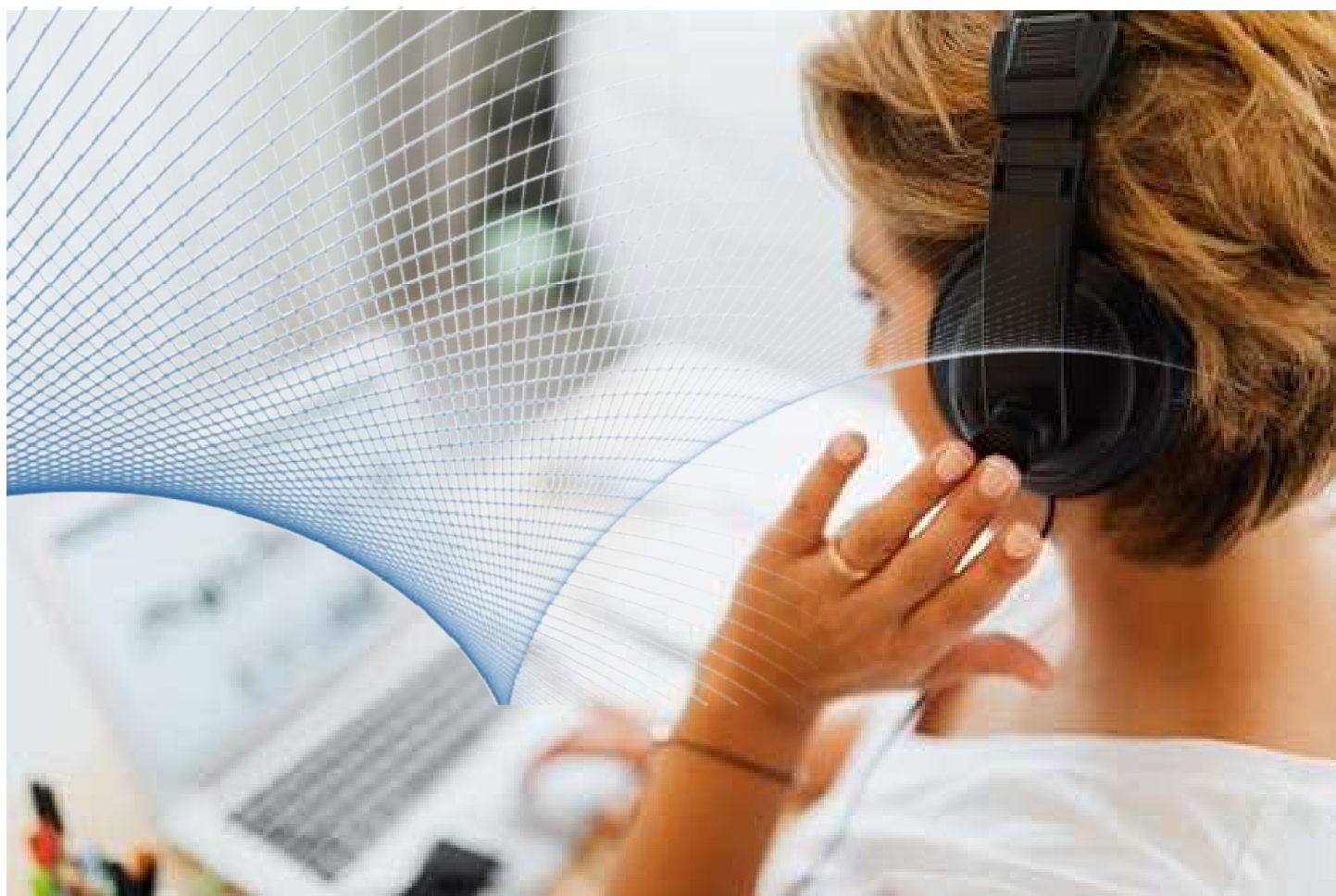


RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º semestre - 2024



1. Apresentação

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela ouvidoria da Fipal Consórcio, no decorrer do segundo semestre de 2024, referente às demandas que chegaram através dos canais de acesso dos consorciados.

2. O papel da Ouvidoria

A ouvidoria é o órgão responsável por receber, sugestões, elogios, solicitações de providências, reclamações e denúncias referentes à Administradora.

Além de receber as manifestações e encaminhá-las aos departamentos competentes para tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, processos inadequados, e solicita melhorias e auxilia na busca de soluções, servindo como ponte entre a administradora e o consorciado na solução de conflitos.

3. Legislação

A ouvidoria vem atuando desde 2.009, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades. E a partir de julho 2.015, foram observadas as alterações realizadas pela resolução 4.433, para cumprimento nas atividades desenvolvidas pela ouvidoria, e as circulares posteriores que discorrem sobre o tema.

4. Estrutura e canais de acesso

Diretor: Ivan Carlos Riedi

Ouvidora: Cláudia Roberta Apel

Canais de Acesso:

- Telefone - 0800-645-1080 de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 13:15 às 17h.
- E-mail: consorcio.ouvidoria@consorciofipal.com.br
- Carta e/ou Pessoalmente – Rua: Rio de Janeiro, 1101 – 85.801-030 – Cascavel PR
- Através de formulário específico disponível no site: www.consorciofipal.com.br

Os canais de atendimento são amplamente divulgados nos materiais publicitários, boletos bancários e através do site, na página de contatos.

5. Demandas Recebidas

No período referente ao segundo semestre de 2024, não houve registro de nenhuma manifestação, apenas atendimentos onde a Ouvidoria interagiu como interlocutora, entre Consorciado e Administradora solucionando um possível conflito, sem a necessidade do registro de manifestação formal.

Distribuição da demanda, nos canais:

Contatos telefônicos (0800) : nenhum registro.

E-mails originados do formulário do site: nenhum registro.

E-mails: 06.

6. Considerações finais

Acreditamos que as respostas rápidas e as medidas adotadas, proporcionaram o esclarecimento e conforto suficiente aos consorciados, contribuindo para que não houvesse o registro de reclamações formais posteriores.

Considerando o pequeno número de solicitações que chegaram até a ouvidoria, consideramos que os nossos objetivos tem se cumprido, através do alinhamento dos processos e da comunicação, para um atendimento transparente e mais satisfatório.

Cascavel, 29 de dezembro de 2024.

Consórcio Fipal - Ouvidoria

Assinado por:



Ivan Carlos Riedi

Diretor

Assinado por:



Claudia Roberta Apel

Ouvidora