



Menegalli
CONSÓRCIOS

Sempre um
bom negócio

OUVIDORIA

Relatório do Administrador Responsável

1º. Semestre

2024

julho 2024

RELATÓRIO DO ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.

2

Código
OUVIDORIA

Assunto

Data de Emissão
03/07/2024

Revisão
03/07/2024

1- Apresentação	3
2- Compromisso da Sociedade.....	4
2.1- Finalidade da Ouvidoria	4
2.2- Manifestações na Ouvidoria	4
3- Seção Descritiva	5
3.1- Avaliação Quanto à Eficácia	5
3.2- Estrutura da Ouvidoria.....	5
3.3- Certificação dos Integrantes da Ouvidoria	5
3.4- Detalhamento das Proposições à Diretoria.....	6
4- Seção Estatística	7
4.1- Classificação	8
7. Considerações Gerais.....	9
8. Anexo	10

Código OUVIDORIA	Assunto	Data de Emissão 03/07/2024	Revisão 03/07/2024
---------------------	---------	-------------------------------	-----------------------

1- Apresentação

Atendendo a disposição legal do Banco Central do Brasil relativo as Resoluções BCB 28 de 23/10/2020 e 368 de 25/01/2024 que trata da criação da Ouvidoria nas administradoras de consórcio.

A Ouvidoria da empresa, é um departamento que consiste em realizar trabalho de escuta de críticas, sugestões, reclamações e encaminhamentos de diferentes origens, mantendo a ênfase no atendimento da missão e dos objetivos da instituição, tendo os ouvidores procurando agir sempre em defesa imparcial.

Conforme determina a norma sobre consórcio o responsável pela Ouvidoria, Sr. Primo Menegalli Junior, apresenta o Relatório das Atividades do Componente Organizacional de Ouvidoria, relativo à data-base de 30 de junho de 2024

2- Compromisso da Sociedade

Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que a sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.

Providenciar a adequada resposta às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades

2.1- Finalidade da Ouvidoria

Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às reclamações de clientes, bem como elaborar e encaminhar aos administradores da Sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas

2.2- Manifestações na Ouvidoria

Através das manifestações dos Consorciados à Ouvidoria, consegue aplicar medidas corretivas que visem aperfeiçoar os procedimentos e rotinas da Administradora de Consórcio.

A demanda do Consorciado será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente.

Com as informações do caso, a Ouvidoria enviará o seu parecer ao Consorciado no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

3- Seção Descritiva

3.1- Avaliação Quanto à Eficácia

A eficácia dos trabalhos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento, foi avaliada e considerada satisfatório.

3.2- Estrutura da Ouvidoria

A estrutura da ouvidoria está segmentada da seguinte forma; Administrador responsável Sr. Primo Menegalli Junior e ouvidora Sra. Rúbia dos Santos Constantino Paulino

A ouvidoria nos termos da disposição legal do Banco Central do Brasil relativo as Resoluções BCB 28 de 23/10/2020 e 368 de 25/01/2024, está em pleno funcionamento, cujos canais de acesso se dão por;

E-mail ouvidoria@menegalli.com.br, pelo telefone 0800-643050, pelo atendimento pessoal no endereço da empresa, Avenida Engenheiro Mesquita, 105 Centro, na cidade de Araranguá/SC, mantém canal de comunicação através de formulário específico para recebimento de manifestações no site oficial de empresa www.consorciomenegalli.com.br também disponibiliza atendimento via chatboot automatizado onde recebe mensagens proveniente do WhatsApp e pelos materiais normais de divulgação dos produtos e serviços da instituição.

3.3- Certificação dos Integrantes da Ouvidoria

Periodicamente são adotadas providências com vistas a que todos os integrantes da ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por

Código OUVIDORIA	Assunto	Data de Emissão 03/07/2024	Revisão 03/07/2024
---------------------	---------	-------------------------------	-----------------------

entidade de reconhecida capacidade técnica, com intervalo máximo de dois a três anos.

3.4- Detalhamento das Proposições à Diretoria

Reclamações procedentes, são encaminhadas a esta Administração, que efetua análise de melhorias a serem implantadas, verifica neste momento vista, que o sistema está funcionando de forma aceitável, compatível com o porte dessa Administradora, bem como com a quantidade e o número de consorciados.

7

Código	Assunto	Data de Emissão	Revisão
OUVIDORIA		03/07/2024	03/07/2024

4- Seção Estatística

A seguir tabela demonstrativa das manifestações registradas na ouvidora no período.

Tabela de Valores Estatísticos

[illegible]

Legenda:

Q = Quantidade
I = Improcedente

PF = Pessoa Física

PS = Procedente Solucionada

PJ = Pessoa Jurídica

PNS = Procedente Não Solucionada

UF=Unidade Federação

P = Pendente

RELATÓRIO DO ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.

8

Código
OUVIDORIA

Assunto

Data de Emissão
03/07/2024

Revisão
03/07/2024

4.1- Classificação

Para o adequado tratamento das demandas, são observadas as seguintes classificações.

Improcedente – reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis, regulamentos ou ao código do consumidor.

Procedente Solucionada – reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, às leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvida no prazo de até 15 dias.

Procedente Não Solucionada – qualquer reclamação válida e não resolvida no prazo legal por problemas operacionais.

Pendente – qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

Tabela de Segregação Mensal das Manifestações

PERÍODO				EVOLUÇÃO PERCENTUAL
2023		2024		
MESES	QUANTIDADE	MESES	QUANTIDADE	
janeiro	0	janeiro	4	
Fevereiro	0	Fevereiro	3	
Março	35	Março	0	-100%
Abril	4	Abril	2	-50%
Maio	0	Maio	1	
Junho	2	Junho	4	100%
Julho	0	Julho		
Agosto	6	Agosto		
Setembro	1	Setembro		
Outubro	0	Outubro		
Novembro	2	Novembro		
Dezembro	0	Dezembro		
TOTAL		TOTAL		

Código OUVIDORIA	Assunto	Data de Emissão 03/07/2024	Revisão 03/07/2024
---------------------	---------	-------------------------------	-----------------------

7. Considerações Gerais

Na data-base e nos últimos 6 meses, ocorreram 14 manifestações, das demandas recebidas tiveram seu registro em 14 procedentes, 0 improcedentes, 11 procedente solucionadas e 3 procedentes não solucionada, em razão do consorciado não retornar com os dados bancários, por clientes e usuários de produtos e serviços da instituição.

O tempo médio de resposta às demandas recepcionadas pela Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis. A Ouvidoria atua para tornar mais ágil a entrega das respostas.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, as gravações telefônicas dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, bem como este relatório semestral de Ouvidoria permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da Administradora de Consórcio pelo prazo de 5 (cinco) anos. Este documento deverá ser divulgado no site da Menegalli Administradora de Consórcio Ltda.

Araranguá/SC, 03 Julho de 2024.

Rúbia Santos Constantino Paulino
Ouvidora

Primo Menegalli Junior
Diretor Administrativo

