

Lajeado, 05 de julho de 2024

Ata Ouvidoria/02-2024

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 2024, data-base de 30 de Junho de 2024, 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 2024, período de 01 de Janeiro a 30 de Junho, foram efetuadas quatro consultas para a ouvidoria, destas, todas foram improcedentes por se tratarem de consultas referente valores a receber de consorciado cancelado, dúvidas sobre valor da parcela, informações referente mensagem recebida sobre valores em aberto na administradora, ter interesse em adquirir uma motoneta, 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