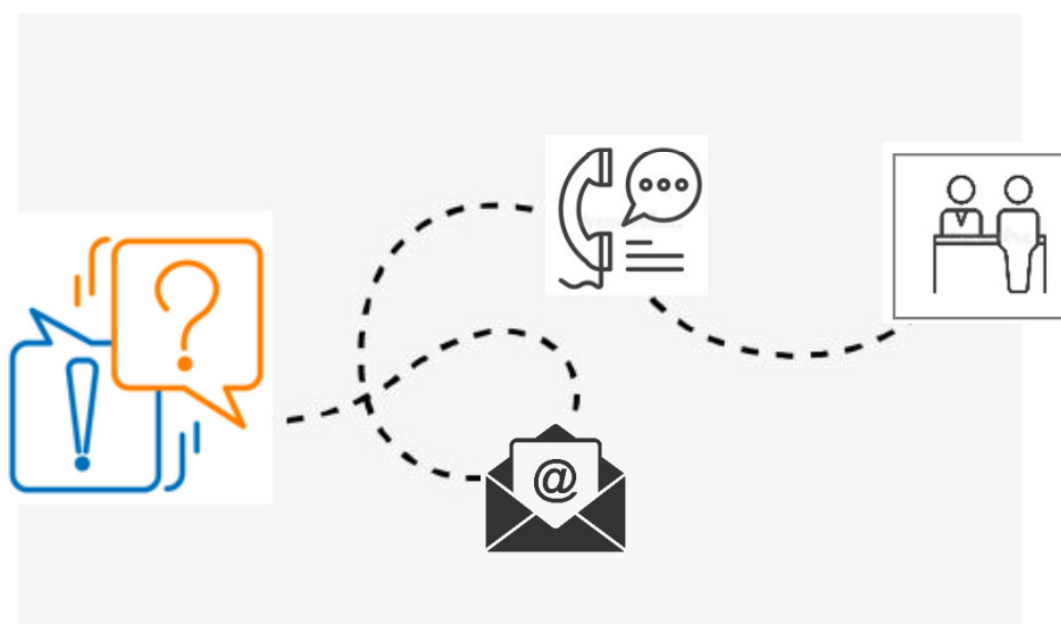


RELATÓRIO DA OUVIDORIA



CONSÓRCIO

1º SEMESTRE 2020

1. Apresentação

Este relatório é desenvolvido em atendimento à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN), e tem por objetivo tornar mais transparente a relação da Fipal Administradora de Consórcio com os consorciados.

2. O papel da Ouvidoria

A Ouvidoria tem por objetivo tornar-se agente facilitador visando a melhoria contínua do relacionamento do consorciado com a administradora de forma a exprimir as melhores experiências, promovendo atendimento de modo mais acertado e garantindo aos clientes resposta diligente e eficaz.

3. Legislação

A elaboração deste relatório atende ao disposto na Resolução CMN/Bacen n.º 4.433/2015 e 23 de julho de 2015, e normativos do Banco Central do Brasil.

4. Equipe da Ouvidoria

A ouvidoria da Fipal, é composta por:

- Diretor: Ivan Carlos Riedi
- Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

Permanecemos com a mesma estrutura do semestre anterior, onde a ouvidora é responsável, pelo acolhimento e tratamento de todas as solicitações que chegam através dos canais da ouvidoria, tanto aquelas que são apenas encaminhamentos, quanto aquelas que são manifestações procedentes, dando conhecimento das mesmas ao diretor para as providências ou alterações que se façam necessárias nos processos de atendimento aos clientes.

5. Atividades e canais de acesso da Ouvidoria

As atividades se referem ao atendimento de clientes através dos canais de acesso disponibilizados ao consorciado:



Discagem gratuita através do 0800;



Formulário e endereço de e-mail disponíveis no site;



Atendimento presencial quando se fizer necessário;

6. Da demandas da Ouvidoria

Todas as demandas recebidas, previamente recebem a devida atenção da ouvidoria, mesmo aquelas que tem o teor de esclarecimento, são analisadas e respondidas.

7. Considerações Finais

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2020, por meio de seus canais de acesso, realizou seis atendimentos apenas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda; busca de resolução, encaminhamento para o setor responsável, ou esclarecimento.

Não houve registro de manifestações durante o período, nem procedentes, nem improcedentes, só o registro de atendimentos via e-mail, através do formulário e do endereço de e-mail disponíveis no site, conforme demonstrado nos registros anexos.

Diante dos números apresentados nesse relatório, não observou-se a necessidade de ampliação ou reestruturação da ouvidoria.

Cascavel, 25 de junho de 2020