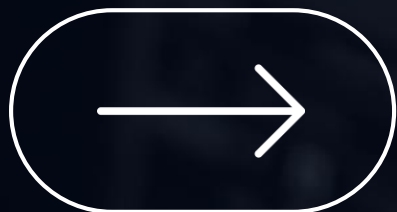


2º SEMESTRE 2023

Relatório de Ouvidoria



Índice.

3. APRESENTAÇÃO

4. CONTATOS OUVIDORIA

5. DIVULGAÇÃO

6. AUTO AVALIAÇÃO

7. ROTINA DE TRABALHO

8. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO

DAS RECLAMAÇÕES

9 À 14. RESULTADOS

15. ENCERRAMENTO



Apresentação



A Convef Administradora de Consórcios Ltda (CAOA Consórcios) apresenta seu Relatório de Ouvidoria desenvolvido para oferecer uma ampla visão de atendimento.

Refere-se ao período de 01/07/2023 a 31/12/2023, em conformidade com a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.

Esse Relatório tem como função demonstrar o papel da Ouvidoria dentro da administradora, sendo o canal de última instância.

O Ouvidor por sua vez deve agir de forma transparente e imparcial dentro das suas atribuições.

Contatos da Ouvidoria

Nosso horário de Funcionamento é de Segunda à Sexta-feira, das 08h00 às 18h00.

Para que o atendimento seja acolhido nesta Ouvidoria, o consorciado deverá ter o protocolo de reclamação registrado na Central de Relacionamento.



caoaconsorcios.com.br



convef.ouvidoria@caoa.com.br



Av. Ibirapuera, 2822 – Moema, SP



0800 770 8811

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; e
- Materiais publicitários.

Auto Avaliação

O trabalho da Ouvidoria foi realizado de forma satisfatória, 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 01/07/2023 a 31/12/2023 foram solucionadas, permitindo reforçar o comprometimento dos funcionários quanto ao profissionalismo no atendimento. Assim, garantimos a satisfação dos clientes e proporcionamos melhorias nos processos internos.

Rotina de Trabalho

1 – Protocolo Ouvidoria

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.

2 – Tratativas

Depois de registrado, o assunto é direcionado à área responsável para que seja resolvida a demanda e comunicado em seguida à Ouvidoria.

3 – Classificação

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.

4 – Encerramento da Ouvidoria

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

Critérios para Classificação das Reclamações

- **Improcedentes**

São classificadas desta forma as reclamações em que é identificado que a conduta da Convef está de acordo com a legislação aplicável à atividade e com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

- **Procedentes Solucionadas**

São classificadas, ainda, as reclamações em que são identificadas 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.

