



# RELATÓRIO OUVIDORIA

**2º SEM | 2025**

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

Período: 2º Semestre de 2025

Administradora: Fipal Consórcio

### **1. Objetivo**

Este relatório tem por objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria da Fipal Consórcio no segundo semestre de 2025, em conformidade com as boas práticas de governança, controles internos e com as normas aplicáveis às administradoras de consórcio, especialmente aquelas supervisionadas pelo Banco Central do Brasil.

### **2. Estrutura e Atribuições da Ouvidoria**

A Ouvidoria atua como instância independente e autônoma, responsável por receber, examinar e responder às manifestações dos consorciados não solucionadas nos canais convencionais de atendimento, assegurando tratamento imparcial, transparente e conclusivo.

### **3. Canais de Atendimento**

- DDG / Telefone: 0800 645-1080
- E-mail: consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br
- Atendimento presencial: sede da administradora

### **4. Quantitativo de Manifestações**

No período avaliado, foram registradas 02 (duas) manifestações classificadas como reclamação, representando baixo volume de demandas encaminhadas à Ouvidoria.

### **5. Análise das Manifestações**

#### **5.1 Reclamação – Atendimento pós-contemplação**

##### **Grupo 250 – Cota 0108**

A reclamação referiu-se à percepção de demora no atendimento pós-contemplação e na liberação da carta de crédito.

Após análise da área responsável, foi esclarecido ao consorciado que todas as etapas do processo ocorreram dentro dos prazos estabelecidos no regulamento do grupo, conforme a Cláusula 56.

- 18/11/2025: início do processo de liberação;
- 19/11/2025: documentação enviada para análise;
- 24/11/2025: aprovação cadastral e assinatura da documentação;
- 25/11/2025: pagamento do bem realizado.

A administradora informou ainda que os apontamentos relacionados ao atendimento foram considerados como oportunidade de melhoria, estando o processo de pós-contemplação em revisão, para correção de qualquer falha.

**Status:** Manifestação esclarecida e concluída.

## 5.2 Reclamação – Critérios de contemplação

### Grupo 251 – Cota 118

A manifestação questionou a equidade no processo de contemplação. A análise confirmou que as contemplações ocorrem exclusivamente por sorteio entre cotas ativas e adimplentes, sem qualquer relação com a origem da venda, em conformidade com o regulamento do grupo e as normas do Banco Central do Brasil.

**Status:** Manifestação esclarecida e concluída

## 6. Providências e Controles

As manifestações foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos. As áreas responsáveis foram orientadas quanto à necessidade de aprimoramento da comunicação no pós-contemplação, reforçando controles internos e padronização de processos.

## 7. Conclusão

Com base nas manifestações analisadas, conclui-se que os processos da administradora estão aderentes ao regulamento dos grupos e à regulamentação vigente, não sendo identificadas falhas sistêmicas ou descumprimento normativo no período avaliado.

## 8. Encerramento

O presente Relatório de Ouvidoria refere-se às manifestações registradas no segundo semestre de 2025 e reflete, de forma fiel e transparente, as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Fipal Consórcio no período, em conformidade com o regulamento dos grupos de consórcio, as normas vigentes e as boas práticas de governança e controles internos. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Cascavel, 30 de Dezembro de 2.025

Assinado por:

IVAN CARLOS RIEDI

DDAF653EC7724C5...

Ivan Carlos Riedi – Diretor

Assinado por:

CLAUDIA ROBERTA APEL

9E8A7A0323021491

Claudia Roberta Apel – Ouvidora