

Relatório de Atividades de Ouvidoria

Strada

2º semestre 2025

Ouvidoria - STRADA
Escritório Pimentel Advogados Associados



Empresa:

Strada

Av. Dr. Chucri Zidan, 246 – 22º andar – Vila Cordeiro

São Paulo – SP

04583-110

Ouvidor:

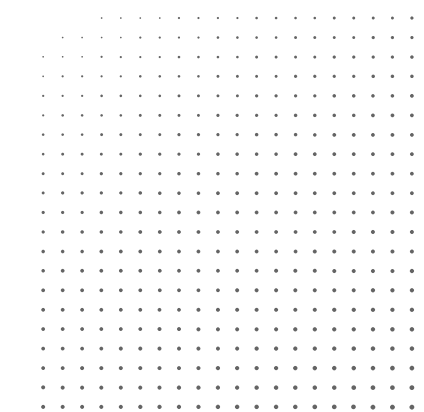
Marcio Alexandre Malfatti

Coordenadores:

Flávio Braga

Barbara Monteiro

Apresentaremos a seguir, nos termos da legislação vigente, os **resultados quantitativos e qualitativos da Ouvidoria Strada, no 2º semestre de 2025.**





Ouvidor: **Marcio Malfatti**

Sócio do Pimentel Advogados Associados. Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores, pós-graduado em Processo pela Universidade Paulista e Especialista em Direito dos Seguros por instituições de destaque da Europa e América Latina. Autou como Superintendente Jurídico e Gerente de contencioso em seguradoras de grande porte e presidiu tanto a Comissão de Assuntos Jurídicos do Sindicato das Seguradoras do Estado de São Paulo quanto a AIDA Brasil – Association Internationale de Droit des Assurances.



Head de Ouvidoria: **Flávio Braga**

Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores Especialista em Direito Público, Administrativo e Civil pela PUC-MG. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera. Especialista em Direito de Seguros pela Universidade de Buenos Aires. E pela Universidade de Salamanca. Membro da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-MG. Membro de Ouvidoria da Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC. Auditor da Norma ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade.



Head de Ouvidoria: **Barbara Monteiro**

Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores. Especialista em Direito Público pela Uniasselvi. Pós-graduada em Gestão de Negócios pelo IBMEC. Compôs, como membro, a Comissão de Ouvidoria da CNseg, Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC e Ouvidor Suplente de empresa regulada pela ANS, Susep e BCB.



Sumário



2

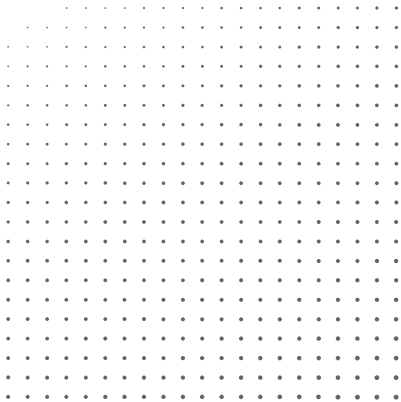
Apresentação

• Ouvidoria Strada	03
• Sumário	04
• Canais de atendimento	05
• Qualidade Adequação da Estrutura Sistema CRM Capacitações	06
• Metodologia e Classificação	07

8

Indicadores de Ouvidoria

• Indicadores	09
• Medidas Corretivas e de Aprimoramento	10



Canais de atendimento



• Canal indireto



Atendimento de solicitações registradas no Órgão Regulador
(Banco Central do Brasil)



