



CONSÓRCIO

Ouvidoria

1º semestre 2025





Introdução

A Fipal Administradora de Consórcio apresenta seu Relatório de Ouvidoria, em conformidade com a resolução nº 28/20 do Banco Central, referente aos atendimentos realizados no primeiro semestre de 2025.

Nosso foco está no acolhimento, simplicidade e, principalmente, na mediação e resolução de conflitos, buscando garantir a satisfação dos clientes e a melhoria dos serviços.

Nosso objetivo contínuo é aprimorar a experiência do cliente.

Estrutura Organizacional

Diretor Responsável: Ivan Carlos Riedi

Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

Endereço: R. Rio de Janeiro, 1101 | Cascavel / PR

Horário de Atendimento: 09:00 às 12:00 – 13:15 às 17:00

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**
- Atendimento presencial na sede da administradora:
R: Rio de Janeiro, 1001 | Cascavel / PR
- Formulário no site: <https://consorciofipal.com.br/ouvidoria/>
- E-mail específico: consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br

Tais formas de acesso à Ouvidoria são amplamente divulgadas através dos boletos mensais, tabelas de preços, contratos, folders, site e materiais de divulgação.



Considerações Finais

Entre janeiro e junho de 2025, chegaram apenas três solicitações a ouvidoria, todas enviadas por e-mail. Essas demandas foram atendidas em tempo hábil, sem a necessidade de registro formal de manifestação, com exceção de uma delas referente a notificação extrajudicial recebida da Objetiva Soluções em Consórcio, que foi encaminhada ao departamento jurídico para resposta. Isso ocorreu porque a questão levantada contrariava as normas do Banco Central, as quais estão especificadas nas cláusulas de nossos contratos e em todas as informações fornecidas aos consumidores e clientes sobre as contemplações das cotas normais, canceladas e desistentes.

Concluimos que as atividades da Ouvidoria no primeiro semestre de 2025 foram eficazes. A instituição está totalmente dedicada a atender as demandas dos clientes da melhor forma e no menor tempo possível. Para isso, acreditamos que a estrutura fornecida para a Ouvidoria está alinhada ao tamanho e formato da empresa.

Este relatório é assinado eletronicamente, pelo Diretor Responsável e pela Ouvidora, assegurando veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia, de acordo com o artigo 219 do Código Civil.

Cascavel, 02 de Julho de 2025.

Assinado por:

IVAN CARLOS RIEDI

DDAF653FC7724C5...

Diretor Responsável: Ivan Carlos Riedi

Assinado por:

CLAUDIA APPEL

8EBA7AC33302449

Ouvidora: Cláudia Roberta Appel