



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

01/01/2023 a 30/06/2023

A Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda, que atua na Administração de grupos de consórcios, conforme determinação do artigo 6º da Circular nº 2.861 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 negocial 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 **1º Semestre de 2023**, 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.

As demandas também são submetidas a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Circular BCB nº 3.881 de 7 de março de 2018.

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 o 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 úteis, 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 úteis, 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 tratá-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 Consórcio Nacional Gazin LTDA, que atua na Administração de grupos de consórcios, 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 Consórcio Nacional Gazin LTDA, são apresentadas nos quadros a seguir:



OCORRÊNCIAS NO PERÍODO					
MÊS	QTDE	EM ATENDIMENTO	IMPROCEDENTE	PROCEDENTE SOLUCIONADA	PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA
Jan/2023	01	00	00	00	01
Fev/2023	03	00	01	02	00
Mar/2023	02	00	00	02	00
Abr/2023	05	00	02	03	00
Mai/2023	04	00	00	04	00
Jun/2023	04	00	00	04	00
Total	19	00	03	15	01

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. AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO PRESTADO

As demandas encaminhadas diretamente para os canais de atendimento da **Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda** foram submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Circular 3.881 de 7 de março de 2018.

O principal canal de avaliação utilizado é um link enviado por e-mail ao cliente e na ausência desse e na impossibilidade da realização, é realizado através de ligação telefônica, e também utilizando um formulário enviado pelos correios.

No presente semestre, tivemos **19** demandas submetidas à avaliação, das quais **16** não foram respondidas, conforme demonstrado abaixo:

AVALIAÇÕES NO PERÍODO			
MÊS	QTDE	AVALIAÇÃO RESPONDIDA	AVALIAÇÃO NÃO RESPONDIDA
Jan/2023	01	00	01
Fev/2023	03	01	02
Mar/2023	02	00	02
Abr/2023	05	01	04
Mai/2023	04	00	04
Jun/2023	04	01	03
Total	19	03	16



RESULTADO DA PESQUISA			
MÊS	NOTA	QTDE	%
Muito satisfeito	5	00	0%
Satisfeito	4	02	67%
Parcialmente satisfeito	3	00	0%
Insatisfeito	2	01	33%
Muito insatisfeito	1	00	00%
Total	-	03	100%



III. CONCLUSÃO

Diante do resultado apresentado no **1º 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 Consórcio Nacional Gazin Ltda, que atua na Administração de grupos de consórcios.

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:

CCBB610482E14D6...

SOLIANE JANAINA SANDRI
Ouvidora