



CONSÓRCIO

**RELATÓRIO OUVIDORIA
1º SEMESTRE – 2022**



Conforme previsto, a ouvidoria possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes, e usuários de seus produtos e serviços, através de:

a) Telefone Gratuito: 0800.645-1080

b) E-mail específico para respostas e retorno aos clientes:

consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br

c) Formulário específico da ouvidoria no site, para registro de reclamações, sugestões e elogios:

<https://consorciofipal.com.br/ouvidoria/>

Através destes canais, procuramos manter uma relação estreita com os clientes, comprometendo-nos a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas.

A estrutura da ouvidoria se compõe da seguinte forma:

Diretor Responsável pela Ouvidoria: Ivan Carlos Riedi

Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos Consorciados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento habituais, realizados nos pontos ou canais de atendimento de seus representantes.

No período relativo ao primeiro semestre de 2022, não foram registradas manifestações formais, apenas contatos buscando informações, como constata-se nos e-mails, no anexo 1, desse relatório.

As informações sobre os registros formais ou informais e a gravações telefônicas dos atendimentos prestados, bem como este relatório semestral de Ouvidoria permanecerão disponíveis para consulta na sede da Administradora de Consórcio pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Sem mais para o momento, nos colocamos a disposição.

Cascavel, 12 de Julho 2.022.