

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil, referente às atividades desempenhadas no segundo semestre de 2022.

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



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, atuando na defesa dos direitos dos clientes, no esclarecimento de seus deveres e na prevenção e solução de conflitos.

O objetivo geral da Ouvidoria é a criação de mais um canal condutor das opiniões, sugestões e reclamações que visa garantir os direitos dos clientes, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com o cliente.

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:

Houve a designação de nova Ouvidora, de modo que a Ouvidoria passou a ser formada pela Manuela Araújo, certificada pelo BACEN em outubro de 2021, e se mantém atualizada. O crescimento da área será mensurado conforme sua necessidade, inclusive quanto à edição de novos normativos.

Em colaboração, o Jurídico presta suporte técnico independente ao Diretor Responsável e à Ouvidoria, quando necessário. Por fim, a área de Gerenciamento de Risco – Compliance, é responsável por utilizar eventuais registros advindos da ouvidoria para aprimorar processos e controles internos da instituição, monitorando os riscos vigentes.


***Ouvidora:* Manuela Araújo dos Santos Cruz**


***Diretor Responsável pela Ouvidoria:* Paulo Sergio 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.

 **E-mail:** [ouvidoria@consorcioreserva.com.br](mailto:ouvidoria@consorcioreserva.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.

 **Online:** <https://www.consorcioreserva.com.br/contato/>


 **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.



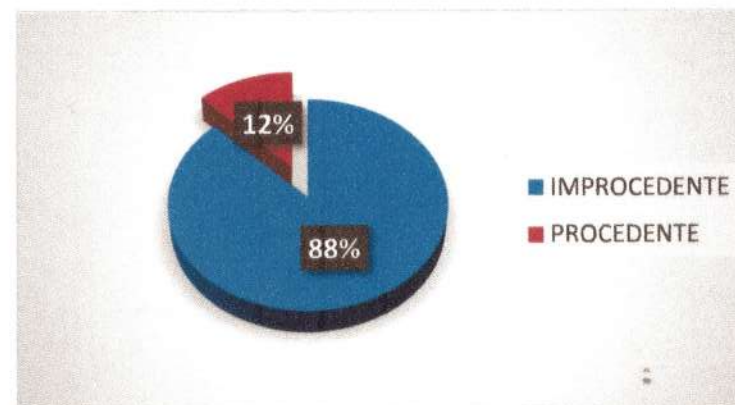
As manifestações de qualquer natureza encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do Consorciado, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato. Para responder as demandas de seus Consorciados e melhor atendê-lo, a Administradora utiliza um sistema de protocolo, de forma a registrar o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

**IMPORTANTE RESSALTAR:** 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 2º semestre de 2022, foram registradas **49 demandas** diretamente na Ouvidoria, classificadas da seguinte forma:

DEMANDAS	QUANTIDADE
Reclamação	31
Solicitação	1
Dúvidas	16
Outros	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>



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 os produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

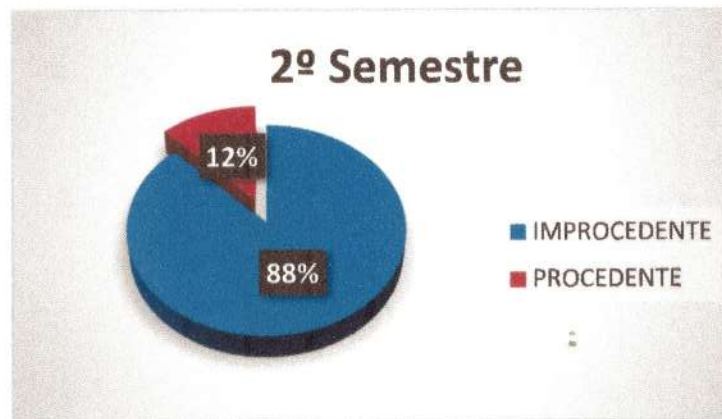
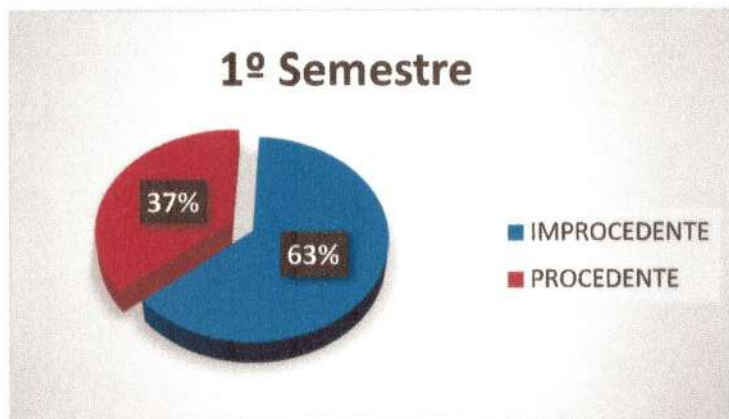
## ▪ Classificação das Demandas



