Relatório de informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

- No período-base registramos 05 reclamações na Ouvidoria, sendo 03 consideradas improcedentes e 02 consideradas procedentes resolvidas.
- 03 das reclamações registradas no período, são oriundas de operações realizadas no segmento Varejo.
- O prazo de resposta foi de 13 dias (corridos).
- Os motivos das reclamações foram:
  - Baixa de gravame;
  - Transferência de titularidade (espólio)
  - Portabilidade;
  - Carta de quitação.

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.

***