

Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE 2026

Índice

- Apresentação
- Contatos Ouvidoria
- Divulgação
- Rotina de Trabalho
- Critérios para Classificação das Reclamações
- Resultados
- 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 01/01/2026 a 30/06/2026, 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 deve agir de forma transparente e imparcial dentro das suas atribuições.

Contatos da Ouvidoria

- ▶  Site: caoaconsorcios.com.br
- ▶  E-mail: convef.ouvidoria@caoa.com.br
- ▶  Telefone e WhatsApp: 0800 770 8811
- ▶  Endereço: Av. Ibirapuera, 2822 - Moema, SP
- ▶  Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira, das 08h30 às 18h30.

**** Para que o atendimento seja acolhido nesta Ouvidoria, o consorciado deverá ter o número de Protocolo de reclamação, registrado na Central de Relacionamento****

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 o número da Ouvidoria
- Nas Propostas de Adesão
- Materiais Publicitários

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, bem como o prazo, que são 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:** 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 um falha operacional, ou no processo, ou que não tenha atendido inteiramente a regulamentação aplicável à atividade e/ou os princípios do Código e Defesa do Consumidor. No entanto a solução aplicada atendeu à solicitação do cliente.

Resultados - 1º Semestre 2025

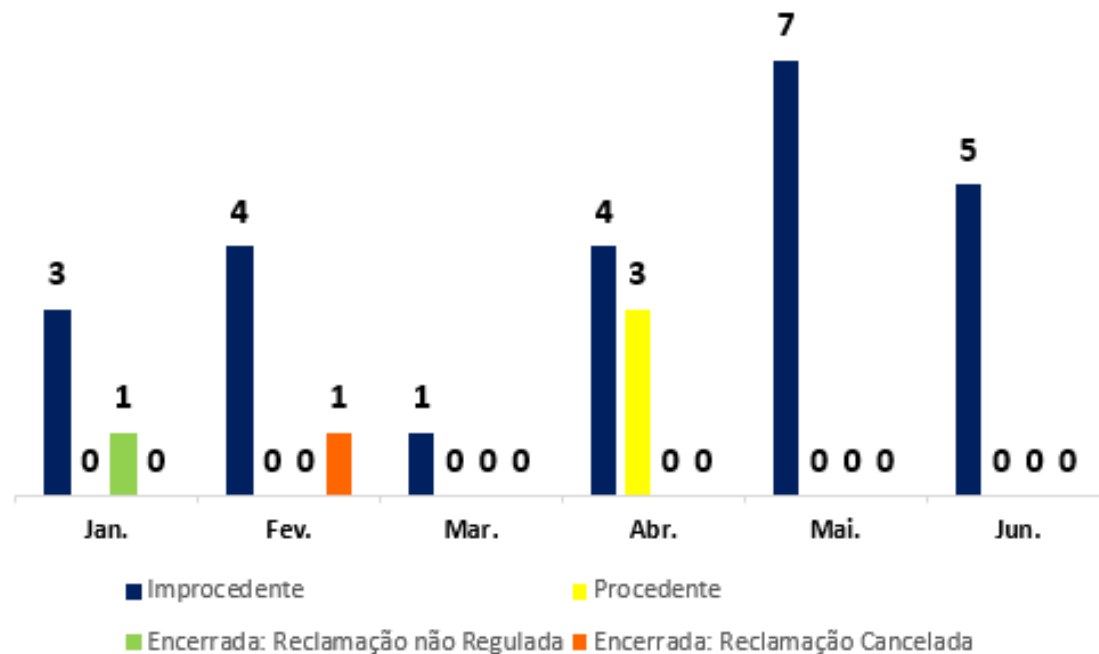
- Quantidade
- Canal de Acesso
- Região
- Segmentação

Quantidade / Classificação

Resolutividade	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Improcedente	3	4	1	4	7	5	24
Procedente	0	0	0	3	0	0	3
Encerrada: Reclamação não Regulada	1	0	0	0	0	0	1
Encerrada: Reclamação Cancelada	0	1	0	0	0	0	1
Total	4	5	1	7	7	5	29

