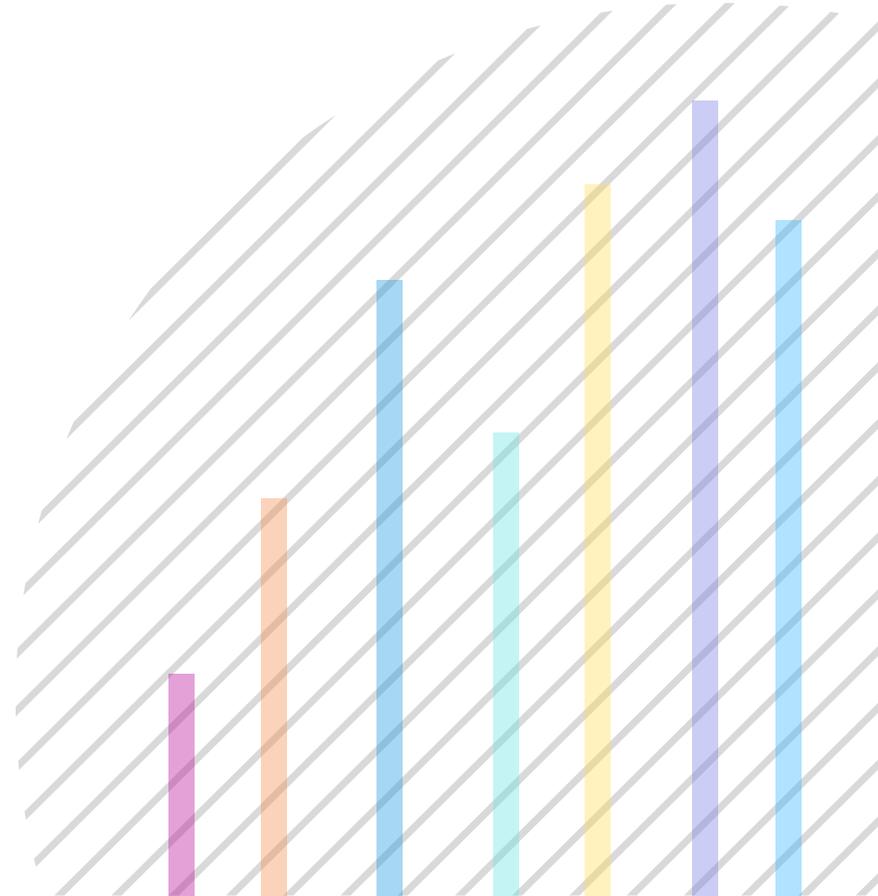


2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

BANCORBRÁS ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS S.A.

2º SEMESTRE



## APRESENTAÇÃO

Este documento tem o objetivo de tornar transparente a relação da Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A. - BAC. junto aos seus clientes, no que tange às manifestações de sugestões, elogios e reclamações. Assim, será apresentado um panorama geral dos resultados da Administradora e informações sobre atendimento ao cliente, *stakeholder*, e atribuições da Ouvidoria, além de um posicionamento sobre a atuação desta com os Órgãos Reguladores. A Ouvidoria da Bancorbrás Consórcios atua na mediação das relações consumeristas de forma estratégica, exercendo a gestão do relacionamento e comunicação com os consumidores. Atua ainda, como um fundamental indutor de melhorias na Instituição, gerindo as demandas em conjunto com as áreas de 'Gestão de Vendas', 'Gestão de Grupos' e 'Gestão de Crédito e Operações', para identificar as causas-raízes das principais manifestações, bem como apontar sugestões que podem culminar em planos de ação que enderecem correções e/ou oportunidades de evolução nos produtos e serviços, visando alavancar a satisfação dos clientes e o cumprimento das Leis e Resoluções. Em síntese, entre os objetivos da Ouvidoria, também está o de manter um relacionamento aberto e construtivo com os Órgãos Reguladores, contribuindo para a evolução e o fortalecimento das relações. E para nos auxiliar na guarda e organização dos dados, utilizamos o Sistema OMD, da OMD Soluções em Ouvidoria.

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Receber e registrar as reclamações referentes aos serviços prestados pela instituição, avaliar a procedência e buscar soluções junto às unidades competentes, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos.
- Analisar documentos e evidências que comprovem as soluções efetivadas e as providências tomadas pelas áreas responsáveis.
- Interagir com as unidades organizacionais da instituição, para atuar preventivamente na solução de conflitos.
- Informar o cliente sobre as providências adotadas, em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Analisar as manifestações registradas de forma sistêmica, para identificar oportunidades de melhoria e sugerir às unidades organizacionais, medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados.
- Avaliar o desempenho e a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados da BAC.
- Orientar o cliente quanto à finalidade da Ouvidoria, seu limite de atuação e as formas de acesso aos seus serviços.
- Assegurar ao cliente, a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do seu trâmite completo.
- Representar o cliente na instituição de forma idônea e imparcial.

## FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- Registrar as demandas e de imediato, informar ao cliente o número do protocolo de atendimento.
- A manifestação do cliente será analisada e encaminhada para o setor competente para os esclarecimentos cabíveis, cumprindo a recomendação de que o retorno ao interessado seja feito no prazo não ultrapassando o prazo máximo de 10 dias úteis, adotado conforme Resolução BCB Nº 28, de 23 outubro 2020, definido na legislação em vigor.

Ao final do processo, a Ouvidoria contata o manifestante dando-lhe o

- parecer.

## ACESSO E ESTRUTURA

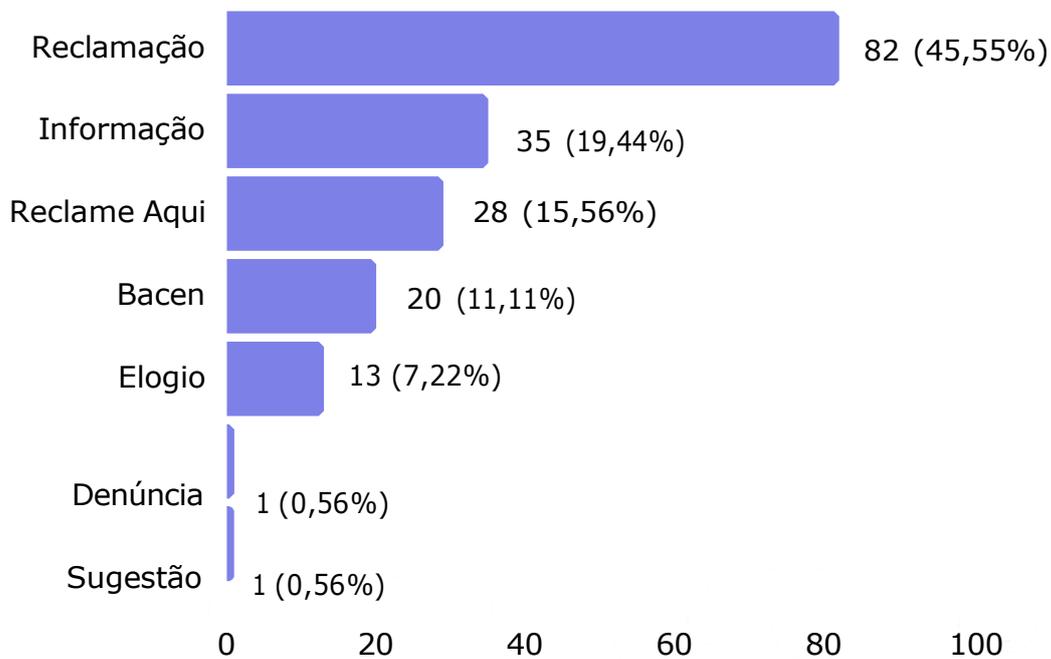
A Ouvidoria da Bancorbrás Consórcios, está divulgada nos meios de comunicação para clientes, colaboradores e *stakeholders*.

O número telefônico da Ouvidoria 0800 814 2252, é divulgado no Contrato de Participação em Grupo de Consórcio, nas peças publicitárias, nos quadros informativos da matriz, filiais, nos boletos bancários e sites [www.bancorbras.com.br](http://www.bancorbras.com.br) e [www.bancorbrasconsorcios.com.br](http://www.bancorbrasconsorcios.com.br). Os endereços eletrônicos são meios ágeis pelos quais é possível obter informações sobre registros de manifestações e a forma de atuação da ouvidoria.

Contamos ainda com o e-mail [ouvidoria@bancorbras.com.br](mailto:ouvidoria@bancorbras.com.br) e formulário de comunicação, disponibilizado no site. Horário de funcionamento de 08 às 17h, de segunda a sexta-feira.

