

Tema: Ouvidoria

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVOS	2
3. ÁREAS ENVOLVIDAS	2
4. DEFINIÇÕES	2
5. DIRETRIZES	3
6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	3
6.1. Canais de Atendimento Ouvidoria	3
6.2. Natureza da Demanda	5
6.3. Atribuições da Ouvidoria	5
6.4. Para ser Elegível ao Atendimento da Ouvidoria	6
6.5. Atendimento das Solicitações, Reclamações e Denúncias	6
6.6. Análise da Demanda	7
6.7. Critério de Qualificação das Reclamações	8
6.8. Parecer e Respostas	8
6.9. Prazo para Respostas da Demanda	9
6.10. Arquivo das Manifestações Analisadas	9
6.11. Manifestações Provenientes de Outros Órgãos	9
6.12. Gestão das Informações (Indicadores)	10
6.13. Indicadores de Desempenho da Ouvidoria	10
6.14. Relatório Semestral	10
7. OBRIGAÇÕES LEGAIS	11
8. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL	11
9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E FLUXOGRAMA	12
10. CONCLUSÃO	13
11. ANEXOS	14

Tema: Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

A RESOLUÇÃO BCB Nº 4860 de 23/10/2020, dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Dentro desse contexto e para se adequar aos requisitos exigidos, foi desenvolvido este manual.

2. OBJETIVOS

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a Administradora e o Consorciado, permitindo que este colabore para a melhoria do serviço prestado por meio de elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias. É responsável por receber, registrar, analisar, orientar e responder às demandas de clientes, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento. O presente manual tem por objetivo atender às instruções apresentadas nos normativos do Banco Central do Brasil sobre o tema OUVIDORIA.

3. ÁREAS ENVOLVIDAS

- 3.1. Atendimento
- 3.2. Cadastro de Cotas
- 3.3. Pós-vendas
- 3.4. Comercial
- 3.5. Análise de Crédito

4. DEFINIÇÕES

- 4.1. **BACEN** – Banco Central do Brasil
- 4.2. **UNICAD** - Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central - é um sistema de cadastro do Banco Central do Brasil, cujo objetivo é integrar as diversas bases de informações cadastrais existentes em um sistema único, completo, abrangente e seguro.
- 4.3. **SAC** - Serviço de Atendimento ao Consumidor. Trata-se de um serviço prestado pelas empresas para atender a seus clientes. A equipe de Atendimento a Clientes tem como objetivo sanar possíveis problemas informados pelos clientes no contato com a primeira instância.
- 4.4. **Atendimento Primário** - Considera-se primário o atendimento habitual realizado através dos canais do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).
- 4.5. **RDR** - é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam

Tema: Ouvidoria

esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

- 4.6. **PROCON** – O Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, é o órgão de proteção e defesa do consumidor, com personalidade jurídica de direito público, que atua em cada Estado brasileiro.
- 4.7. **Reclame Aqui** - É um site brasileiro, independente e gratuito, que atua como canal de comunicação entre consumidores e empresas, para reclamações sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços.

5. DIRETRIZES

- 5.1. A Ouvidoria tem como objetivo promover, de forma permanente, o acolhimento ao cliente, assim, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados.
- 5.2. Os profissionais integrantes da Ouvidoria estão aptos acerca dos temas como ética, direito e defesa do consumidor, e mediação de conflitos (com certificação e cursos, periódicos, para atualização).
- 5.3. A Ouvidoria atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor reportando-se diretamente a Diretoria.
- 5.4. As demandas recebidas são registradas no Sistema e então instruídas, analisadas e recebem um tratamento formal e adequado, seguindo o fluxo interno de recebimento, análise, execução, acompanhamento, resposta ao demandante e encerramento.
- 5.5. A Ouvidoria disponibiliza sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.
- 5.6. É responsável por desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento
- 5.7. As informações e documentações sobre a manifestação de ouvidoria serão arquivadas pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contados da data da protocolização da ocorrência.
- 5.8. A Ouvidoria se compromete em manter sigilo sobre as informações prestadas entre o reclamante e a Administradora.

6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

6.1. Canais de Atendimentos Ouvidoria:

Tema: Ouvidoria

A Administradora disponibiliza canais de atendimento, de primeira instância, como: Atendimento Presencial e Telefônico, Fale Conosco, em canais digitais e Central de Atendimento Multicanal (SAC). O objetivo é orientar, tirar dúvidas, responder às solicitações e reclamações.