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

## ■ Resolução Ouvidoria

Conseguimos estabelecer uma relação de confiança e transparência com o cliente já que utilizamos as reclamações para a tomada de decisões corporativas, pois acreditamos que o cliente é a razão de existência da Organização. No gráfico abaixo, observamos as demandas da Ouvidoria procedentes e improcedentes, comparadas entre o 1º e 2º semestre, respectivamente.



Ressaltamos que entre o 1º e 2º semestre, houve **uma redução de 25%** nas demandas procedentes, concluindo que os trabalhos da Ouvidoria no ano de 2022 foram eficazes, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento.



## ▪ Demandas: BACEN

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.

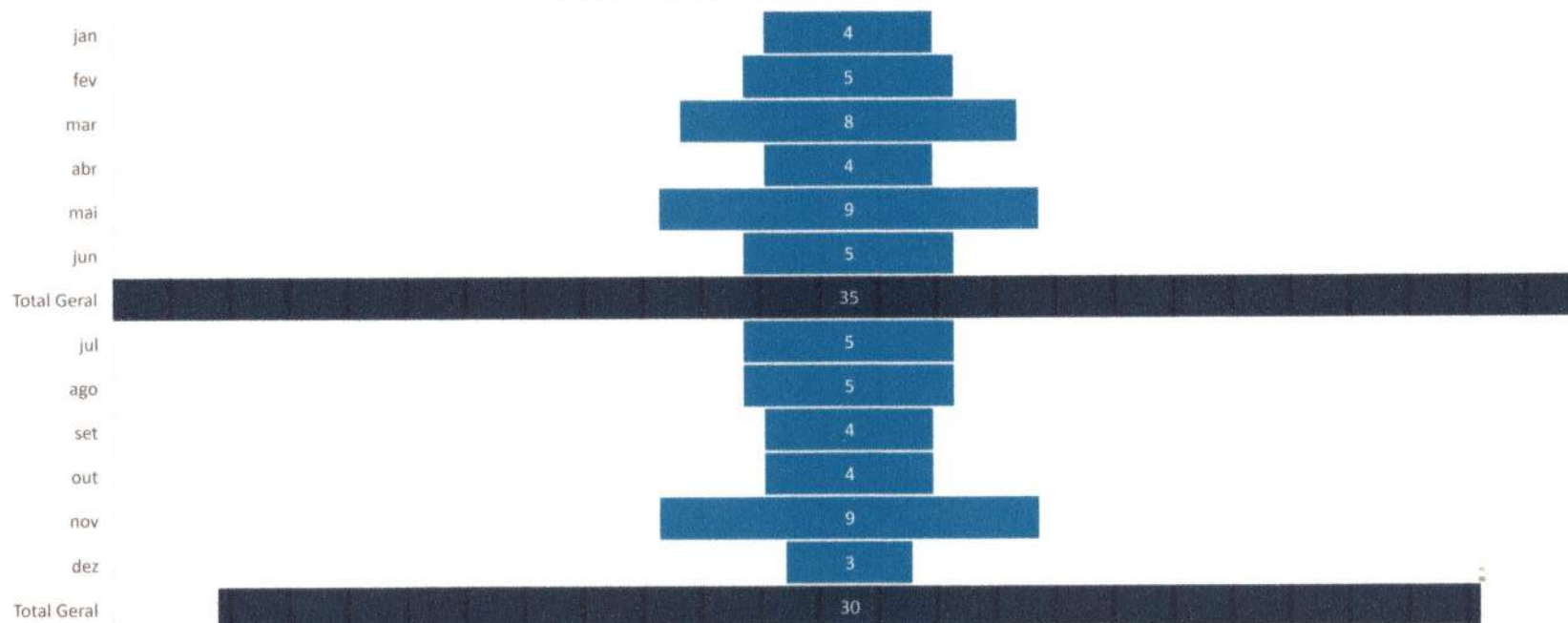
As demandas desses órgãos, cujos números do 2º semestre de 2022 seguem ao lado, são tratadas pela Ouvidoria, de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução aos referidos órgãos e mitigando as possibilidades de judicialização.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Regulado Improcedente	4
Regulada Procedente	16
Cancelada após resposta da IF/AC	4
Pendente: IF/AC	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

