

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

### **Data base: 1º Semestre de 2017:**

No período base registramos 48 reclamações na Ouvidoria, das quais 25 (52,08%) foram consideradas improcedentes e 23 (47,92%) consideradas procedentes solucionadas. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 8 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 6 dias. Os principais motivos de reclamações foram: baixa de gravame; fornecimento de documentos; resgate de cheques; baixa de pagamentos e renegociação/quitação de dívidas.