Caso o cliente não fique satisfeito com o atendimento e a solução apresentada nos canais primários, a Ouvidoria será acionada e solicitará ao cliente o protocolo de atendimento dos canais primários, de modo a garantir o fluxo correto das demandas e o cumprimento desta Política.

A Ouvidoria é a segunda instância para a solução administrativa dos conflitos e trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes.

Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador e estratégico.

A Administradora, divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis nos sites, na página eletrônica [https://motoasaconsorcio.com.br/contato/.](https://motoasaconsorcio.com.br/contato/), em suas dependências, destinadas ao atendimento de cliente, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos clientes.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- ✓ **Telefone:** 0800 722 0320 (ligação gratuita); em dias úteis, exceto feriados, de segunda a sexta-feira, horário de atendimento das 09h às 14h.
- ✓ **E-mail:** as demandas podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico: ouvidoria@motoasaconsorcios.com.br.
- ✓ **Correspondência física para o endereço:** Ouvidoria – Rua: Felipe Achê, 38 - Jardim São Luiz, CEP: 14020-420, Ribeirão Preto/SP.
- ✓ **Atendimento pessoal:** em sala reservada, localizada na sede da Administradora, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com horário previamente agendado pelo demandante, através do número telefônico ou e-mail. Em todos os casos, o número de protocolo de atendimento é essencial.

Os dados do Ouvidor e do Administrador Responsável pela Ouvidoria estão registrados e atualizados no sistema de informações do Banco Central do Brasil.

O atendimento prestado pela Ouvidoria:

I - Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

Tema: Ouvidoria

II - Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e

III - pode abranger:

- a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

6.2. Natureza da Demanda:

As manifestações ou demandas são classificadas em: elogios, solicitação de informação, sugestões, reclamações e denúncias.

- ✓ **Elogio:** quando é feito comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados.
- ✓ **Solicitação:** solicitação de orientação sobre serviço prestado ou requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- ✓ **Sugestão:** quando é proposto alteração nos procedimentos, processos ou fluxos.
- ✓ **Reclamação:** manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado.
- ✓ **Denúncia:** informação cujo conteúdo comunica irregularidade na Administração, infração penal, administrativa, civil ou disciplinar de um funcionário ou setor que descumpra norma jurídica.

6.3. Atribuições da Ouvidoria:

- 6.3.1. Receber, examinar e encaminhar às áreas competentes as reclamações, solicitações, pedidos de informação, denúncias, dos clientes e outras partes interessadas, a respeito da atuação da Administradora.
- 6.3.2. Realizar a articulação administrativa, junto à empresa, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos clientes, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante.
- 6.3.3. Atender ao demandante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada.

Tema: Ouvidoria

- 6.3.4. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e em conformidade com princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.
- 6.3.5. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas.
- 6.3.6. Cobrar respostas das áreas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção os eventuais descumprimentos.
- 6.3.7. Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores e estatísticas sobre o desempenho da instituição, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos solicitantes e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais.
- 6.3.8. Sugerir medidas de aperfeiçoamento dos serviços ofertados, bem como propor a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, objetivando o aprimoramento.

6.4. Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria:

- 6.4.1. Ter uma ocorrência/caso/protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução, a partir de 3 (três) dias úteis, sobre o mesmo assunto;
- 6.4.2. Ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância, solucionada e com resposta não satisfatória, sobre o mesmo assunto;
- 6.4.3. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;
- 6.4.4. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (PROCON/BACEN/Imprensa/Mídia), independentemente do assunto;
- 6.4.5. Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- 6.4.6. As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

6.5. Atendimento das Solicitações, Reclamações e Denúncias:

As demandas poderão chegar à Ouvidoria por vários meios. Independentemente da porta de entrada, elas devem ser cadastradas no Sistema para que seja formalizada a manifestação.

Tema: Ouvidoria

Inicialmente, realiza-se uma triagem na etapa de recebimento, na qual é verificado se o solicitado é de competência da Ouvidoria. Em todos os atendimentos do canal de Ouvidoria, é necessário que o cliente informe o seu nome, CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência). Caso negativo, o demandante será direcionado para o setor competente. Em caso positivo, a demanda será cadastrada e receberá um número de protocolo.

