



ALPHA ADMINISTRADORA
CONSÓRCIOS

Relatório de
OUVIDORIA
2º Semestre 2023

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 **01/07/2023** e **31/12/2023**.



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.
- Controlar todas as reclamações relacionadas ao processo de vendas e mapear as reclamações graves de cada representação a fim de nutrir as respectivas áreas de 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;
- 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
BACEN	23
EMAIL	59
TOTAL	82

CANAL DA RECLAMAÇÃO X QUANTIDADE DE DEMANDAS IDENTIFICADAS POR MÊS.

CANAL DE RECLAMAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
BACEN	14	4	2	2	10	3	23
EMAIL	8	7	13	14	6	11	59
TOTAL GERAL	22	11	15	16	16	14	82

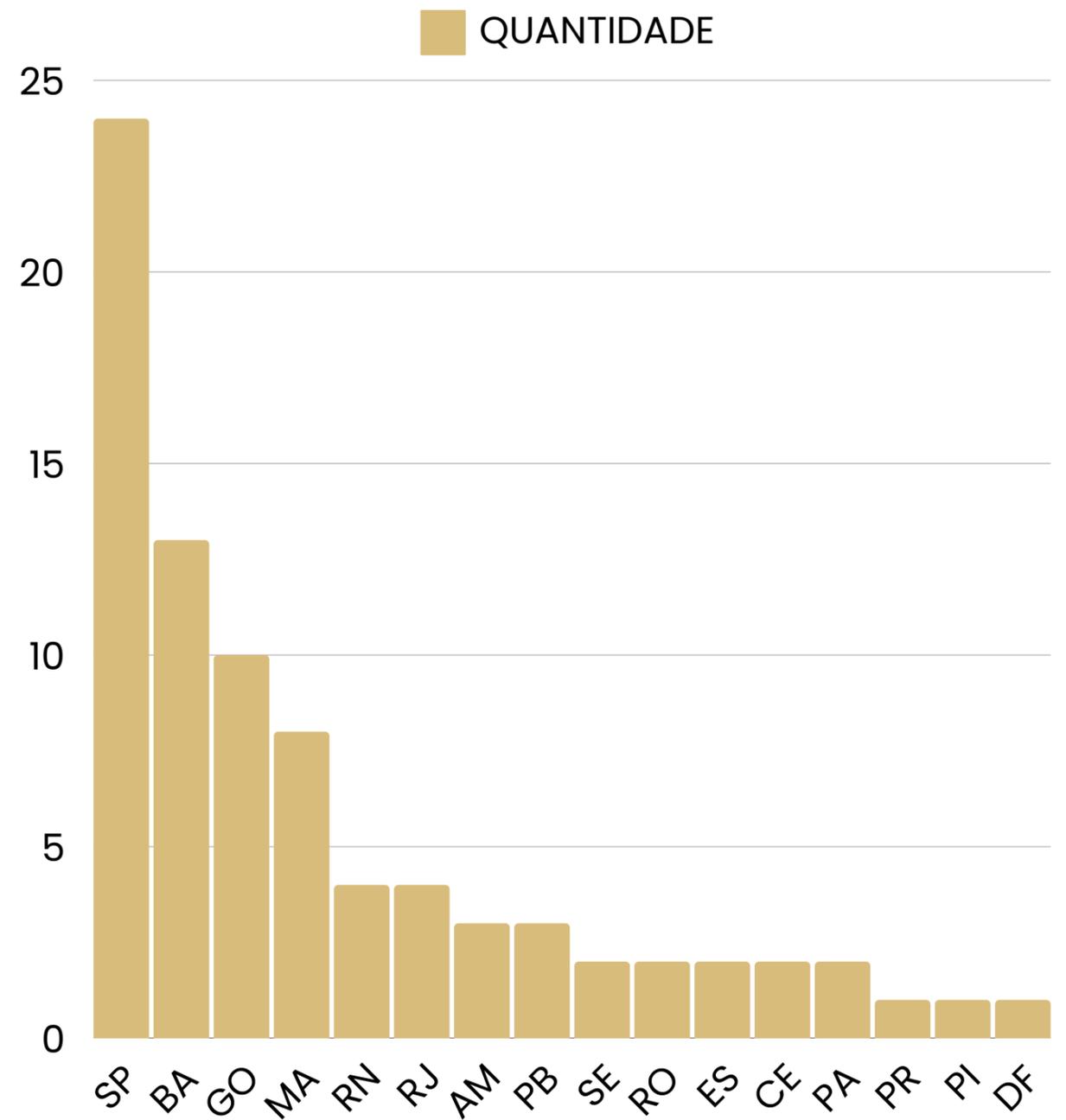
QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEGMENTO

SEGMENTO	TOTAL
AUTO	55
IMOVEL	27
TOTAL	82



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 Segundo semestre de 2023 das Reclamações registradas via Ouvidoria, finalizamos com as seguintes conclusões:

CONCLUSÃO	QUANTIDADE
IMPROCEDENTE	67
PENDENTE	9
PROCEDENTE SOLUCIONADA	6
TOTAL GERAL	82



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 segundo semestre de 2023 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.
melhorias para os canais de atendimento buscando a excelência a todos.



*Especialistas em
realizar sonhos
com consórcios!*



alphadministradora.com.br    