• Canais diretos



Telefone

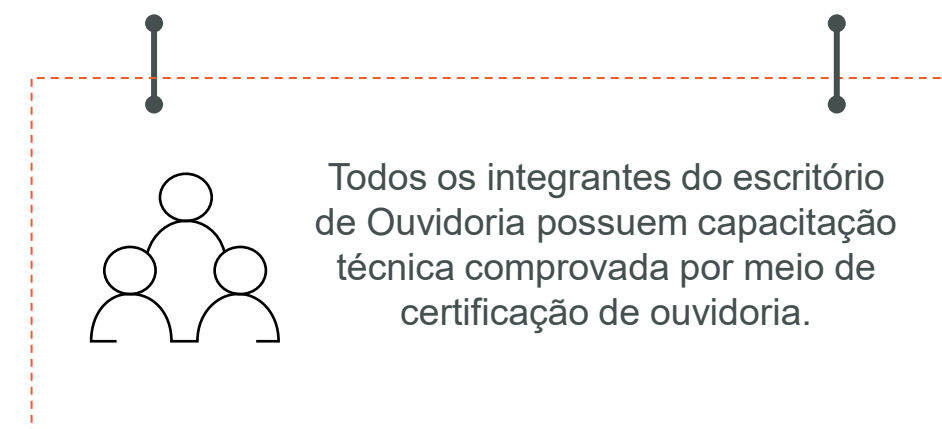
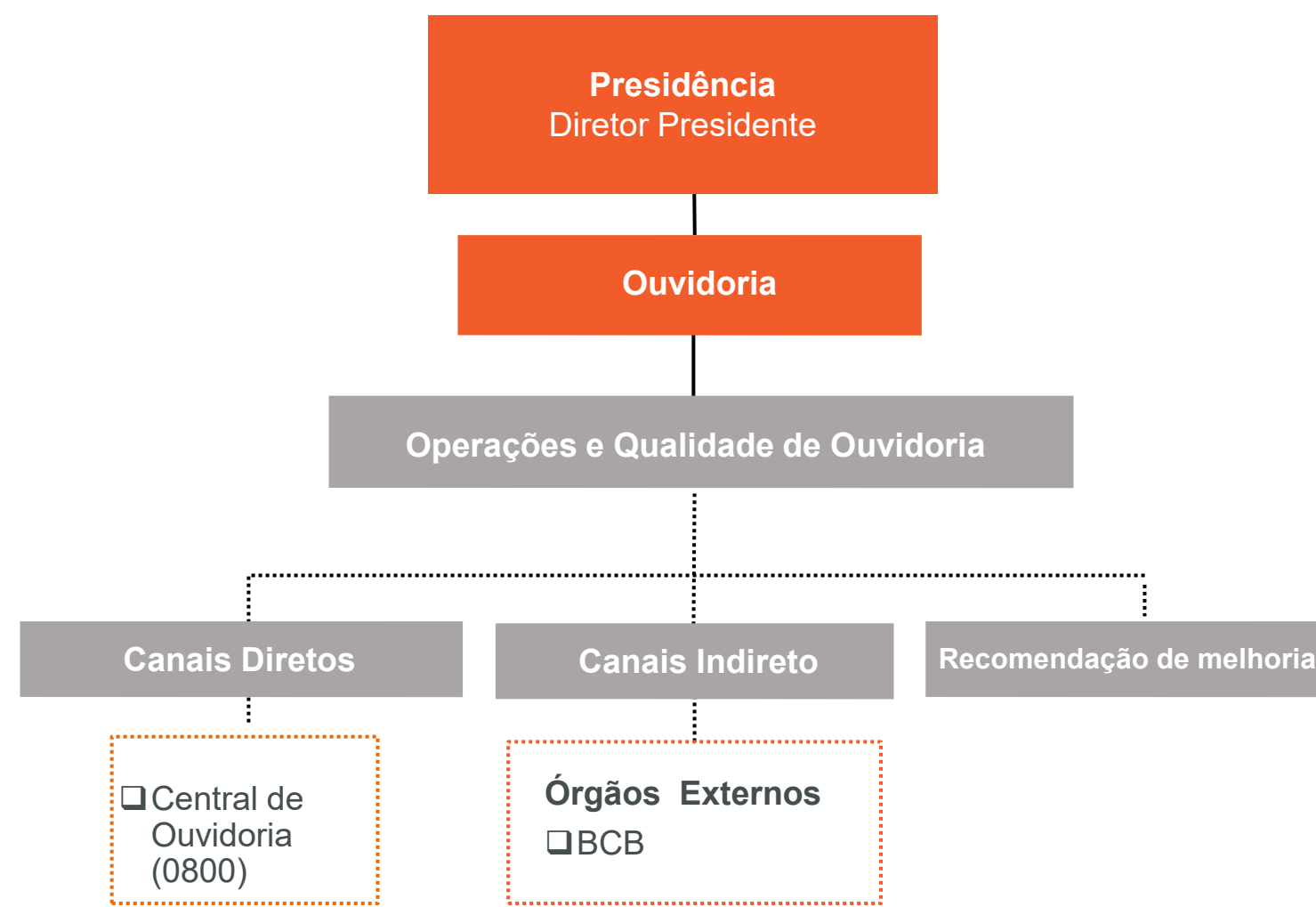
Atendimento telefônico gratuito
de 08h às 18h Seg. a Sex exceto
feriados
0800 008 1060



