



Manual de Ouvidoria

Manual da Ouvidoria

ÍNDICE

Manual da Ouvidoria.....	1
1. Introdução.....	2
2. A Ouvidoria.....	2
3. Procedimentos.....	2
4. Funções e Responsabilidades.....	4
5. Acesso à Ouvidoria	4
6. Regulação Aplicável	5

Manual aprovado em 01/06/2024

1. Introdução

O presente Manual reflete os procedimentos, funções e responsabilidades da Ouvidoria da Redenção Administradora de Consórcio Ltda, doravante denominado CONSÓRCIO REDENÇÃO, para cumprimento da POLITICA DE OUVIDORIA.

2. A Ouvidoria

A Ouvidoria tem por objetivo primordial atuar como um canal de comunicação para clientes e usuários de produtos e serviços do CONSÓRCIO REDENÇÃO (doravante denominados em conjunto “Clientes” ou, individualmente, “Cliente”), prestando atendimento de última instância às demandas dos Clientes que não tiverem sido resolvidas pelos canais de atendimento primários e mediando eventuais conflitos. Nesse contexto, a Ouvidoria atua também para que sejam observadas as normas relativas aos direitos do consumidor, quando aplicável.

A Ouvidoria deve ser vista como o último recurso para questões não resolvidas pelos canais primários de contato dos Clientes a respeito dos produtos e serviços oferecidos pelo CONSÓRCIO REDENÇÃO, sem prejuízo da possibilidade de, excepcionalmente, absorver demandas não recepcionadas inicialmente por tais canais primários de atendimento e demandas encaminhadas por órgãos regulatórios ou públicos ou outras entidades públicas ou privadas.

Ressalte-se que a Ouvidoria não tem a finalidade de resolver demandas que não sejam advindas dos Clientes, tais como demandas de funcionários, ex-funcionários ou candidatos a vagas em aberto, ou de clientes de outras entidades.

3. Procedimentos

Toda demanda feita por Clientes junto à Ouvidoria, seja por telefone, carta, e-mail, por meio do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, do Serviço de Atendimento ao Cidadão ou qualquer outro meio, que tenha sido previamente recepcionada por canais de atendimento primários, sem solução, deve ser registrada de imediato em sistema utilizado para cadastro das demandas, atrelando-se a demanda a um número de protocolo gerado automaticamente por referido sistema. O Ouvidor deve, para gerar o protocolo em sistema, inserir as informações gerais do Cliente, descrição detalhada da demanda e eventuais ações internas a serem tomadas e colocar no histórico do consorciado para conhecimentos dos demais setores.

Em seguida, será enviado ao Cliente por e-mail ou por outro meio adequado o número do protocolo de sua demanda.

Excepcionalmente, em relação a demandas advindas do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil e do Serviço de Atendimento ao Cidadão, a Ouvidoria prestará atendimento a demanda de Clientes que não tenham sido submetidas previamente aos canais de atendimento primários do CONSÓRCIO REDENÇÃO.

Nesse caso, a demanda também será registrada no sistema de controle da Ouvidoria, porém o número do protocolo não é enviado ao demandante, uma vez que apenas a resposta conclusiva é enviada ao demandante.

O Ouvidor tem o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da demanda pela Ouvidoria, para enviar resposta formal ao Cliente.

O Cliente deverá ser informado do referido prazo de resposta, por telefone ou por e-mail. Se a demanda foi atendida por telefone, o Cliente já é avisado do prazo de resposta na mesma ligação. Se, por outro lado, a demanda veio por e-mail, o prazo é informado também por e-mail. No caso de demanda recebida por carta ou recado deixado na caixa postal do 0800,

entramos em contato com o Cliente para informar o prazo de resposta.

Nos casos de demanda feitas através do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, cumprimos o prazo de resposta indicado na própria demanda e este prazo já é informado pelos próprios reguladores ao Cliente, no momento do registro da consulta.

Caso haja prorrogação do prazo de resposta, o que deve ser feito excepcionalmente e de forma justificada, o Cliente deverá ser comunicado de tal prorrogação. O Ouvidor deve observar eventual restrição legal para a prorrogação do prazo das demandas, utilizando-se da funcionalidade de controle de prazos presente no sistema a ser utilizado.

Para que seja dada resposta conclusiva ao Cliente, deverá ser realizado contato com as áreas internas para a devida análise da demanda.

Mediante esclarecimento dos fatos e conforme decisão tomada pela área responsável, quando pertinente, a Ouvidoria deverá enviar em seguida a resposta formal ao Cliente, inserindo essa informação no sistema e concluindo, portanto, o protocolo aberto.

O Ouvidor, em atendimento às normas emanadas pelo Banco Central do Brasil, deverá enviar ao Cliente cuja demanda envolva o CONSÓRCIO REDENÇÃO, via de regra por e-mail, em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Na hipótese de envio da resposta conclusiva pela Ouvidoria por meio de correspondência, deverá conter aviso de recebimento (AR).

