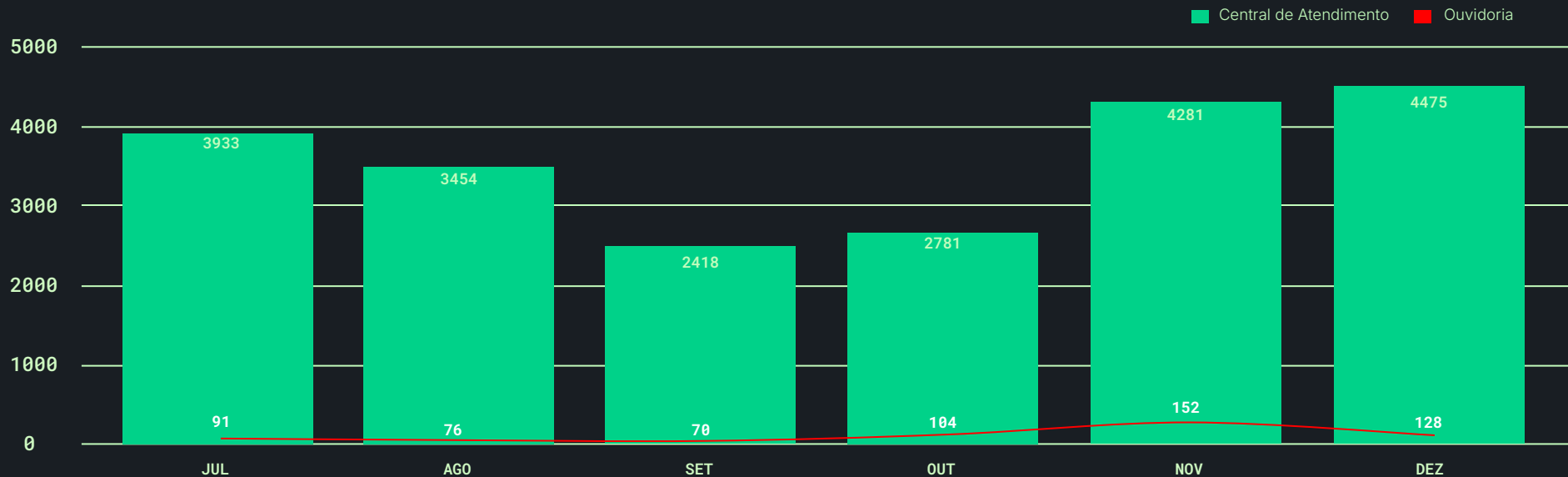
# 04.2

## Volume de Demandas Recebidas

em comparação com as métricas da Central de Atendimento.

## 4.2. Volume de Demandas Recebidas em comparação com as métricas da Central de Atendimento.

No gráfico abaixo, comparamos o volume de demandas recebidas pela Central Atendimento, de julho de 2024 até dezembro de 2024, com as demandas recebidas durante o mesmo período pela Ouvidoria, com o objetivo de demonstrar que somente 2,9% das demandas recebidas neste canal primário de atendimento evoluíram para um atendimento na Ouvidoria. Ou seja, a Central de Atendimento da Bitso Brasil consegue atender e solucionar satisfatoriamente 97,1% das reclamações ou necessidades de ajuda dos nossos clientes, não sendo necessário um contato posterior com a Ouvidoria.



\*Nem todas as demandas recebidas pela Ouvidoria foram previamente tratadas pela Central de Atendimento. Portanto, o número de demandas tratadas pela Ouvidoria e que foram efetivamente respondidas de forma insatisfatória pela Central de Atendimento é ainda menor.

# 04.3

## Tempo de Resposta da Ouvidoria

O prazo legal que temos para responder os chamados da Ouvidoria é de **até 10 (dez) dias úteis**. Contudo, trabalhamos intensamente para tentar responder e solucionar os problemas dos nossos usuários o mais rápido possível, de uma forma simples e transparente.

Assim, informamos que **o tempo médio para resposta e solução dos chamados da Ouvidoria, de julho a dezembro de 2024, foi de 3,7 dias.**

# 05.

## Considerações Finais

A Ouvidoria da Bitso Brasil sempre estará disponível para atender aos seus usuários, sempre buscando por melhorias contínuas em seus serviços.

Continuaremos trabalhando incessantemente para melhorar cada vez mais as métricas de atendimento, tanto para os atendimentos primários aqui citados como para a própria Ouvidoria.

Ressaltamos que a Bitso Brasil, além de cumprir com suas obrigações legais e regulatórias, visa trazer maior transparência e segurança para os seus usuários, e por isso, em caso de problemas, **não hesite em contatar o canal da Ouvidoria.**