

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – CONSÓRCIO GARANTIA – 2º SEMESTRE/2024

1.SUMÁRIO

As informações contidas neste relatório, estão relacionadas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Consorcio Opção Ltda. ("Consorcio Garantia"), entre julho e dezembro de 2024, para atendimento das disposições da Resolução no 28 do Banco Central do Brasil, de 23 de outubro de 2020. A estrutura da Ouvidoria não é compartilhada, sendo um componente exclusivo da empresa Opção Administradora de Consórcios Ltda.

2.ESTATÍSTICAS

Pelo porte a empresa e sua capacidade de atendimento, e por ter uma relação direta com seus clientes, a maioria das solicitações dos consorciados são resolvidas nos canais primários de atendimento:

- e-mail
- WhatsApp
- Telefone (37) -3021-7900 - 0800 941 4717).

Em caso de encaminhamento para tratamento formal, temos a Ouvidoria como a última instância, sendo levadas apenas às reclamações dos consorciados, que ainda não foram solucionadas nestes canais. Para atendimento às manifestações dos clientes na Ouvidoria, são disponibilizados vários meios gratuitos de contato:

- Telefone: ligação gratuita para 0800 941 4717 (Ouvidoria)
- Correspondência Eletrônica: envio de e-mail para ouvidoria@consorciogarantia.com.br
- Correspondência Física: envio de correspondência para endereço Rua dos Operários, 94 – Bairro: Rosário - CEP.: 35540-000 – Cidade: Oliveira (MG)

Não houve para o período em questão, nenhuma demanda que em seu conteúdo não tenha sido solucionada e implicasse na intervenção do Componente de Ouvidoria, sendo que todas as demandas dos clientes foram solucionadas pelo atendimento primário.

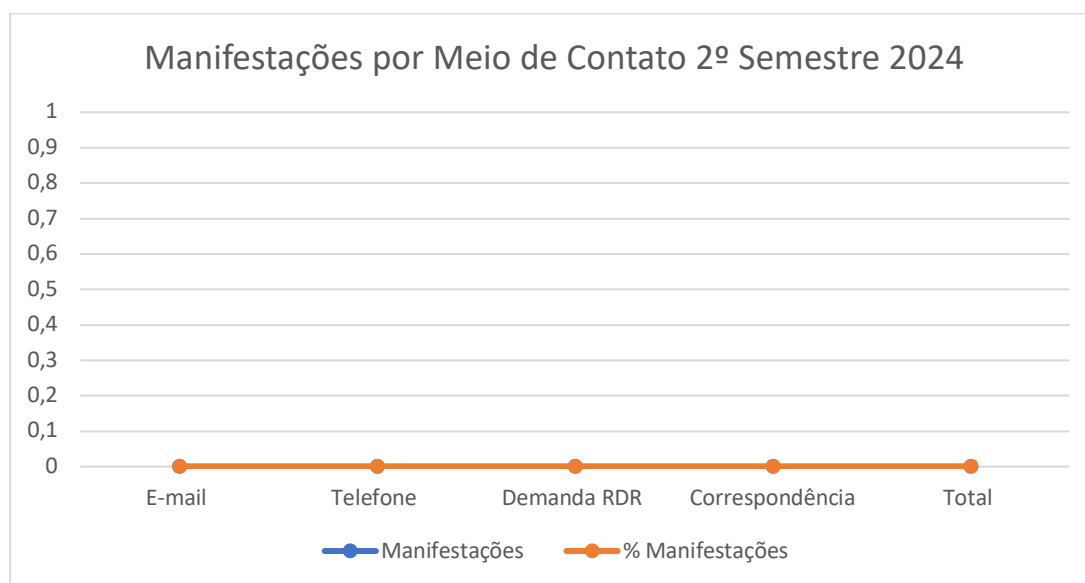
Desta forma, o percentual de atendimento manifestações atendidas pela Ouvidoria foi nulo de 0,00%.

2.1. Canais primários e Ouvidoria

No segundo semestre de 2024, não houve manifestações, conforme tabela abaixo.

