

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Período: julho de 2022 até dezembro de 2022

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da **CNK Administradora de Consórcio Ltda.** durante o período de referência.

A ouvidoria possui diversas responsabilidades fundamentais, as quais incluem:

- **Atendimento às demandas dos clientes:** A ouvidoria é responsável por atender em última instância as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário. Isso envolve a recepção, análise e resolução dessas demandas de forma eficiente e justa.
- **Imparcialidade na resolução de conflitos:** A ouvidoria tem o papel de agir como um mediador imparcial na resolução de conflitos entre os clientes, a instituição de pagamento e a administradora de consórcio. É essencial que a ouvidoria conduza as investigações e tome decisões de forma imparcial, buscando sempre a equidade e a justiça.
- **Garantia de conformidade com as regulamentações aplicáveis:** A ouvidoria deve assegurar que todas as atividades e processos estejam em conformidade com as regulamentações e diretrizes aplicáveis. Isso inclui o cumprimento das normas internas da administradora de consórcio, bem como as leis e regulamentos governamentais pertinentes.
- **Promoção da melhoria contínua:** A ouvidoria tem o papel de identificar oportunidades de melhoria nos processos e procedimentos da administradora de consórcio. Por meio do feedback recebido dos clientes e das análises das demandas, a ouvidoria contribui para o aprimoramento dos serviços prestados e a satisfação dos clientes.

É fundamental que a ouvidoria desempenhe suas responsabilidades de forma transparente, ética e comprometida com a excelência no atendimento aos clientes, garantindo a confiança e a reputação positiva da administradora de consórcio.

II – ESTRUTURA DA OUVIDORIA



A **CNK** possui uma estrutura organizacional de Ouvidoria adequada ao seu tamanho, considerando a quantidade e o tipo de grupos administrados, bem como o número de consorciados. A Ouvidoria adota as melhores práticas de controle, visando garantir a segurança e a confiabilidade dos processos. São aplicadas diretrizes rigorosas para identificação, registro, análise e resposta pronta às demandas apresentadas pelos Consorciados.

A Ouvidoria é mantida de forma segregada das demais áreas da administradora, evitando qualquer conflito de interesses ou atribuições com outros componentes organizacionais da Administradora. O Banco Central do Brasil recebeu a indicação dos nomes do Ouvidor e do Administrador Responsável pela Ouvidoria, responsáveis por garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas neste documento. Essas informações estão registradas e atualizadas no sistema de informações do Banco Central do Brasil.

Os atendimentos aos Consorciados são realizados pelo Ouvidor, que possui formação superior completa, além de comprovação de aptidão por meio de um exame de certificação reconhecida por sua competência técnica.

III – 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.

As informações pertinentes aos canais de atendimento da Ouvidoria estão disponíveis na página inicial do site www.cnk.com.br, em suas dependências destinadas ao atendimento de clientes, nos representantes comerciais, bem como nos extratos, comprovantes (inclusive eletrônicos), contratos formalizados com os Consorciados, materiais de propaganda e publicidade, e documentos direcionados aos Consorciados.



Essa ampla divulgação visa garantir que os Consorciados tenham conhecimento dos meios pelos quais podem contatar a Ouvidoria, proporcionando-lhes a oportunidade de expressar suas demandas e preocupações de maneira ágil e eficaz. A **CNK** está comprometida em promover a transparência e facilitar o acesso à Ouvidoria, fortalecendo o relacionamento com os clientes e demonstrando seu compromisso em atender suas necessidades e expectativas.

IV - CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Para garantir o tratamento adequado das demandas, as seguintes classificações são observadas:

Demandas procedentes e solucionadas: Refere-se a demandas que estão de acordo com a legislação e/ou regulamentações aplicáveis e que foram totalmente solucionadas de maneira satisfatória.

