Convef Administradora de Consórcios Ltda.

Relatório de Ouvidoria

Semestre findo em 31/12/2022

Índice

1 – Apresentação 3

2. Contatos da Ouvidoria: 3

3. Auto -Avaliação das Atividades da Ouvidoria: 3

4. Estruturas da Ouvidoria da Convef: 3

5. Rotina dos trabalhos 4

6. Divulgação da Ouvidoria: 4

7. Certificação: 4

8. Critérios para Classificação das Reclamações 4

9. Relatório Estatístico 2º Semestre de 2022: 4/5

9.1 - Quantidade/Classificação – Semestre Findo em dezembro de2022:..... 5

9.2 – Segmentação por Produto – Semestre Findo em dezembro de 2022:..... 5

9.3 – Segmentação por Canal de Acesso – Semestre Findo em dezembro de 2022:.....5/6

9.4 – Segregação por Região – Semestre Findo em dezembro de 2022:.....6

9.5 – Segmentação por Pessoa física/jurídica – Semestre Findo em dezembro de 2022:.....6

10. Encerramento 7

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1 – Apresentação

Este relatório de Ouvidoria da Convef Administradora de Consórcios LTDA, foi desenvolvido para oferecer uma ampla visão de atendimento, **no período de 01/07/2022 a 31/12/2022**, em conformidade com a Resolução nº 28 de 23 de outubro de 2020.

2. Contatos da Ouvidoria:

O contato com a Ouvidoria CONVEF poderá ser feito através dos seguintes meios:

- Telefone: 0800 770 8811
- E-mail: convef.ouvidoria@caoa.com.br
- Carta
- Pessoalmente

3. Auto avaliação das Atividades da Ouvidoria:

Concluímos que o trabalho da Ouvidoria foi satisfatório, uma vez que todos os funcionários e a Diretoria estão empenhados na elaboração de uma relação profissional, ética e de excelência com seus clientes, focando a aplicação das normas e leis vigentes.
As demandas tratadas no período de 01/07/2022 a 31/12/2022 foram solucionadas, permitindo reforçar o comprometimento dos funcionários quanto ao profissionalismo no atendimento, garantindo a satisfação dos clientes e proporcionando melhorias nos processos internos.
O prazo para resposta das demandas da Ouvidoria ao consorciado, foi sempre efetuado no período de 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo da ocorrência.
Importante mencionar que na maioria das solicitações realizadas pelos clientes através da Ouvidoria, temos realizado o trabalho de orientação e encaminhamento preliminar para tratativas junto aos canais de atendimento disponibilizados.

4. Estrutura da Ouvidoria da Convef:

- Física: A Ouvidoria possui um serviço de telefone 0800 770 8811 a disposição do cliente;
- Contato através da website pelo e-mail convef.ouvidoria@caoa.com.br;
- A estrutura física da Ouvidoria da Convef é formada por 1 (uma) Ouvidora;
- Equipamentos/Instalações: Ouvidor: 1 Microcomputador e 1 telefone.

5. Rotina dos trabalhos:

Todos os chamados dirigidos à Ouvidoria recebem um número de protocolo gerado pelo sistema Newcon no histórico do consorciado. Na mesma ocasião, o cliente é informado do número do protocolo e que o prazo de resposta é de até 10 (dez) dias úteis.
Depois de registrado no sistema Newcon, o assunto é direcionado à área responsável para que seja resolvida a demanda e comunicado em seguida à Ouvidoria.
Diante da providência tomada para o caso, a Ouvidoria classifica a demanda em procedente ou improcedente, e quando for o caso, recomenda e sugere providências para melhoria dos processos na área responsável.

Ao final, a Ouvidora encaminha ao cliente a resposta formal relatando o resultado do atendimento, seja ele procedente ou não, conforme o caso.

6. Divulgação da Ouvidoria:

A existência do componente organizacional da Ouvidoria da CONVEF continua sendo divulgada aos seus clientes da seguinte forma:

- Mensagem informativa nos Boletos de Pagamento dirigido a todos os clientes
- Site da Internet atualizado com a indicação do número da Ouvidoria
- Nas Propostas de Adesão
- Materiais publicitários

7. Certificação:

A Sra. Kelly Maria Dos Santos participou do curso de certificação em Ouvidoria Financeira no período de 19/05/2022 a 11/07/2022, a auxiliar de ouvidoria Srta. Talitha Tedesco Silva de Almeida participou do curso de certificação de ouvidoria no período de 07.07.2022 à 08.07.2022 com a empresa Treina e-learning – Educação Executiva para o Mercado Financeiro. O curso abrangeu os temas: Ética, Função da Ouvidoria, Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos.

