



ALPHA ADMINISTRADORA
CONSÓRCIOS



RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2024

SUMÁRIO

| | |
|----------------------------------|----|
| MENSAGEM DA OUVIDORIA | 03 |
| APRESENTAÇÃO | 04 |
| OBJETIVO | 04 |
| DATA BASE | 04 |
| ORGANIZAÇÃO | 05 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO | 07 |
| NÚMEROS E ESTATÍSTICA | 07 |
| RESULTADOS APURADOS | 07 |
| MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES | 09 |
| CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS | 10 |
| PRAZOS DE RESPOSTAS | 11 |
| AÇÕES DE APRIMORAMENTO | 11 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 11 |



MENSAGEM DA OUVIDORIA

Senhores,

Apresentamos nosso relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria.

Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Alpha Administradora de Consorcio Ltda. e nele apresentamos uma visão geral sobre os indicadores de Ouvidoria e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos nossos consorciados.

A ouvidoria atua de forma imparcial e independente, analisando as manifestações focada na escuta ativa, buscando oportunidades de melhoria dos processos junto à administradora.

Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o consorciado e a administradora, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, boa-fé, isenção, sigilo e transparência.

Trabalhamos constantemente com todas as áreas de relacionamento e apoio da administradora para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente.

Nossa meta para o primeiro semestre de 2024 continuará focada em melhorias contínuas em todos os canais de atendimento da administradora, proporcionando uma boa experiência de atendimento aos nossos consorciados e colaboradores.

Agradecemos a confiança.

Contem conosco sempre!

Cordialmente,

Lilian Da Silva Coelho Rocha
Ouvidora



APRESENTAÇÃO

Em atenção a Resolução 28/20 do Banco Central do Brasil publicada em 26/10/2020, a Ouvidoria integra a estrutura organizacional desta administradora de consórcios e tem como finalidade viabilizar o direito dos clientes de serem ouvidos e de terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem. Sua função é intermediar as relações entre os clientes que a demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

A atuação da ouvidoria atende, fundamentalmente, às diretrizes e normas do Banco Central do Brasil, observadas as disposições legais das Administradoras de Consórcios, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos clientes, mecanismos e instrumentos de participação e controle sobre sua atuação e serviços ofertados aos consorciados.

Nesse contexto, e visando dar cumprimento à determinação das normas vigentes, a ouvidoria foi instituída como instrumento contra a má administração, estimulando a transparência, o controle das normas e a qualidade no atendimento, promovendo o adequado respeito ao cliente.

Pauta-se, também, na transparência dos procedimentos administrativos e gerenciais, tratando com agilidade as manifestações e em mantendo o sigilo das informações e fatos, quando necessário.

OBJETIVO

A Ouvidoria tem como objetivo aprimorar e aperfeiçoar a atuação e o atendimento da administradora e promover, de forma permanente, o acolhimento ao cliente, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos e de ter como o processo de interlocução entre o cliente e a Administradora por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de processos e gestão.

DATA BASE

Atividades desenvolvidas pelo departamento de Ouvidoria relacionadas a ocorrências registradas e respondidas entre os dias 01/01/2024 e 30/06/2024.



ORGANIZAÇÃO

A Alpha Administradora de Consorcio Ltda é composta por um diretor responsável e um ouvidor devidamente designado perante o Banco Central do Brasil.

Ouvidor este, devidamente certificado conforme legislação vigente, sendo responsável por:

- Monitorar todos os canais de reclamações diariamente para garantir os atendimentos e respostas dentro dos prazos estipulados pela Administradora;
- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes dentro do ciclo de vida do produto consórcio, considerando todas as etapas do processo;
- Prestar esclarecimentos aos clientes demandantes, acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- Manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria ou os administradores, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;
- Tratar todas as reclamações que chegarem ao canal da Ouvidoria, incluindo as denúncias e reclamações encaminhadas pelo Banco Central e formalizar as respostas de acordo com cada canal de entrada, bem como, padronizar a resposta formal para o consorciado.
- Informações sobre o índice de reclamações e os desvios nas vendas, para que as áreas responsáveis possam aplicar as melhorias ou penalidades previstas na política de Representação Comercial e Institucional;



