

Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Data base: 2º Semestre de 2019:

No período base registramos 09 reclamações na Ouvidoria, das quais 05 (56%) foram consideradas improcedentes e 04 (44%) foram consideradas procedentes resolvidos. 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo. A média foi de 1 reclamação por mês e o prazo médio de resposta foi de 7 dias. Os principais motivos de reclamações foram: baixa de gravame; negativação indevida; cópia de contrato; carta de anuência; carta de quitação anual/extrato anual consolidado e desbloqueio.

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.
