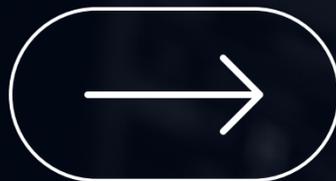


1º SEMESTRE 2024

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 01/01/2024 a 30/06/2024, 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 08h30 às 18h30.

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

Concluimos 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 01/01/2024 à 30/06/2024 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. Cabe ressaltar que na maioria das solicitações realizadas pelos clientes através da Ouvidoria, é possível realizar um trabalho de orientação e encaminhamento preliminar para tratativas junto às áreas de atuação, responsável pela abertura da reclamação, para que assim o atendimento se torne efetivo e eficaz. Quando se trata de um atendimento de primeiro nível, junto à Central de Relacionamento, visando um atendimento assertivo e sem retorno, foi possível identificar que a equipe trabalhou de forma comunicativa e interativas entre as áreas, com intuito de solucionar o atendimento do cliente junto à Central de Relacionamento, para assim, deixar o cliente satisfeito e com todas as orientações sanadas, afim de evitar o contato futuro junto à Ouvidoria

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

1º Semestre / 2024



Quantidade



Canal de Acesso



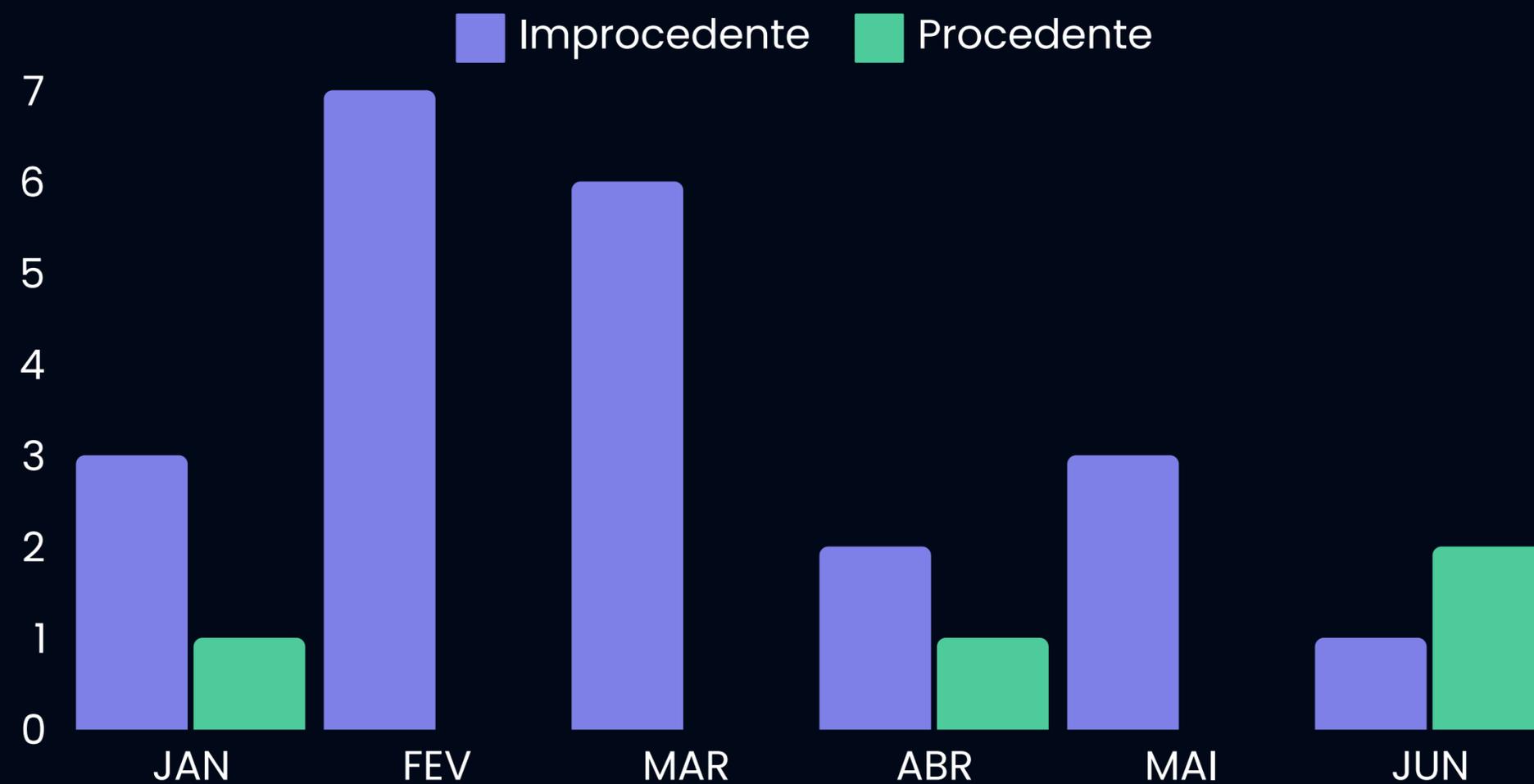
Região



Segmentação

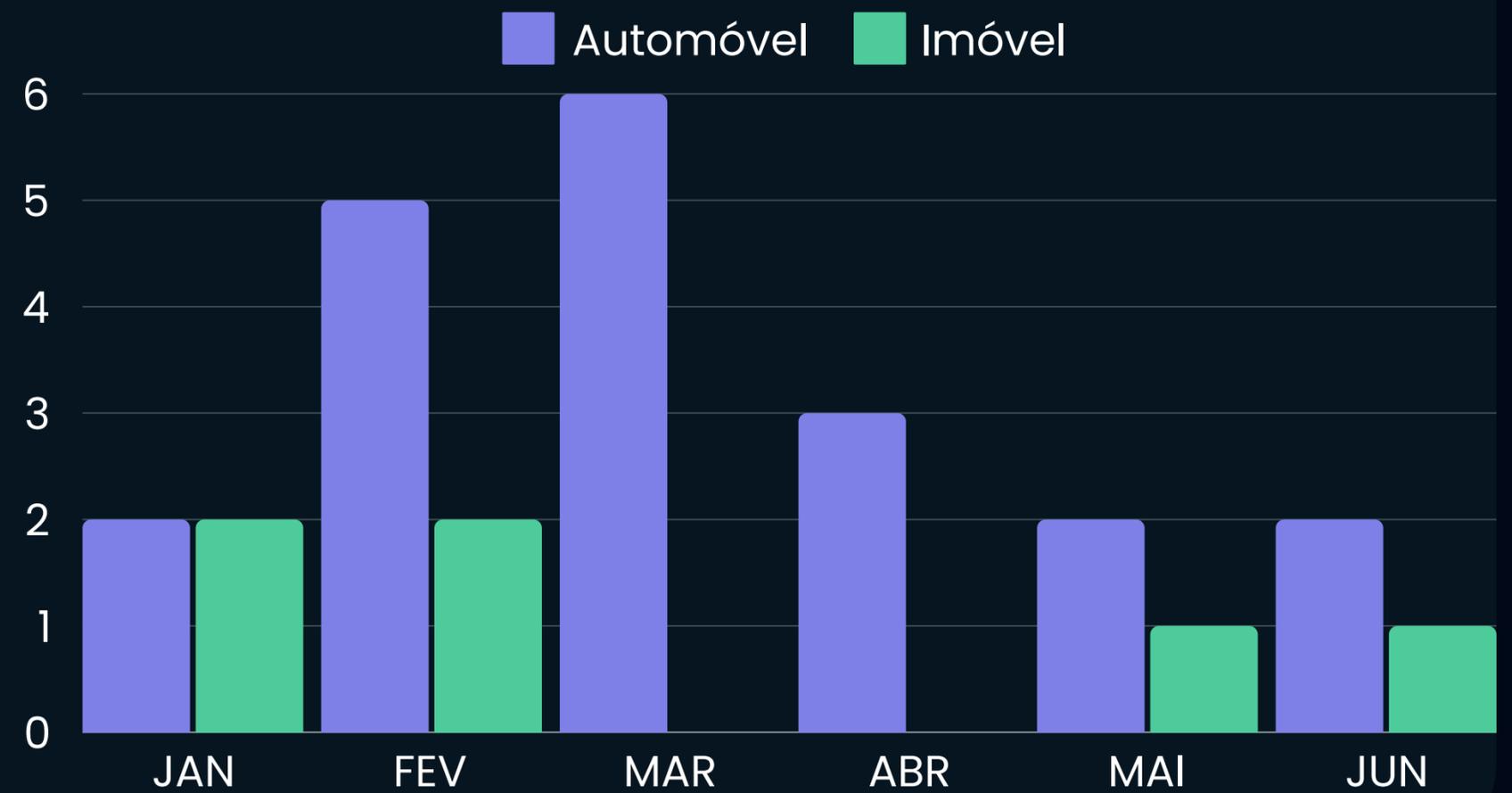
