

|   |             |             |
|---|-------------|-------------|
| <b>Relatório Semestral da Ouvidoria</b> | 1º Semestre | Página: 1/3 |
|   | 2023        |             |

**CIMAVEL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS**  
**CNPJ/MF sob nº 13.170.428/0001-24**

Em atenção à Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil, a Ouvidoria apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no 1º semestre do ano de 2023.

A Ouvidoria tem a finalidade de atender em última instância as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário, SAC e outros canais de atendimento. Tem como objetivo, atender ao cliente, buscar informações internamente, avaliar se a questão é procedente ou não e resolvê-la no menor prazo possível, quando aplicável.

A Ouvidoria da Cimavel Administradora de Consórcios é composta por um Diretor Responsável e um Ouvidor, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil.

O Ouvidor, adequadamente certificado conforme a legislação vigente, é responsável por registrar, comunicar, receber, instruir, analisar, acompanhar solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, cliente ou não, de maneira rápida, eficiente e objetiva, dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>Ouvidor:</b>                            | <b>Islanne Santana Santos</b> |
| <b>Diretor Responsável pela Ouvidoria:</b> | <b>Tiago Fonseca Teixeira</b> |





### **Data-base**

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria: Ocorrências registradas por clientes e respondidas no período de: 01/01/2023 a 30/06/2023 - (1º Semestre de 2023).

### **Canais de Atendimento**

A Cimavel Administradora De Consórcios possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:



|   |                   |  |
|---|-------------------|--|
|    | Telefone gratuito | 0800 284 3400<br>Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.   |
|    | Site corporativo  | <a href="https://consorcio.cimavel.com.br/">https://consorcio.cimavel.com.br/</a>  |
|    | E-mail específico | <a href="mailto:ouvidoria@cimavel.com.br">ouvidoria@cimavel.com.br</a><br>Após o recebimento de algum e-mail de cliente ou não cliente, o Ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância. Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, os Ouvidores validam as informações constantes no e-mail e orientam o cliente. |
|  | SAC               | (79) 3216-3434<br>Para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações. Através destes canais, a instituição mantém uma relação estreita com seus clientes e compromete-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas.   |

- Tais formas de acesso à Ouvidoria são amplamente divulgadas: boletos mensais, contratos, folders, site e materiais de divulgação.

### Manifestações recebidas pela ouvidoria:

No 1º semestre de 2023, foram registradas **(3)** demandas através do email.

As manifestações foram classificadas como **IMPROCEDENTES**, uma vez que não foi identificada qualquer irregularidade por parte da Administradora.

### Demandas: BACEN/PROCONS

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos PROCON's de todo o país, bem como dos demais órgãos de defesa do consumidor.

No 1º semestre de 2023, não foi registrada nenhuma demanda.



|                                  |             |              |
|----------------------------------|-------------|--------------|
| Relatório Semestral da Ouvidoria | 1º Semestre | Página: 3/ 3 |
|                                  | 2023        |              |

| CLASSIFICAÇÃO         | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| Regulada Improcedente | 3          |

### Considerações Finais


Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2023 foram eficazes. A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos clientes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e SAC estão em conformidade com o formato da nossa empresa.

### Encaminhamento deste relatório

O presente relatório é assinado em formato eletrônico, com reconhecida veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia, nos termos do art. 219 do Código Civil, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Assim, os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único da Resolução nº 28 do Bacen, são cumpridos com a assinatura deste relatório pela Ouvidora e Diretor responsável pela Ouvidoria.

---

**Diretor Responsável Ouvidoria**

Documento assinado digitalmente  
 ISLANNE SANTANA SANTOS  
Data: 10/07/2023 14:52:17-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Ouvidor**