



RESERVA
CONSÓRCIOS

RELATÓRIO SEMESTRAL

Ouvidoria

1º semestre 2023

QUEM SOMOS

Há **50 anos** mudando a vida de pessoas como você!

Muito mais que consórcio: sonhos realizados!



+6.688

bens entregues



+13.859

clientes satisfeitos

Boas Vindas!

Aqui na Ouvidoria, nossa palavra-chave é transparência. Trabalhamos na resolução de conflitos e sempre estamos prontos para atender nossos clientes.

Afinal, o nosso papel é acolher as demandas que não foram solucionadas em nosso canal de atendimento, sempre com ética e imparcialidade.

Nos termos da Resolução BCB nº. 28 de 23 de outubro de 2020, publicamos este relatório sobre as atividades e resultados da Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

Boa leitura!



A Ouvidoria Reserva

O atendimento da ouvidoria é pautado na transparência, imparcialidade e compromisso com a ética, buscando interagir com as áreas internas para soluções definitivas, atuando na causa raiz das demandas recebidas, transformando-as em oportunidade de melhorias.

Todos os integrantes da ouvidoria são 100% certificados, conforme determinada a regulamentação em vigor.

Os atendimentos telefônicos são registrados, gravados e armazenados, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

A Ouvidoria Reserva

- ✓ Reconquistar a confiança de nossos consorciados;
- ✓ Ajudar na fidelização deles à nossa marca;
- ✓ Manter a credibilidade com nossos órgãos reguladores.

Esses são compromissos que a gente firma, oferecendo ao nosso público um canal efetivo para envio de reclamações, elogios e/ou sugestões, ao mesmo tempo em que proporcionamos uma experiência pessoal e de qualidade. Todos os dias, estamos focados em entregar soluções simples e seguras, sempre de forma justa e transparente.



Canal de Atendimento

Como falar com a Ouvidoria da Reserva?



Atendimento Telefônico: 0800-101-0102



ouvidoria@consorcioreserva.com.br



Atendimento Presencial

Com horário previamente agendado, na sede da Administradora.

Aqui, trabalhamos para encontrar a melhor solução com transparência e ética pra você.

Então, se você já passou pelo nosso atendimento, mas ainda precisa de ajuda, estamos aqui para te atender.

Basta entrar em contato pelo telefone ou e-mail, informar o número do protocolo do seu atendimento, que vamos te responder da melhor forma.

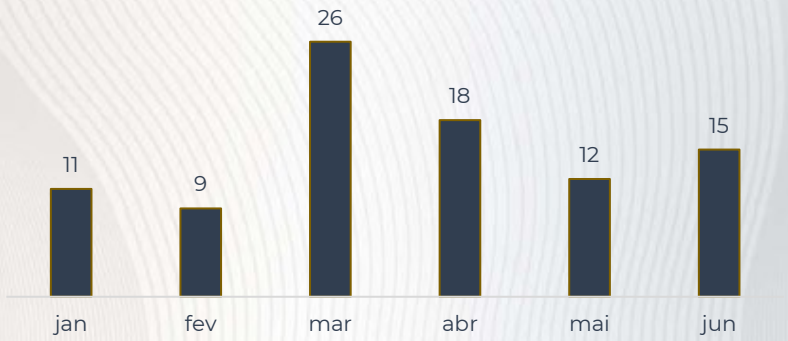
* A Ouvidoria funciona de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h.



