



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;

- 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.

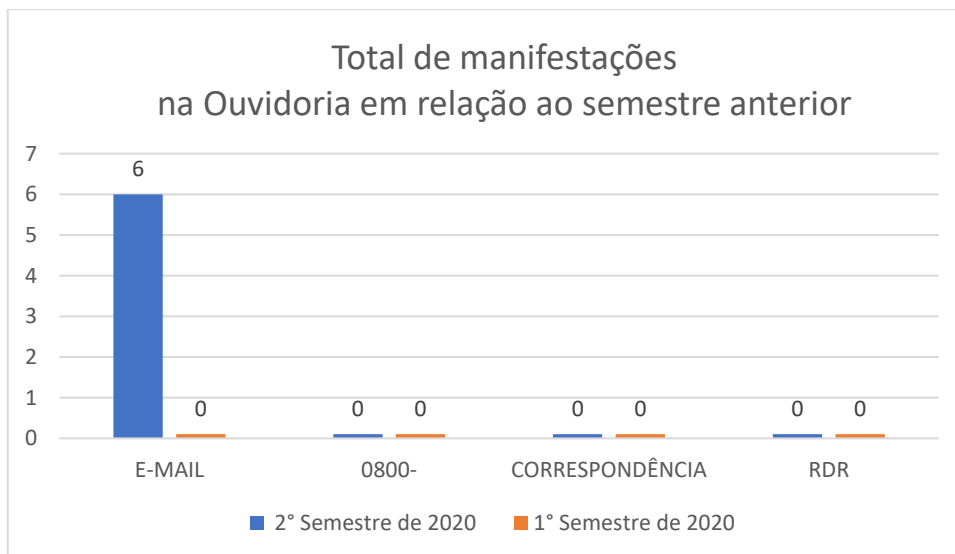


Figura 1: Total de registro da Ouvidoria em relação ao semestre anterior.

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.

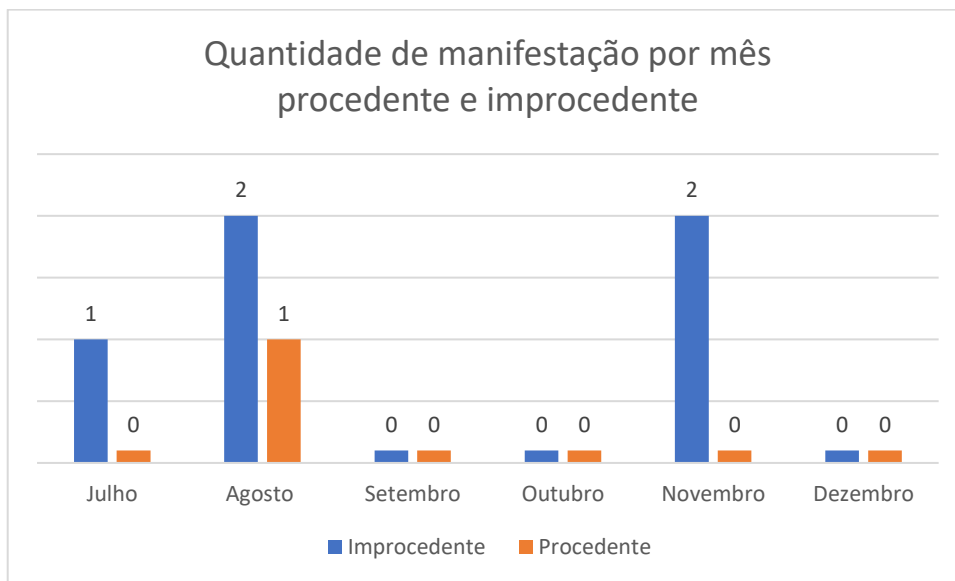


Figura 2: Quantidade de registro por mês procedente e improcedente.

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:
Flávio Augusto Vianna
2644274C0838474...

Flávio Augusto Vianna
Diretor Presidente
Diretor responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:
Glauco Klug Vieira
A84EC45DF717425...

Glauco Klug Vieira
Diretor