



CONSÓRCIO



**RELATÓRIO  
OUVIDORIA  
2º SEM - 2023**



## **1. Introdução**

Este relatório é destinado a atender a Resolução BCB nº 28, em seu artigo 13º, capítulo VI, referentes ao 2º Semestre de 2023, acerca da atuação da Ouvidoria, da Fipal Administradora de Consórcios Ltda.

## **2. Objetivo**

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o consorciado, atuando com imparcialidade na mediação de conflitos. A Ouvidoria tem por premissa o atendimento, o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções das questões apresentadas. Também tem por responsabilidade dar o direcionamento adequado para temas que possam trazer impactos à instituição.

## **3. Apresentação**

Este relatório traz informações sobre os canais de atendimento, composição da ouvidoria e os atendimentos prestados.

O compromisso com a informação é premissa essencial que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao canal para atuação de forma imparcial e justa, na busca de soluções eficientes, com isonomia e respeito ao consumidor e na proposição de melhorias à Organização.

## **4. Canais de atendimento:**

O canal de Ouvidoria funciona em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 9:00 às 17:00 através de:

- Telefone ligação gratuita: 0800 645-1080;
- E-mail:  
[consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br](mailto:consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br)
- Correspondência (Rua Rio de Janeiro,1101 – Cascavel PR);
- Através de formulário disponível no site:  
[www.consorciofipal.com.br](http://www.consorciofipal.com.br)

## 5. Composição

Diretor: Ivan Carlos Riedi

Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

### Conclusão:

Conforme demonstrado no anexo I, não foram identificados temas com impacto significativo para a instituição no segundo semestre de 2023, não havendo necessidade de recomendação de plano de melhoria.

Mantemos o compromisso de identificar os pontos de atenção e levar ao conhecimento das áreas envolvidas, propostas de melhoria e aperfeiçoamentos dos nossos produtos, serviços e atendimento.

Cascavel, 27 de Dezembro de 2.023.

DocuSigned by:

IVAN CARLOS RIEDI

DDAF653FC7724C5

Ivan Carlos Riedi

Diretor

DocuSigned by:

CLAUDIA ROBERTA APEL

8EBA7AC33302449...

Cláudia Roberta Apel

Ouvidora