

relatório  
**OUVIDORIA**  
1º semestre de 2022



**COOPER**  
card

Para uma vida melhor!

## 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 **1º Semestre de 2022**.



## MISSÃO COOPER CARD

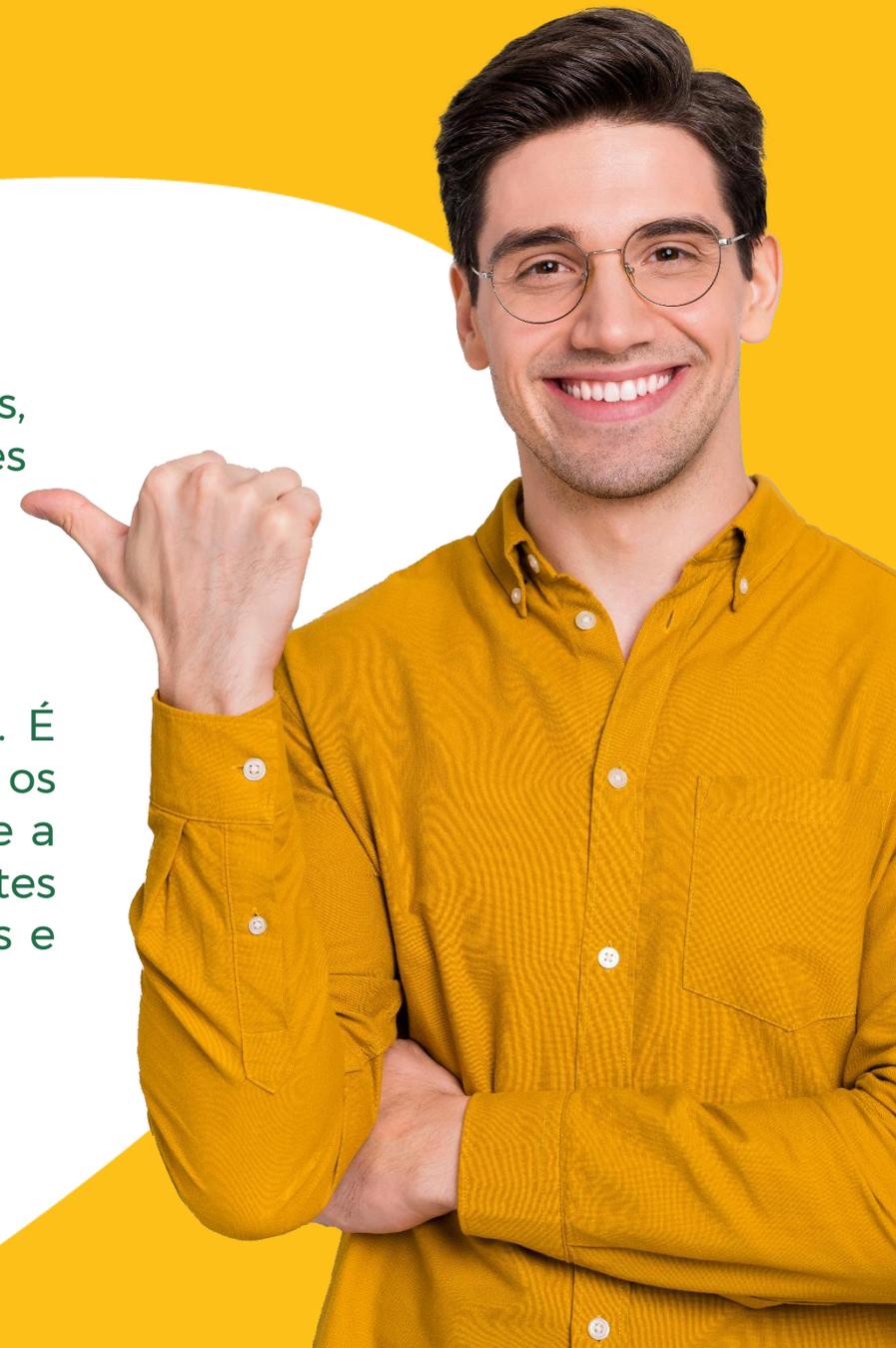
Facilitar a vida das pessoas, disponibilizando soluções inteligentes em meios de pagamentos e serviços.