- Manter um canal de comunicação com todos os departamentos da Administradora, a fim de garantir o total cumprimento e prioridade ao atendimento das demandas de reclamações;
- Instituir um comitê para apresentação dos indicadores da ouvidoria com as áreas de planejamento estratégico e demais áreas pertinentes e promover um processo de melhoria contínua de todos os processos e áreas, cujas reclamações apresentarem falhas ou fragilidades dos processos internos;

| | |
|---------------------------|------------------------------|
| OUVIDORA | LILIAN DA SILVA COELHO ROCHA |
| ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL | ACACIA FERNANDA LOPES |

CANAIS DE ATENDIMENTO

A **Alpha Administradora de Consorcio Ltda** possui estrutura específica para atendimento das exigências regulamentares legais, como canal de atendimento direto com seus consorciados e colaboradores através de:

| | | |
|----------|-------------------|--|
| TELEFONE | Telefone Gratuito | 0800 729 1979 / 11-20872200 |
| SITE | Site Corporativo | https://alphaconsorcio.com/ |
| E-MAIL | E-mail Específico | ouvidoria@alphaconsorcio.com |
| SAC | SAC | 54 - 3520-4040 / 11-20872200 |



Tais formas de acesso à Ouvidoria são amplamente divulgados em boletos mensais, contratos, folders, sites e materiais de divulgação da administradora.

NÚMEROS E ESTATÍSTICAS

Resultados Apurados

Foi realizado através deste relatório, o levantamento de todas as demandas tratadas pelo departamento de Ouvidoria no período de **01/07/2023** a **31/12/2023**. No segundo semestre de 2023 foram recepcionadas um total de 128 demandas.

Os resultados foram obtidos através de um controle interno preenchido e atualizado pelos analistas de ouvidoria diariamente.

CANAL DA RECLAMAÇÃO X QUANTIDADE DE DEMANDAS.

| CANAL RECLAMAÇÃO | TOTAL |
|------------------|------------|
| E-MAIL/0800 | 206 |
| RDR | 55 |
| TOTAL | 261 |

CANAL DA RECLAMAÇÃO X QUANTIDADE DE DEMANDAS IDENTIFICADAS POR MÊS.

| CANAL DE RECLAMAÇÃO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| RDR | 10 | 5 | 9 | 9 | 19 | 3 | 55 |
| E-MAIL/0800 | 29 | 29 | 36 | 32 | 43 | 37 | 206 |
| TOTAL GERAL | 39 | 34 | 45 | 41 | 62 | 40 | 261 |

