

Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE 2025








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 01/07/2025 a 31/12/2025, 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: 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.

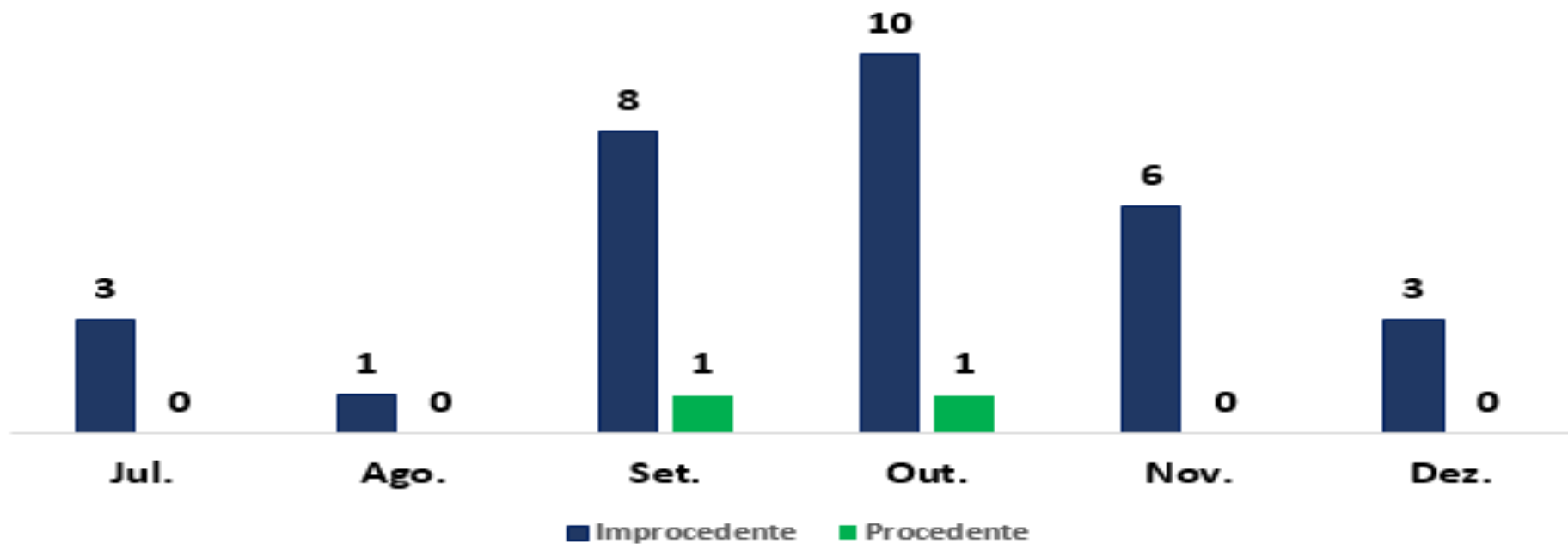
Critérios para Classificação das Reclamações

- **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.