## 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!**



## OUVIDORIA em números

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação. No 1º semestre de 2022, foram registradas **385** reclamações no canal de Ouvidoria, sendo que:

102



Atendimentos  
por telefone

281



Atendimentos  
por e-mail

2



Atendimentos pelo  
Sistema de Registro  
de Demandas do  
Cidadão

100%



100% das demandas  
recebidas foram  
atendidas  
no prazo

0,78  
dias



Prazo médio de  
atendimento das  
Reclamações

0



0 demandas recebidas  
tiveram prazo de resposta  
prorrogado, conforme  
regulamentação, para análise  
interna

# OUVIDORIA em números

## Classificação das reclamações

22



### 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.

4



### 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.

359



### CANAL ERRADO

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

# CANAIS

## de atendimento



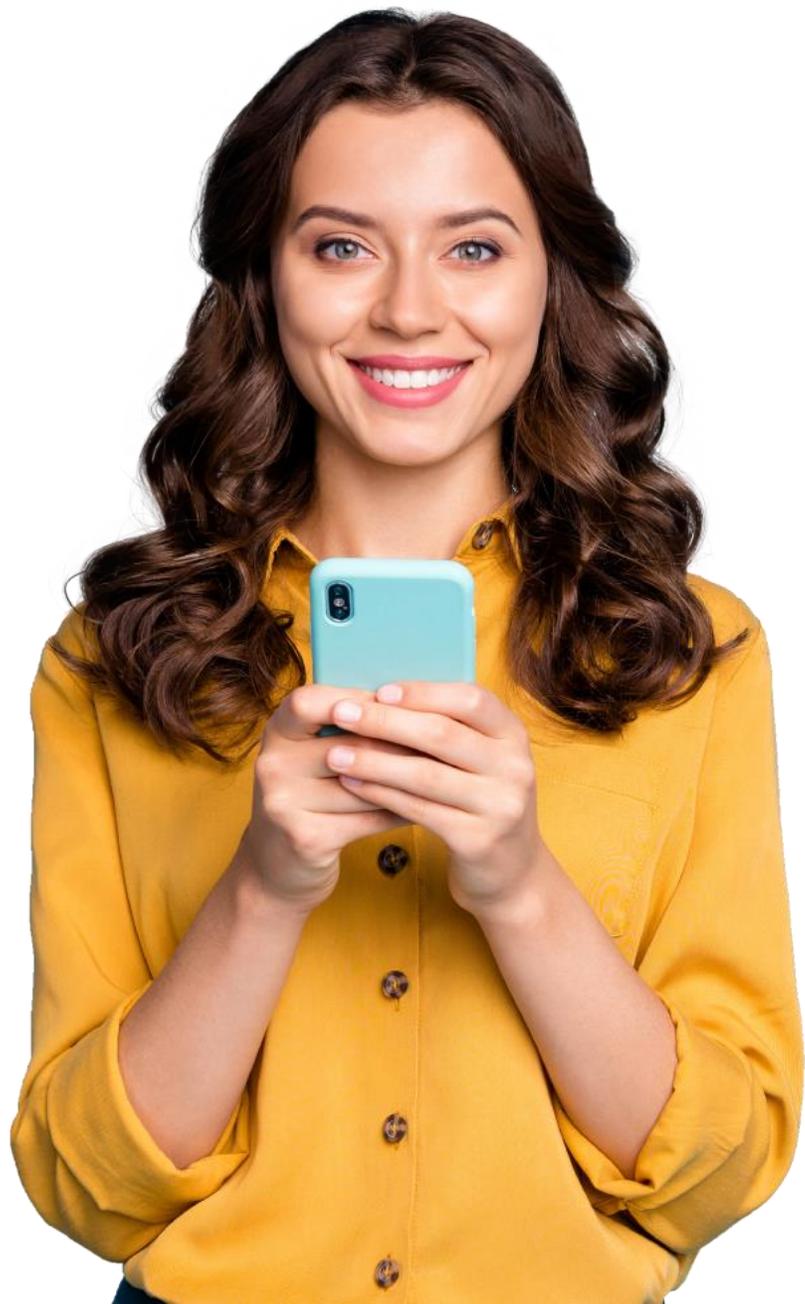
**0800 640 8484**



Segunda a Sexta.  
Das 9h às 12h e das 14h às 17h



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



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

**Obrigado!**