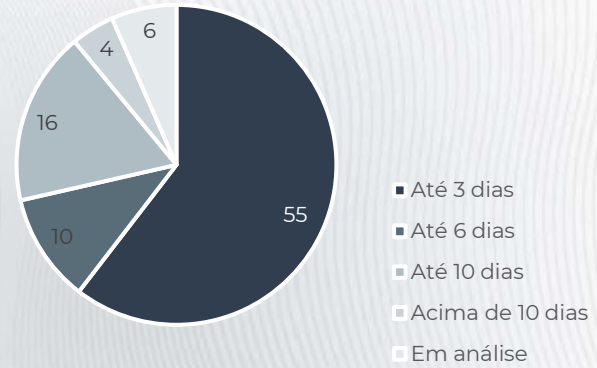
Resultados Ouvidoria



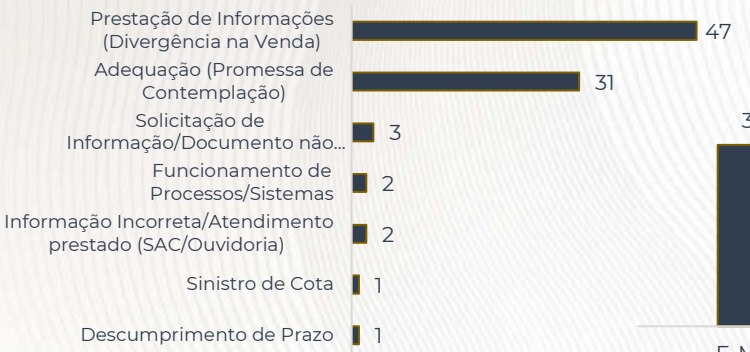
Atendimento por Mês



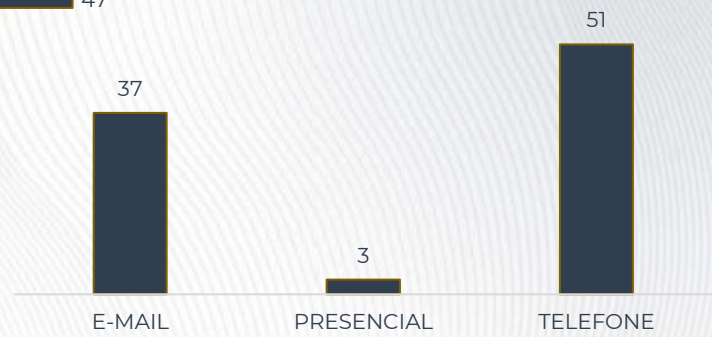
Prazo de Resposta



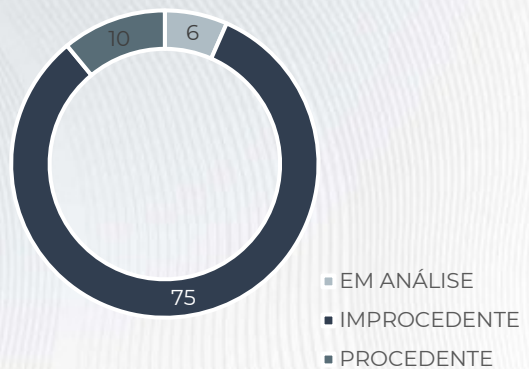
Assunto



Cana de Entrada



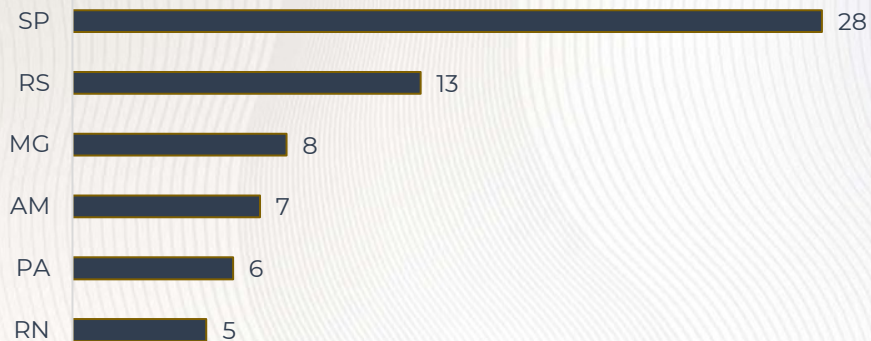
Julgamento



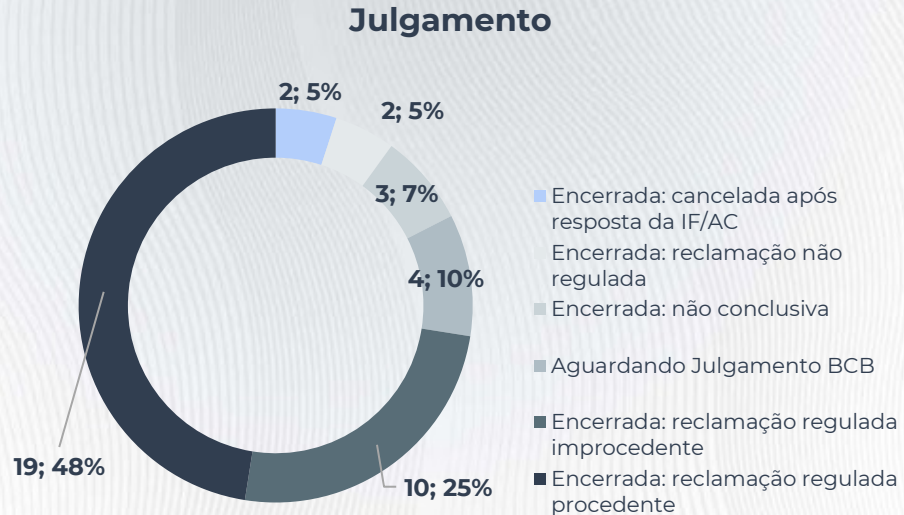
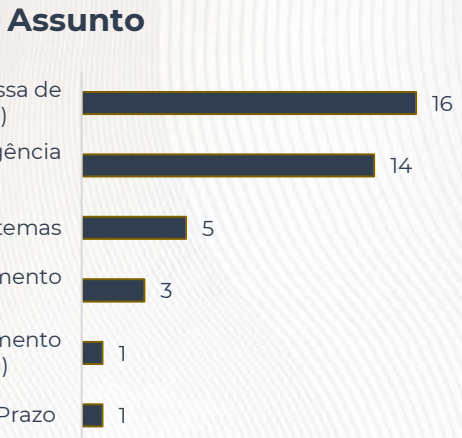
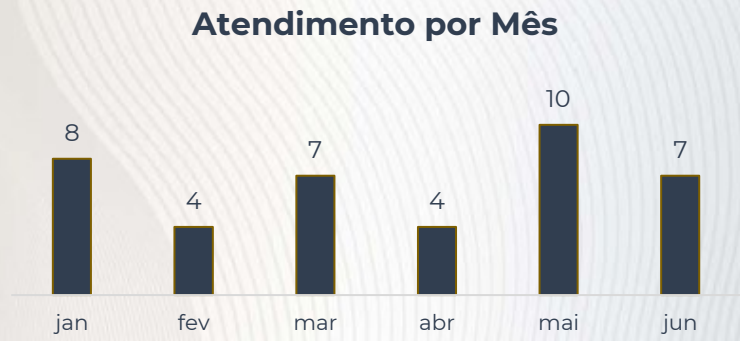
Reclamação por Região - Ouvidoria

O estado com mais reclamações neste semestre foi **São Paulo**, com 28 (42%).

Em segundo foi **Rio Grande do Sul**, com 13 (19%), e terceiro **Minas Gerais** com 8 (12%).



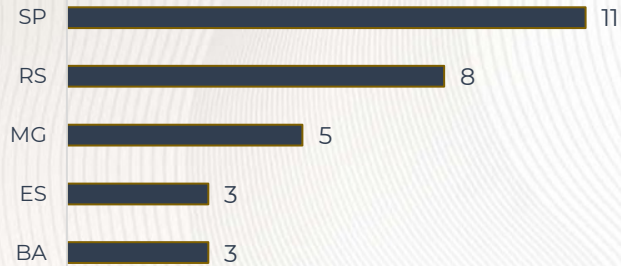
Resultados RDR - BACEN



Reclamação por Região – RDR

O estado com mais reclamações neste semestre foi **São Paulo**, com 11 (28%).

Em segundo foi **Rio Grande do Sul**, com 8 (20%), e terceiro **Minas Gerais** com 5 (13%).



Considerações Finais

Visando entregar aos consorciados uma solução mais completa e efetiva de resolução à sua demanda, o 1º semestre de 2023 foi marcado por mudanças organizacionais e o aperfeiçoamento dos processos da Ouvidoria.

Os dados apresentados neste relatório demonstram sua importância, o seu papel na identificação dos principais problemas e na correção de processos.

Os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único, da Resolução BCB nº. 28 são cumpridos com a assinatura do Diretor responsável pela Ouvidoria no presente relatório.



RESERVA
CONSÓRCIOS

**MUITO
OBRIGADO!**

