



<b>Relatório Semestral da Ouvidoria</b>	1º Semestre	Página: 1/3
	2024	

**REDENÇÃO ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS**  
**CNPJ/MF sob nº 62.246.228/0001-13**

Em atenção à Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil, a Ouvidoria apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no 1º semestre do ano de 2024.

A Ouvidoria tem a finalidade de atender em última instância as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimento, SAC, WHATSAPP, EMAIL-S e outros canais de atendimento. Tem como objetivo, atender ao cliente, buscar informações internamente, avaliar se a questão é procedente ou não e resolver no menor prazo possível, se aplicável.

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor e um Diretor Responsável, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil.

O Ouvidor é responsável por registrar, comunicar, receber, instruir, analisar, acompanhar solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, consorciado ou não, de maneira rápida e objetiva, dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.

<b>Ouvidor:</b>	<b>GEORGE EDUARDO MOREIRA DE FARIAS</b>
<b>Diretor Responsável pela Ouvidoria:</b>	<b>SEVERINO MOACIR DANTAS POTIGUAR JUNIOR</b>





**Data-base**

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria: Ocorrências registradas por clientes e respondidas no período de: 01/01/2024 a 30/06/2024 - (1º Semestre de 2024).

**Canais de Atendimento**

A Redenção Administradora De Consórcios possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:

<b>Relatório Semestral da Ouvidoria</b>	1º Semestre	Página: 2/3
	2024	

	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	<a href="https://www.consorcioredencao.com.br/">https://www.consorcioredencao.com.br/</a>
	E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@consorcioredencao.com.br">ouvidoria@consorcioredencao.com.br</a> 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

O acesso à Ouvidoria são divulgados: boletos mensais, contratos, folders, site e materiais de divulgação.

#### Manifestações recebidas pela ouvidoria:

No 1º semestre de 2024, não foi registrada demanda.

#### Demandas: BACEN/PROCONS

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos PROCON's e demais órgãos de defesa do consumidor.

No 1º semestre de 2024, foi registrada uma **(1)** única demanda através do RDR.

Consoante ao solicitado pelo Consorciado R.J.L GOMES (622/141.01), solicitou a devolução dos valores pagos, foi informado que deveria fornecer a conta da empresa para devolução, o sócio disse que a empresa não possuía conta, informamos que só fazíamos devolução em conta corrente ou poupança, retornou outro dia e informou que a empresa estava inapta, solicitamos providenciar documento assinado onde a empresa autorizava crédito na conta do único sócio, ao entregar o documento, foi informado que no prazo máximo de 03 dias o valor seria creditado, como o mesmo não aceitou abriu uma reclamação junto ao Banco Central informando que tínhamos dado um prazo de 12 dias úteis, a importância foi devolvida no prazo de 48 horas e informado ao Banco Central, enviando inclusive o comprovante de crédito na conta do sócio. O Banco Central após a análise julgou **IMPROCEDENTE** a reclamação.

Relatório Semestral da Ouvidoria	1º Semestre	Página: 3/3
	2024	

Quantitativo geral de classificação de demandas

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Regulada Improcedente	1
Regulada Procedente	0

### Considerações Finais

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2024 foram eficazes. A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos clientes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e SAC estão em conformidade com o porte, quantidades de grupos e número de clientes da nossa empresa.

### Encaminhamento deste relatório

O presente relatório é assinado pelo Ouvidor e Diretor responsável pela Ouvidoria.

Cumprindo os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único da Resolução nº 28 do Bacen.

Natal, 20 de Julho de 2024

**Severino Moacir Dantas Potiguar Junior**  
Diretor Responsável Ouvidoria

**George Eduardo Moreira de Farias**  
Ouvidor