

Relatório de Ouvidoria - 1º Semestre 2022

O presente documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Reserva Administradora de Consórcios, durante o primeiro semestre do ano de 2022., em atenção à Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil.

Nele apresentamos uma visão geral sobre a estrutura, os indicadores de Ouvidoria e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos nossos clientes.

• Atuação da Ouvidoria



O objetivo da Ouvidoria é prestar atendimento aos consumidores que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais primários e que buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do cliente na Administradora.

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento desta Instituição e desejam uma reanálise da sua demanda.

Atua na defesa dos direitos dos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, no esclarecimento de seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, atuando como segunda instância administrativa no tratamento de suas reclamações.

O Ouvidor, adequadamente certificado conforme a legislação vigente, é responsável por registrar, comunicar, receber, instruir, analisar, acompanhar solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, cliente ou não, de maneira rápida, eficiente e objetiva, dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.

- **A estrutura da ouvidoria é composta por**

A Reserva Administradora de Consórcio mantém componente organizacional de Ouvidoria com estrutura compatível com o porte da Administradora, a quantidade e o tipo de grupos administrados e o número de consorciados. A Ouvidoria adota as melhores práticas de controle para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as demandas manifestadas por seus Consorciados.

A Administradora designou perante o Banco Central do Brasil os nomes do Ouvidor e Diretor Responsável pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas neste documento.

Ouvidora: Manuela Araújo dos Santos Cruz

Diretor Responsável pela Ouvidoria: Paulo Sérgio Silveira Bousquet

• Formas de acesso à Ouvidoria

A Reserva Administradora de Consórcio disponibiliza aos seus Consorciados, acesso gratuito ao atendimento da Ouvidoria, por meio de:



Atendimento Telefônico: (Dias úteis das 9h às 17h) 0800 101 0102 (ligação gratuita) Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.



Online:

<https://www.consorcioreserve.com.br/contato>



E-mail: ouvidoria@consorcioreserve.com.br Após recebimento de algum e-mail de cliente ou não cliente, o Ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. valida as informações constantes no e-mail e orienta o cliente sobre prazos e procedimentos.



Atendimento Pessoal: Em sala reservada, localizada na sede da Administradora, de Segunda a Sexta-feira, com horário previamente agendado pelo demandante, através de contato telefônico ou e-mail.



A Administradora dá ampla divulgação sobre a existência, finalidade e forma de utilização da Ouvidoria através dos meios de comunicação utilizados para difundir seus produtos e serviços. As informações pertinentes aos Canais de Atendimento da Ouvidoria estão acessíveis na página do site da Reserva Administradora de Consórcios, bem como nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos formalizados com os Consorciados, materiais e documentos que se destinem aos Consorciados

• Fluxo de Atendimento

O direcionamento das demandas à Ouvidoria deve, inicialmente, ser realizado para os Canais de Atendimento. Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o Consorciado deve:

- Ter uma ocorrência registrada nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução ou solucionada e com resposta não satisfatória;
- Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/Imprensa/Mídia).
- Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

As manifestações de qualquer natureza encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do Consorciado, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato. Para responder as demandas de seus Consorciados e melhor atendê-lo, a Administradora utiliza um sistema de protocolo, de forma a registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, além de controlar o prazo de resposta.

*O atendimento é gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada junto a respectiva documentação.

• Ouvidoria em Números

No 1º semestre de 2022, foram registradas **19 demandas** diretamente na Ouvidoria, classificadas da seguinte forma:

DEMANDAS	QUANTIDADE
Reclamação	16
Solicitação	1
Dúvidas	1
Outros	1
Total	19



• Classificação das Demandas

O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Instituição, ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas saneadoras para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência.



• Classificação das Demandas



*As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal. Não houve prorrogação dos prazos.

• Demandas: BACEN/PROCON

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR.

