

31 de dezembro de 2023

Divulgação Semestral– Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Atendendo ao que dispõe a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil (“**BACEN**”), a qual entrou em vigor em dezembro de 2020, e que versa, em síntese, a respeito da constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições de pagamento e pelas Administradoras de Consórcio, com fulcro no artigo 14, a Primo Rossi Administradora de Consórcio LTDA. (“**Primo Rossi**”) se vale do presente para divulgar as atividade desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao **2º semestre de 2023**.

1. Considerações Preliminares

Cumpre-nos relatar, preliminarmente, o que segue, conforme estabelece a Resolução BCB nº 28/2020:

- a) A Ouvidoria da Primo Rossi tem por finalidade atender, em última instância, as demandas dos consorciados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, além de ser canal de comunicação entre nós e nossos clientes, inclusive na mediação de conflitos;
- b) Todos os atendimentos possuem número de protocolo, os quais são devidamente fornecidos aos consorciados;
- c) Há ampla divulgação a respeito da Ouvidoria, seja no site, aplicativo e/ou nas diversas comunicações que temos com os consorciados; e
- d) Foi designada a sra. Sandra Duarte, CPF nº 481.807.426-87, Ouvidora da empresa, devidamente indicada e registrada no UNICAD. Vale dizer, ainda, que a sra. Sandra Duarte possui certificado organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, o qual abrangeu temas relativos à ética, direitos do consumidor e mediação de conflitos.

2. Atendendo ao disposto no artigo 14, caput, da Resolução BCB nº 28/2020, cumpre-nos relatar o que segue:

Informamos que classificamos as manifestações da Ouvidoria em 2 (dois) grupos: (i) reclamações “não reguladas” e (ii) reclamações “reguladas”. O grupo (i) refere-se às manifestações com conteúdo voltado ao atendimento ao consumidor. Como por exemplo, clientes com dificuldades de acessar o site, aplicativo do consorciado, informações sobre o status do gravame no seu bem, ou seja, dúvidas de modo geral. No 2º semestre de 2023 não tivemos nenhuma manifestação desta natureza. Já as reclamações reguladas atingiram um total de 3 (três), e quando há manifestações desta natureza, referem-se a assuntos que versam sobre processos judiciais, negociação e procedimentos administrativos do consórcio, como, por exemplo, o caso de abertura de processo de devolução de crédito.

Discriminamos a quantidade de manifestações por assunto, que são dos mais diversos, tais como (i) faturamento, (ii) lance e sua forma de utilização, (iii) valor do crédito, (iv) cobrança, (v) devolução de crédito, (vi) reajuste do valor do bem, (vii) quitação, (viii) restituição de valores, (ix) seguro de vida, (x) substituição de garantia, baixa de gravame, diferença de valor de parcela, dentre outras.

Vale dizer que, nos 3 (três) casos, de reclamações reguladas, após nossas explicações, todos os consorciados concordaram e entenderam a respeito e se deram por satisfeitos.

Ainda, vale dizer que em comparação ao 1º semestre de 2021, período no qual foi realizado o primeiro Relatório Semestral de Ouvidoria, tivemos uma redução significativa no número de manifestações: de 25 para 3, o que representa a expressiva queda de 88%. Isto indica que o consorciado/a vem sendo ainda mais bem atendido em seus primeiros contatos conosco, não sendo necessário o 2º contato, o que demonstraria que seguiu com alguma dúvida e/ou dificuldade.

Com base no exposto, podemos concluir que todas as 3 (três) manifestações na Ouvidoria relativas ao 2º semestre de 2023 versam sobre a trajetória do consorciado na empresa, como é de se esperar. Todas as manifestações de Ouvidoria referentes ao período analisado são relacionadas a dúvidas que o consorciado teve ao longo de sua jornada.

Por fim, informamos que todos os esclarecimentos foram devidamente prestados e problemas sanados de forma imediata. Reforçamos que atuamos diariamente para seguir na melhoria contínua de nossos atendimentos e serviços, a fim de atender ao nosso consumidor da melhor maneira possível, como **resta comprovado** com o dado exposto no item a) supra a respeito da significativa queda de 88% nas manifestações da Ouvidoria.

Sendo o que nos cumpria para o momento, seguimos inteiramente à disposição caso maiores esclarecimentos se façam necessários.

Mônica Rossi
Diretora Administrativa e Financeira

Sandra Duarte
Ouvidora

Monique Rossi Artola
Departamento de Compliance