

1 – 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.

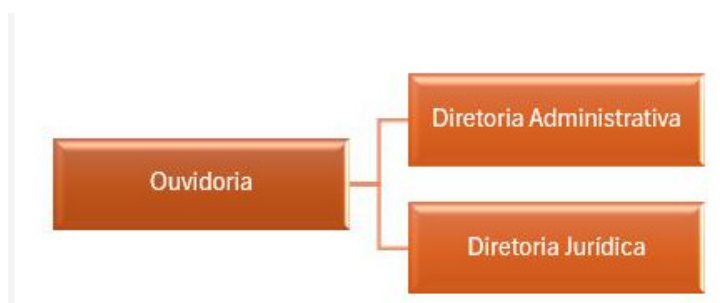
2- Estrutura da Ouvidoria.

Conforme disposto na resolução 28 do Banco Central do Brasil, referente as funções e estrutura da ouvidoria:

Art. 10. As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor ou administrador responsável pela ouvidoria, observadas as seguintes condições:

I - o diretor ou administrador responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros no caso das instituições de pagamento;

II - o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor ou administrador responsável pela ouvidoria;



A **KASINSKI CONSORCIO** 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.

3- Canais de comunicação.

Nos termos da regulamentação pertinente ao Banco Central do Brasil, a Ouvidoria da **Kasinski** 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 **Kasinski** 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.kasinski.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 **Kasinski** 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.

4- 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.

5- Análise quantitativa e qualitativa dos números da Ouvidoria.

1. ATENDIMENTOS RECEBIDOS

1.1 Quantitativo

Durante o período de referência, a Ouvidoria recebeu um total de **2.409** manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações:
 - RDR: 35
 - Reclame aqui: 424
 - Canal Ouvidoria e-mail: 3.664
 - Canal Ouvidoria telefone: 20
 - Canal Ouvidoria Presencial: 00

1.2 Qualitativo

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

A seguir, destacam-se estimativas dos aspectos gerais:

- Atendimento – Consórcio: 254
- Cancelamento de Contrato a Pedido: 03
- Contemplação: 02
- Descumprimento de Obrigações Contratuais: 02
- Descumprimento de Prazo – Consórcio: 02
- Devoluções: 22
- Diversos – Consórcio: 15
- Esclarecimentos Inconclusivos – Consórcio: 48
- Golpe: 54
- Liberação de Crédito: 01
- Publicidade Enganosa – Consórcio: 20

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**

reclamação não conclusiva: 7

reclamação regulada improcedente: 11

reclamação regulada procedente: 7

reclamação cancelada: 9

reclamação não regulada: 1

Total Geral: 35

- **RECLAME AQUI**

Total Geral: 424

- **CANAL OUVIDORIA E-MAIL**

Total Geral: 3.664

- **CANAL OUVIDORIA TELEFONE**

Total Geral: 20

- **CANAL OUVIDORIA PRESENCIAL**

Total Geral: 0

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 capacitação dos representantes comerciais;

- Melhoria nos esclarecimentos prestados pelos vendedores independentes;
- Assegurar ao consorciado o exame de suas reivindicações, buscar melhoria na qualidade dos serviços prestados, bem como garantir-lhe o direito à informação, respeitando a defesa de seus interesses, disponibilizando um canal de atendimento em alto nível, visando detectar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades em geral.

6- Ações realizadas.

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

- Cursos de aprimoramento aos colaboradores;
- Implementação de automações de sistema;
- Alteração na redação de contratos de modo a deixá-los com linguagem mais simples e de fácil compreensão;
- Mudança no pós-vendas de modo a ser proativo nas possíveis dúvidas sobre consórcio;
- Melhor seleção e capacitação para representantes;
- Descredenciamento de representantes.

7 – Resultados e impactos.

As ações implementadas pela Ouvidoria resultaram nos seguintes impactos:

- Diminuição no número de reclamações em todos os canais atendidos pela ouvidoria;
- Mediação de conflitos entre os clientes e os representantes independentes, de forma imparcial;
- Defender relações éticas e transparentes;
- Solução de demandas entre os departamentos da administradora.

8 – Parecer.

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, como vêm fazendo durante todo o período mencionado e nos anteriores, gerando assim a diminuição das reclamações.

Este plano de ação foi validado pela Gestão de e devidamente aprovado pela Diretoria.

30 de junho de 2023.

OUVIDORIA

DIRETORIA