



# RELATÓRIO OUVIDORIA

---

1º Semestre **2023**

## **A Ouvidoria Viviani está presente para todos os consorciados sempre que preciso!**

Temos como objetivo ser agente facilitador e negociador em todos os aspectos que visem melhorar o relacionamento entre consumidor e empresa, sempre respeitando as normas e legislações vigentes.

Somos responsáveis em conduzir mensalmente programas de treinamento, juntamente com reuniões junto aos colaboradores da empresa, utilizando de temas que possam proporcionar melhorias e aprimorar nossos produtos e serviços.

Procuramos sempre nos manter atualizados, para que caso ocorra algum tipo de registro no órgão ouvidor, possamos resolver de maneira ágil e rápida.



**CONSÓRCIO  
NACIONAL  
VIVIANI**

# CANAIS DE ATENDIMENTO

**0800 770 9100**

---

**ouvidoria@consorcioviviani.com.br**

---

**Segunda a sexta-feira**  
08 às 18h

Nossa divulgação é feita através do site da empresa e extratos de controle



# RESULTADO DOS PROCESSOS

Quantidade:  
**2 casos**

Quantidade  
de dias para  
resolução:  
**até 2 dias**

\*Prazo determinado pelo Banco Central na resolução nº 28 de 23/10/2020 é de até 10 dias.

Nesse semestre houve a necessidade da intervenção da Ouvidoria, no atendimento das manifestações conforme registro, enviado a solução mais adequada ao processo e ao consorciado sendo consideradas improcedentes.



# CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

- 1. Improcedente:** manifestação que não descumpra as regras da Administradora e não causa dano e prejuízo ao cliente;
- 2. Procedente Solucionada:** manifestações que causam dano e prejuízo ao cliente. Considerada solucionada a manifestação positiva ao cliente e Administradora, solucionando a questão dentro do prazo estabelecido;
- 3. Procedente Não Solucionada:** manifestões que causam dano e prejuízo ao cliente. Porém, não atingiu o resultado satisfatório para ambas as partes.

Nossa Ouvidoria busca sempre manter um bom relacionamento com o cliente, cumprindo às determinações legais. Estamos disponíveis para solucionar os problemas e atender as necessidades de nossos clientes.

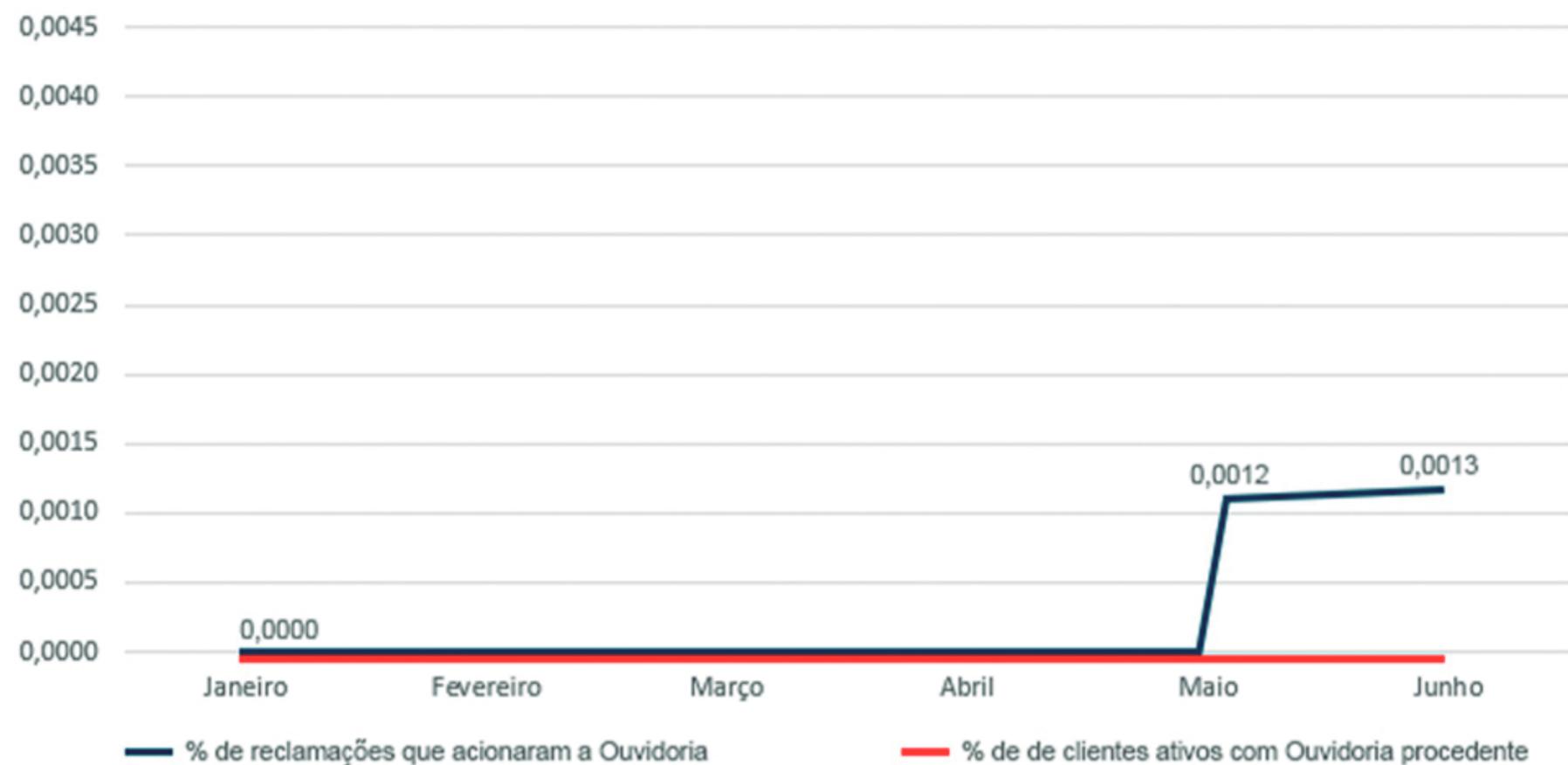
## Cabe a Ouvidoria

- Registrar, instruir, analisar e dar andamento adequado às reclamações dos clientes, para uma solução plausível;
- Solicitar documentos para embasar a reclamação, e prestar devidos esclarecimentos necessários no andamento de suas demandas e providências adotadas;
- Informar ao consorciado referente as normas do contrato, caso seja necessário;
- Prestar a resposta conclusiva aos reclamantes o mais rápido possível e nunca ultrapassando o prazo estabelecido pelo Banco Central.

## Métodos

Nossa empresa costuma ter um atendimento direto com os nossos clientes, na maioria das vezes as solicitações de dúvidas ou mesmo reclamações são resolvidas nos canais primários de atendimento, seja por telefone, e-mail ou WhatsApp.

# RESULTADOS: MANIFESTAÇÕES E PROCEDÊNCIA CLIENTES ATIVOS



# RESULTADOS: DIAS ÚTEIS PARA RESOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

