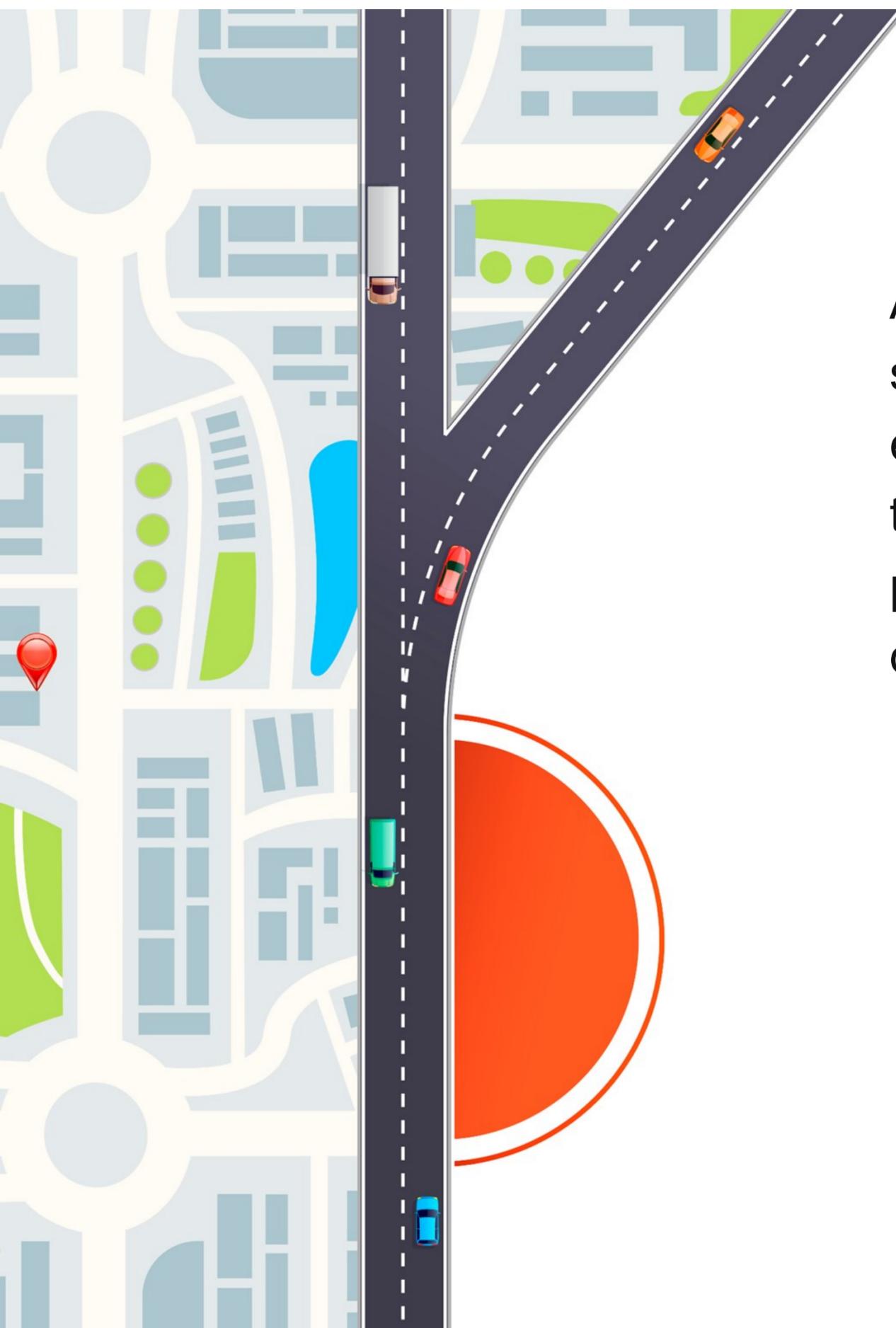


# **Relatório Ouvidoria Strada Bank 2º Semestre/23**

The illustration on the left side of the slide depicts a stylized road network. A dark grey road with white dashed lines runs vertically, then curves to the right. Several small cars in various colors (orange, red, green, blue) are shown driving on the road. The background features a light-colored map with various shapes representing buildings, parks, and water bodies. A red location pin is visible on the left side of the map.

# 1. Apresentação

A Green Net Instituição de Pagamento LTDA “Strada” surgiu com o desejo de levar transformação digital e evolução na cadeia logística, facilitando o acesso a transações financeiras e serviços digitais para nossos parceiros. Nossos serviços são voltados a gestão logística das viagens realizadas pelo meio rodoviário.

