

Lajeado, 11 de janeiro de 2024

Ata Ouvidoria/02-2023

Referente: Relatório Ouvidoria

Base Legal: Resolução BCB N° 28 de 23 de outubro de 2020

Prezados Senhores.

Em atendimento a Resolução BCB N° 28 de 23 de outubro de 2020, referente ao segundo semestre de 2023, data-base de 31 de Dezembro 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.

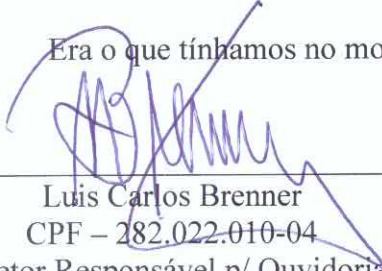
Os atendimentos são registrados no sistema utilizado pela administradora, o qual foi adaptado para as necessidades do setor. As demandas recebidas apresentam a dificuldade dos cidadãos em compreender o sistema de consórcio e suas particularidades.


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 segundo semestre de 2023, período de 01 de Julho à 31 de dezembro, foram efetuadas 8 consultas para a ouvidoria, destas, todas foram improcedentes por se tratarem de consultas referente valores a receber conforme consulta no acesso do Banco Central do Brasil, informações sobre seguro de vida, dúvidas sobre diferenças de parcelas, reinicialização/recuperação da senha para login canal do consorciado, atualização cadastral e solicitação de boletos, atualização cadastral para contato no WhatsApp, informações sobre consorcio de outra administradora, demais atendimentos testes e auditoria Michelin, 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 CONSORCIOS LTDA  
RESUMO REG GERADOS PELA OUVIDORIA 01/07/2023 A 31/12/2023

11/01/24 1

GRUPO 50 COTA NOME DT REG-ATEND HORA REG-ATEND DT CONCLATEND. N. DO ATENDIMENTO TEMA ORIGEM DESCRICAO QTDE

00109 00 0169	GILMAR FRANCISCO BECKER	14/07/23	144726	14/07/23	000002116004	ATEND 06	REF VALORES DO BANCO CENTRAL - VAI LIGAR NA ADMINISTRADORA.	1
00216 00 0004	EDSON VALCANOVER	17/08/23	142113	17/08/23	000002125787	INFOR 06	INFORMACOES REF SEGURO DE VIDA DA COTA - VAI LIGAR NA ADMINISTRADORA.	1
00224 00 0042	MARTINEI FERNANDES	22/12/23	153411	22/12/23	000002167929	INFOR 06	DUVIDAS REF DIF NO VALOR DAS PARCELAS - CONVERSA NO WHATS - REF JUROS/MULTA E	1
00241 00 0040	EDUARDO DAGOSTINI	24/10/23	094612	24/10/23	000002147034	INFOR 06	teste	1
00241 00 0040	EDUARDO DAGOSTINI	24/10/23	094224	24/10/23	000002147031	INFOR 06	teste	1
00241 00 0040	EDUARDO DAGOSTINI	24/10/23	093830	24/10/23	000002147027	INFOR 06	teste	1
00241 00 0040	EDUARDO DAGOSTINI	23/10/23	153801	23/10/23	000002146962	INFOR 06	CONSORCIADO PERDEU A ACESSO AO SITE - VAI FAZER CONTATO DIRETO COM A	1
00244 00 0062	GILMAR COLDEBELLA	30/10/23	092540	30/10/23	000002147716	BOLETI 06	LIGOU PARA REPASSAR O CONTATO DELE - ENVIAR O BOLETO NOVEMBRO - REPASSADO PARA	1
00244 00 0062	GILMAR COLDEBELLA	25/09/23	145117	25/09/23	000002135033	INFOR 06	CONSORCIADO QUERIA PASSAR O NR DELE PARA ADICIONAR NO WHATSAPP.	1
00UVI 01 0001	OUIDORIA	27/11/23	100721	27/11/23	000002158862	INFOR 06	DUVIDAS REF CONSORCIO NACIONAL HONDA - LETICIA - 2 LIGACOES - INFORMAD	1
00UVI 01 0001	OUIDORIA	12/07/23	171714	12/07/23	000002115685	ATEND 06	LIGACAO DA SRA MARI, AUDITORIA DA MICHELON, PARA ESCLARECER SOBRE PROCEDIMENTOS	1
00UVI 01 0001	OUIDORIA	08/07/23	113307	08/07/23	000002114855	ATEND 06	TESTE - ATUALIZACAO DO SISTEMA.	1

TOTAL GERAL =>

12