



CONSÓRCIO



**RELATÓRIO OUVIDORIA
Janeiro a Junho 2023**

1. Apresentação

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela ouvidoria da Fipal Administradora de Consórcios, no primeiro semestre de 2023, referente às demandas que chegaram através dos nossos canais de acesso.

2. O papel da Ouvidoria

A ouvidoria é o órgão responsável por receber, sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações e denúncias referentes à Administradora.

Além de receber as manifestações e encaminhá-las aos departamentos competentes para tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, processos inadequados, e solicita melhorias e auxilia na busca de soluções, servindo como ponte entre a administradora e o consorciado na solução de conflitos.

3. Legislação

A ouvidoria vem atuando desde 2.009, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades. E a partir de julho 2.015, foram observadas as alterações realizadas pela resolução 4.433, para cumprimento nas atividades desenvolvidas pela ouvidoria, e as circulares posteriores que discorrem sobre o tema.

4. Equipe da Ouvidoria

A ouvidoria da Fipal, é composta por:

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

A ouvidora é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações inerentes a ouvidoria, bem como o atendimento e encaminhamento das demandas que não são próprias da ouvidoria, mas que chegam através desse canal.

Esses atendimentos podem ser feitos por telefone, e-mail ou presencialmente quando se fizer necessário.

5. Dos canais de atendimento

Diante das demandas que se apresentaram no período, não foram propostas alterações e foram mantidos os mesmos canais de comunicação:

- DDG (0800)
- Formulário no site
- E-mail
- Presencialmente na sede administrativa.

6. Da demanda da Ouvidoria

No período referente ao primeiro semestre de 2023, não foi registrada nenhuma manifestação, apenas registros de atendimentos onde a Ouvidoria interagiu como interlocutora, entre o Consorciado e a Administradora solucionando um possível conflito, sem a necessidade do registro da manifestação.

Como não houve a necessidade de registro de manifestação formal, todos os contatos, foram encaminhados para os canais adequados de atendimento, e respondidos aos clientes, conforme o Anexo 1, deste relatório.

Cascavel, 11 de julho de 2023.

DocuSigned by:

IVAN CARLOS RIEDI

DDAF653FC7724C5...

Ivan Carlos Riedi
Diretor Responsável

DocuSigned by:

CLAUDIA ROBERTA APEL

8EBA7AC33302449...

Cláudia Roberta Apel
Ouvidora

O presente relatório é assinado em formato eletrônico, pela ouvidora e o diretor responsável pela Ouvidoria, sendo cumpridos os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único da Resolução nº 28 do Bacen.