



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2021 - II



Ao Banco Central do Brasil.

Introdução

Conforme Resolução BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020, o seguinte relatório aborda os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional Ouvidoria, o qual representa, dentro da organização, canal de instância máxima para a mediação de conflitos, que deve receber reclamações de clientes e não clientes que já foram atendidos pelo SAC e que não ficaram satisfeitos com a resolução de suas demandas.

As informações contidas neste relatório são referentes ao período compreendido entre 01 julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

I Seção Descritiva

a) Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação precisa da sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados, inclusive relativos às consultas e sugestões de clientes.

b) Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada e amplamente divulgada conforme exigência dos órgãos reguladores e o porte da instituição, tendo como Ouvidor responsável, Sr. Jardel de Oliveira Sausen. O serviço é realizado via 0800 647 9997, website www.consorcioecker.com.br, sempre atendendo de segunda á sexta-feira em horário comercial.



c) Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Neste período não foi registrado nenhuma solicitação e/ou reclamação pelos canais disponibilizados de contato, somente solicitações de informações e dúvidas pontuais que são pertinentes ao SAC, os quais foram encaminhados para o setor correto dar o devido retorno ao solicitante.

d) Proposições encaminhadas à Administração

Não foram encaminhadas proposições à Administração relativas a este período em função de não ter havido ocorrências no mesmo.

II - Conclusão

A Diretoria da Instituição julga adequada a estrutura de ouvidoria, para os clientes e usuários que necessitarem de atendimento.

Serão analisadas sugestões de melhorias, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

Cerro Largo, 31 de dezembro de 2021.

ELEONOR OSCAR BECKER

Diretor