As demandas desses órgãos, cujos números do 1º semestre de 2022 seguem listadas abaixo, e são tratadas pela Ouvidoria, de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução aos referidos órgãos e mitigando as possibilidades de judicialização

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Não Regulada	1
Regulada Procedente	5
Regulada Improcedente	6
Não Conclusiva	3
Pendente IF/AC	20
Total	35

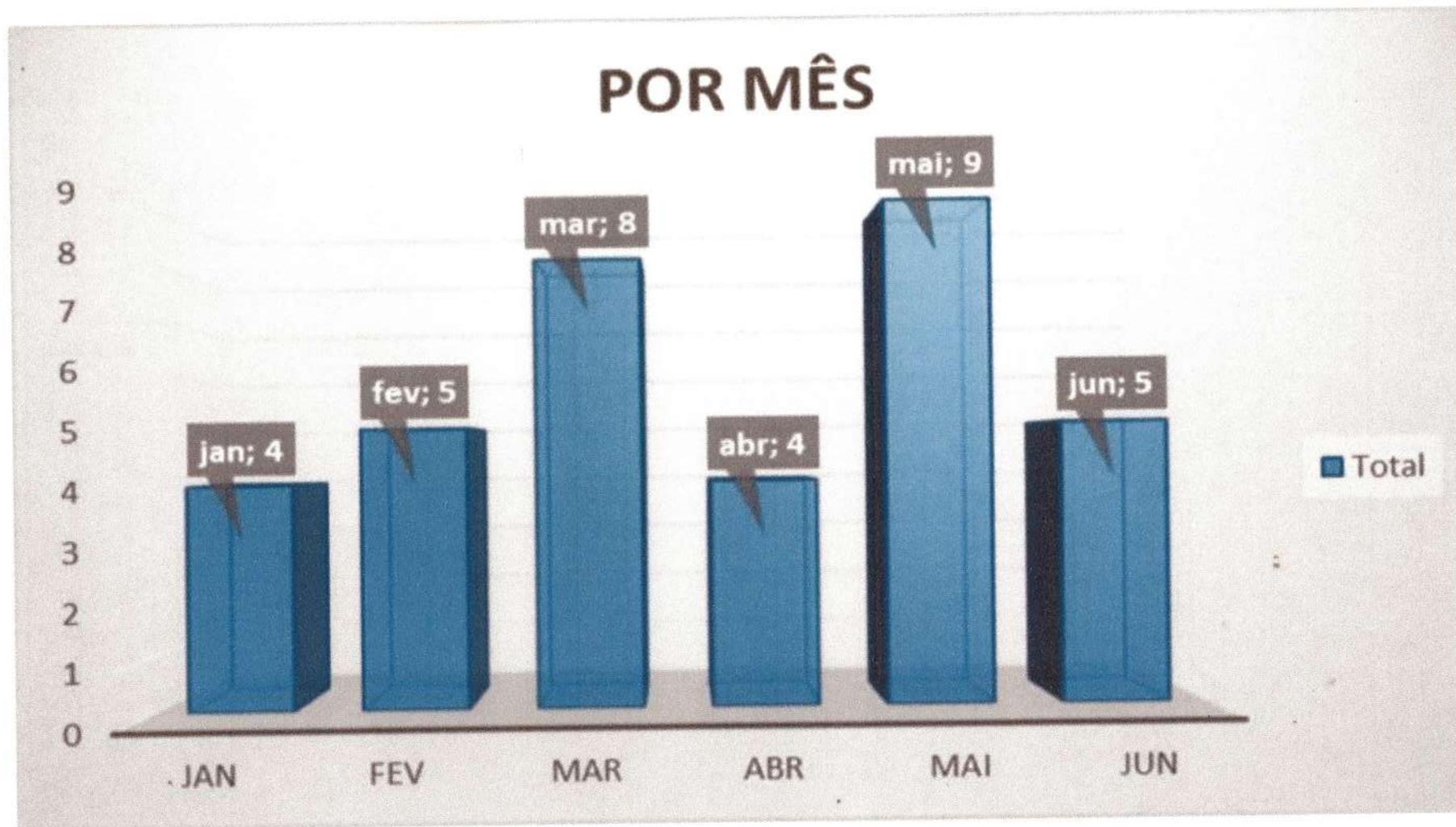


• Demandas: BACEN/PROCON

POR SITUAÇÃO



- Demandas: BACEN/PROCON



• Considerações Finais

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2022 foram eficazes, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento. A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos clientes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e SAC estão em conformidade com o formato da nossa empresa.

Buscamos atender as demandas com assertividade e tempestividade. Nosso planejamento para o segundo semestre continua focado em melhoria contínua proporcionando uma boa experiência de atendimento aos nossos clientes.

Assim, os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único da Resolução nº28 do Bacen, são cumpridos com a assinatura deste relatório pelo Diretor responsável pela Ouvidoria,



RESERVA ADMINISTRAÇÃO DE CONSÓRCIO

Diretor Responsável pela Ouvidoria - Sr. Paulo Sergio Silveira Bousquet