Em seguida, gera-se um processo que será analisado, com a finalidade de identificar o objetivo e a clareza dos fatos relatados pelo demandante, bem como a definição das ações a serem adotadas. As manifestações serão registradas com a maior quantidade de dados e com o maior detalhamento possível do fato relatado.

As denúncias ou reclamações deverão conter elementos comprobatórios que possibilitem a análise dos fatos relatados e, sempre que possível, formalizadas por e-mail. Caso as manifestações não apresentarem materialidade, com intuito de obter informações complementares será realizado novo contato com o solicitante para obter maiores informações e insumos.

Existem demandas que, em função de sua recorrência, a Ouvidoria já dispõe de respostas. Nesse caso, não há impedimento para que a Ouvidoria responda diretamente ao usuário, sem que necessite do encaminhamento da demanda à área competente.

6.6. Análise da Demanda:

Existem algumas análises que são realizadas conforme a complexidade de acordo com suas especificidades, e os critérios podem ser do mais genérico ao mais minucioso, propiciando identificar desde o assunto específico, o departamento ao qual se refere à manifestação até o detalhe dos serviços apontados, com o objetivo do conhecimento adequado do reclamante, e melhor condução da demanda.

- 6.6.1. **Análise de relacionamento:** A análise de relacionamento baseia-se principalmente na análise realizada sobre as informações extraídas do histórico do relacionamento do cliente em atendimentos anteriores com a própria Administradora (sistema informatizado do Consórcio).
- 6.6.2. **Análise de idoneidade:** Consiste no levantamento e análise de informações relacionadas à idoneidade do cliente com o mercado Financeiro. Esta análise baseia-se na coleta de informações junto às empresas especializadas (fontes externas), no gerenciamento de Risco Empresas, como: Serasa, Boa Vista Serviços etc.
- 6.6.3. **Análise Jurídica:** Pesquisa de históricos de processos jurídicos (fontes externas). Nesta fase, o analista irá monitorar a situação jurídica do cliente a fim de identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou auxiliie na resolução do problema apresentado.

Tema: Ouvidoria

6.6.4. Após analisar a reclamação, se necessário, a área da Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos à área interna, diretamente envolvida e ao receber uma solicitação, a área prioriza os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários, com retorno à Ouvidoria.

6.6.5. Caso seja detectada a necessidade de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a área gestora, enviará para apreciação da Diretoria as sugestões para as providências e adequações necessárias para melhoria do procedimento.

6.7. Critérios de Qualificação das Reclamações:

- I. Reclamação Procedente: quando há constatação de descumprimento de alguma norma jurídica, Código do Consumidor, de órgãos reguladores ou de alguma cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.
- II. Reclamação improcedente: quando não enquadrada como Reclamação Procedente.

Observação: Quando não for possível verificar a veracidade da informação junto às fontes ou áreas informantes, ou for constatado que, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, forem detectadas falhas nos processos internos, a reclamação será considerada procedente.

6.8. Parecer e Respostas:

- ✓ **Resposta Completa:** Sempre que possível, a resposta deve cobrir todos os questionamentos e solicitações apresentadas pela demanda.
- ✓ **Resposta Tempestiva:** Resposta fornecida dentro do prazo legal, sempre que possível, em tempo compatível com a complexidade do assunto e com a urgência da situação.

A Ouvidoria deve manter o solicitante informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão.

O solicitante pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos.

Entende-se que é conclusiva a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

Uma resposta conclusiva não significa que o pleito do solicitante foi atendido de forma positiva, mas sim que o conteúdo dela corresponde ao que foi demandado e está dentro de níveis de cordialidade e clareza necessários para seu entendimento.

Tema: Ouvidoria

A finalização engloba a comunicação do desfecho da manifestação ao demandante oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento com resposta de fácil compreensão ao solicitante no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

6.9. Prazo para Resposta da Demanda:

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar **dez (10) dias úteis**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

6.10. Arquivo das Manifestações Analisadas:

Todo o contato seja por telefone ou presencial que a Ouvidoria tiver com o cliente, será registrado e mantido arquivado pelo prazo de **5 (cinco) anos**. O atendimento telefônico é gravado e arquivado no servidor da Instituição, pelo prazo de **90 (noventa dias)**.

