



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**SIMPALA LANÇADORA E  
ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS  
LTDA**

**2020/2**

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Objetivo .....	3
3. Apresentação.....	3
4. Carta do Ouvidor .....	4
5. Canais de acesso .....	4
6. Atuação da Ouvidoria.....	5
7. Ouvidoria .....	5
8. Principais Motivos .....	6
9. Conclusão .....	6

## **1. Introdução**

Este relatório é destinado à Diretoria, Auditoria Interna em cumprimento da Resolução BCB nº 28, em seu artigo 13º, capítulo VI, referentes ao 2º Semestre de 2020, acerca da atuação da Ouvidoria da Simpala Lançadora e Administradora de Consórcios LTDA.

## **2. Objetivo**

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o Ouvidor, representante do cliente na Instituição, atuando com imparcialidade na medição de conflitos. A Ouvidoria tem por premissa o atendimento, o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções das questões apresentadas. Também tem por responsabilidade dar o direcionamento adequado para temas que possam trazer impactos à instituição.

## **3. Apresentação**

O relatório da Ouvidoria da Simpala Lançadora e Administradora de Consórcios LTDA, traz informações transparentes das atribuições diárias do canal de atendimento da Ouvidoria.

O compromisso com a informação fidedigna é premissa essencial que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao canal para atuação de forma imparcial e justa, na busca de soluções eficientes, na atuação com isonomia e respeito ao consumidor e na proposição de melhorias à Organização.

A Ouvidoria é a última instância do cliente na instituição e, portanto, tem forte compromisso com a solução. Os elementos colecionados em razão dos casos tratados fornecem subsídios para aprimorar os processos internos, às políticas e os produtos da instituição.

#### 4. Carta do Ouvidor

A Ouvidoria é o canal de medição entre o cliente e empresa instituído pela Resolução nº 28 do BCB e tem por objetivo o registro e o acompanhamento de reclamações sugestões, solicitações, elogios e denúncias dos clientes, garantindo que o tratamento dado à cada ocorrência seja feito de forma justa e imparcial.

Agindo na causa-raiz de cada demanda recebida, a Ouvidoria atua como facilitadora e transformadora, buscando a melhoria contínua em toda a Instituição, para estreitar cada vez mais o relacionamento com o cliente e aprimorar os produtos, serviços e atendimentos.

O nosso compromisso é de identificar os pontos de atenção e levar ao conhecimento das áreas envolvidas, com proposta de melhoria e aperfeiçoamentos dos nossos produtos e serviços.

Luísa de Fátima Rocha da Silva  
Ouvidora

DocuSigned by:  
  
493E460E0A23487...

#### 5. Canais de Acesso

O canal de Ouvidoria funciona em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 9:00 às 16:00 através de:

- Telefone ligação gratuita 0800 642 – 6500;
- E-mail: [ouvidoria.consorcio@simpala.com.br](mailto:ouvidoria.consorcio@simpala.com.br);

- Correspondência (Av. Ipiranga nº 6500 – Jardim Botânico – 90160-092 Porto Alegre);
- RDR/SISCAP Web (sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

## 6. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria centraliza o atendimento de diversos canais de reclamações e está dividida da seguinte forma:

- Ouvidoria;
- Canais Externos: Banco Central do Brasil (BCB), PROCON e Consumidor.GOV.

## 7. Ouvidoria

No segundo semestre de 2020 foram registradas 06 reclamações considerando todos os canais de atendimento da Ouvidoria. Não houve registro de nenhuma manifestação no primeiro semestre.