2.2. Atendimento na Ouvidoria

Meio de Contato	Manifestações	% Manifestações
E-mail	0	0,000000000000%
Telefone	0	0,000000000000%
Demanda RDR	0	0,000000000000%
Correspondência	0	0,000000000000%
Total	0	0,000000000000%



Fonte: Canais Primário de atendimento

São elegíveis ao atendimento da Ouvidoria, manifestações de clientes da Administradora insatisfeitos com a solução apresentada durante atendimento realizado nos canais primários de atendimento descritos no item 2.1.

Neste semestre, não houve necessidade da intervenção da Ouvidoria, no tocante a atendimento a manifestações.

Todavia, não houve necessidade de relatar e/ou tratar, bem como registrar as demandas através do formulário R-011 Registros de Ouvidoria.

Desta forma, sem a demanda gerada pelo cliente, deixando de existir as manifestações, não houve necessidade de classificar o resultado da seguinte forma:

A. Improcedente: manifestação que não configura descumprimento do que trata a legislação aplicável à Administradora e não é comprovado dano ou prejuízo ao cliente.

B. Procedente - Solucionada: manifestação considerada procedente por configurar descumprimento da legislação aplicável, regulamento interno ou ocasião, em que fique comprovado dano ou prejuízo ao cliente. É considerada solucionada a manifestação cujo resultado da mediação seja positivo ao cliente e à Administradora, levando então à resolução da questão.

C. Procedente - Não Solucionada: manifestação que configura descumprimento da legislação aplicável, regulamento interno ou ocasião em que fique comprovado dano ou prejuízo ao cliente, porém, nesse caso, não foi atingido resultado satisfatório para ambas as partes.

D. Inexistente - Não houve demanda para o período: sem manifestações para o período analisado

Ouvidoria classificada como **Inexistente**, uma vez que não foi recebida nenhuma manifestação, nem identificada qualquer irregularidade por parte da Administradora.

3. RECLAMAÇÕES NO RDR

Foi detectada reclamação aberta no RDR do BACEN – por cotista que alegava cobrança abusiva de taxa de administração. A resposta da Administradora foi encaminhada dois dias depois da abertura do processo e, conforme parecer da autarquia: *“Reclamação regulada não conclusiva, tendo em vista a ausência de elementos que possibilitem a análise conclusiva quanto a eventual descumprimento de norma do Banco Central nesta ocorrência”*.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alinhado ao compromisso com nossos clientes, bem como em cumprimento às determinações legais, no segundo semestre de 2024, a Ouvidoria seguiu disponível para solucionar os problemas e atender as necessidades dos clientes da Administradora, além de identificar oportunidades de melhoria contínua para o relacionamento com seus clientes, de forma preventiva e, também, promovendo a correção de eventuais problemas ou deficiências identificadas.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA GARANTIA S022024 pdf

Código do documento e7f32f94-7900-44cd-8b85-8b1e292023b0



Assinaturas



Carlos Antonio dos Santos
carlos@consorciogarantia.com.br
Assinou

Carlos Antonio dos Santos

Eventos do documento

12 Feb 2025, 12:18:12

Documento e7f32f94-7900-44cd-8b85-8b1e292023b0 **criado** por OPCA0 ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA (122f8dfc-2435-4987-bc87-7777a68057bc). Email: juridico@consorciogarantia.com.br. - DATE_ATOM: 2025-02-12T12:18:12-03:00

12 Feb 2025, 12:18:33

Assinaturas **iniciadas** por OPCA0 ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA (122f8dfc-2435-4987-bc87-7777a68057bc). Email: juridico@consorciogarantia.com.br. - DATE_ATOM: 2025-02-12T12:18:33-03:00

13 Feb 2025, 09:28:10

CARLOS ANTONIO DOS SANTOS **Assinou** (a5e459a4-efd1-4bcd-83f7-af0d55eaaab9) - Email: carlos@consorciogarantia.com.br - IP: 186.232.132.166 (166.132.232.186.in-addr.arpa.verointernet.com.br porta: 14138) - Documento de identificação informado: 749.458.906-68 - DATE_ATOM: 2025-02-13T09:28:10-03:00

Hash do documento original

(SHA256):b36ee21e6bf8b8ffa7b43074c81e9693bc615007bdb0c92c3f0d3cda38a4c4d7

(SHA512):e6530aca03cf560d994703a0f8fa8d907f967af39ede9e403ce10f63b501d5147c354222c0d3e33eab63b38b6c849b8355c1b50cc23570453248b253ac552b2c

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.