Este material se refere ao relatório semestral da Ouvidoria da Strada Bank, seguindo normativas conforme previsto na Resolução BCB N°28 de 23 de outubro de 2020. O material apresenta informações quantitativas e qualitativas referente às atividades desenvolvidas pelo time na data base de 01/07/2023 à 31/12/2023.

## 2. Canais de atendimento - Strada Bank

Os canais de atendimento da Strada Bank são focados na experiência do cliente, estando a disposição 24 horas por dia em nossa central de atendimento. A Ouvidoria possui funcionamento apenas em dias úteis das 08:00 às 17:30 (Horário local). Este canal ao cliente possui um atendimento ímpar com imparcialidade e ética para tratamento das demandas.

### Central de atendimento

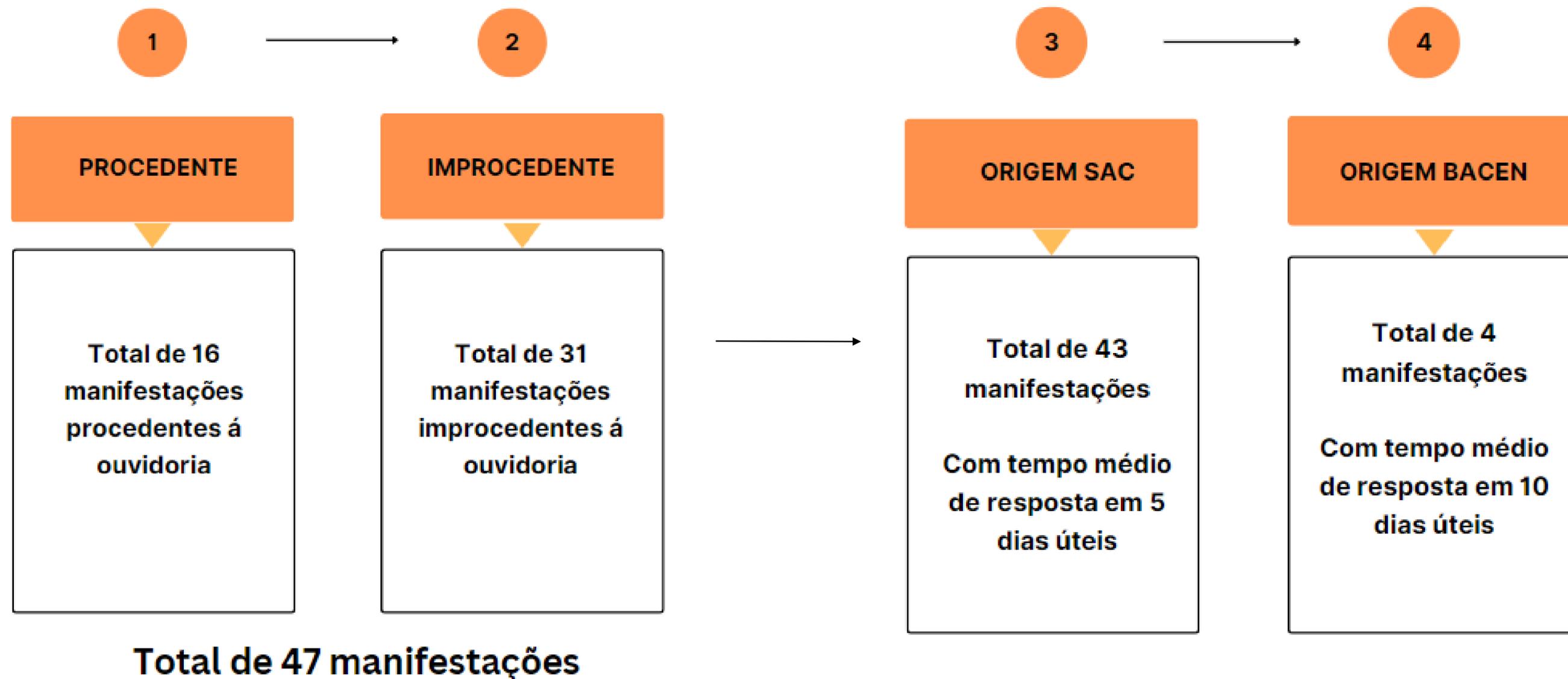
-  Atendimento telefônico  
0800 600 2528
-  E-mail  
[atendimento.bank@strada.log.br](mailto:atendimento.bank@strada.log.br)
-  Chat  
(65) 99935-5074

### Ouvidoria

-  Atendimento telefônico  
0800 008 1060
-  E-mai  
[ouvidoria@strada.log.br](mailto:ouvidoria@strada.log.br)