RESULTADOS 2º Semestre / 2023



Quantidade



Canal de Acesso



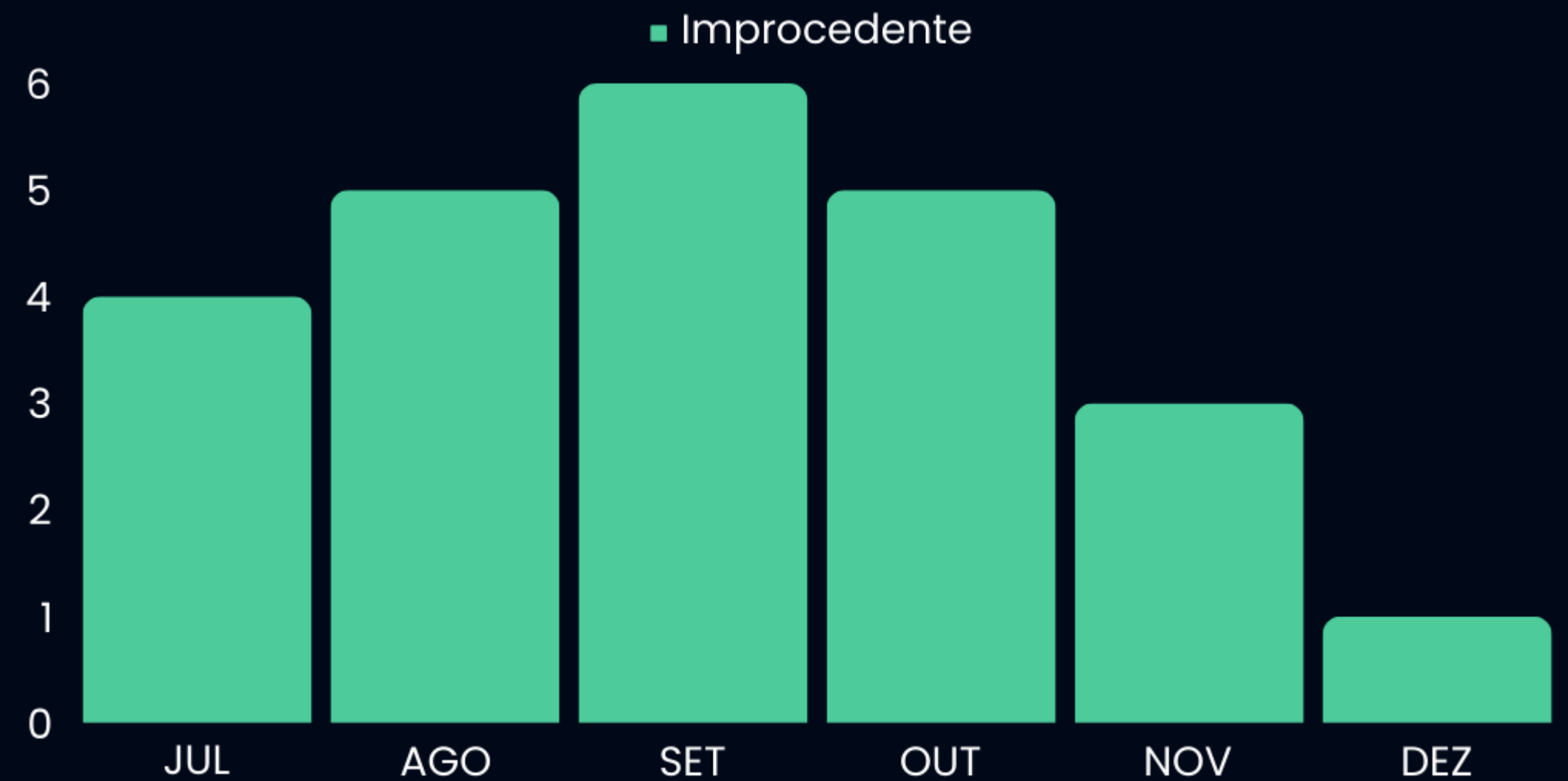
Região



Segmentação

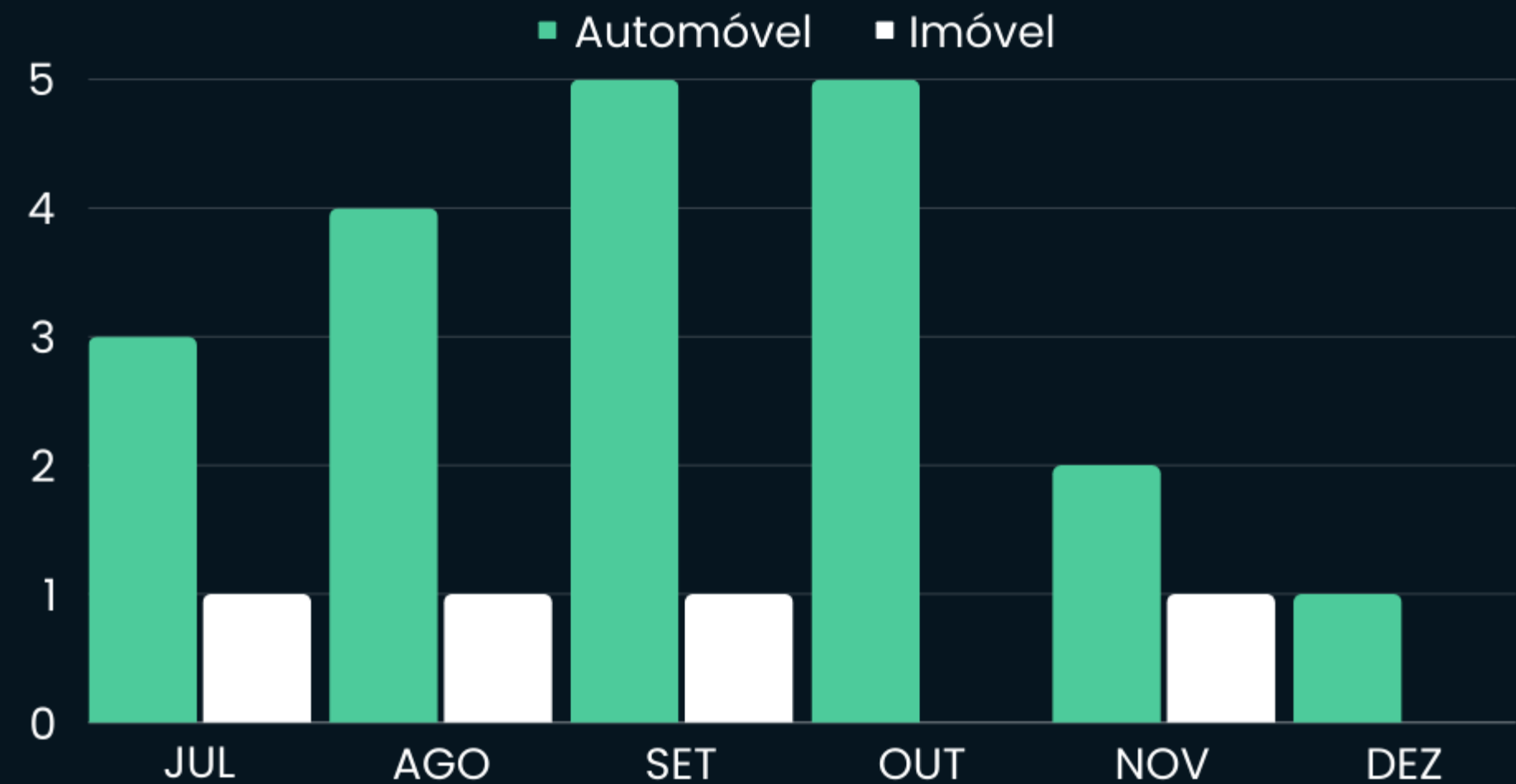
Atendimento 2º Semestre de 2023

