



RELATÓRIO SEMESTRAL DO CANAL DE OUVIDORIA

Simpala Lançadora e Administradora de Consórcios Ltda.

2021/1

Sumário

1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Apresentação	3
4. Carta do Ouvidor	4
5. Canais de Acesso	5
6. Atuação da Ouvidoria	5
7. Indicadores	6
7.1 Total de Registros:	6
7.2 Total de registros por Canal de Acesso	7
7.3 Registro por Classificação	8
7.4 Total de Registros pro Região do Brasil	9
8. <i>Ranking</i> de Reclamações	10
8.1 <i>Ranking</i> das Administradoras de Consórcio do BCB	10
8.2 Reclame Aqui	11
9. Conclusão	12

Lista de Figuras

Figura 1 Total de Registros 1º Semestre De 2021	6
Figura 2 Total de Registro Canal De Acesso	7
Figura 3 Total por Classificação no 1º Semestre 2021	8
Figura 4 Total de Registro Canal de Atendimento X Classificação no 1º Semestre 2021	8
Figura 5 Total de Registro por Região no 1º Semestre 2021	9
Figura 6 Ranking de Administradoras de Consórcios	10

1. Introdução

Este relatório é destinado à Diretoria, Auditoria interna, em cumprimento da Resolução BCB nº 28, em seu artigo, capítulo 6 referente ao 2º Semestre de 2021 acerca da atuação da Ouvidoria da Simpala Lançadora e Administradora de Consórcios LTDA – Simpala Consórcios.

2. Objetivo

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

3. Apresentação

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

O compromisso com a informação fidedigna é premissa essencial base 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 de conflitos. Os elementos em razão dos casos tratados fornecem subsídios para aprimorar os processos internos, as políticas e os produtos da instituição.

4. Carta do Ouvidor

A Ouvidoria é o canal de mediação 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, buscando a melhoria contínua da 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, aperfeiçoando nossos produtos e serviços.

Luisa de Fátima Rocha da Silva

5. Canais de Acesso

A Ouvidoria funciona das 09:00h às 16:00h em dia úteis, os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:

- Telefone ligação gratuita 0800 642 6500
- E-mail ouvidoria.consortio@simpala.com.br
- Correspondência (Av. Ipiranga nº 6500 – Jardim Botânico - Porto Alegre)
- RDR
- Reclame aqui: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/simpala-consorcios/>

6. Atuação da Ouvidoria

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

- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN, PROCON, Consumidor. GOV., Reclame Aqui.

7. Indicadores

7.1 Total de Registros:

No primeiro semestre de 2021 foram recebidos um total de 23 registros nos canais de atendimento da Ouvidoria. Sendo 2 (dois) registros no mês de janeiro, 1 (um) registro no mês fevereiro, 5 (cinco) no mês de março, 3 (três) no mês de abril, e 6 (seis) registros nos meses de maio junho respectivamente.