Para melhor visualização, o fluxo de atendimento acima descrito pode ser assim resumido:

- atendimento/recebimento via 0800, RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil ou e-mail, carta, etc.;
- registro no sistema de Ouvidoria gerando número de protocolo; todos os registram partem do historico de atendimento no conta corrente do consorciado, onde ficam registrados todas as ações ocorridas.

The screenshot displays a software interface for contract management. At the top, there are menu options like 'Controle de Processos', 'Controle de Alteração', 'Estrato do Cliente', 'Relatórios', 'Operações', 'Consultas', and 'Sair'. Below this, a summary section shows contract details: Grupo: 000622, Cota: 0141-01, Nome: R J L GOMES ME, Cnpj/Cpf: 05.004.518/0001-17. It also lists 'Data da Adesão', 'Plano Básico', 'Taxa de Admin.', and 'Contemplação'. A table below the summary shows payment details with columns for 'Aviso', 'Descrição', 'Parcela', 'Vencimento', 'Pagamento', '% Normal', '% Diferença', and 'Valor'. The table includes rows for 'T ADM S/CANC /RATEIO ENCERRAMENTO', 'DEVL A CANC /RATEIO ENCERRAMENTO', and 'POTO PARC'. At the bottom, there are buttons for 'Novo', 'Editar', 'Excluir', 'Gravar', and 'Cancelar', along with a 'Protocolo' field containing '00953634' and a 'Histórico(s)' field containing '033 18 Delta'.

The screenshot shows a window titled 'Ouvidoria do Consórcio'. It contains a search section with fields for 'Consortiado', 'Protocolo', and 'CNPJ/CPE', and a 'Selecionar' button. Below this is a table with columns for 'Consortiado', 'Protocolo', 'Data', and 'Situação'. The table lists several protocols with their respective dates and statuses, such as '000622 0141-01 00954793 02/07/2024 10:52:04' and '000622 0141-01 00953634 25/06/2024 15:32:52'. At the bottom, there is a text area with the message 'Escaneado e digitalizado devolução da CARTA E AR DE ENCERRAMENTO DO GRUPO em PDF (Cecilia)' and a 'Detalhes' button.

- informação a respeito da situação e prazo de resposta, conforme indicado acima, e eventual prorrogação, nos termos da legislação aplicável;
- trâmites internos - contato com as áreas que tem ligação com a demanda;
- envio da resposta formal e conclusiva para o Cliente, através de email, caso não o tenha enviado por AR;
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos de acordo com o tema;
- encerramento da demanda no sistema de controle de demandas da Ouvidoria;

4. Funções e Responsabilidades

As atribuições da Ouvidoria/Ouvidor estão descritas no tópico 4 acima (“Procedimentos”).

O Diretor Responsável pela Ouvidoria atua no gerenciamento da área para que sejam cumpridas as exigências legais requeridas. O Diretor, quando assim for solicitado pelo Ouvidor em razão da relevância do tema, valida as respostas emitidas pela Ouvidoria e documentos e informações eventualmente veiculados por ela.

Em concordância com a regulamentação do Banco Central do Brasil, semestralmente é formulado um relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da área de Ouvidoria, correspondente às datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Os relatórios semestrais, assinados pelo Ouvidor juntamente com o Diretor Responsável pela Ouvidoria, são encaminhados à Auditoria Interna e a DIRETORIA DO CONSÓRCIO REDENÇÃO. Informações adicionais sobre a atuação da Ouvidoria serão fornecidas mediante solicitação e com observância das normas aplicáveis.

Os relatórios, demais documentos e informações atinentes às atividades da Ouvidoria e às demandas registradas serão mantidos em sistema e/ou em arquivos pelo prazo determinado na legislação aplicável.

Ainda, nos termos da legislação aplicável, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria deverão ser divulgadas semestralmente no site institucional do CONSÓRCIO REDENÇÃO, observada eventual regulação suplementar do Banco Central do Brasil, o que é realizado por meio da publicação de seu relatório semestral.

5. Acesso à Ouvidoria

Nos termos da regulamentação do Banco Central do Brasil, a Ouvidoria do CONSÓRCIO REDENÇÃO, dispõe dos seguintes meios de acesso.

	Telefone gratuito	0800 722 3333 Ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância primário
	Site corporativo	https://www.consorcioredencao.com.br/
	E-mail	ouvidoria@consorcioredencao.com.br Após o recebimento de algum e-mail de consorciado ou não consorciado, o Ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância primária . Quando a demanda é de fato de Ouvidoria, o Ouvidor valida as informações constantes no e-mail e orientam o cliente.
	SAC	(84) 4005-3326- Whatsapp (84) 4005-3310 Para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações. Através destes canais, a instituição mantém relação estreita com seus clientes comprometendo-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas neste canal considerado primário

- dispõe de um número de discagem direta gratuita (0800-7722 3333) e de um endereço eletrônico (ouvidoria@consorcioredencao.com.br) para o acesso dos Clientes;
- disponibiliza na página inicial de seu site institucional os números de discagem direta gratuita acima indicados;
- Capas das Propostas de Adesão os meios de comunicação da Ouvidoria;
- designou perante o Banco Central do Brasil, no UNICAD, os nomes do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria.

6. Regulamentação Aplicável

Resolução BCB nº 28/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.