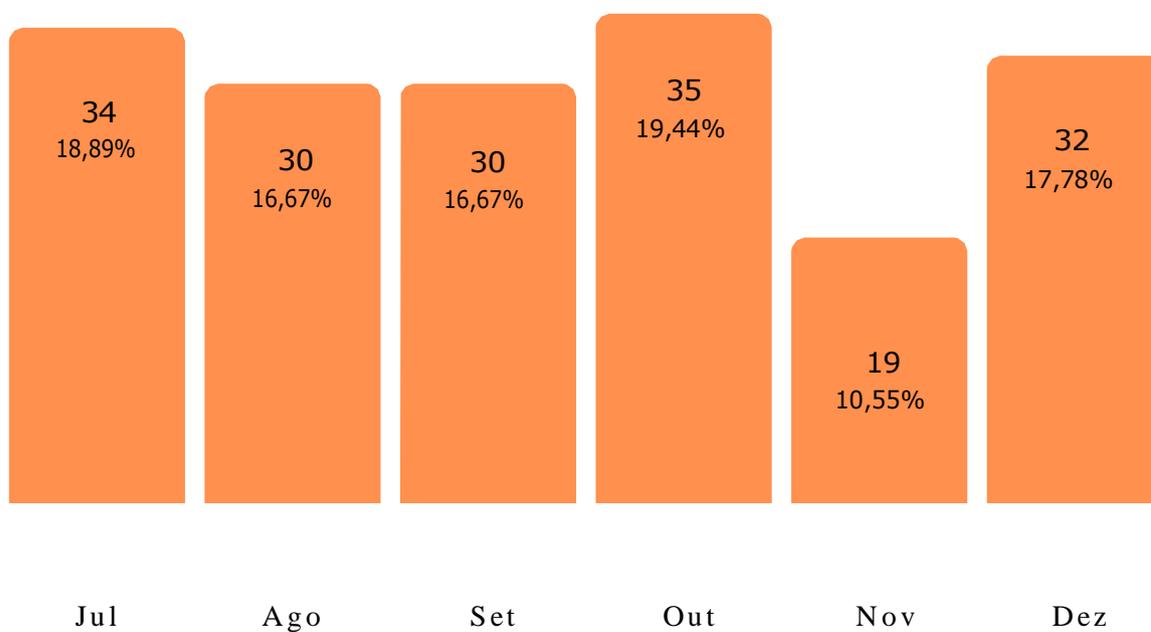
## SEÇÃO ESTATÍSTICA

### Quantidade de demandas por tipo



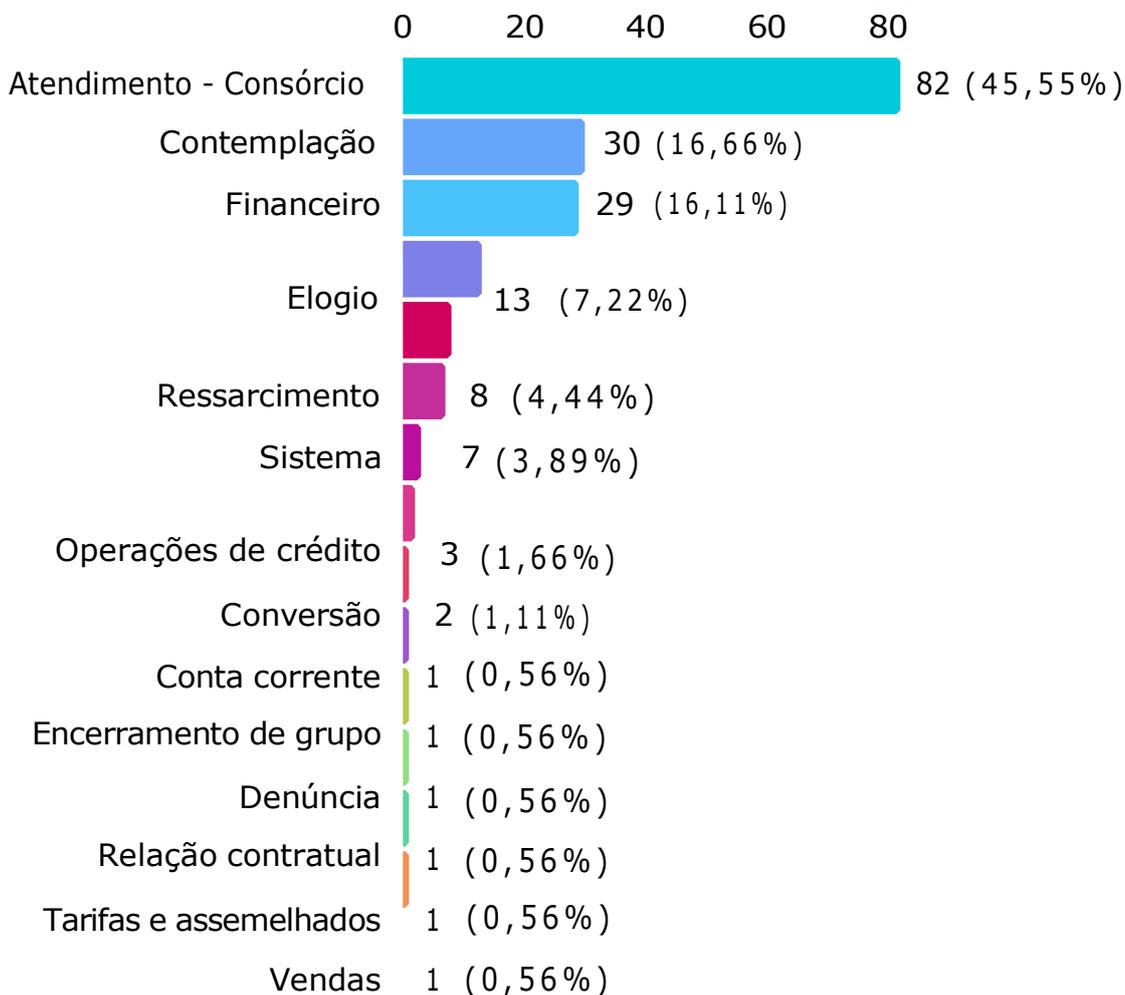
### Quantidade de Registros

**Total: 180**

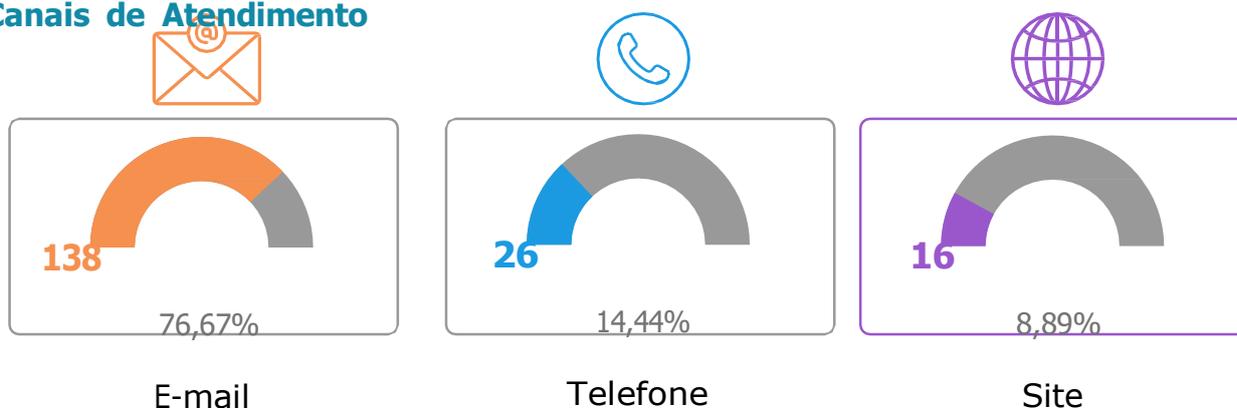


## Motivo das Demandas

- Motivo das demandas de acordo com a resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.



## Canais de Atendimento



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisamos os dados coletados e as informações apresentadas neste Relatório do 2º semestre de 2024, da Ouvidoria da Bancorbrás Administradora de Consórcio S.A., constatamos, que a maioria das reclamações se referiram à atendimento - 'atendimento prestado pela instituição ou seus prepostos' com 82 registros; contemplação - 'lance ou liberação do crédito' com 30 registros e financeiro - 'boleto ou negociação' com 29 protocolos registrados. Além disso, das 180 ocorrências registradas, nenhuma foi classificada como 'procedente não solucionada'.

A Ouvidoria criou um *dashboard* para transformar os dados referentes aos atendimentos, em projeções gráficas, facilitando a análise de indicadores-chave de desempenho e outras informações relevantes de forma clara e concisa, possibilitando identificar oportunidades de melhorias, recomendação de mudanças nos processos de trabalho e procedimentos Contribuindo para a credibilidade da instituição e a perenidade do negócio.

Segundo a ABAC - Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios, o total de cotas vendidas pelo Sistema de Consórcios aumentou 7,8% de janeiro a outubro de 2024. Nessa perspectiva de cenário promissor, juntamente com a Administradora, continuaremos nos dedicando à intenção de combater a insatisfação dos clientes, proporcionando qualidade no parecer, articulando as melhores práticas com as áreas responsáveis, administrando prazos e efetividade das evidências. A parceria entre a Ouvidoria, Diretoria e as Gerências é a chave para o sucesso do atendimento de excelência prestado, constituindo-se de fato, como um instrumento de participação ativa para o bom relacionamento entre empresa e cliente.

Atenciosamente,

**Ouvidoria da Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A. - BAC**