A Ouvidoria está vinculada à Presidência reportando periodicamente indicadores por meio de relatórios mensais e semestrais, contemplando as demandas recebidas e as sugestões de melhorias identificadas ao longo do período. Atua na defesa dos direitos dos consumidores, em instância administrativa, superior e diferenciada, por meio do recebimento, apuração e tratamento adequado das reclamações, em consonância com a Resolução BCB nº 28/2020.

A gestão dos atendimentos da Ouvidoria é realizada por meio do Sistema Zendesk, uma plataforma de CRM que proporciona a visão do tratamento da ocorrência, fortalecendo a eficiência e a qualidade do atendimento.

Ouvidor **Marcio Alexandre Malfatti**, em conformidade com a regulamentação vigente.



Metodologia e Classificação



Procedente| Parcialmente Procedente

Procedente: Descumprimento de norma, procedimentos internos ou de cláusulas contratuais por parte da empresa.

Parcialmente **Procedente:**
Descumprimento de norma, procedimentos ou cláusulas contratuais, por parte da empresa, em parte do pleito formulado pelo demandante.

Improcedente

Não há descumprimento de norma, procedimento ou cláusulas contratuais por parte da empresa.

Não se aplica

Demandas sem produto STRADA.

Pendente de decisão

Demandas sob análise para resposta e classificação.

A **Ouvidoria da STRADA** é um pilar na promoção da transparência e na defesa dos direitos do consumidor. Atuamos com independência e imparcialidade, assegurando a conformidade com as normas legais e regulamentares, e fortalecendo a relação de confiança entre clientes e companhia. Nosso compromisso vai além da resolução de reclamações recebidas por canais diretos e indiretos: trabalhamos para transformar as manifestações em oportunidade de melhoria. Com o indicador de classificação das demandas e demais análises, identificamos pontos de atenção relacionados a normas, procedimentos internos e cláusulas contratuais. Essa prática contribui para a evolução contínua dos produtos, processos e serviços, impulsionando a excelência no atendimento e garantindo uma experiência cada vez mais excelente para nossos clientes.