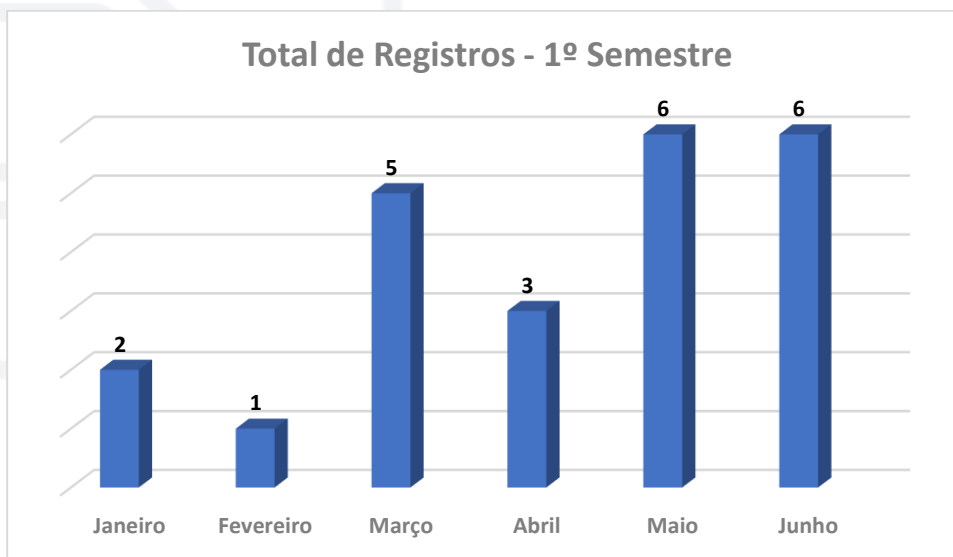


Figura 1 TOTAL DE REGISTROS 1º SEMESTRE DE 2021

7.2 Total de registros por Canal de Acesso

Os registros foram feitos nos canais Reclame Aqui, e-mail (Ouvidoria), Procon e RDR (<https://www3.bcb.gov.br/rdr/>).

Conforme demonstramos abaixo o maior índice de acesso ao canal foi realizado por e-mail.

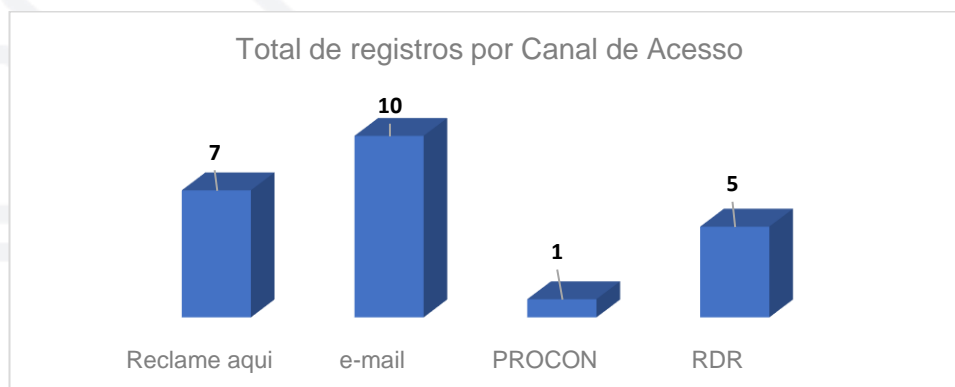


Figura 2 TOTAL DE REGISTRO CANAL DE ACESSO

7.3 Registro por Classificação

Do total de 23 registros do primeiro semestre de 2021, 10 (dez) registros foram classificados como procedentes e 13 (treze) foram improcedentes, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