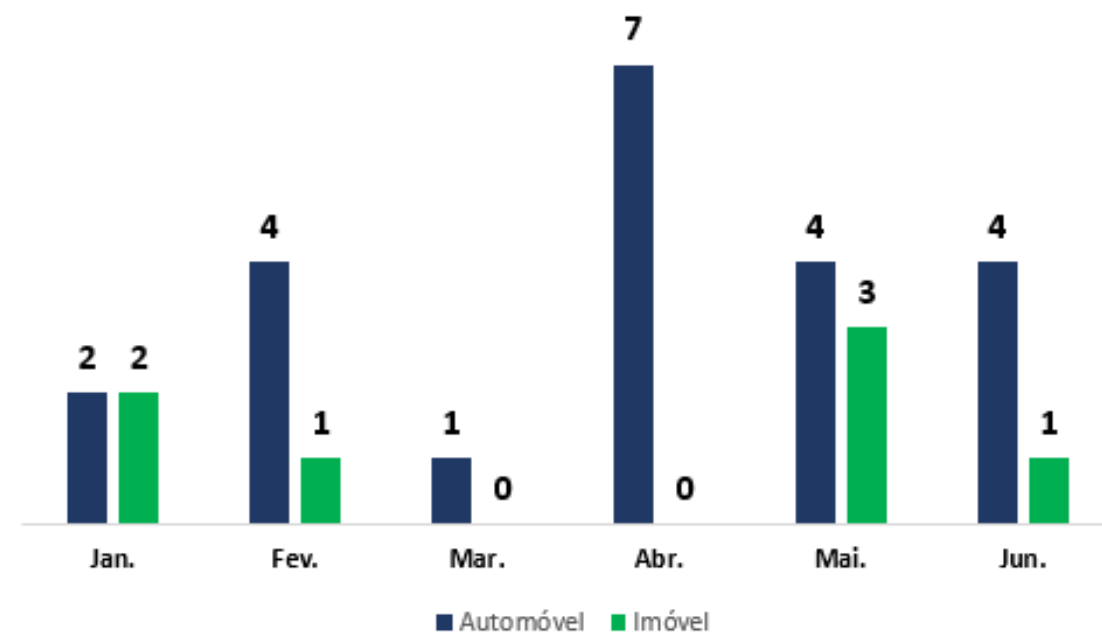
Obs. 1: “Encerrada: reclamação não regulada”. A instituição reclamada anexou ao registro cópia da resposta encaminhada ao reclamante. Reclamação não regulada encerrada.

Obs. 2: “Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC”. O registro foi cancelado nesta data, uma vez que a instituição reclamada informou que a demanda foi apresentada por terceiros sem poder adequado de representação, tendo anexado cópia da comunicação do fato ao titular.