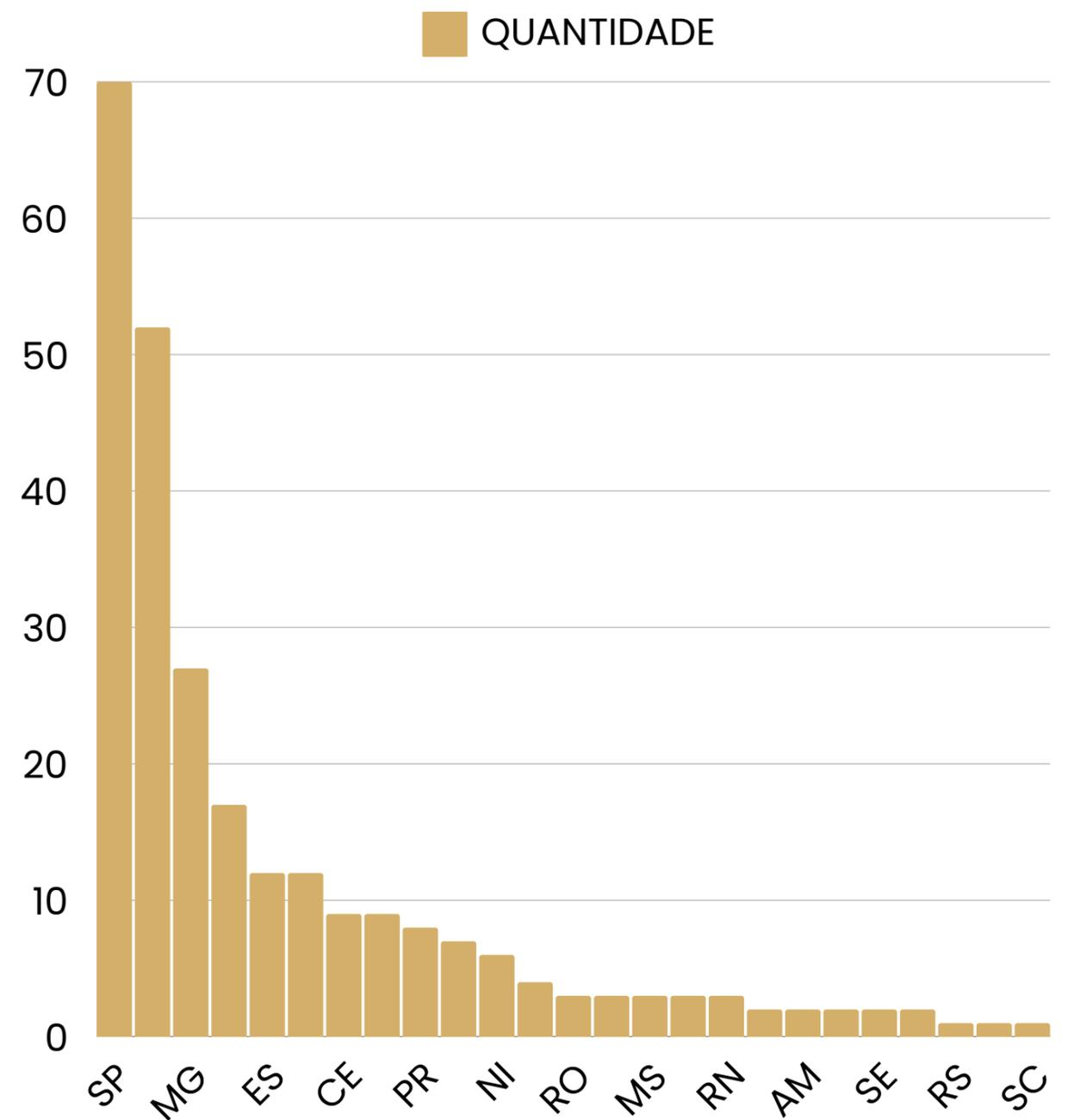
QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEGMENTO

| SEGMENTO | TOTAL |
|--------------|------------|
| AUTO | 202 |
| IMOVEL | 59 |
| TOTAL | 261 |



NÚMEROS E ESTATÍSTICAS

Após controle e análise do Depto de ouvidoria visando identificar segmento com maior quantidade de demandas. Identificamos o percentual de reclamações recepcionadas por segmento conforme gráfico abaixo:





CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos consorciados e usuários.

A classificação da solução, com relação à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas de correção para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramento de processos para a solução da ocorrência.

Improcedente – Reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis regulamentos ou ao código do consumidor.

Procedente Solucionada – Reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, as leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvida no prazo de até 10 dias.

Pendente – Qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

No primeiro semestre de 2024 das Reclamações registradas via Ouvidoria, finalizamos com as seguintes conclusões:

| CONCLUSÃO | QUANTIDADE |
|----------------------------------|------------|
| CANCELADA APÓS RESPOSTA DA IF/AC | 6 |
| IMPROCEDENTE SOLUCIONADA | 176 |
| NÃO CONCLUSIVA | 2 |
| PROCEDENTE SOLUCIONADA | 77 |
| Total Geral | 261 |



PRAZOS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria correspondente ao 2º semestre de 2023 foi de 4 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 90 % das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 10% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

AÇÕES DE APRIMORAMENTO



A partir das reclamações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa da ocorrência relatada a administradora e propõe aos gestores, e diretoria quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que tenha retorno positivo para todos os nossos consorciados e parceiros.

A ouvidoria desenvolve um trabalho de conscientização junto às áreas responsáveis, sempre contando com o total apoio da administração, a qual tem se esforçado para atender de forma clara e objetiva todos os nossos consorciados.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2024 foram eficazes.

A preocupação em zelar e atender aos interesses de nossos consorciados são os principais objetivos do Ouvidoria. relacionamento entre administradora e consorciado. As diretrizes da Política de Relacionamento com os consorciados reforçam o compromisso da administradora com a ética e transparência com cultura organizacional voltada ao relacionamento, valorizando sempre as necessidades dos consorciados e colaboradores.

Neste semestre continuaremos na busca contante de melhorias para os canais de atendimento buscando a excelência a todos.



*Especialistas em
realizar sonhos
com consórcios!*



alphadministradora.com.br    