

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Ano 2024

O que é a Ouvidoria?

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.

Critérios de Qualificação das Demandas

Reclamação Procedente:

Quando há constatação de descumprimento de alguma norma jurídica, Código Do Consumidor, de órgãos reguladores ou de alguma cláusula contratual firmada entre cliente e a instituição.

Reclamação Improcedente:

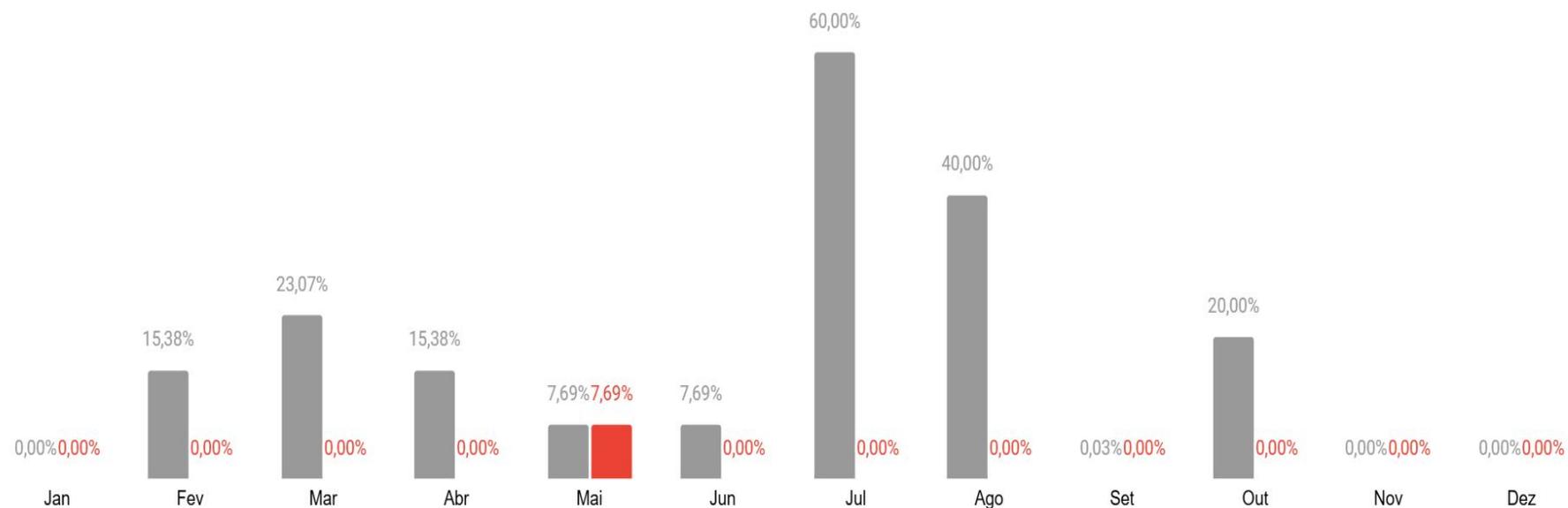
Quando não enquadra como Reclamação Procedente.

Relatório da Qualificação

Relatório do % de Reclamação baseado no fechamento mensal dos clientes ativos.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Qualificação improcedente	0,00%	15,38%	23,07%	15,38%	7,69%	7,69%	60%	40%	0,03%	20%	0,00%	0,00%
Qualificação procedente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Qualificação improcedente e Qualificação procedente



Atendimento de Primeira Instância

A Administradora disponibiliza de vários canais de atendimento, de **primeira instância**, como:

Atendimento Presencial, Fale Conosco em canais digitais e Central de Atendimento Multicanal (SAC). O objetivo é orientar, tirar dúvidas, responder a 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.

Canais de Atendimento

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis nos sites, na página eletrônica <https://motoasaconsorcios.com.br/contato>

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

- ☐ Telefone: 0800 722 0320 (ligação gratuita); em dias úteis, de segunda a sexta-feira 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.