



CONSÓRCIO

**RELATÓRIO OUVIDORIA
1º SEMESTRE**

2021

OBJETIVO

O principal objetivo da ouvidoria é fortalecer o relacionamento com o cliente sendo mais uma ferramenta de gestão e transformação, no aperfeiçoamento contínuo dos produtos, processos e serviços a partir das demandas recebidas. A atuação da Ouvidoria é pautada na imparcialidade e autonomia para recomendar a melhor solução que atenda às necessidades do cliente e da instituição, por meio da mediação, evitando conflitos e futuras demandas judiciais.

ESTRUTURA

Diretor: Ivan Carlos Riêdi

Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

Canais de Acesso:

- Telefone - 0800-645-1080 de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 13:15 às 17h.
- E-mail: consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br
- Carta e/ou Pessoalmente – Rua: Rio de Janeiro, 1101 – 85.801-030 – Cascavel PR
- Através de formulário específico disponível no site: www.consorciofipal.com.br

Os canais de atendimento são amplamente divulgados nos materiais publicitários, boletos bancários e através do site, na página de contatos.

O ATENDIMENTO EM NÚMEROS

Solicitações por canal de acesso:

Formulário no site - 10

E-mail - 01

Chamadas telefônicas - 15

Após analisar os números do semestre, entendemos como adequada a forma de condução das atividades da ouvidoria, face a quantidade de contatos recebidos e as soluções apresentadas, optando pela continuidade do padrão de atendimento adotado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendemos que a participação da ouvidoria, é imprescindível, mesmo sem manifestações registradas, e se faz muito importante no acolhimento ao consorciado, identificando de que forma os processos e procedimentos podem ser adequados às realidades vivenciadas, sugerindo mudanças e propondo melhorias. Dentro desse contexto, nos colocamos como ferramenta, do processo contínuo de aperfeiçoamento que a administradora vem buscando.

Cascavel, 09/07/2021