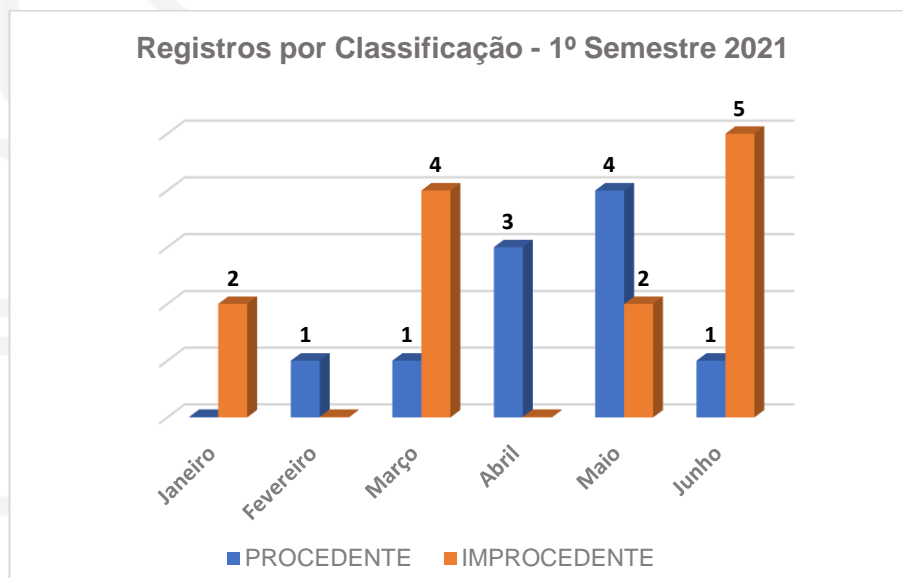


Figura 3 TOTAL POR CLASSIFICAÇÃO NO 1º SEMESTRE 2021

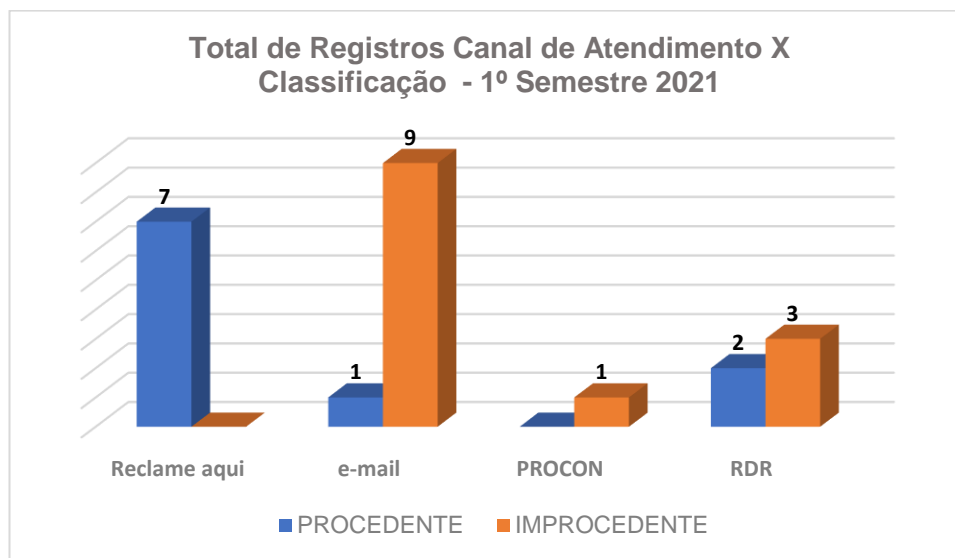


Figura 4 TOTAL DE REGISTRO CANAL DE ATENDIMENTO X CLASSIFICAÇÃO NO 1º SEMESTRE 2021

7.4 Total de Registros pro Região do Brasil

Os estados brasileiros que mais buscaram atendimento através dos canais da Ouvidoria foram Ceará com 6 (seis) registros, seguidos de Santa Catarina e Mato Grosso com 5 (cinco) respectivamente.