- **Demandas procedentes e não solucionadas:** Engloba as demandas que estão de acordo com a legislação e/ou regulamentações aplicáveis, porém ainda não foram completamente solucionadas. A equipe da Ouvidoria continua trabalhando ativamente para resolver essas demandas de forma adequada.
- **Demandas improcedentes:** Inclui demandas que não encontram respaldo na legislação e/ou regulamentações aplicáveis. Nesses casos, a Ouvidoria fornece uma explicação clara e fundamentada para o cliente, indicando que a demanda não possui base legal ou regulamentar.
- **Demandas não conclusivas:** Contém demandas cuja ausência de elementos possibilitam a análise conclusiva quanto a eventual descumprimento de norma do Banco Central.

A classificação das demandas é fundamental para garantir uma abordagem estruturada e consistente no tratamento de cada demanda recebida pela Ouvidoria. Isso auxilia na análise apropriada das demandas, na identificação das ações necessárias e no fornecimento de respostas adequadas aos clientes.

V – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS NÚMEROS DA OUVIDORIA.

1. ATENDIMENTOS RECEBIDOS

1.1 Quantitativo

Durante o período de referência, a Ouvidoria recebeu um total 589 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações:
 - **RDR: 62**
 - **Reclame aqui: 390**
 - **Canal Ouvidoria e-mail:56**
 - **Canal Ouvidoria telefone: 75**
 - **Canal Ouvidoria Presencial: 5**

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 de RDR:

- **ADEQUAÇÃO E PREST INFO PROD E SERV – CONSÓRCIO: 45**
- **CONTEMPLAÇÃO: 1**
- **DEVOLUÇÕES: 7**
- **ESCLARECIMENTOS INCONCLUSIVOS – CONSÓRCIO: 2**
- **INTEGRIDADE, CONF, SEG, SIG E LEG OP/SERV – CONSÓRCIO: 4**
- **LIBERAÇÃO DE CRÉDITO: 1**
- **SVR - CONSÓRCIO: 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: 17
reclamação regulada improcedente: 21
reclamação regulada procedente 24
Total Geral 62

- **RECLAME AQUI**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 268
reclamação regulada procedente 122
Total Geral 390

- **CANAL OUVIDORIA E-MAIL**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 42
reclamação regulada procedente 14
Total Geral 56

- **CANAL OUVIDORIA TELEFONE**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 49
reclamação regulada procedente 26
Total Geral 75

- **CANAL OUVIDORIA PRESENCIAL**

não conclusiva: 0
reclamação regulada improcedente: 2
reclamação regulada procedente 3
Total Geral 5

2.3 Análise qualitativa

Além da análise quantitativa, a Ouvidoria se dedicou a realizar uma análise qualitativa das manifestações recebidas. Foi possível identificar pontos de insatisfação recorrentes e propor melhorias nos processos internos. Algumas das principais observações foram:

- Melhoria na comunicação com os consorciados;
- Desenvolvimento de material educativo sobre consórcio;
- Melhoria na capacitação dos representantes comerciais;
- Análise dos números da qualidade de venda de cada representante;

3. AÇÕES REALIZADAS

Com base nas manifestações recebidas e nas análises realizadas, a Ouvidoria adotou as seguintes ações:

- Cursos de aprimoramento aos colaboradores;
- Trabalho com a equipe de marketing para desenvolvimento de material educativo;
- Implementação de automações de sistema;
- Melhor seleção e capacitação para representantes;
- Descredenciamento de representantes.

4. RESULTADOS E IMPACTOS

As ações implementadas pela Ouvidoria resultaram nos seguintes impactos:

Diminuição no número de reclamações em todos os canais atendidos pela ouvidoria;

Queda no ranking do Banco Central;

Maior fixação de consorciados;

Maior fixação de colaboradores capacitados.

5. 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 janeiro de 2023



Gabriela Covali

Ouvidora



Leandro Andrade Coelho Rodrigues

Diretor responsável pela ouvidoria.