



Política de Ouvidoria

A PRESENTE POLITICA FOI APROVADA EM

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. DEFINIÇÃO	2
3. VIGÊNCIA	2
4. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	2
4.1 INTRODUÇÃO	2
4.2 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL.....	3
5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS	3
5.1 PRINCÍPIOS GERAIS E OUVIDORIA RESPONSÁVEL	3
5.2 ATRIBUIÇÕES.....	3
5.3 CANAIS DE ATENDIMENTOS	4
5.4 FLUXO DE ATENDIMENTO.....	5
6. OBRIGAÇÕES LEGAIS.....	6
7. ALÇADA FINANCEIRA E CONFLITO DE INTERESSES.....	7
8. CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO,DESTITUIÇÃO E DO TEMPO DE DURAÇÃO DO MANDATO DO OUVIDOR	7

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria (“Política”) tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria da Redenção Administradora de Consórcio Ltda (CONSÓRCIO REDENÇÃO).

2. DEFINIÇÃO

Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, em território de atuação do CONSÓRCIO REDENÇÃO, geralmente relacionada ao:

- (i) Padrão de serviço do Consórcio Redenção;
- (ii) Ação ou omissão do Consórcio Redenção que implique em consequências gravosas ao cliente;
- (iii) Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; ou
- (iv) Alegação por parte de um cliente de que o Consórcio Redenção deixou de observar os procedimentos adequados no exercício de sua atividade.

3. VIGÊNCIA

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria.

Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida a Diretoria, que poderá alterá-la:

- i. Quando houver determinação expressa nesse sentido por parte dos órgãos reguladores;
- ii. Diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; e
- iii. Quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alteração na diretriz descrita.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 INTRODUÇÃO

Esta Política aplica-se ao Consórcio Redenção, para os clientes que eventualmente precisem recorrer à segunda instância de atendimento (Canal de Ouvidoria). A Ouvidoria poderá ser utilizada por todos os clientes.

4.2 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.

5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS

5.1 PRINCÍPIOS GERAIS E OUVIDORIA RESPONSÁVEL

O Consórcio Redenção mantém estrutura organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a empresa e os clientes usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Sua estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

O Consórcio Redenção mantém condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, assegurando o acesso às informações necessárias.

A Ouvidoria observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as reclamações, sugestões e elogios manifestados por seus clientes, fornecedores e parceiros.

O Consórcio Redenção designou perante o BACEN os nomes do Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política e foram designados também pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central do Brasil.

5.2 ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria:

- i. Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Consórcio Redenção que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário.
- ii. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, providencias adotadas e prazos para resposta.
- iii. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;
- iv. Comunicar-se com os componentes organizacionais internos para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;

- v. Implementar e divulgar às áreas impactadas, relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação;
- vi. Atuar como mediador de conflitos entre o Consórcio Redenção e os reclamantes.
- vii. Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;
- viii. Elaborar e encaminhar à auditoria interna e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

5.3 CANAIS DE ATENDIMENTOS

O Consórcio Redenção divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria.

A Política estará disponível no site do Consórcio Redenção (<https://www.consorcioredencao.com.br>) em atendimento às exigências regulatórias.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

	Telefone gratuito	0800 722 3333 Ouidor 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 Ouidor 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 Ouidor 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

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

A Ouvidoria do Consórcio Redenção atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor reportando-se diretamente à Diretoria.

- i. O profissional integrante da Ouvidoria esta apto e certificado acerca dos temas como ética, direito e defesa do consumidor e mediação de conflitos. O Consórcio Redenção promove a atualização periódica de conhecimento do profissional da Ouvidoria através de treinamentos, conforme as especificações dos órgãos reguladores.

Todas as regras de conduta, procedimentos e prazos exigidos na resolução BCB nº28 nos termos do Art. 9º, o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis nos sites do Consórcio Redenção, em suas dependências, destinadas ao atendimento de cliente, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

5.4 FLUXO DE ATENDIMENTO

O direcionamento das reclamações deve, inicialmente, ser realizado pelos de atendimento, incluído o SAC, considerados canais primários.

Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o cliente deve:

- i. Ter uma ocorrência/caso/protocolo registrado nos canais de atendimento, aberta e sem solução, a partir de 5 (cinco) dias úteis, sobre o mesmo assunto;
- ii. Ter uma ocorrência registrada nos canais primários, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- iii. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria, nos últimos 15(quinze) dias corridos, independentemente do assunto;
- iv. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.
- v. **Excepcionalmente**, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- vi. As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas;

Caso o cliente não fique satisfeito com o atendimento e a solução apresentada, a Ouvidoria será acionada e solicitará ao cliente o protocolo de atendimento dos canais primários, de modo a

garantir o fluxo correto das demandas e o cumprimento desta Política.

Em todos os canais de atendimento, é necessário que o cliente informe o seu grupo e cota CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A reclamação do cliente será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas comerciais/operacionais, solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente.

Com as informações do caso, a Ouvidoria enviará o seu parecer ao cliente no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

Os casos recebidos diretamente na Ouvidoria ou aqueles recebidos via órgãos reguladores, obedecerão aos prazos máximos de atendimento da Ouvidoria de 10 (DEZ) dias.

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria oriunda dos órgãos reguladores e órgãos públicos não poderão ultrapassar o prazo máximo de atendimento de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 5% (cinco por cento) do total de demandas no mês.

Tais prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. O atendimento será registrado no sistema newcon no histórico de atendimento, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, excepcionalmente, a Ouvidoria comunicará ao cliente, dentro do prazo limite inicial, as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional necessário para a resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial, só poderá ser prorrogado uma única vez e deverá ser contado a partir da comunicação de extensão ao cliente.

6. OBRIGAÇÕES LEGAIS

O Ouvidor responsável nomeado está devidamente registrado junto ao BACEN, via sistema UNICAD.

De acordo com Art. 16. As instituições mencionadas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 7º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. ([Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.](#))

§ 1º O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

§ 2º A designação de integrantes da ouvidoria referidos no caput fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

Para o Consórcio Redenção, a ouvidora, por sua vez, é responsável por elaborar relatório

relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento de cada semestre.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, bem como os relatórios semestrais permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos.

7. CONFLITO DE INTERESSES

Na hipótese de conflito de interesse que se der em relação ao Ouvidor, o caso deverá ser submetido a análise do diretor de Ouvidoria.

8. CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO, DESTITUIÇÃO E DO TEMPO DE DURAÇÃO DO MANDATO DO OUIDOR

A Diretoria do Consórcio Redenção indicará funcionário para ocupar o cargo de Ouvidor. São atributos necessários ao exercício do cargo de Ouvidor: (i) possuir elevado padrão ético e moral, capaz de lhe garantir conduta imparcial e senso de justiça; (ii) trabalhar com senso de igualdade, transparência, integridade e respeito; (iii) exercer sua atividade com coerência, independência e autonomia e ter o compromisso na busca de soluções efetivas; e (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade.

Caso, no exercício da função de Ouvidor, seja constatada qualquer irregularidade, improbidade ou situação de conflito que implique em risco de imagem ao Consórcio Redenção ou prejuízo aos clientes, o Ouvidor será destituído de suas funções e imediatamente substituído. O desempenho do Ouvidor será avaliado de forma permanente pela Diretoria.