

RELATÓRIO SEMESTRAL DO DIRETOR DE OUVIDORIA



Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020

2º semestre de 2023

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Administradora de Consorcio Nacional Gazin Ltda – Que atua na Administração de grupos de consórcios atua no tratamento de reclamações e na utilização de informações, desenvolvendo ações de melhorias nos processos, produtos e serviços prestados, conforme determinação da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

As demandas de ouvidoria são recebidas através dos canais de comunicação disponibilizados aos clientes e usuários através do site da Instituição e do Grupo Gazin, bem como, através do e-mail ouvidoria@gazin.com.br, pela central de atendimento 0800 644 9292 e redes sociais do grupo Gazin.

As demandas são 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 07 de março de 2018.

Não apenas em detrimento ao atendimento das determinações legais, a Ouvidoria demonstra o comprometimento do Grupo Gazin com as boas práticas do mercado, com respeito aos direitos dos consumidores e, pela busca constante de aprimoramento e melhoria dos relacionamentos

estabelecidos com os diversos públicos atendidos.

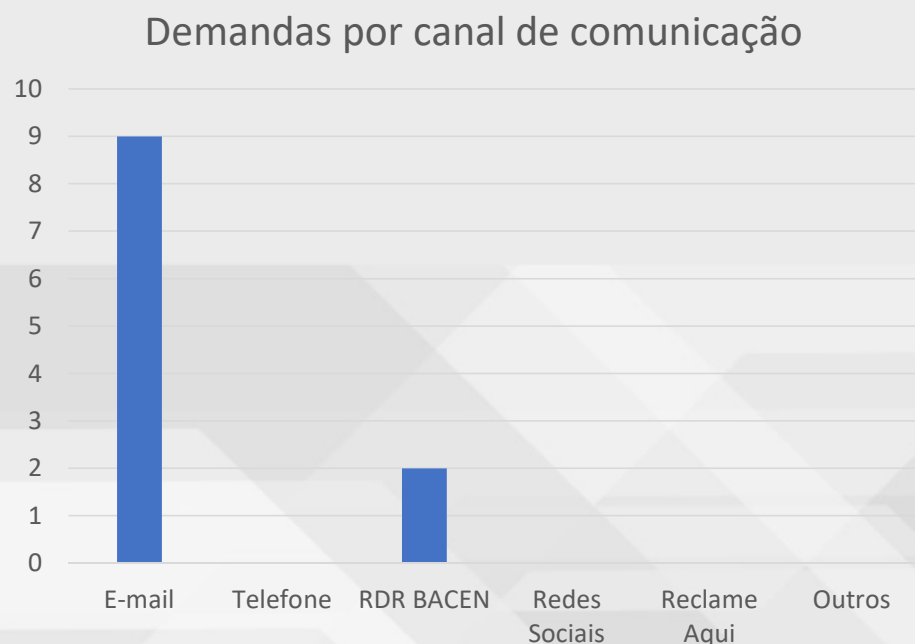
A Ouvidoria realiza o trabalho de recepção e análise de manifestações do público, gera informações e desenvolve ações de correção e melhorias, que auxiliam para a prevenção e reversão de tais reclamações, com o intuito de aumentar o grau de satisfação dos clientes e usuários.

Para que os trabalhos sejam desenvolvidos de forma transparente e atinjam os resultados desejados, a Ouvidoria mantém um relacionamento cooperativo com os gestores de produtos e serviços, para que a constante troca de informações seja efetiva para o aprimoramento dos processos.

