

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Período: 01 julho de 2020 até 30 dezembro de 2020

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 291 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações:



- **RDR:3**
- **Reclame aqui: 195**
- **Canal Ouvidoria e-mail:32**
- **Canal Ouvidoria telefone: 40**
- **Canal Ouvidoria Presencial: 7**

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:

OUTROS – CONSÓRCIO : 3

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: 2
reclamação regulada improcedente: 1
Total Geral 3

- **RECLAME AQUI**

reclamação regulada improcedente: 105
reclamação regulada procedente 90
Total Geral 195

- **CANAL OUVIDORIA E-MAIL**

reclamação regulada improcedente: 16
reclamação regulada procedente 16
Total Geral 32

- **CANAL OUVIDORIA TELEFONE**

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

- **CANAL OUVIDORIA PRESENCIAL**

reclamação regulada improcedente: 27
reclamação regulada procedente 13
Total Geral 40



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.

Data: 31 de dezembro de 2020

Yvonne Kasinski

Diretora responsável pela ouvidoria.