Atendimento 1º Semestre de 2024

**Quantidade /
Classificação**



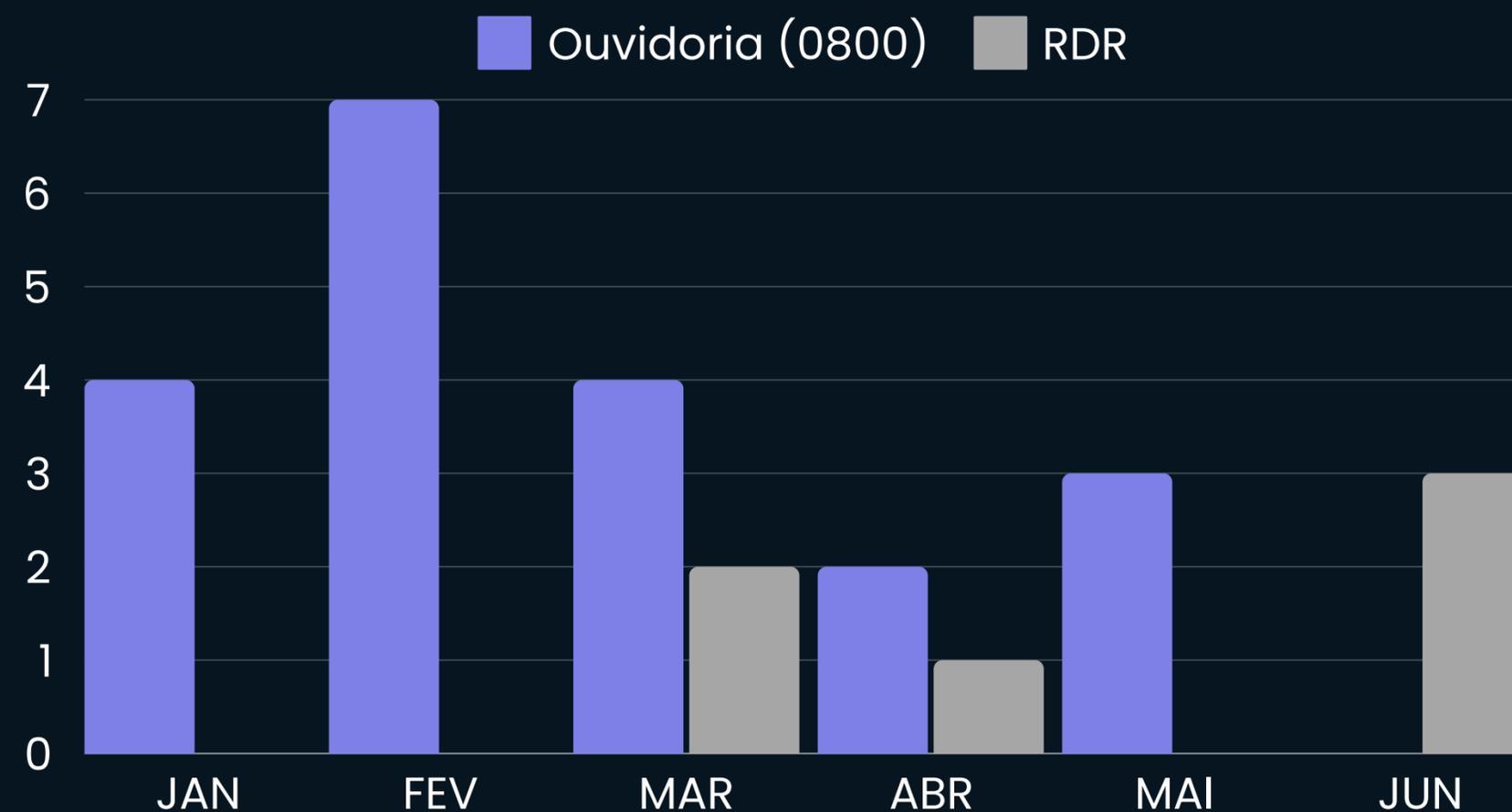
Segmentação por Produto

Atendimento 1º Semestre de 2024



Segmentação por Canal de Acesso

Atendimento 1º Semestre de 2024



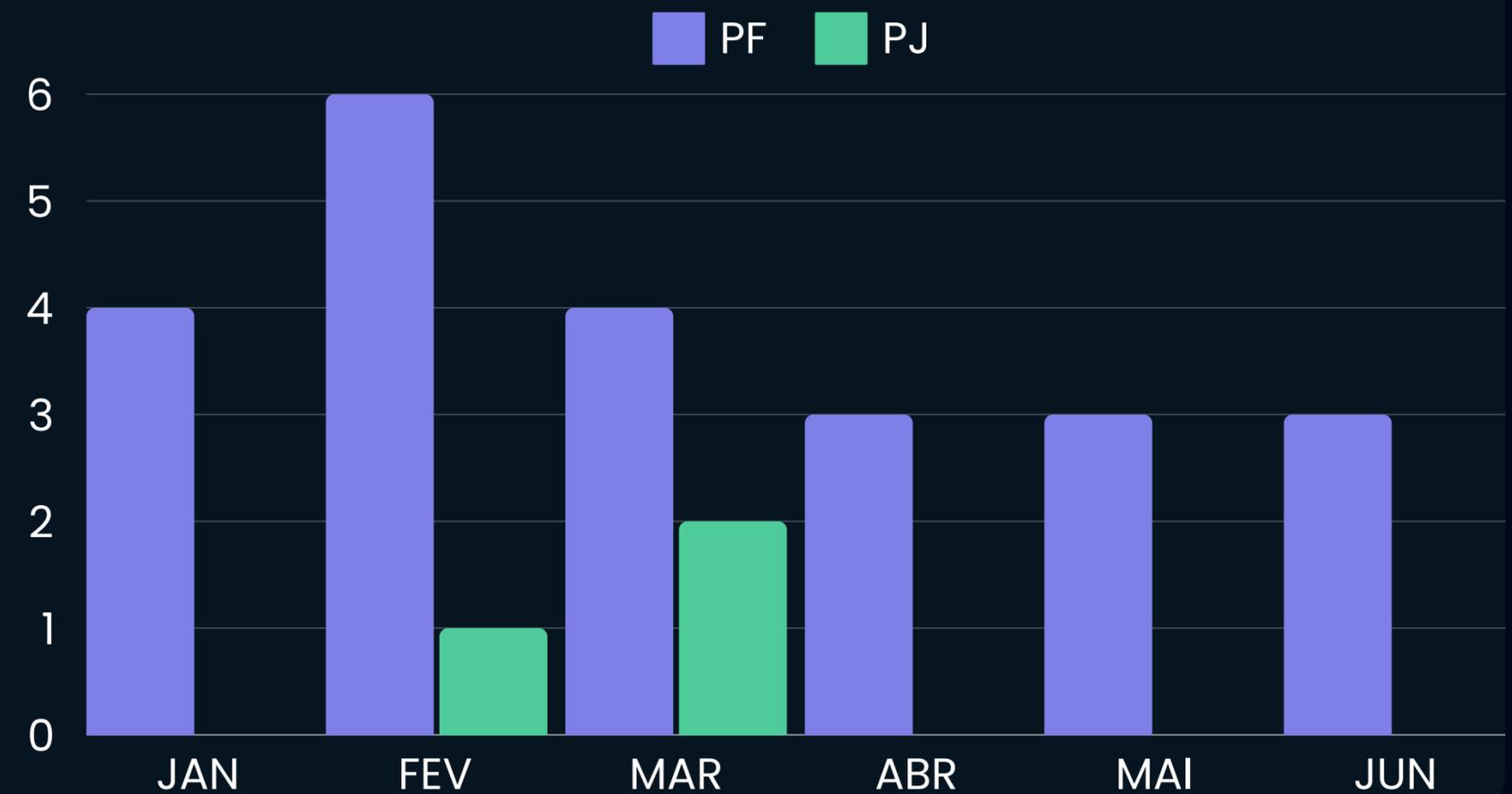
Segregação Região

Atendimento 1º Semestre de 2024



Segmentação por Pessoa Física/Jurídica

Atendimento 1º Semestre de 2024





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.