

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



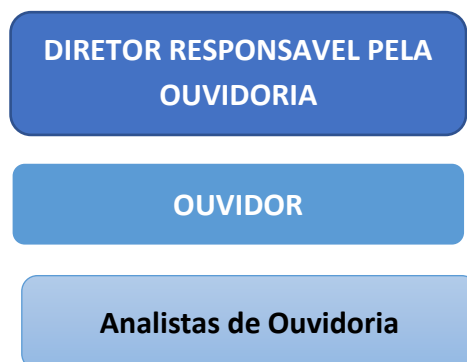
Data Base – 2º Semestre 2022

## 1 – INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria é o canal de atendimento em última instância para solução de conflitos quando estes existirem, diante do posicionamento apresentado pelos canais convencionais de atendimento. A Ouvidoria do Consórcio Canopus também objetiva analisar e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos consorciados sobre o atendimento prestado pela empresa ou pelo parceiro e propor, se necessário, medidas corretivas que visam a melhoria do atendimento prestado tanto pelos nossos atendentes, como pelos nossos parceiros. Este relatório tem como objetivo apresentar os dados registrados na Ouvidoria do Consórcio Canopus, além de demonstrar a atuação e as atribuições deste componente como representante do Consumidor dentro da Instituição, em atendimento à Resolução 28 do Banco Central do Brasil.

**ESTRUTURA DO COMPONENTE.** A Ouvidoria do CONSÓRCIO CANOPUS é certificada nos temas relacionados à Ética, aos Direitos e Defesa do Consumidor e à Mediação de Conflitos, conforme determina a Resolução 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil.

**A Estrutura de Ouvidoria é composta da seguinte forma:**



## 2 – ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.

A Ouvidoria atua como canal de última instância da Instituição, mediando os conflitos, quando existirem, e agindo prontamente para solução das demandas registradas em seu componente. Com a diretriz de analisar a situação apresentada, busca a solução mais adequada ao processo e ao cliente, sempre embasada na Legislação vigente do produto (consórcio), além das Normas e Procedimentos Internos da Empresa. A Ouvidoria também poderá auxiliar o Departamento Jurídico, quando necessário, na mediação e solução de conflitos junto as demandas originadas pelo Procon e Bacen.

Mas, considerando que grande parte das pessoas confundem o trabalho exercido pelo CRC/SAC e Ouvidoria, a Ouvidoria continua intensificando a divulgação de sua finalidade, e a finalidade de cada canal de atendimento, divulgando também o contato de nossas filiais e postos de atendimento instalados em vários pontos do país, sempre facilitando o melhor atendimento aos consorciados.

### **Cabe à área de Ouvidoria:**

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações do cliente que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela CRC/SAC;
- Requerer documentos para embasar a reclamação, prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas (reclamações e/ou denúncias anônimas não são tratadas pela Ouvidoria);
- Esclarecer ao consumidor quanto aos atos e normas internas e demais normas relativas a seus direitos e deveres, se for o caso;
- Prestar a resposta conclusiva (seja por telefone ou por e-mail) para a demanda dos reclamantes até o prazo informado neste relatório;
- Direcionar os assuntos de 1º nível para a origem (CRC/SAC da referida instituição, quando o caso);
- Responder às demandas no prazo de resposta de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações à 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, informando ao demandante sobre os motivos da prorrogação.
- Analisar e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos consorciados sobre o atendimento prestado pela empresa ou pelo parceiro e propor, sê necessário, medidas corretivas que visam a melhoria do atendimento prestado tanto pelos nossos atendentes, como pelos nossos parceiros.

### **3 – CANAIS DE ACESSO.**

A Ouvidoria disponibiliza os canais de acesso por meio do • Telefone - 0800-7243152 de segunda à sexta, da 08h00min às 18h00min (exceto feriados);

• E-mail [ouvidoria@consorciocanopus.com.br](mailto:ouvidoria@consorciocanopus.com.br)

• site [www.consorciocanopus.com.br](http://www.consorciocanopus.com.br)

• Carta e/ou Pessoalmente - Avenida Fernando Correa da Costa, nº 1944, Acesso lateral – Rua Garcia Neto. Bairro: Jardim Kennedy, CEP: 78.065-000, cidade: Cuiabá/MT. segunda à sexta-feira, das 08h00min às 17h00min (exceto feriados).

### **4 – COMO ACESSAR A OUVIDORIA.**

Utilizando qualquer um dos canais mencionados e informando um número específico de protocolo fornecido pela CRC / SAC, nas situações em que este

canal convencional de atendimento fornece o posicionamento final e ainda exista insatisfação por parte do cliente.

## 5 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA NO 2º SEMESTRE DE 2022.

Neste 2º semestre de 2022 foram realizados 72 atendimentos, dos quais 71 tratavam-se de dúvidas e perguntas frequentes de consorciados, cujo tratamento inicial deveria ser realizado junto aos canais usuais CRC/SAC.

