

RELATÓRIO OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2020



FIPAL

CONSÓRCIO

OBJETIVO

Prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta do atendimento primário da administradora e desejam uma análise mais detalhada da sua demanda, reafirmando a posição da ouvidoria como representante do consorciado junto à empresa.

O segundo semestre de 2020 foi marcado pelo impacto da Covid-19, fazendo com que nos voltássemos para um suporte a distância, para isso houve uma preocupação da administradora em conjunto com a ouvidoria para que fossem disponibilizadas ferramentas como o aplicativo, a plataforma de assinatura digital, e a implementação do e-commerce, para que o atendimento se mantivesse de forma empática e respeitosa num momento tão delicado.

ESTRUTURA

Diretor: Ivan Carlos Riedi

Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

O atendimento é realizado através dos seguintes canais:

Discagem gratuita – 0800-645-1080 (DDG)

Formulário no site: www.consorciofipal.com.br

E-mail: consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br, divulgado na página de contato do site.

Presencialmente, no endereço da administradora se houver necessidade.

Os canais de acesso a Ouvidoria, são amplamente divulgados nos materiais publicitários e no site da administradora, bem como nas dependências da empresa.

OS NÚMEROS DA OUVIDORIA

Mesmo com a demanda no período da pandemia, as solicitações da ouvidoria foram apenas para esclarecimento de dúvidas e apoio ao atendimento, sem nenhum registro de manifestação formal, conforme demonstram os e-mails anexos.

Solicitações por canal de atendimento:

Formulário no site: 08

E-mails: 03

Chamadas telefônicas: 22

Com esses números constatamos que a estrutura, poderia ser mantida da forma que se apresenta, sem nenhum prejuízo ao atendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e pela administradora no segundo semestre de 2020, demonstraram-se satisfatórios considerando que não houve registro de manifestações. Acreditamos que as medidas adotadas, e as respostas rápidas às solicitações, proporcionaram esclarecimento e conforto aos clientes, contribuindo para que não tivéssemos reclamações formais registradas, mesmo durante um período tão atípico.

OUVIDORIA FIPAL CONSÓRCIO

Cascavel, 28/12/2020