

**Data base: 2º Semestre de 2020:**

- ✓ No período base registramos 02 reclamações na Ouvidoria, das quais 01 (50%) foi considerada improcedente e 01 (50%) foi considerada procedente resolvida, tendo sido classificada como procedente, em virtude de a baixa de gravame não ter sido processada automaticamente.
- ✓ 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo.
- ✓ A média foi de 0 reclamação por mês e o prazo médio de resposta foi de 09 dias.
- ✓ O motivo das reclamações foi: baixa de gravame

Adicionalmente, no que se refere à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, no período base não houve avaliação referente a qualidade do atendimento da Ouvidoria por parte dos clientes/usuários.

\*\*\*