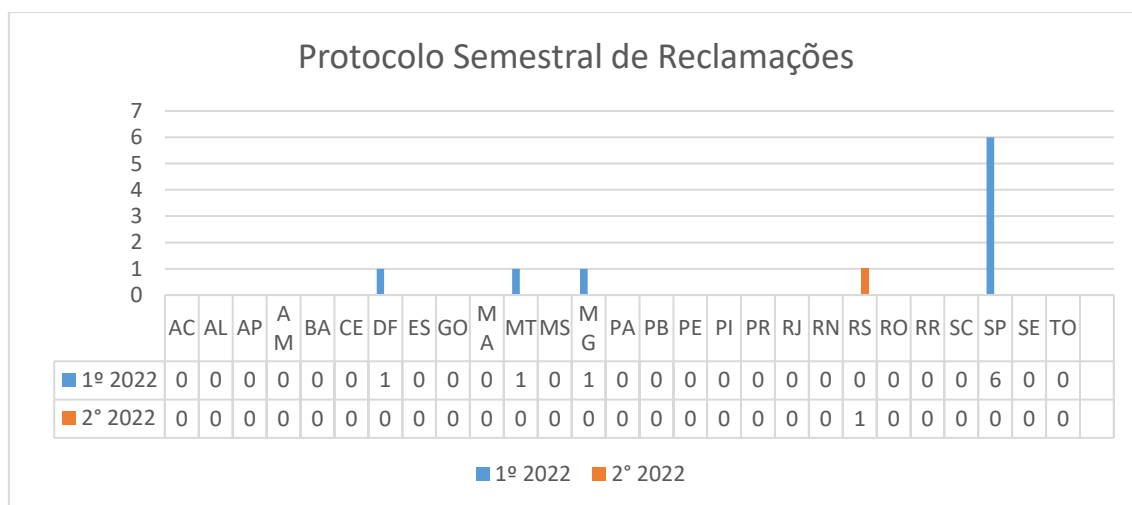
Como a Ouvidoria é um setor de segunda instância na resolução de mediações de conflitos, sempre orientamos os consorciados para que recorram inicialmente aos setores responsáveis, setores de primeira instância CRC/SAC, para que também cumpram com eficácia o seu papel, atendendo aqueles que necessitam e procuram informações.

Apenas um dos atendimentos, efetivamente se tratavam de reclamação em 2ª instância, que foi devidamente registrado e tratado pela Ouvidoria. Após análise da reclamação, com base na legislação de consórcio vigente, foi verificado que se tratava de reclamação improcedente, pois não foi constatada irregularidade no procedimento interno e nem no atendimento realizado pela Administradora. Os esclarecimentos foram prestados ao reclamante e encerrada.

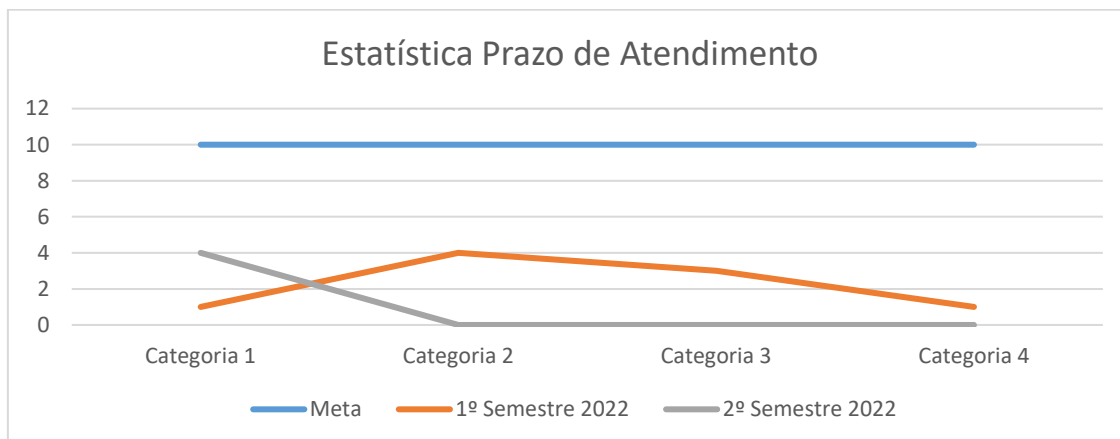
Esclarecemos que nosso objetivo é continuar mantendo o melhor atendimento com o cliente, para que o consorciado não fique com dúvidas quanto à transparência da empresa.

As atividades executadas pela Ouvidoria em conjunto com o SAC continuam enriquecendo o relacionamento com o cliente, passando ainda mais segurança, confiabilidade e credibilidade em nosso atendimento.

### A – Quantitativo - por Estado.



## B – Qualitativo/resolutivo:



Portanto, de acordo com o Relatório Semestral de Estatística e Quantitativo de Reclamações tivemos neste 2º semestre de 2022, apenas 01 registro de reclamação que foi atendido e esclarecido dentro do prazo de atuação da Ouvidoria.

Por fim, esclarecemos que a Ouvidoria continua praticando ações conjuntas com os demais canais de atendimento do Consórcio Canopus, promovendo melhor atendimento aos clientes e aprimoração dos serviços prestados, buscando sempre a melhor solução dentro dos limites permitidos pela legislação brasileira de consórcio (Lei nº 11.795/2008 e Circular 3432/2009 do Banco Central do Brasil), e o Código de Defesa do Consumidor.