Na rede da Instituição, na área exclusiva da Ouvidoria, é criada uma pasta para cada consorciado que contactou a Ouvidoria, neste mesmo local é armazenada a documentação digitalizada utilizada como base para análise da manifestação, assim como os relatórios conclusivos do atendimento, termo de acordo extrajudicial e comprovante de pagamento, se existirem.

Todas as informações, fases e ocorrências serão registradas também no histórico do consorciado, no sistema de consórcio.

6.11. Manifestações Provenientes de Outros Órgãos:

A Ouvidoria também recebe manifestações oriundas de Órgãos externos, públicos ou privados, como: PROCON, BACEN, imprensa, Reclame Aqui e mídia, e independentemente do assunto dá o mesmo tratamento descrito no decorrer deste manual, ou repassa para a área de responsabilidade.

Porém, as respostas aos consorciados após a análise das manifestações são enviadas para o mesmo órgão que a originou, respeitando as regras para resposta de cada um deles.

Tema: Ouvidoria

6.12. Gestão da informação (indicadores):

Uma das principais responsabilidades da Ouvidoria é fornecer à organização informações sobre as necessidades dos clientes para que ela possa continuamente melhorar seus serviços, produtos e processos.

Um adequado sistema de registro das demandas facilitará o levantamento destas informações, bem como o acesso a outros dados da organização.

O desenvolvimento dos indicadores serve para garantir que as informações, sejam úteis para a organização conhecer as necessidades dos clientes e orientar suas decisões. Ter uma estrutura de medição de desempenho sistemática e balanceada permite monitorar o desempenho e, desta forma, realizar rapidamente intervenções quando necessárias.

6.13. Indicadores de desempenho da Ouvidoria:

- ✓ Quantidade de demandas recebidas, encerradas e em análise. É possível apresentar uma visão por tipo de demanda (reclamação, elogios etc.);
- ✓ Quantidade de demandas por canal de origem (telefone, site etc.);
- ✓ Principais motivos das demandas (assuntos);
- ✓ Prazo médio de respostas às demandas;
- ✓ Cumprimento do prazo de respostas das demandas;
- ✓ Quantidade de demandas procedentes e improcedentes;
- ✓ Satisfação do cliente.

6.14. Relatório Semestral:

O Diretor ou Administrador responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

A Administradora deve divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Tema: Ouvidoria

7. OBRIGAÇÕES LEGAIS

O Ouvidor se propõe a:

- I. O Ouvidor responsável nomeado estará devidamente registrado junto ao BACEN, via sistema UNICAD.
- II. O Ouvidor irá receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da Administradora, que não forem solucionadas pelo atendimento primário, podendo reduzir a manifestação a termo, bem como manter sigilo sobre o nome do reclamante (a pedido);
- III. Deve prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- IV. Informar aos reclamantes o número de protocolo e prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar 10 (dez) dias, contados da data da protocolização da ocorrência, prorrogável por igual período, se necessário e justificado;
- V. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo estipulado no item anterior;
- VI. Apresentar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- VII. O Ouvidor irá elaborar e encaminhar ao Diretor, mensalmente os relatórios quantitativos e qualitativos acerca da atuação da Ouvidoria. Enviará também a Planilha Mensal de Controle dos Acordos Realizados pela Ouvidoria.
- VIII. O Diretor responsável pela Ouvidoria, por sua vez, é responsável por elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano.
- IX. As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, bem como os relatórios semestrais permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos.

8. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

8.1. Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020.

