DocuSign Envelope ID: 62630DE0-BBF6-4F1D-B097-783C03A11CFD

FIPAL
CONSÓRCIO

Relatório Ouvidoria

1º semestre - 2024

DocuSign Envelope ID: 62630DE0-BBF6-4F1D-B097-783C03A11CFD

Relatório Ouvidoria

1º semestre - 2024

Nos termos da Resolução BACEN nº 28, publicada em 26/10/2020, a Ouvidoria integra a estrutura organizacional da administradora e tem por finalidade atender em última instância as demandas dos consorciados, não solucionadas nos canais de atendimento primário, atuando como canal de comunicação entre a administradora e consorciados na mediação de conflitos.

Finalidade

Além da resolução de conflitos, a Ouvidoria tem como objetivo aprimorar e aperfeiçoar, a atuação e o atendimento da administradora, elevando o grau de satisfação dos consorciados.

A Ouvidoria avalia cuidadosamente as ocorrências, e direciona às áreas responsáveis com o objetivo de saná-las rapidamente e indicar possíveis melhorias nos processos.

Canais de atendimento

Para atendimento aos registros de manifestações dos clientes na Ouvidoria, são disponibilizados vários canais de contato:

- Telefone (ligação gratuita) para o telefone: 0800 645-1080
- Correspondência Física envio para endereço:
  Rua: Rio de Janeiro, 1001|CEP: 85.801-030 |Cascavel / PR
- Formulário no site: https://consorciofipal.com.br/ouvidoria/
- E-mail específico: consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br

Composição

Diretor: Ivan Carlos Riedi
Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

DocuSign Envelope ID: 62630DE0-BBF6-4F1D-B097-783C03A11CFD

Relatório Ouvidoria
1º semestre - 2024

Demandas

São elegíveis ao atendimento da Ouvidoria, manifestações de clientes da Administradora insatisfeitos com a solução apresentada durante o atendimento realizado nos canais primários de atendimento.
Neste semestre, não houve necessidade da intervenção da Ouvidoria, no tocante a atendimento de manifestações, recebemos apenas e-mails (anexo I) solicitando esclarecimento de dúvidas, que foram respondidos, sem a necessidade de registro formal.
Dessa forma entendemos, que as demais demandas foram solucionadas nos canais primários de atendimento.

Considerações finais

Alinhada ao compromisso com nossos clientes, bem como ao cumprimento às determinações legais, a Ouvidoria esteve disponível nesse primeiro semestre de 2024, para solucionar problemas e atender as necessidades dos clientes da Administradora, além de identificar oportunidades de melhoria contínua para o relacionamento com consorciados de forma preventiva promovendo a correção de eventuais problemas ou deficiências identificadas nos processos adotados pela empresa.

Cascavel, 28 de Junho de 2024.

DocuSigned by:
IVAN CARLOS RIEDI
DDAF653FC7724C5...
Ivan Carlos Riedi
Diretor

DocuSigned by:
CLAUDIA ROBERTA APEL
8EBA7AC83302449...
Claudia Roberta Apel
Ouvidora