

Data base: 2º Semestre de 2021:

- ✓ No período base registramos 10 reclamações na Ouvidoria, das quais 06 (60%) foram consideradas improcedentes e 04 (40%) foram consideradas procedentes resolvidas.
- ✓ 100% das reclamações referiram-se às Operações de Varejo.
- ✓ A média foi de 2 reclamações por mês e o prazo médio de resposta foi de 09 dias.
- ✓ Os motivos das reclamações foram:
 - Liquidação Antecipada,
 - Renegociação/quitação de dívidas,
 - Baixa de gravame,
 - Entrega amigável,
 - Alteração de Endereço,
 - Carta de quitação anual/Extrato annual e.
 - Liberação de margem.

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.