8. Critérios para classificação das reclamações:

- **Improcedentes:** São classificadas desta forma, as reclamações em que é identificado que a conduta da Convef, quanto ao assunto em questão, está de acordo com a legislação aplicável à atividade e com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

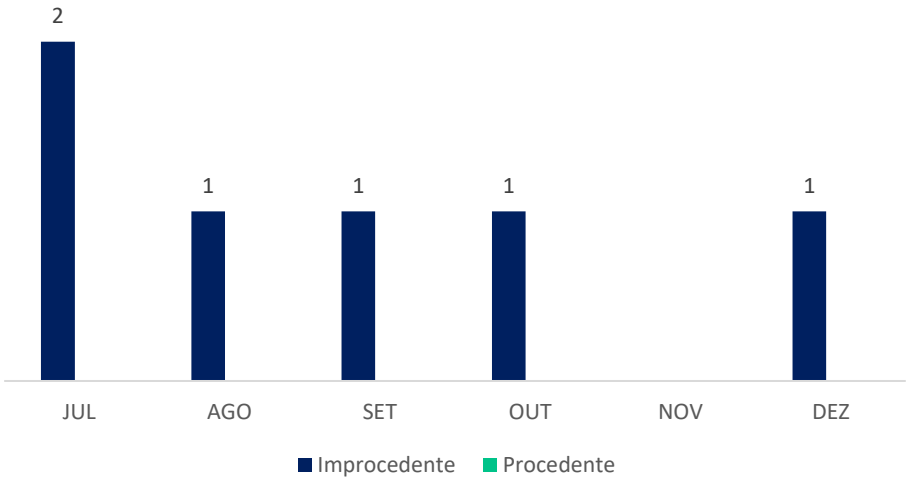
- **Procedentes solucionadas:** São classificadas desta forma, as reclamações em que é identificada ou uma falha operacional, ou no processo, ou que não tenha atendido inteiramente a regulamentação aplicável à atividade e/ou os princípios do Código de Defesa do Consumidor. No entanto a solução aplicada atendeu à solicitação do cliente;

- **Procedentes não solucionadas:** São classificadas desta forma, as reclamações em que é identificado uma prática pouco convencional, impedindo a Convef de atender a questão, em virtude das normas aplicáveis ou por ser contrário aos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

9. Relatório Estatístico 2º Semestre de 2022

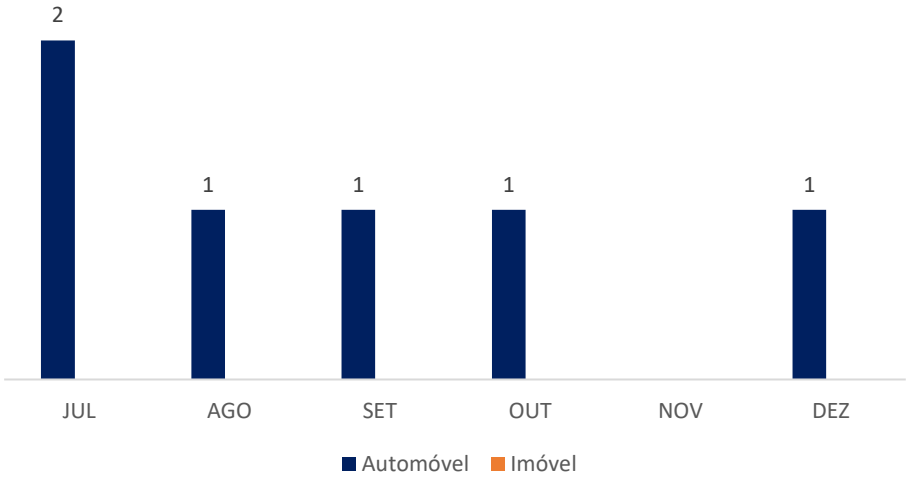
9.1 - Quantidade/Classificação – Semestre Findo em dezembro de 2022

Classificação das Demanda	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Improcedente	2	1	1	1		1	6
Procedente							0