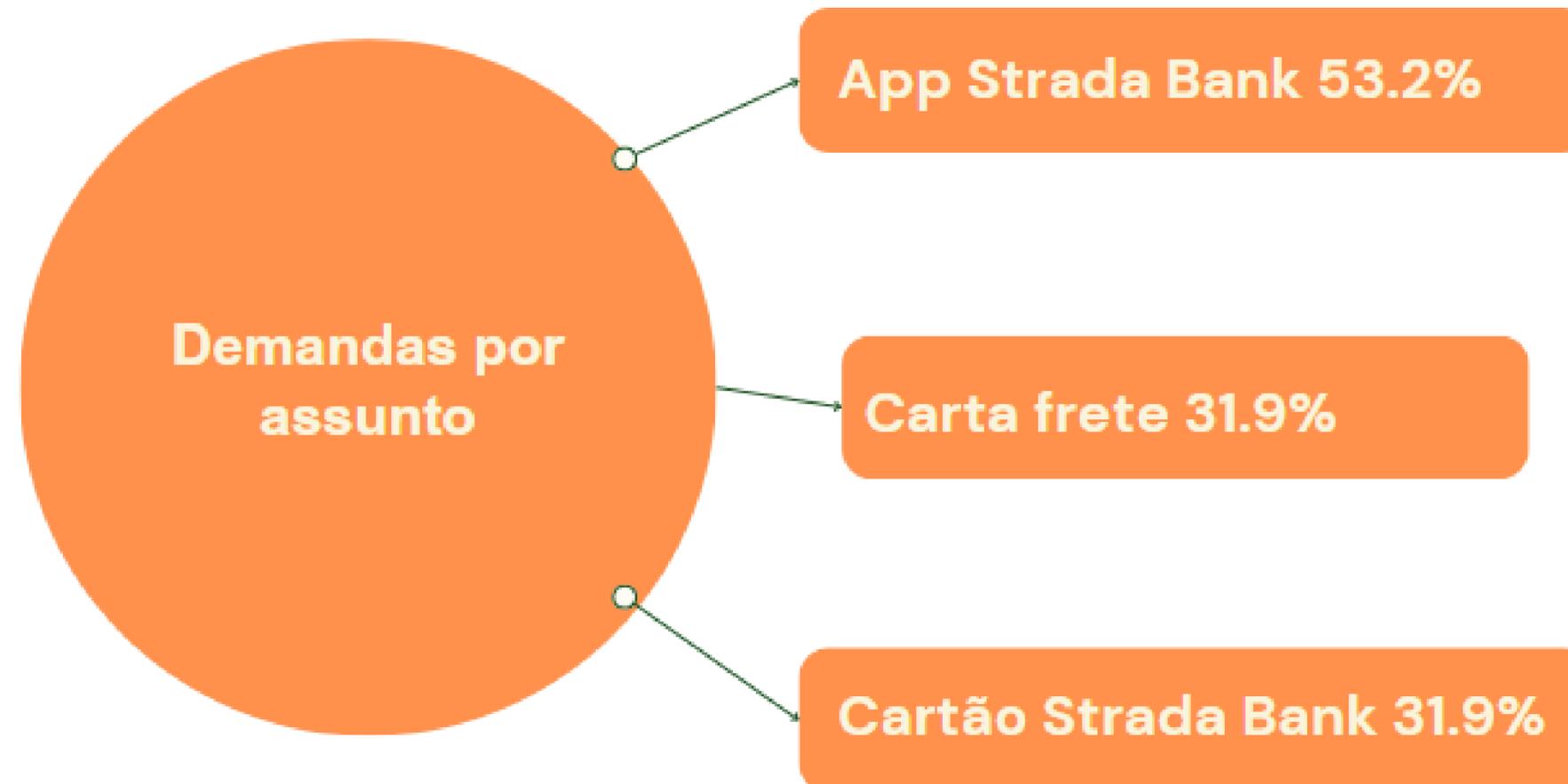
# 3. Volume de manifestações

Todas as manifestações direcionadas à ouvidoria são classificadas como procedentes e improcedentes. Para que um caso seja tratado como procedente o cliente deve apresentar algum protocolo pré existente sem resolução ou insatisfeito com o tratamento do caso.



# 3.1 Demandas por assunto

Após a classificação das demandas comp Procedentes ou Improcedentes elas são diferenciadas pelo tipo de serviço que a empresa oferece; sendo eles App Strada Bank, Cartão Strada Bank, e Carta frete.



# Considerações finais

A Ouvidoria da Strada Bank, age em cumprimento às regulamentações externas e internas da empresa, para garantir o melhor atendimento ao cliente, proporcionando análises imparciais e éticas. Estamos à disposição para melhorar sempre com o auxílio de quem também faz parte desta história! Você cliente e usuário de nosso serviços, pois com a sua voz, buscamos otimização de processos, e aperfeiçoamento dos serviços



**Mude sua rota,  
Comece pela **Strada**.**