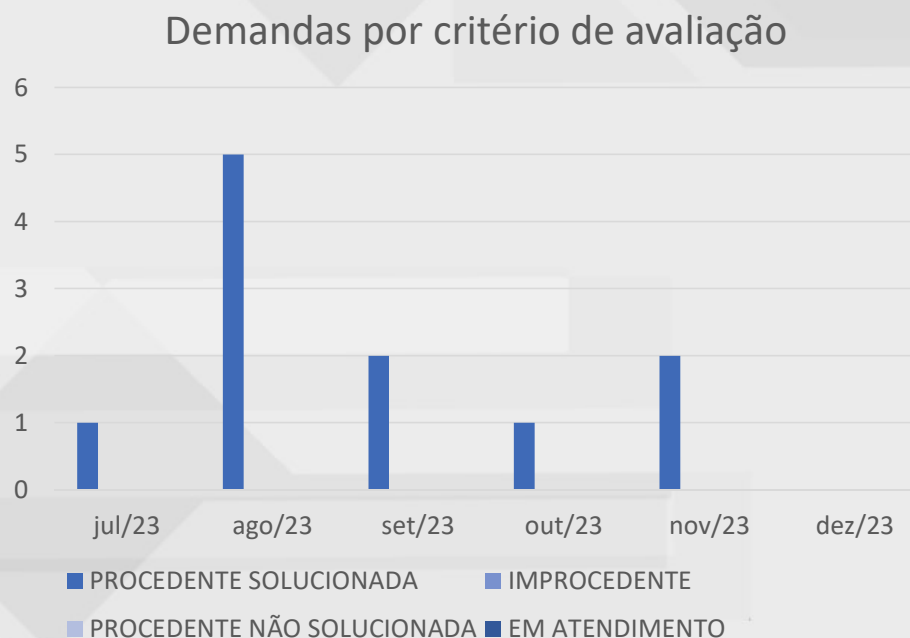
ORIGEM DAS DEMANDAS

Dentre os canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria, abaixo demonstramos a posição das reclamações catalogadas pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2023.

Por canal de comunicação



Por critério de avaliação da demanda



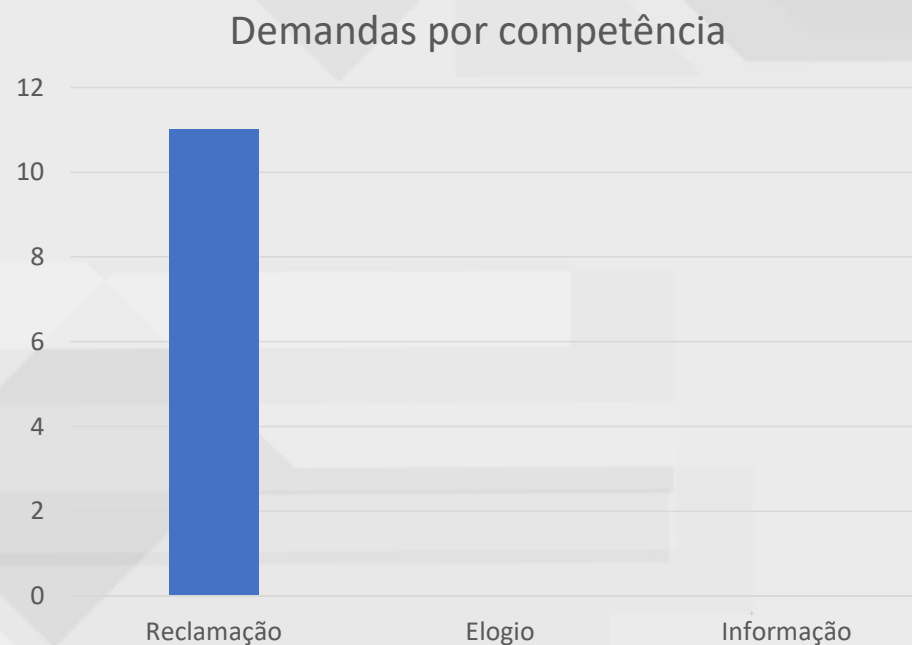
ORIGEM DAS DEMANDAS

Dentre os canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria, abaixo demonstramos a posição das reclamações catalogadas pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2023.