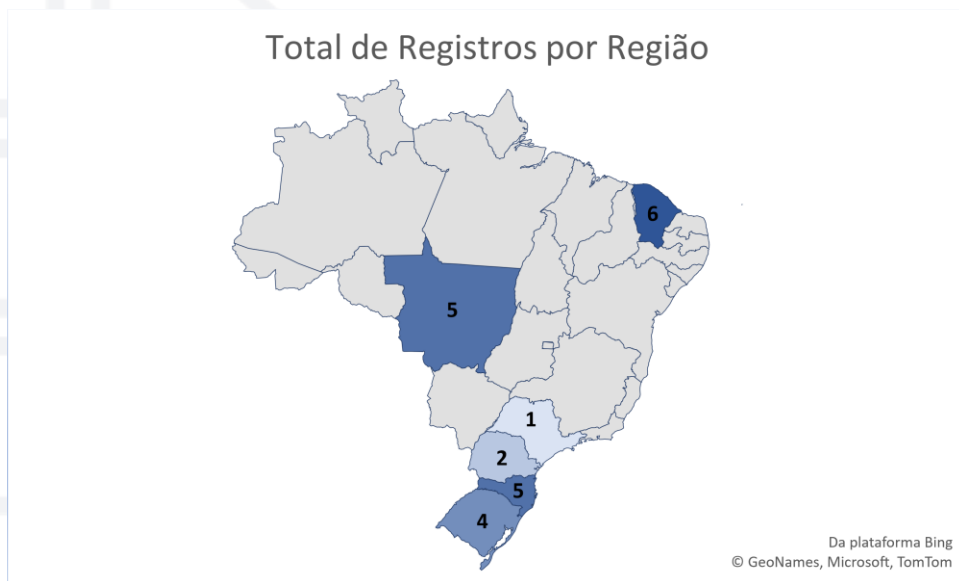


Figura 5 TOTAL DE REGISTRO POR REGIÃO NO 1º SEMESTRE 2021

8. Ranking de Reclamações

8.1 Ranking das Administradoras de Consórcio do BCB

No Ranking do BCB a Simpala Consórcios ficou em 10ª lugar entre as administradoras de consórcio que tiveram mais reclamações no primeiro semestre de 2021, observamos que, do total de 5 reclamações somente 3 foram reguladas procedentes, as demais foram classificadas como não reguladas ou reguladas outras, conforme demonstramos abaixo.

Ranking de Administradoras de Consórcio				
Posição	Administradora de Consórcio	Índice ¹	Reclamações reguladas procedentes ²	Consociados ³
1º	RESERVA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	5.465,58	54	9.880
2º	COOPERATIVA MISTA JOCKEY CLUB DE SAO PAULO	5.014,17	46	9.174
3º	CNK ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.	2.710,23	36	13.283
4º	ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO NACIONAL VALOR LTDA.	2.544,52	3	1.179
5º	TRADIÇÃO ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.	1.296,38	8	6.171
6º	NOVOTEMPO ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.	1.002,75	4	3.989
7º	MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.	748,09	26	34.755
8º	CAIXA CONSÓRCIOS S.A ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS	588,94	98	166.400
9º	BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	521,24	6	11.511
10º	SIMPALA LANÇADORA E ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.	483,63	3	6.203
10º	SIMPALA LANÇADORA E ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.	483,63	3	6.203

Reclamações reguladas procedentes	3
Reclamações reguladas - outras	1
Reclamações não reguladas	1
Total de reclamações	5

Figura 6 RANKING DE ADMINISTRADORAS DE CONSÓRCIOS

Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>

8.2 Reclame Aqui

Neste primeiro semestre de 2021 a Simpala Consórcios passou a receber registros realizados através do canal de acesso Reclame Aqui, havendo a ocorrência de 7* registros.

* Embora a figura 7 apresente oito (8) reclamações, uma (1) reclamação foi realizada no início do semestre subsequente, sendo apenas 7 reclamações durante o período do 1º semestre de 2021.

