

relatório  
**OUVIDORIA**  
2º semestre de 2023





## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Cooper Card cumpre com os termos da Resolução BCB nº 28/2020, da Lei 8.078/1990 e demais regulamentações aplicáveis.

Este relatório apresenta o resultado relativo às atividades da Ouvidoria da Cooper Card no **2º Semestre de 2023**.



## MISSÃO COOPER CARD

Facilitar a vida das pessoas, disponibilizando soluções inteligentes em meios de pagamentos e serviços.



## MISSÃO OUVIDORIA

O papel da nossa Ouvidoria é dar voz aos clientes. É acolher com empatia e profundo respeito, é traduzir os seus anseios em ações práticas, que fazem com que a Cooper Card, cada vez mais, ofereça aos seus clientes uma excelente experiência de uso de seus produtos e serviços.

Afinal, gente é o que nos move!



Para uma vida melhor!

## OUVIDORIA em números

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação. No 2º semestre de 2023, foram registrados **840** atendimentos no canal de Ouvidoria, sendo que:



# OUVIDORIA em números

## Classificação das reclamações

11



### PROCEDENTE SOLUCIONADA

Quando a Ouvidoria identifica a legitimidade da reclamação e atua de modo a solucionar. E soluciona.

0



### PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

Quando a Ouvidoria ainda está entendendo os detalhes da reclamação, levantando informações e ainda não é possível solucionar, nem concluir sobre sua procedência.

36



### IMPROCEDENTE

Quando a reclamação já foi apurada pela Ouvidoria e por algum motivo, que será detalhando para o reclamante, a reclamação não procede. Seja porque a reclamação caberia ao canal padrão de atendimento ou porque houve algum equívoco por parte do reclamante.

793



### CANAL ERRADO

Quando o cliente não acionou nenhum outro canal de atendimento de forma primária.

## CANAIS de atendimento



**0800 640 8484**



**Segunda a Sexta.  
Das 9h às 18h**



**[ouvidoria@coopercard.com.br](mailto:ouvidoria@coopercard.com.br)**



**“Falar é uma  
necessidade,  
escutar é uma  
arte”**  
Goethe

**Obrigado!**