

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

**Data base: 2º Semestre de 2018:**

No período base registramos 22 reclamações na Ouvidoria, das quais 15 (68%) foram consideradas procedentes solucionadas, 6 (27%) consideradas improcedentes e 1 foi considerada procedente não resolvida (5%), pois estamos aguardando posicionamento de órgão externo. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 3 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 6 dias. Os principais motivos de reclamações foram: baixa de gravame; renegociação/quitação de dívidas; carta de anuência e carta de quitação anual/extrato anual consolidado.

Adicionalmente, no que se refere à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, no período base 4 atendimentos foram avaliados pelos clientes, dos quais em relação a solução apresentada 3 foram classificados com a nota 5 (excelente) e 1 classificado com a nota 4 (bom).

\*\*\*