**Quantidade /
Classificação**



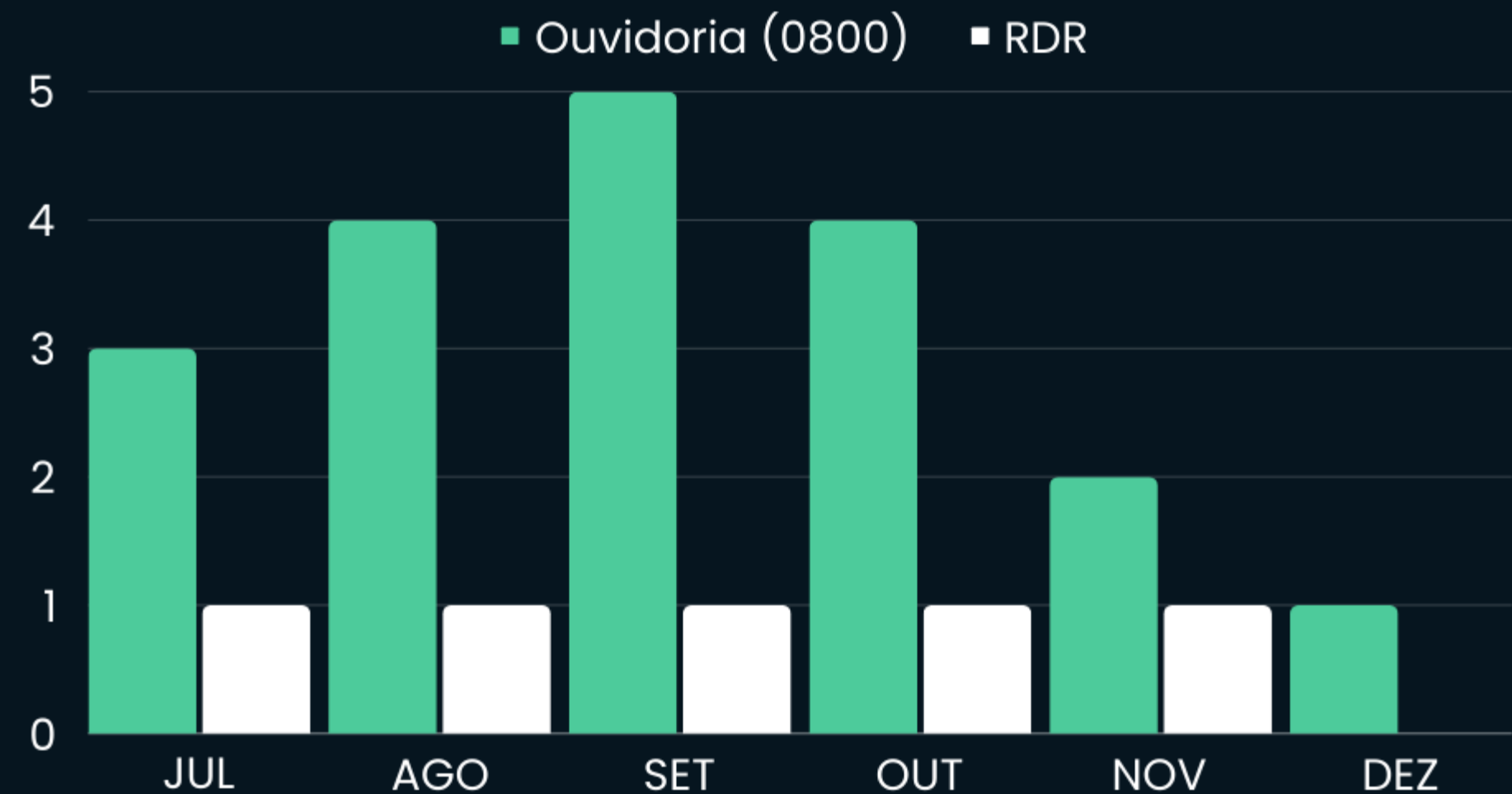
Segmentação por Produto

Atendimento 2º Semestre de 2023



Segmentação por Canal de Acesso

Atendimento 2º Semestre de 2023