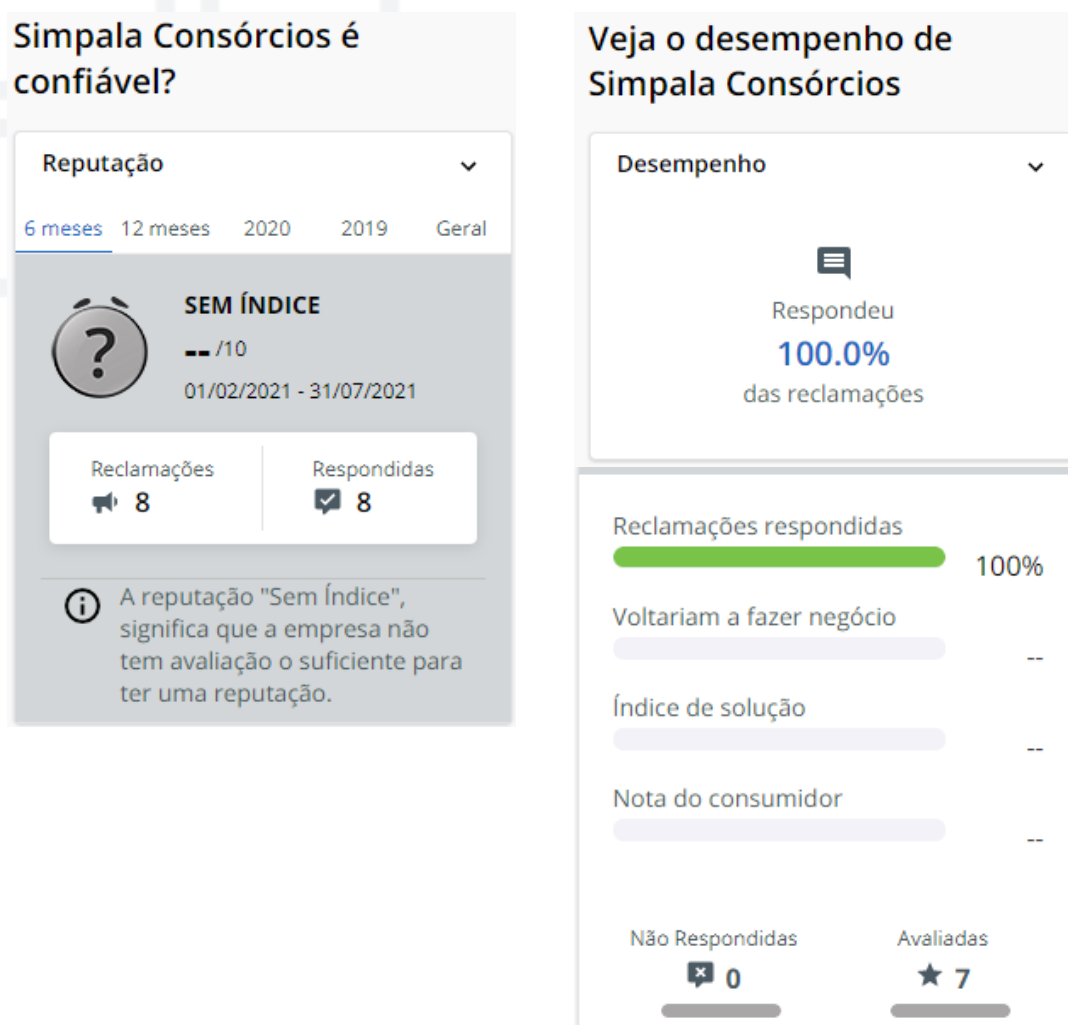


Figura 7 REPUTAÇÃO RECLAME AQUI

Fonte: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/simpala-consorcios>

9. Conclusão

A partir da apuração do total de 23 (vinte e três) registros no primeiro semestre de 2021 versus 7027 consorciados ativos neste mesmo período, o número de registros representa 0,33% de clientes. Se considerarmos que apenas 10 registros foram procedentes este percentual é de 0,14% de clientes.

Sobre a 10ª colocação no Ranking de reclamações das administradoras de consórcio do Banco Central do Brasil, cujo critério de classificação é o número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de consorciados ativos e multiplicados por 1.000.000, atingindo o índice de 483,63, conforme registro no BCB.

No Canal Reclame Aqui, por não haver 10 avaliações até o momento a Simpala Consórcios não é apresentada no ranking de reclamações do mesmo setor.

Face o percentual de registros de reclamações em relação ao número de clientes, considerando ainda que a Ouvidoria manteve o retorno de respostas dentro do prazo de 10 dias e no Canal Reclame Aqui de 3 dias, considera-se a estrutura de Ouvidoria adequada conforme a Resolução nº 28 do BCB.

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, 01 de julho de 2021.

Atenciosamente,

Aprovação,

Flávio Augusto Vianna
Diretor Presidente

Glauco Klug Vieira
Diretor