# ■ Demandas: BACEN



DEMANDAS BACEN 1º e 2º SEMESTRES



Observamos a evolução em referência ao BACEN nos dois semestres do ano de 2022. No **1º semestre/22** foram registradas um total de **35 demandas RDR**. No **2º semestre/22** obtivemos uma redução nos registros, fechando o semestre com um total de **30 demandas**.

## ▪ Demanda: RECLAME AQUI

Para que serve o Reclame AQUI?

O Reclame AQUI é um canal independente que permite a resolução de conflitos de consumo por meio da interlocução direta entre consumidores e empresas.

**210**

Qtd. Reclamações

**0**

Não respondidas

**2 dias e 2 horas**

Tempo médio de resposta

**210**

Respondidas

**101**

Avaliadas

Reclamações respondidas



Voltariam a fazer negócio



Índice de solução



Nota do consumidor



Ótimo

**8.1** / 10

01/07/2022 - 31/12/2022

Índice de solução ⓘ

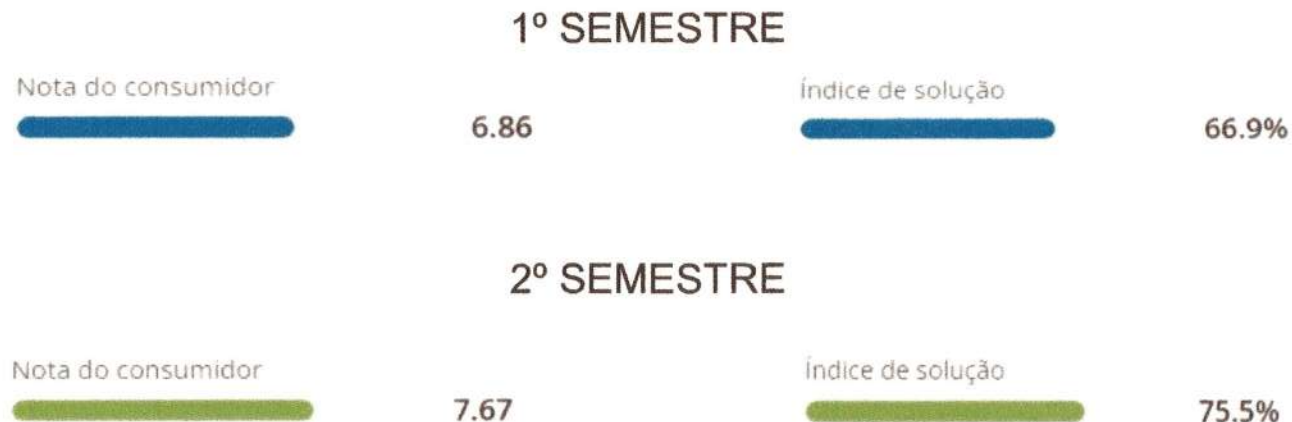
**76.24%**

Voltaria a fazer negócio ⓘ

**75.25%**

## ▪ Resolução RECLAME AQUI

Buscamos atender as demandas com assertividade e tempestividade. Ressaltamos nossa evolução no ano de 2022, em comparação do 1º semestre com o 2º semestre. Nosso planejamento continua focado em melhoria contínua proporcionando uma boa experiência de atendimento aos nossos clientes.



No gráfico acima, é possível observar a evolução da **nota do consumidor e índice de solução** entre o 1º e 2º semestre nas avaliações do RECLAME AQUI.

## ■ Considerações Finais



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.

Assim, os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único da Resolução nº 28 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