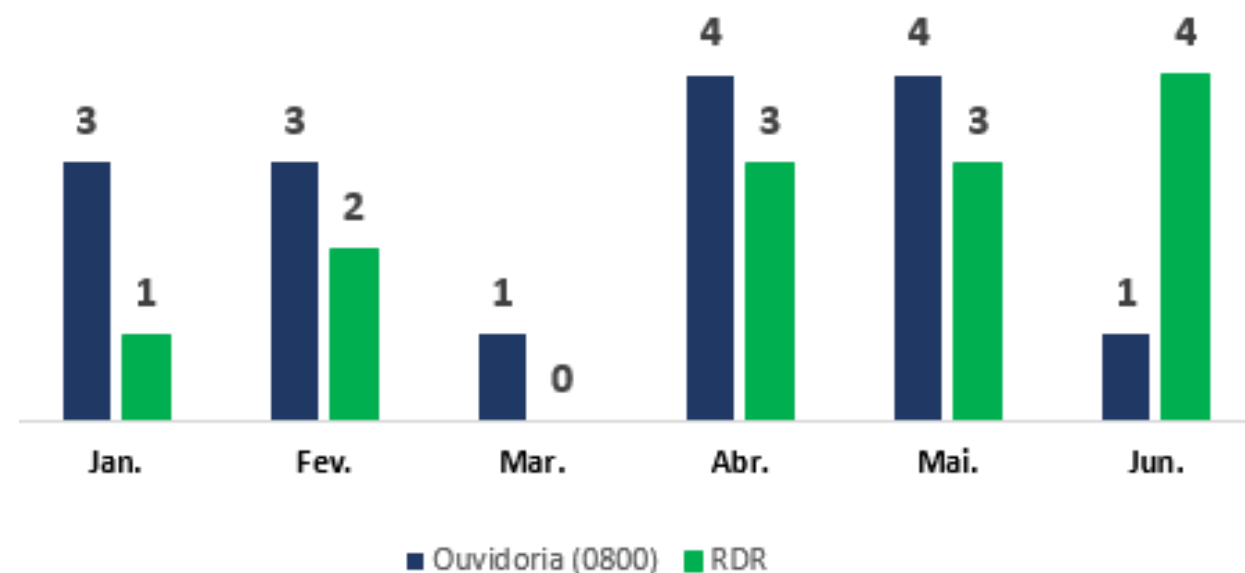
SEGMENTAÇÃO POR PRODUTO

Segmento	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Automóvel	2	4	1	7	4	4	22
Imóvel	2	1	0	0	3	1	7
Total	4	5	1	7	7	5	29



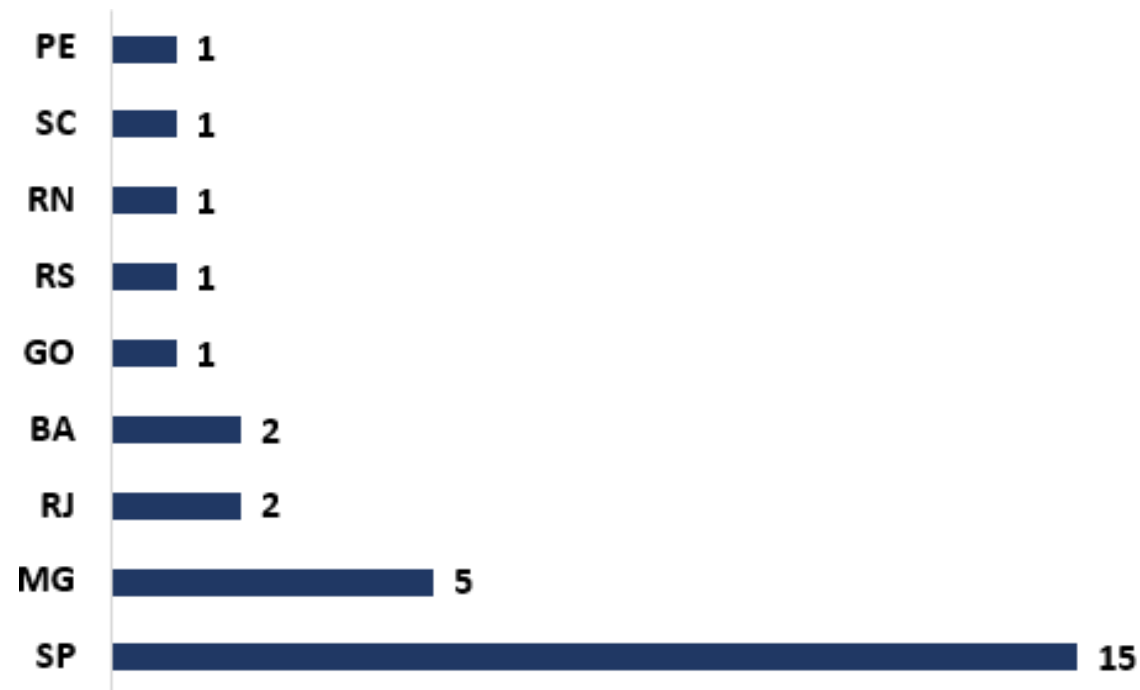
SEGMENTAÇÃO POR CANAL DE ACESSO

Canal de Atendimento	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Ouvidoria (0800)	3	3	1	4	4	1	16
RDR	1	2	0	3	3	4	13
Total	4	5	1	7	7	5	29