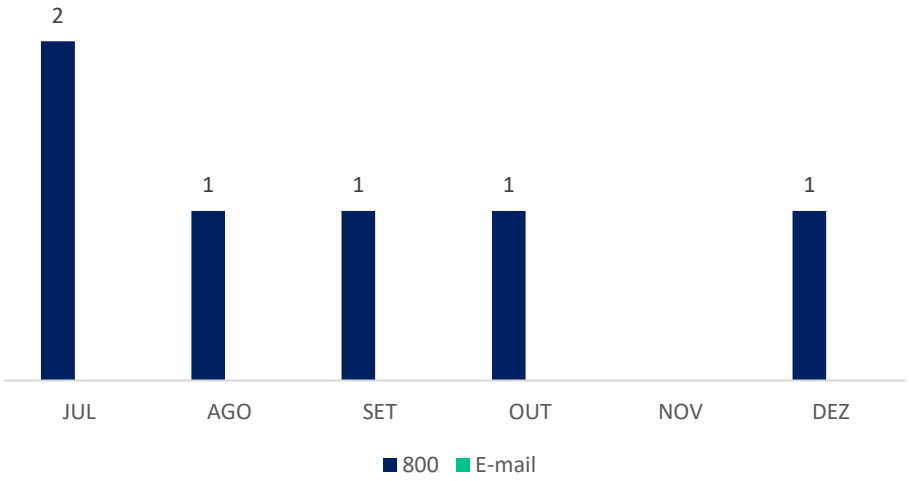
9.2 – Segmentação por Produto – Semestre Findo em dezembro de 2022

Segmentação Demandas	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Automóvel	2	1	1	1		1	6
Imóvel							
Total	2	1	1	1	0	1	6



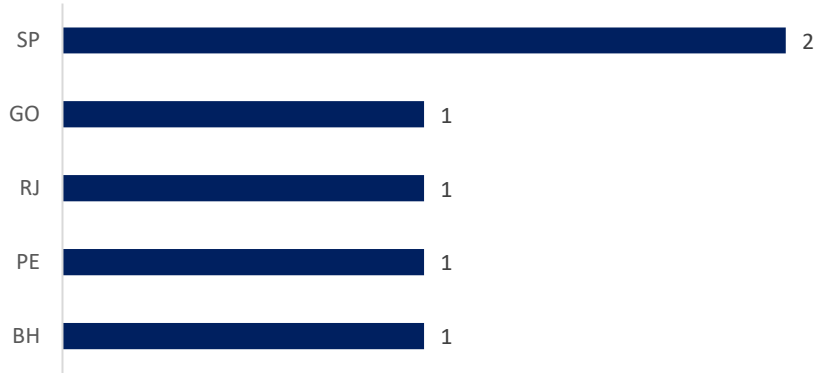
9.3 – Segmentação por Canal – Semestre Findo em dezembro de 2022

Segmentação Canal	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
0800	2	1	1	1		1	6
E-mail							0
Total	2	1	1	1	0	1	6



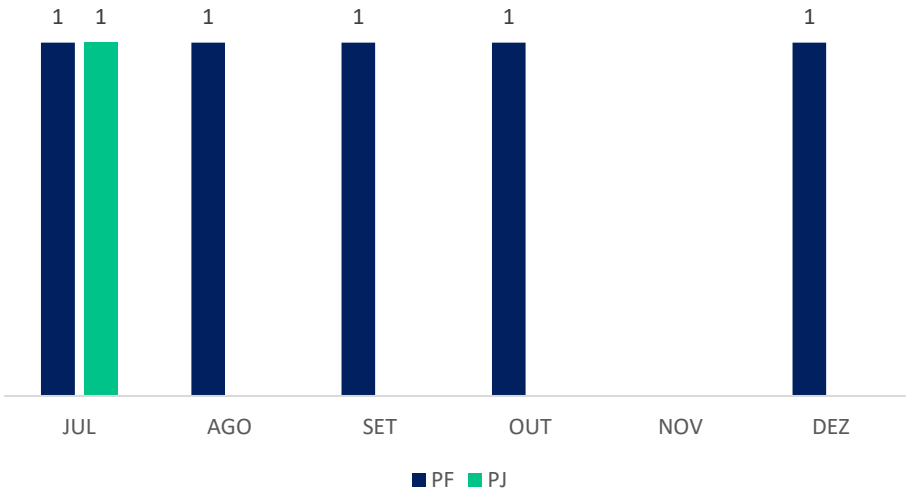
9.4 – Segregação Região – Semestre Findo em junho de 2022

UF	QTD
BH	1
PE	1
RJ	1
GO	1
SP	2
Total	6



9.5 – Segmentação por pessoa física/jurídica – Semestre Findo em junho de 2022

Pessoa física/jurídica	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PF	1	1	1	1		1	5
PJ	1						1
TOTAL	2	1	1	1	0	1	6



10.Encerramento

As reclamações não solucionadas pelo atendimento habitual foram recebidas e registradas na Ouvidoria, analisadas e respondidas de forma adequada conforme legislação.
Assim sendo, reafirmamos que a atuação da Ouvidoria da Convef ocorre de forma autônoma e transparente, garantindo ao consorciado o direito de resposta aos seus questionamentos.

São Paulo, 31 de dezembro de 2022.