Por região



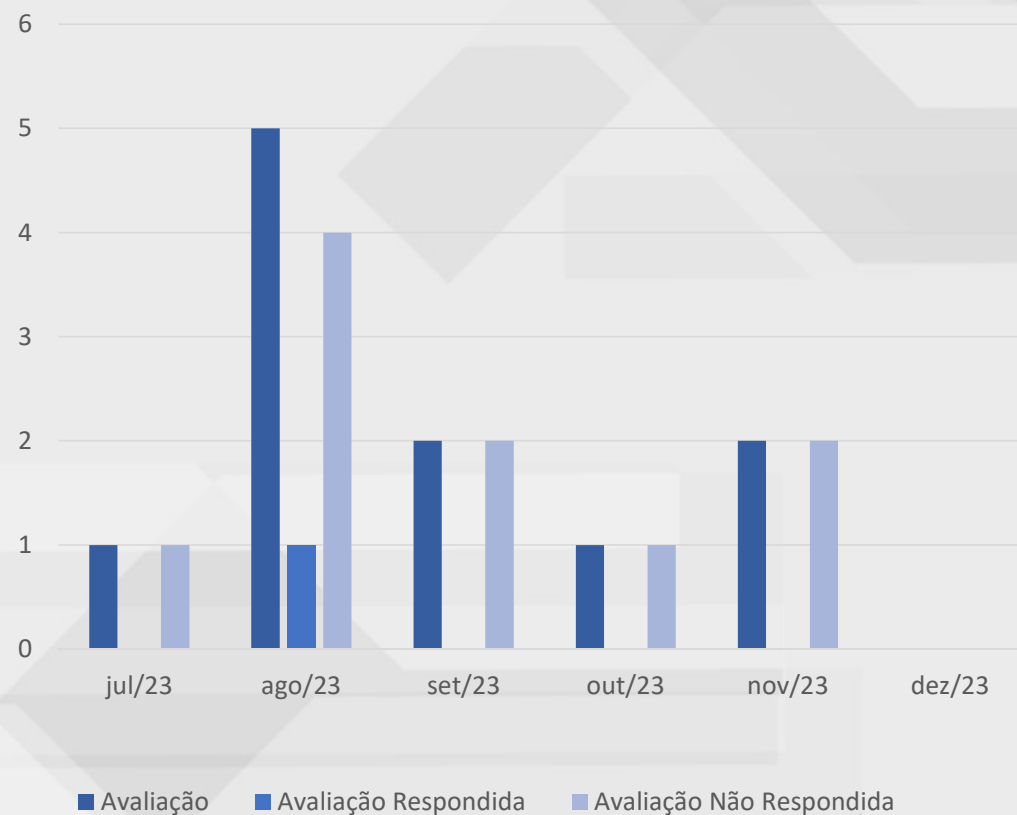
Por competência



AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA

As demandas encaminhadas diretamente para os canais de atendimento da Administradora foram submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes e usuários após encerramento. O principal canal de avaliação utilizado é um link enviado por e-mail ao cliente.

No presente semestre, tivemos 11 (onze) demandas submetidas a avaliação, onde somente 1 (uma) delas foram respondidas, conforme demonstra o gráfico.



CONCLUSÃO

O presente Relatório demonstra que todos os casos submetidos ao setor de Ouvidoria foram tratados com o devido zelo e a diretoria julga como adequada a estrutura de ouvidoria e RDR da instituição para os clientes e usuários que necessitam de atendimento.

Conforme Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, serão analisadas sugestões de melhoria, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

DocuSigned by:

Antonio Roberto Gazin

F1211E5EEC1B4C4...

Antonio Roberto Gazin

Diretor Resp. Ouvidoria

VALIDAÇÃO

Relatório validado pelo jurídico:

Assinado por:

SOLIANE JANAINA SANDRI

CCBB610482E14D6...

Soliane Janaina Sandri