



RELATORIO DE OUVIDORIA

01/07/2020 até 31/12/2020

A Administradora de Consorcio Nacional Gazin Ltda – Que atua na Administração de grupos de consórcios, conforme determinação do artigo 6º da Circular nº2.861 de 10.02.1999 do Banco Central do Brasil, Resolução BCB 28, de 23 de Outubro de 2020 com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

INTRODUÇÃO

A ouvidoria é o canal de relacionamento entre a instituição e seus clientes, o qual busca o atendimento de reclamações, indicações, solicitações, e demais demandas de natureza assemelhada. Este não é o meio comercial e, sim, o canal de última instância na comunicação entre seu público e a instituição na mediação das manifestações.

O presente relatório tem por objetivo o cumprimento das atribuições da Ouvidoria, conforme Resolução BCB 28, de 23 de Outubro de 2020. De forma resumida a Ouvidoria apresenta os trabalhos realizados no 2º Semestre de 2020, abordando temas, tabelas e ações que marcaram sua atuação de comunicação com clientes e usuários de produtos e serviços durante o período.

A Ouvidoria descreve os atendimentos realizados executando sempre a rotina de receber críticas, reclamações, sugestões e elogios. Diante desses registros apura e trata formal e imparcialmente todas as manifestações, abrindo para cada uma delas um processo, solicitando providências e conferindo seu cumprimento.

Ao realizar o trabalho de recepção e análise de manifestações do público gera informações importantes para a identificação de possibilidades de aprimoramento. Desse modo, são propostas ações de correção e melhorias que contribuem para a prevenção e reversão definitiva de reclamações, resultando no aumento do grau de satisfação dos clientes com a Instituição, além da proposição, a Diretoria, de ações de melhorias de processos, produtos/serviços, caso necessário, a partir das demandas recebidas.

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores, sendo compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e o porte da Instituição.

Os canais de comunicação com a Ouvidoria encontram-se registrados nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Instituição, registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

I. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como instância final de recorrência quando a solução ou resposta apresentada pelos demais canais de atendimento não for satisfatória, contudo, não substitui o serviço destes outros canais, como a Central de Atendimentos. Todas as manifestações pertinentes a Ouvidoria cuja natureza se enquadre como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, devidamente formuladas são registradas em um sistema de acompanhamento, gerando correspondente número de protocolo de atendimento.

As ocorrências não passíveis de solução imediata, por demandarem aprofundamento no caso, são objeto de tratamento e resposta, em até 10 (dez) dias úteis contados da data da protocolização da ocorrência, ao cliente e usuário. O tratamento das ocorrências de Ouvidoria vem sendo realizadas de forma eficaz, com respostas tempestivas e fundamentadas em pareceres dos departamentos responsáveis, quando necessário.

Com a missão de garantir aos clientes e usuários o direito de ter a sua manifestação sobre os serviços prestados pela Instituição apreciada e atuar no sentido de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição e após análise do conteúdo de tais pareceres, a Ouvidoria acompanha as respostas conclusivas aos clientes e usuários.

Os critérios empregados para avaliar manifestações recebidas pelo canal de comunicação da Ouvidoria são:

a) Manifestação Improcedente - Manifestações que foram atendidas e registradas pela Ouvidoria e não condizem com suas atribuições.

b) Manifestação Procedente solucionada - Manifestações pertinentes que foram recebidas, registradas pela Ouvidoria, analisadas, solucionadas e respondidas ao cliente no prazo de 10 dias uteis, conforme Resolução BCB 28, de 23 de Outubro de 2020, contados da data de protocolização da ocorrência.

c) Manifestação Procedente não solucionada - Manifestações procedentes que foram recebidas, registradas pela Ouvidoria, não solucionadas e não respondidas ao cliente no prazo de 10 dias uteis, conforme Resolução contada da data de protocolização da ocorrência.

Por ser um canal de comunicação disponível aos clientes e usuários de produtos e serviços, a Ouvidoria está aberta para receber as manifestações e trata-las de forma neutra e objetiva, procurando sempre agilizar processos e facilitar informações.

Cumpre-nos ressaltar que as reclamações não são recorrentes, apontando casos esporádicos, sem alertar para nenhuma falha sistêmica continuada sempre na direção da busca de soluções. Importante destacar a mobilização diante dos fatos gerados. As respostas e os encaminhamentos das reclamações passam pelos respectivos setores.

As operações da Administradora de Consorcio Nacional Gazin Ltda – Que atua na Administração de grupos de consorcios, são realizadas com compromisso, respeito e buscando a satisfação do cliente, pautada na cordialidade nas relações com os interlocutores, confidencialidade das informações recebidas e cumprimento das normas e regulamentos vigentes. Todas as demandas foram resolvidas pelos setores, sem se caracterizar a necessidade de proposições específicas a diretoria.

Os quantitativos das manifestações direcionadas a Administradora de Consorcio Nacional Gazin, são apresentadas nos quadros a seguir:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO					
MÊS	QTDE	EM ATENDIMENTO	IMPROCEDENTE	PROCEDENTE SOLUCIONADA	PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA
Jul/2020	205	00	200	05	00
Ago/2020	128	00	120	08	00
Set/2020	92	00	85	07	00
Out/2020	102	00	97	05	00
Nov/2020	124	00	122	02	00
Dez/2020	124	00	120	04	00
Totais	775	00	744	31	00

FORMAS DE CONTATO	
FORMA	QTDE
E-mail	000
Telefone	775
RDR BACEN	000
Redes Sociais	000
Reclame Aqui	000
Outros	000
Totais	775

As demandas recebidas no período foram importantes para que pudéssemos analisar o que de melhor podemos oferecer ao nosso cliente e verificar se as informações estão sendo passadas de forma clara, possibilitando-nos assim aprimorar os processos que são essenciais para a sustentabilidade legal e de confiança dos negócios.

II. CONCLUSÃO

Diante do resultado apresentado no 2º semestre, torna-se cada vez mais evidente e consolidado o papel desta Ouvidoria como importante interlocutor entre clientes/usuários dos serviços oferecidos com a Administradora de Consorcio Nacional Gazin Ltda – Que atua na Administração de grupos de consorcios.

Por sua vez, as demandas procedentes, demonstram a importância de sua atuação que se destina a receber e solucionar reclamações, tendo como prioridades a integração com seus clientes na relação contratual, prevenção e solução de conflitos e excelência no atendimento.

As manifestações recebidas foram analisadas e encaminhadas aos setores competentes e receberam as pertinentes soluções. O resumo do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e apresentado, semestralmente, por meio de relatório gerencial assinado pelo componente organizacional da Ouvidoria e pelo relatório do Ouvidor, destinado a Diretoria.

A demonstração de resultados torna o valor da Ouvidoria mais tangível, conferindo-lhe status de investimento relevante para a boa continuidade dos negócios e atendimento as necessidades dos nossos clientes e usuários.

É de se frisar que a Ouvidoria tem a total liberdade para atuar e obter o necessário suporte legal visando, efetivamente, desempenhar com responsabilidade e transparência as suas atividades. Após concluir os trabalhos do semestre, a Ouvidoria entendeu como adequada a forma de condução das atividades deste componente organizacional, face a quantidade de manifestações recebidas e as soluções apresentadas e sugere a continuidade das medidas habitualmente adotadas.

DocuSigned by:

Geralda Aparecida Francisco

503301374B6C41F...

GERALDA APARECIDA FRANCISCO
Ouvidora