

## **Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria**

**Data base: 1º Semestre de 2019:**

No período base registramos 26 reclamações na Ouvidoria, das quais 19 (73%) foram consideradas improcedentes, 6 (23%) consideradas procedentes solucionadas e 1(4%) foi considerada procedente não resolvida, pois estamos aguardando posicionamento de órgão externo. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 4 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 7 dias. Os principais motivos de reclamações foram: baixa de gravame; carta de anuência; descontos indevidos e renegociação/quitação de dívidas.

Adicionalmente, no que se refere à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, no período base 1 atendimento foi avaliado pelo cliente, do qual , tanto em relação à solução apresentada, quanto em relação à qualidade do atendimento prestado, foi classificado com a nota 5 (excelente).

\*\*\*