

Itajaí/SC, 05 de janeiro de 2024

Aos Administradores da Camvel Administradora de Consórcios Ltda
E à Auditoria Interna

**RELATÓRIO DO OUVIDOR - ATIVIDADES DA OUVIDORIA
CAMVEL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA**

O Ouvidor, Sr. Alexandre Werner, vem apresentar o Relatório Quantitativo e Qualitativo acerca da atuação das Atividades do Componente Organizacional de Ouvidoria, relativo a data-base de 31 de dezembro de 2023.

- Compromisso da Sociedade:

- a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- b) Providenciar a adequada resposta as reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

- A ouvidoria tem a finalidade de:

Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às reclamações de clientes, bem como elaborar e encaminhar aos administradores da Sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

SEÇÃO DESCRITIVA

- Avaliação quanto à eficácia:

A eficácia dos trabalhos relacionados aos componentes organizacional de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento, foi avaliado e considerado satisfatório.

- A estrutura da ouvidoria está segmentada da seguinte forma:

Principais detalhamentos da estrutura:

Administradora responsável: Sergio Ribeiro Werner

Ouvidor: Alexandre Werner

A ouvidoria nos termos da Resolução BCB no. 28/2020 está em pleno funcionamento, cujos canais de acesso se dão por email ouvidoria.consorcio@promenac.com.br, pelo site www.promenac.com.br – opção FALE CONOSCO – OUVIDORIA, pelo telefone 0800-645-9110, pelo atendimento pessoal no endereço Rua Aleixo Maba, 60, Barra do Rio, Itajaí/SC, e pelos materiais de divulgação dos produtos e serviços da instituição;

- Certificação dos Integrantes da Ouvidoria

Os integrantes da ouvidoria são considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O exame de certificação abrange temas relativos a ética, aos direitos do consumidor e a mediação de conflitos, e comprova a aptidão no exame de certificação.

- Detalhamento das Proposições à Diretoria

Em virtude da inexistência de reclamações, não foram encaminhadas a esta Administração, proposições de melhoria, tendo em vista, que o sistema está funcionando de forma aceitável, compatível com o porte da Administradora, bem como com a quantidade e número de consorciados.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

Reclamações Registradas

- Tabela de Segmentação de Usuários

Q	PF	PJ	UF	ASSUNTO	I	PS	PNS	P

Q – QUANTIDADE; PF – PESSOA FISICA; PJ – PESSOA JURIDICA; UF UNIDADE DA FEDERAÇÃO;
I – IMPROCEDENTE; PS – PROCEDENTE SOLUCIONADA; PNS – PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA;
P – PENDENTE

CRITÉRIOS:

IMPROCEDENTE: reclamações sem fundamento sobre questões definidas em contrato, não contrarias às leis, regulamentos ou ao código de defesa do consumidor.

PROCEDENTE SOLUCIONADA: reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, às leis, regulamentos ou código do consumidor solucionadas no prazo de 10 dias.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA: qualquer reclamação válida e não resolvida no prazo de 10 dias por problemas operacionais.

PENDENTE: qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.



- Tabela de Segregação Mensal das Reclamações

PERÍODOS				
2023		2023		
MESES	QUANTIDADES	MESES	QUANTIDADES	%EVOLUÇÃO
JANEIRO	0	JULHO	0	0,00%
FEVEREIRO	0	AGOSTO	0	0,00%
MARÇO	0	SETEMBRO	0	0,00%
ABRIL	0	OUTUBRO	0	0,00%
MAIO	0	NOVEMBRO	0	0,00%
JUNHO	0	DEZEMBRO	0	0,00%
TOTAIS	0	TOTAIS	0	0,00%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na data-base e nos últimos 6 meses, ocorreram algumas ligações recebidas no Componente Organizacional da Ouvidoria, as quais tratavam-se de assuntos que não cabiam a ouvidoria e foram encaminhados para o atendimento habitual. Não há conhecimento de que tenham sido feitas quaisquer outras reclamações, para as quais seriam julgadas de acordo com o seu resultado (procedente, improcedente, procedente solucionada, e procedente não solucionada), por cliente e usuário dos produtos e serviços da instituição, que não estejam registradas no sistema de controle interno da ouvidoria.

Atenciosamente,

Alexander Werner
Ouvidor