

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Período: 01 janeiro de 2021 até 30 junho de 2021

I – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Nos termos da regulamentação pertinente ao Banco Central do Brasil, a Ouvidoria da **CNK** dispõe de:

- número de discagem direta gratuita: **0800 771 44 46 e (11) 3410-8100 com atendimento em dias úteis das 8h às 17h.**
- endereço eletrônico: **ouvidoria@cnk.com.br**
- atendimento presencial e correspondência física no endereço: **Alameda Araguaia, 2.044 - 9º andar - Alphaville Industrial, Barueri - SP, 06455-000**

A **CNK** possui uma ampla divulgação sobre a existência, finalidade e forma de utilização da Ouvidoria, utilizando diversos meios de comunicação para difundir informações sobre seus produtos e serviços. Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados de forma acessível e transparente, visando proporcionar facilidade de acesso aos clientes.

II – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS NÚMEROS DA OUVIDORIA.

1. ATENDIMENTOS RECEBIDOS

1.1 Quantitativo

Durante o período de referência, a Ouvidoria recebeu um total 2205 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações:
 - **RDR:67**
 - **Reclame aqui: 1206**
 - **Canal Ouvidoria e-mail:372**
 - **Canal Ouvidoria telefone: 559**
 - **Canal Ouvidoria Presencial: 1**

1.2 Qualitativo

As manifestações recebidas foram analisadas quanto à natureza e ao teor das demandas apresentadas

.

A seguir, destacam-se os aspectos gerais das demandas julgadas procedentes de RDR:

ADEQUAÇÃO E PREST INFO PROD E SERV - CONSÓRCIO	51
ATENDIMENTO - CONSÓRCIO	1
CONTEMPLAÇÃO	1
DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	2
DESCUMPRIMENTO DE PRAZO - CONSÓRCIO	2
DEVOLUÇÕES	2
ESCLARECIMENTOS INCONCLUSIVOS - CONSÓRCIO	2
INTEGRIDADE, CONF, SEG, SIG E LEG OP/SERV - CONSÓRCIO	4
REMESSA/DIVULGAÇÃO DE DEMONSTRATIVOS	2

2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

2.1 Prazo de resposta

A Ouvidoria se comprometeu a responder às manifestações no prazo máximo de 10 dias úteis. Durante o período em análise, 100 % das manifestações foram respondidas dentro desse prazo, demonstrando um bom desempenho no cumprimento dessa meta.

A Ouvidoria empreendeu esforços para encaminhar as demandas aos setores competentes, acompanhar o andamento das soluções e garantir o retorno adequado aos manifestantes.

2.2 Resolução das demandas

Das manifestações recebidas, as classificações divididas por canais são resumidas da seguinte forma:



- **RDR**

não conclusiva: 13
Não regulada: 1
reclamação regulada improcedente: 17
reclamação regulada procedente 36
Total Geral 67

- **RECLAME AQUI**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 549
reclamação regulada procedente 657
Total Geral 1206

- **CANAL OUVIDORIA E-MAIL**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 185
reclamação regulada procedente 187
Total Geral 372

- **CANAL OUVIDORIA TELEFONE**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 296
reclamação regulada procedente 263
Total Geral 559

- **CANAL OUVIDORIA PRESENCIAL**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 1



reclamação regulada procedente 0

Total Geral 01

III CONCLUSÃO

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria durante o período de referência foi fundamental para o aprimoramento dos serviços prestados pela organização. A análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas permitiu identificar demandas recorrentes, propor melhorias e monitorar o atendimento prestado aos manifestantes. As ações implementadas resultaram em impactos positivos e contribuíram para a satisfação dos usuários/clientes/cidadãos.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso em manter-se ativa e disponível para receber e encaminhar as manifestações, promovendo a transparência, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços.

Data: 15 de julho de 2021


Yvonne Kasinski
Diretor responsável pela ouvidoria.