

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026



Soluções financeiras sob medida
para negócios que não param.

Ouvidoria Artta

A Ouvidoria da Artta atua como instância final de atendimento aos clientes, destinada ao tratamento de demandas que não foram solucionadas de forma satisfatória pelos canais primários.



Base Regulatória

Em conformidade com a regulamentação do Banco Central do Brasil, especialmente a Resolução CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria tem como principal objetivo assegurar respostas conclusivas, imparciais e tempestivas, garantindo a adequada análise das manifestações recebidas.

Mais do que resolver demandas individuais, a Ouvidoria da Artta exerce um papel estratégico dentro da instituição, transformando as manifestações dos clientes em insumos relevantes para o aprimoramento contínuo dos nossos produtos, serviços e processos internos.

Nossa atuação está pautada em pilares fundamentais:

- (i) transparência no relacionamento com o cliente;
- (ii) imparcialidade na análise das demandas;
- (iii) resolutividade efetiva;
- (iv) melhoria contínua da experiência do usuário.

Modelo de Atuação

Alinhada à estrutura e à complexidade dos produtos e serviços oferecidos, a Artta adota como princípio central a proximidade com o cliente e a atuação preventiva.

Nesse sentido, a instituição mantém contato direto e contínuo com seus usuários, permitindo que eventuais dificuldades sejam identificadas e tratadas em tempo real pelos times responsáveis, antes mesmo de se consolidarem como manifestações formais.

Atuação Preventiva

Esse modelo de atuação, orientado à antecipação de demandas e à resolutividade nos canais primários, contribui para a redução do volume de acionamentos da Ouvidoria e para o fortalecimento da experiência do cliente.

A Ouvidoria, por sua vez, desempenha papel complementar e estratégico, consolidando aprendizados a partir das manifestações recebidas e atuando de forma integrada com as áreas internas para o aprimoramento contínuo de produtos, serviços e processos.

Resultados do Período

Como reflexo direto dessa abordagem, a Artta registrou, no período analisado, apenas

2 Manifestações formais

no canal de Ouvidoria (ouvidoria@artta.com.br), o que evidencia a efetividade dos mecanismos de atendimento primário e a capacidade da instituição de atuar de forma proativa na identificação e solução de eventuais pontos de atenção.

Dados por canal

Canal	Total	Procedentes	Improcedentes	Tema Principal	Tempo Médio de Resposta
RDR	1	1	0	MED	5 dias
Telefone (0800)	0	0	0		0
E-mail	2	1	1	MED	7 dias

Dessa forma, reforçamos nosso compromisso com a qualidade dos serviços prestados, com a conformidade regulatória e com a construção de uma relação de confiança com nossos clientes e parceiros.”



Soluções financeiras sob medida
para negócios que não param.