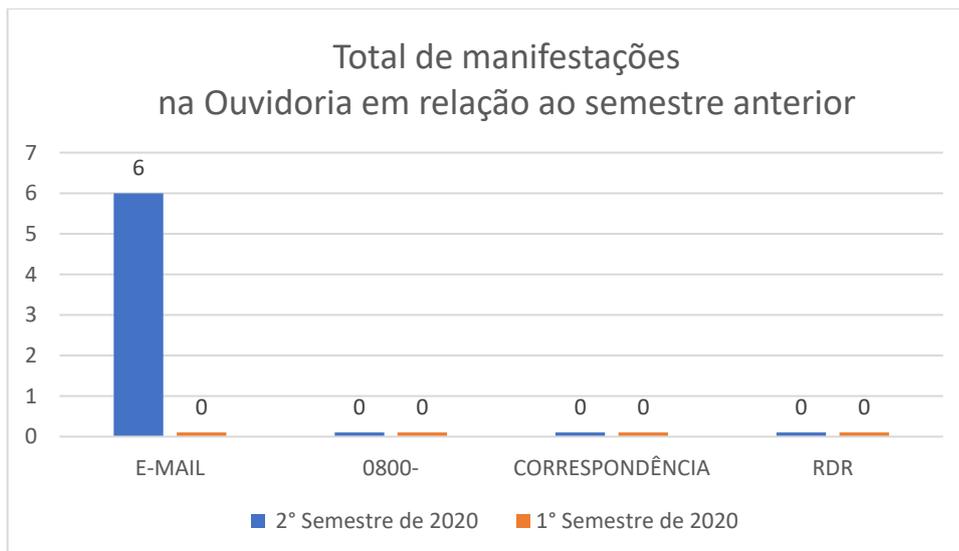


Figura 1: Total de registro da Ouvidoria em relação ao semestre anterior.

O Canal de Ouvidoria recebeu 06 manifestações ao longo do segundo semestre de 2020. As apurações concluíram que 5 manifestações foram improcedentes e 1 procedente conforme demonstrado na figura 2.

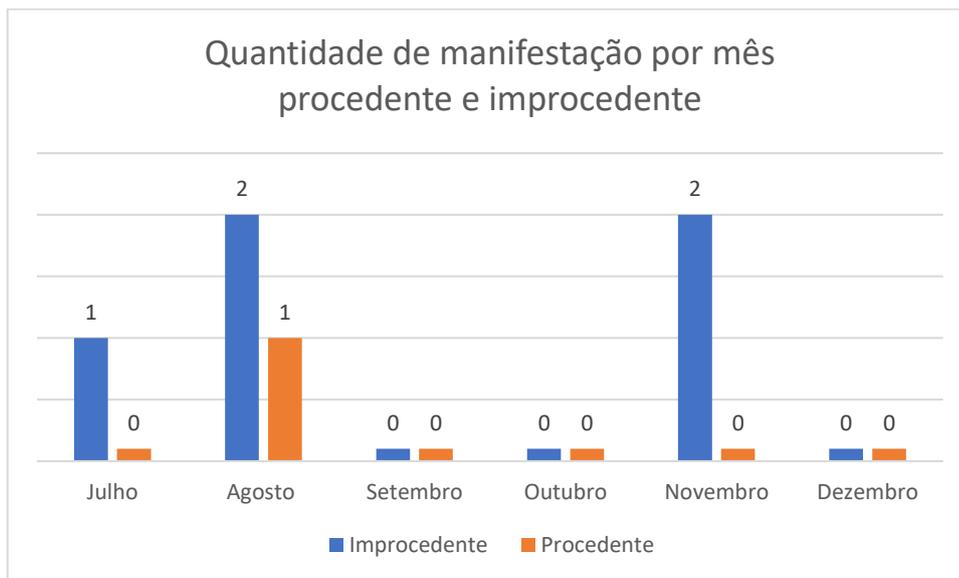


Figura 2: Quantidade de registro por mês procedente e improcedente.

## 8. Principais Motivos

A única manifestação considerada procedente, realizada em agosto 2020, foi motivada por prática inapropriada de um dos parceiros autorizado.

## 9. Conclusão

Conforme demonstrado em nosso relatório não foram identificados temas impacto significativo para a instituição no segundo semestre de 2020. Não havendo necessidade de recomendação de plano de melhoria.

Por fim, não obstante ao cenário da pandemia decorrente do vírus COVID-19, a atuação da Ouvidoria permaneceu plenamente eficaz no atendimento aos clientes sem intercorrências ou interrupções.

Porto Alegre, 10 de março de 2021.

Atenciosamente,

DocuSigned by:  
  
2644274C0838474...

Flávio Augusto Vianna  
Diretor Presidente  
Diretor responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:  
  
A84EC45DF717425...

Glauco Klug Vieira  
Diretor