

# **Relatório de Ouvidoria Cartos**

## **1º Semestre 2025**

**Janeiro a Junho de 2025**

## **Classificação das Manifestações**

| <b>Tipo de Manifestação</b>      | <b>Qtd</b> | <b>%</b>       |
|----------------------------------|------------|----------------|
| <b>Reclamação</b>                | 8          | 88,90%         |
| <b>Solicitação de Informação</b> | 1          | 11,10%         |
| <b>Total</b>                     | <b>9</b>   | <b>100,00%</b> |

## **Temas**

| <b>Tema Principal</b>         | <b>Qtd.</b> | <b>%</b> |
|-------------------------------|-------------|----------|
| <b>Golpe/Fraude</b>           | 5           | 55,60%   |
| <b>Atendimento</b>            | 3           | 33,30%   |
| <b>Dúvidas sobre Produtos</b> | 1           | 22,20%   |

**Janeiro a Junho de 2025**

## **Procedência das Reclamações**

| <b>Resultado</b>     | <b>Quantidade</b> | <b>Percentual</b> |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Procedentes</b>   | 1                 | 11,10%            |
| <b>Improcedentes</b> | 8                 | 88,90%            |

## **Cumprimento de Prazos**

| <b>Tipo</b>                                     | <b>Prazo Médio</b> | <b>Percentual Cumprido</b> |
|-------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| <b>Interno</b><br>(Cartos → áreas responsáveis) | 3 dias úteis       | 100,00%                    |
| <b>Externo</b><br>(Cartos → cliente/reclamante) | 10 dias úteis      | 100,00%                    |

A Cartos reforça seu compromisso com a transparência e excelência no atendimento aos seus clientes e parceiros.

## **Central de Atendimento Cartos**

**Telefone:** 4003-9850

**WhatsApp:** (11) 3900-2980

**Horário de atendimento:** 2ª a 6ªf, das 9h às 18h  
(exceto feriados).