Tema: Ouvidoria

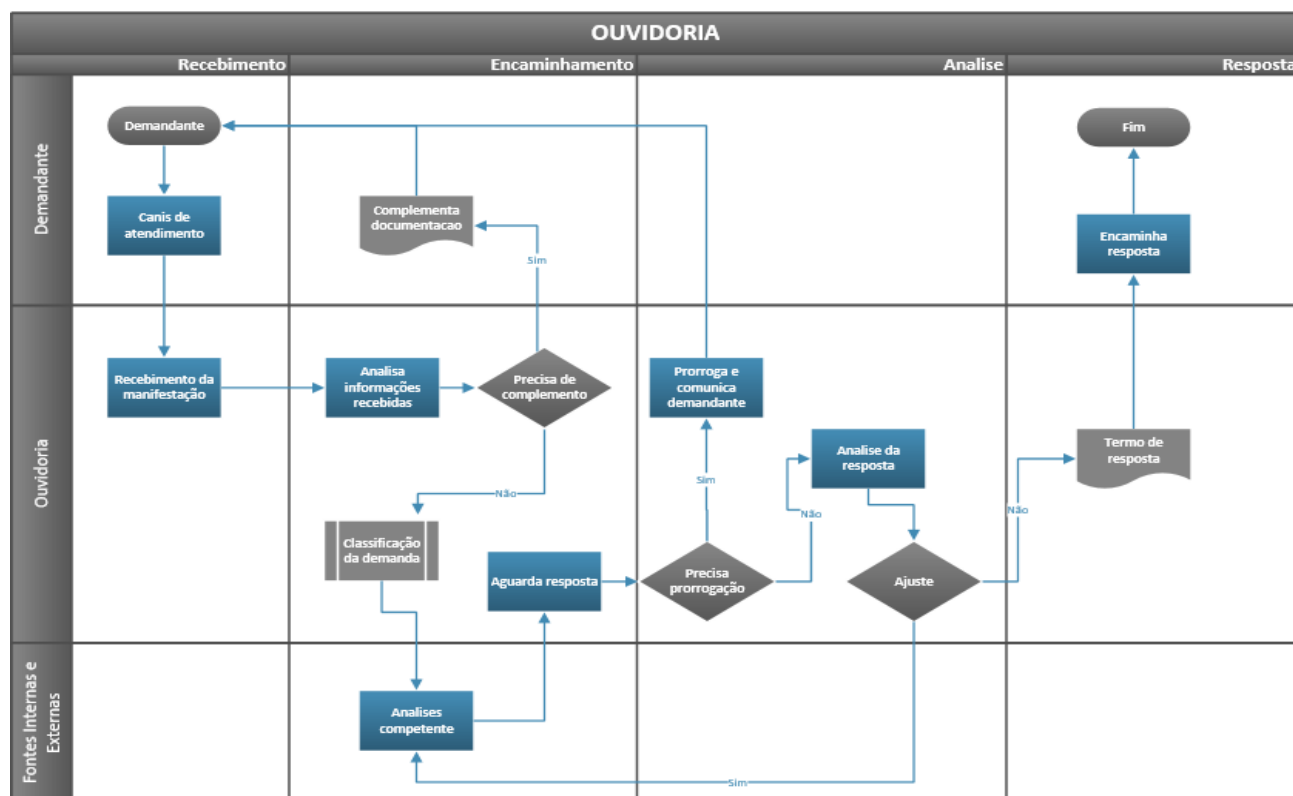
9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E FLUXOGRAMA

9.1. Matriz de Responsabilidade

Quadro de responsabilidades	
Atribuições	Responsabilidades
Análise e classificação das demandas	Ouvidor
Definições propostas de acordo	Ouvidor/Gerente Administrativo/Diretor
Homologação de respostas	Ouvidor
Desenvolvimento de Relatórios	Ouvidor

Tema: Ouvidoria

9.2. Fluxograma



10. CONCLUSÃO

Para evitar conflito de interesse é necessário e fundamental o princípio de independência da Ouvidoria. Cabe ao Ouvidor nomeado a decisão final quanto à procedência ou não de uma manifestação.

A Ouvidoria tem uma importante função que é ajudar no processo de mudança da cultura da Administradora e do consorciado, isto é o que se chama de acultramento.

Ao analisar conflitos, dialogar com os gestores responsáveis na busca de solução permanente, vai implementando a cultura da reflexão para o respeito e equilíbrio nas relações, principalmente naquelas concernentes ao cooperativismo.

Independentemente de qual seja o critério adotado, o ouvidor precisa utilizar de bom senso para identificar nas manifestações recebidas a verdadeira mensagem nelas contida e, estar atento para propor à Administradora as eventuais mudanças necessárias para manter a satisfação e a confiança do consorciado e, conseqüentemente, a sustentabilidade do negócio.

Tema: Ouvidoria

11. ANEXOS

11.1. Relatório individual Atendimento Ouvidoria.

Aprovado por: Joelma Maria Silva Romanelli