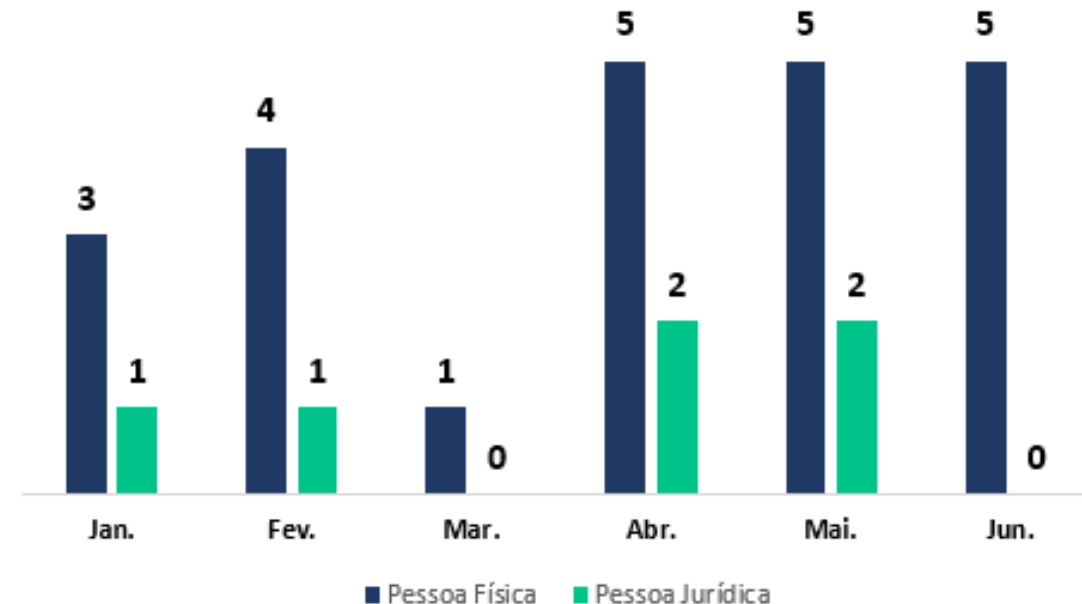
Segregação por região

Estado (UF)	Volume
SP	15
MG	5
RJ	2
BA	2
GO	1
RS	1
RN	1
SC	1
PE	1
Total	29



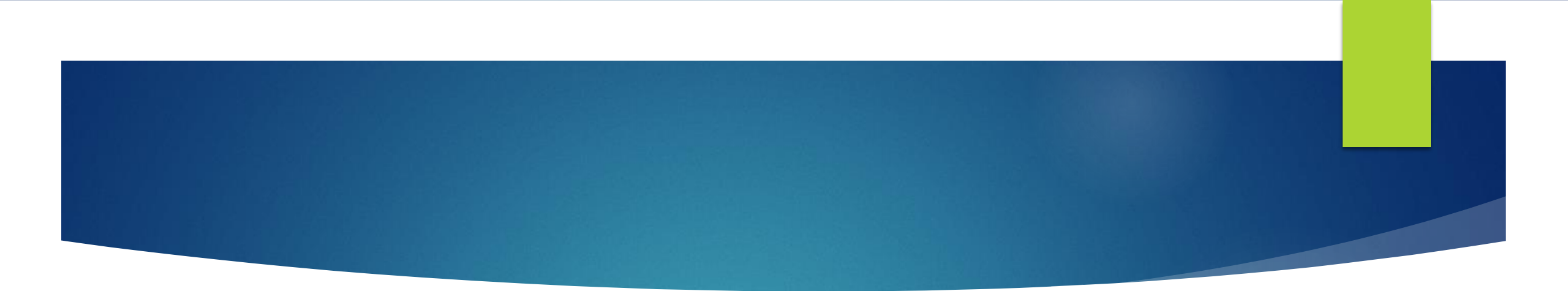
Segmentação por gênero (Pessoa Física / Jurídica)

Genêro	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Pessoa Física	3	4	1	5	5	5	23
Pessoa Jurídica	1	1	0	2	2	0	6
Total	4	5	1	7	7	5	29



Encerramento

- ▶ As reclamações não solucionadas pelo atendimento habitual foram recebidas e analisadas pela 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 cliente o direito de resposta aos seus questionamentos.



CAOA
consórcios