Indicadores de Ouvidoria



Volumetria | Canal de entrada

150%

aumento de registros
no comparativo entre
2º S 2024 e 2º S 2025

-25%

diminuição de registros
de RDR, no comparativo
entre
2º S 2024 e 2º S 2025

30%

Demandas de canais
externos no 2º S 2025

70%

Demandas de canais
internos no 2º S 2025

Classificação

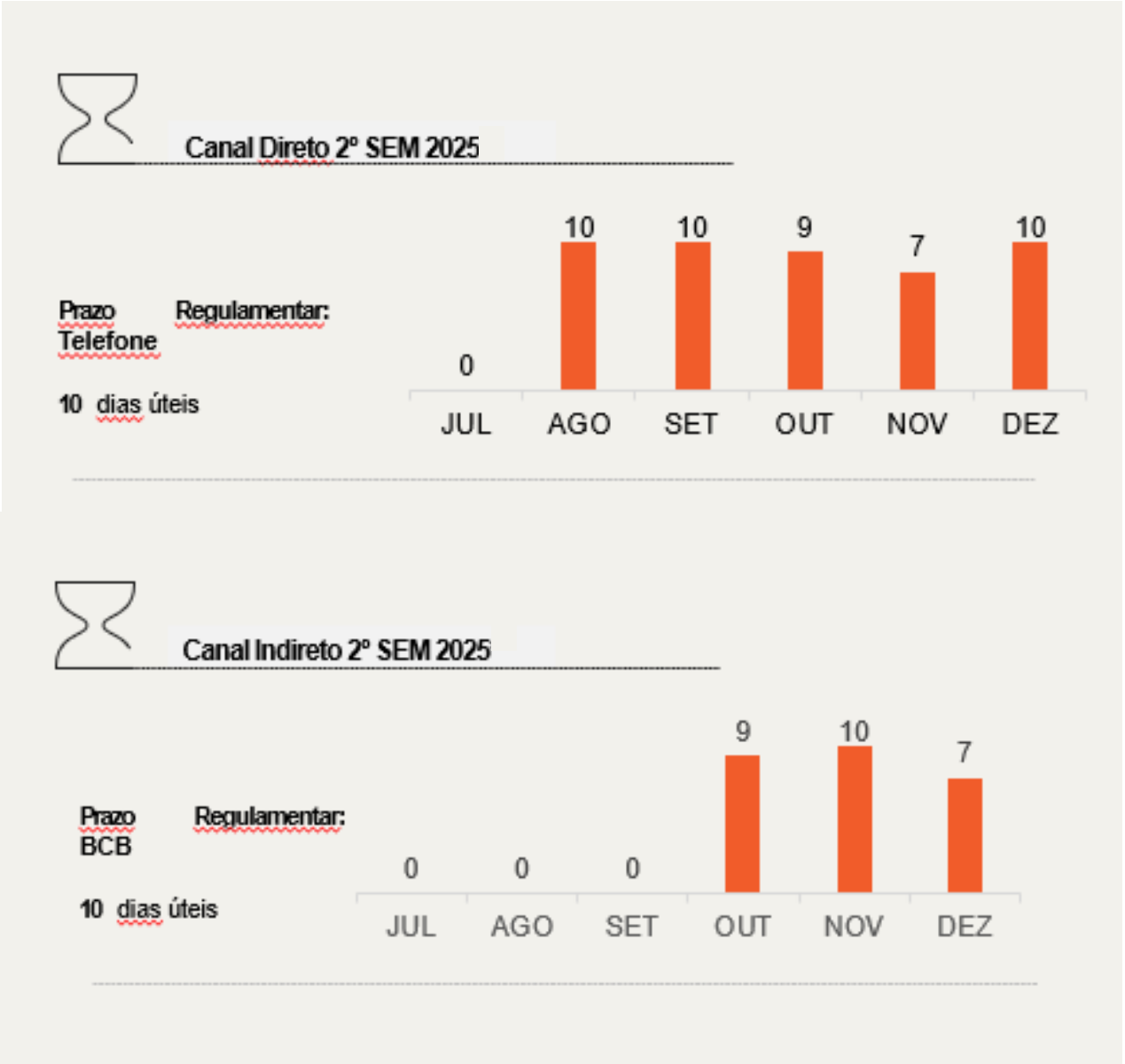
50%

demandas consideradas
procedentes, no 2º S 2025,
pela Ouvidoria

50%

demandas consideradas
improcedentes, no 2º S 2025,
pela Ouvidoria

Tempo Médio de Resposta



Medidas Corretivas e de aprimoramento



Em conformidade com o inciso IV do artigo 7º da Resolução BCB nº 28/2020, cabe à Ouvidoria manter o Conselho de Administração, a Diretoria e demais administradores informados sobre eventuais problemas e deficiências identificados no desempenho de suas atribuições, bem como sobre os resultados das medidas adotadas para sua correção.

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria avaliou que não houve necessidade de recomendar a implementação de novos processos ou procedimentos à Strada. As manifestações recebidas concentraram-se, majoritariamente, em falhas pontuais de atendimento, plenamente solucionadas no momento de sua ocorrência.

A Strada reafirma seu compromisso com a excelência no relacionamento com clientes e parceiros, mantendo esforços contínuos para aprimorar seus fluxos de atendimento. Esse trabalho é apoiado pela atuação do Ouvidor e pela estrutura do escritório Pimentel e Associados Advocacia, responsável pelo monitoramento e tratamento das ocorrências, assegurando o cumprimento integral das normas vigentes e das exigências regulatórias aplicáveis.





Obrigado!