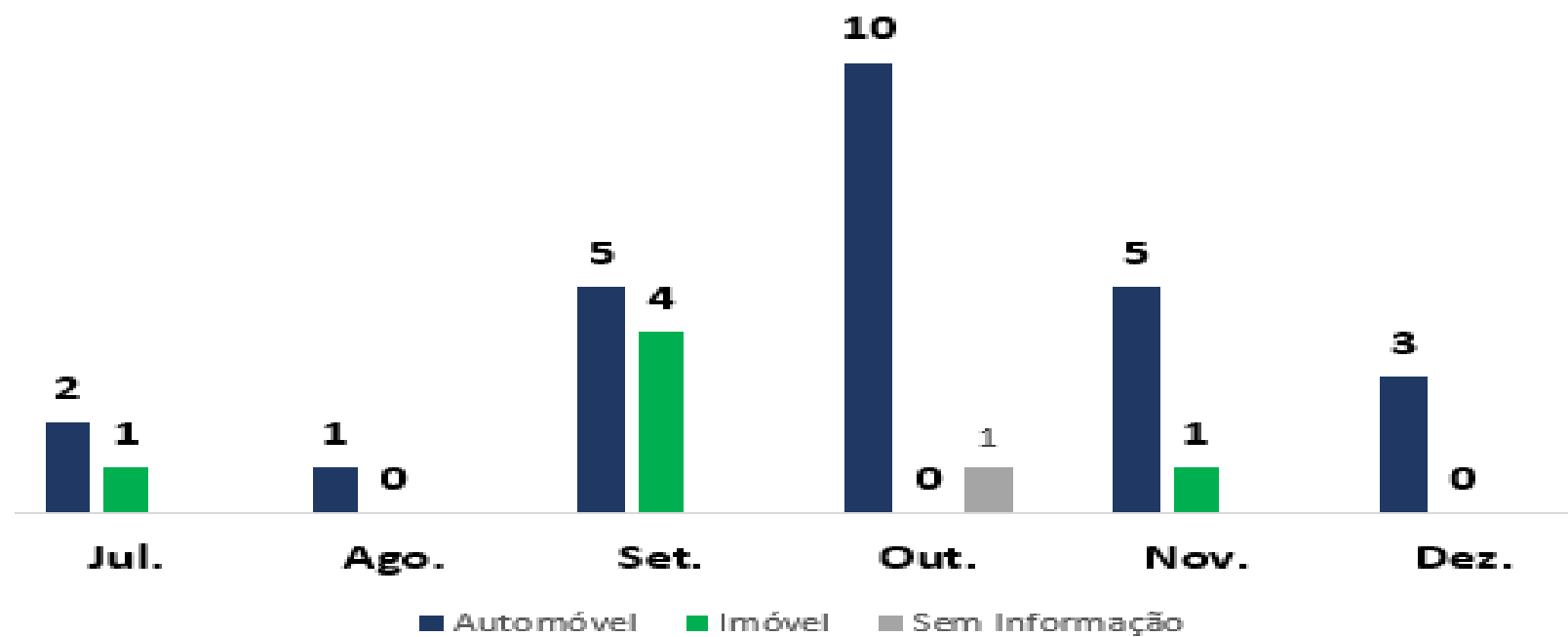
Resultados - 2º Semestre 2025

- Quantidade
- Canal de Acesso
- Região
- Segmentação

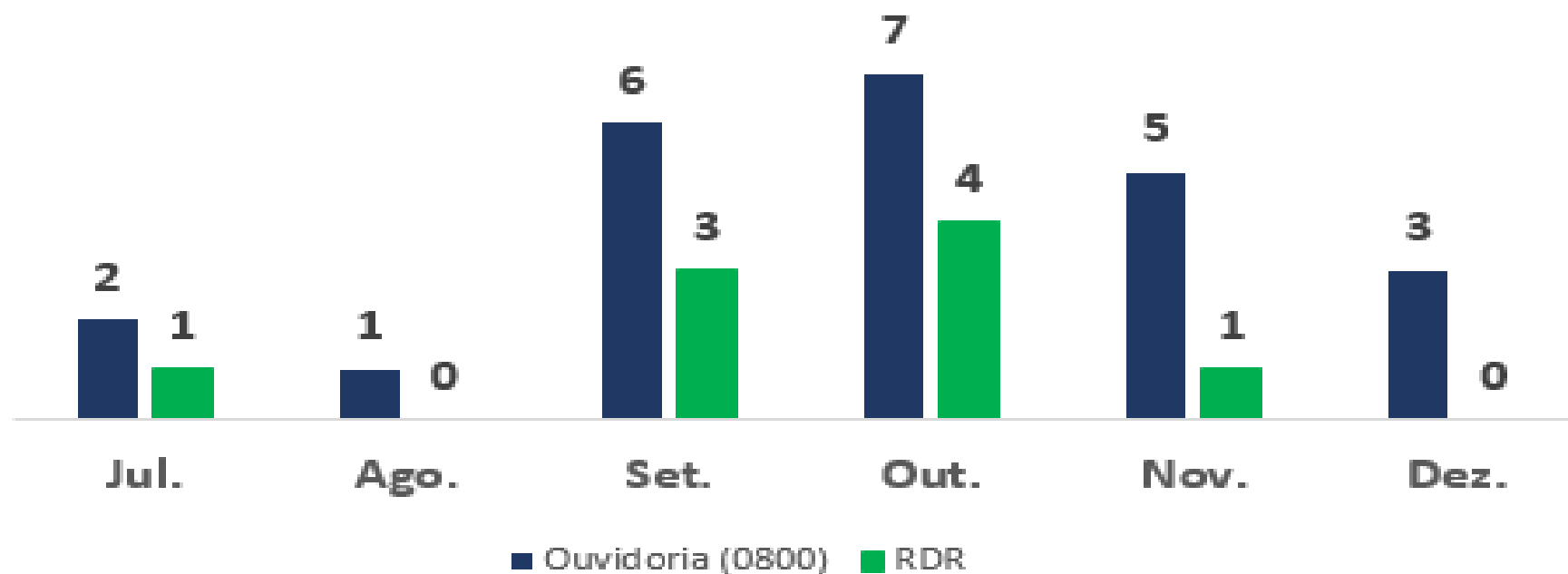