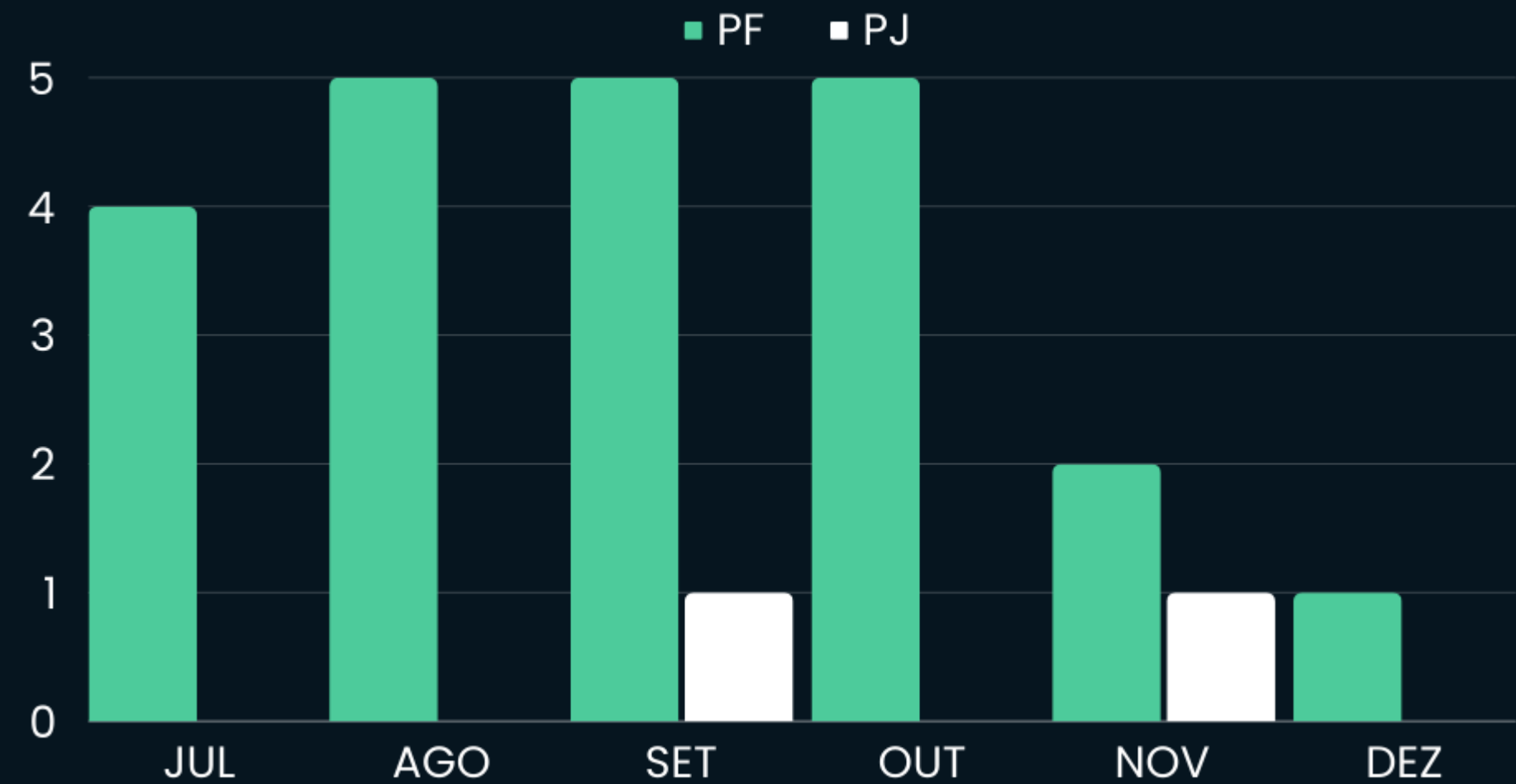
Segregação Região

Atendimento 2º Semestre de 2023



Segmentação por Pessoa Física/Jurídica

Atendimento 2º Semestre de 2023





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.