

CIMAVEL ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS
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 2024.

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.

Ouvidor:	Cristina Neri dos Santos
Diretor Responsável pela Ouvidoria:	Tiago Fonseca Teixeira

Data-base

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria: Ocorrências registradas por clientes e respondidas no período de: 01/01/2024 a 30/06/2024 - (1º Semestre de 2024).

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 Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.
	Site corporativo	https://consorcio.cimavel.com.br/
	E-mail específico	ouvidoria@cimavel.com.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 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 2024, foi registrada **(1)** demanda através do e-mail.

A manifestação foi classificada como **IMPROCEDENTE**, 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 2024, foi registrada uma **(1)** única demanda através do RDR.

A manifestação foi classificada como **PROCEDENTE**, uma vez que foi possível identificar que ocorreu algum tipo de desvio.

Quantitativo geral de classificação de demandas

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Regulada Improcedente	1
Regulada Procedente	1

Considerações Finais

Concluímos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2024 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

Ouvidor