

Lajeado, 04 de julho de 2023.

Ata Ouvidoria/01-2023

Referente: Relatório Ouvidoria

Base Legal: Resolução BCB Nº 28 de 23 de outubro de 2020

Prezados Senhores.

Em atendimento a Resolução BCB Nº 28 de 23 de outubro de 2020, referente ao primeiro semestre de 2023, data-base de 30 de Junho de 2023, temos os seguintes comentários a manifestar.

Os trabalhos estão sendo realizados de maneira eficaz dentro das limitações encontradas no sistema de consórcio, buscando a satisfação dos consorciados, sem esquecer dos interesses do grupo. Há o envolvimento/comprometimento da empresa acerca da ouvidoria e suas atividades. Integram esse componente, um diretor responsável e uma ouvidora. A estrutura da ouvidoria atinge as exigências determinadas pela resolução. Os consorciados podem enviar suas manifestações através de contato telefônico “0800.644.5533”, via e-mail “ouvidoria@brennerconsorcio.com.br”, por correspondência, ou, ainda, pelo atendimento pessoal.

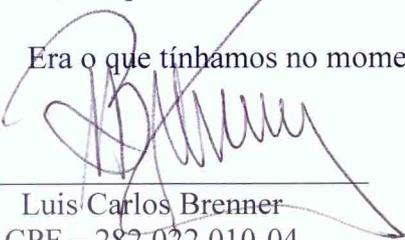
Os atendimentos são registrados no sistema utilizado pela administradora, o qual foi adaptado para as necessidades do setor. As demandas recebidas apresentam a dificuldade dos cidadãos em compreender o sistema de consórcio e suas particularidades.

A ouvidoria é a última instância à qual os consorciados podem recorrer em caso de problemas com a administradora, sendo necessário haver registro de contato anterior com o atendimento convencional. Tem como objetivo tratar de casos não solucionados (ou solucionados de forma não esperada) pelo atendimento convencional e contribuir para a melhoria dos processos, sem esquecer cláusulas contratuais e o regulamento do consórcio.

As manifestações recebidas pela ouvidoria são encaminhadas semanalmente para os gestores da administradora, onde são apresentadas as demandas e as medidas corretivas dos procedimentos, em consequência da análise realizada.

Durante o primeiro semestre de 2023, período de 01 de Janeiro à 30 de Junho, foram efetuadas 9 consultas para a ouvidoria, destas, todas foram improcedentes por se tratarem de consultas referente valores em aberto, solicitação de boletos, cancelamento da cotas, recuperação da senha, acesso ao site, fundo de reserva, valores a receber conforme consulta no acesso do Banco Central do Brasil, conforme relatório do sistema em anexo, as quais foram encaminhadas para os respectivos departamentos.

Era o que tínhamos no momento.

  
Luis Carlos Brenner

CPF – 282.022.010-04

Diretor Responsável p/ Ouvidoria



Benícia Terezinha. N. Herrmann

CPF – 473.619.210-00

Ouvidora

**BRENNER ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA**

Rua Barão do Triunfo, 129 – Lajeado – RS – CEP 95900-576 – FONE: (51) 3710-1200

E-mail: brennerconsorcio@brennerconsorcio.com.br