

relatório
OUVIDORIA
2º semestre de 2024





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 2024.



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.

OUVIDORIA em números

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação. No 2º semestre de 2024, foram registrados **786** atendimentos no canal de Ouvidoria, sendo que:

521



Atendimentos
por telefone

226



Atendimentos
por e-mail

39



Atendimentos pelo
Sistema de Registro de
Demandas do Cidadão

100%



100% das demandas
recebidas foram
atendidas
no prazo

0,37
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

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.

54



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.

721



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

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

Obrigado!