Quantidade / Classificação



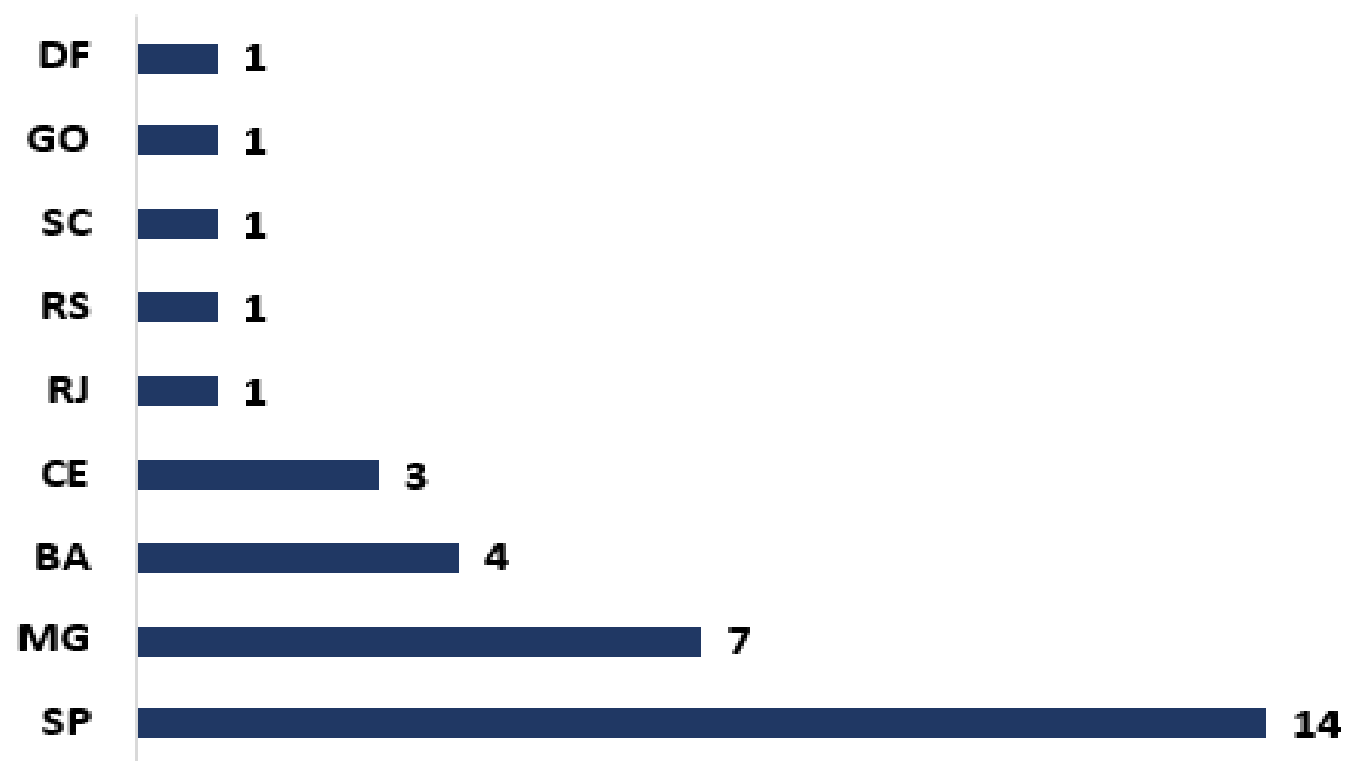
SEGMENTAÇÃO POR PRODUTO



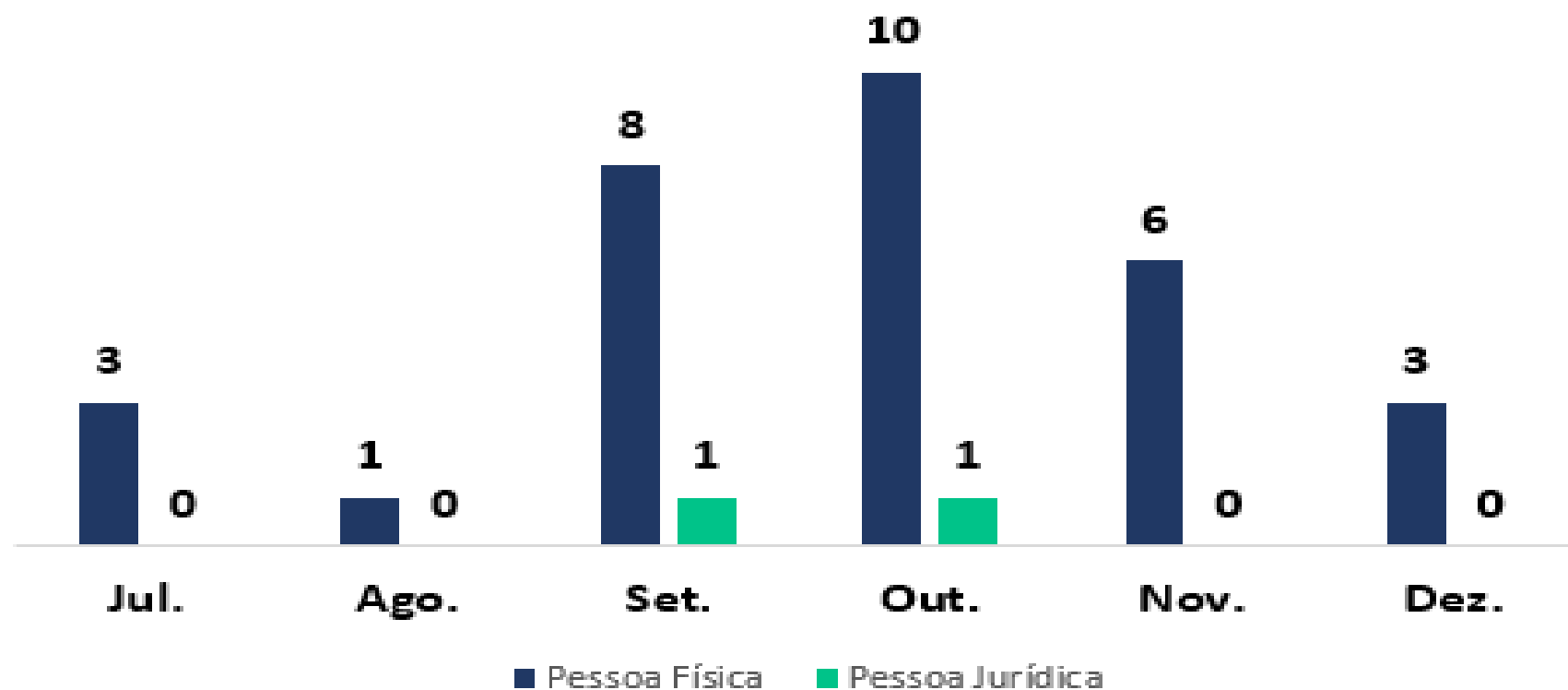
SEGMENTAÇÃO POR CANAL DE ACESSO



Segregação por região



Segmentação por gênero (Pessoa Física / Jurídica)



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