

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 2º 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:	Sophia Silva Pereira
Diretor Responsável pela Ouvidoria:	Tiago Fonseca Teixeira

Data-base

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria: Ocorrências registradas por clientes e respondidas no período de: 01/07/2024 a 31/12/2024 - (2º 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 2º semestre de 2024, não houve registro de demanda através do e-mail.

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 2º semestre de 2024, não houve registro de demanda através do RDR.

Quantitativo geral de classificação de demandas

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Regulada Improcedente	0
Regulada Procedente	0

Considerações Finais

Concluímos que os trabalhos da Ouvidoria no segundo 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