

RELATÓRIO SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

(Resolução Banco Central do Brasil nº 28 de 23 de outubro de 2020.)

Data Base: DEZEMBRO/2021

I – Identificação:

Razão Social: Nanuque Administradora de Consórcios Ltda.

CNPJ: 05.652.765/0001-20

Diretor Responsável: Marta Lucia Martinelli Milbratz

Ouvidor: Thieli Martinelli Milbratz Gaião

II - Da estrutura e das atividades do Ouvidor:

Subordinação: Administração

Composição: Um Ouvidor

Estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares:

I- Elementos utilizados na definição da estrutura de Ouvidoria:

A estrutura foi definida considerando o dispositivo no 1º do art. 1º Circular do BACEN nº. 3.359/2007 e atualizado na Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.

II - Implantação do sistema:

- a) Utilização de sistema que faz gestão da carteira Newcon Software;
- b) Atendimento via DDG 0800 285 9860;
- c) Acesso via internet no site da empresa;
- d) Informação sobre os serviços de ouvidoria nas informações enviadas aos consorciados;
- e) Monitoramento das atividades da Ouvidoria;

III – Equipamentos Utilizados:

Computadores de mesa com a configuração compatível com as necessidades da área, aparelhos telefônicos fixo e impressora.

IV – Rotinas utilizadas:

Procedimentos padronizados definidos pelo manual de controles internos e de ouvidoria.

Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria:

Não há deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.



Avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria:

O comprometimento desta Administração está expresso na alteração de seu estatuto social, cuja alteração para inclusão da Ouvidoria, foi promovida pela Alteração e Consolidação do Contrato Social, datada de 16/04/2008.

Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Administração quando for o caso:

Não foram encaminhadas proposições à Administração.

Sistema de Ouvidoria

Os seguintes relatórios de controle são gerados por intermédio do serviço de Ouvidoria:

Tipo de Manifestação;
Situação da Manifestação;
Canais de Acesso;
Perfil de Acesso;
Pesquisa de assuntos consultados e nível de satisfação;
Relatório de Evolução de Tipo de Serviço – Semestral.

Exame de certificação dos ouvidores:

A ouvidoria foi certificada em março de 2009, através da empresa Treina Treinamentos Ltda.

Programas de capacitação do ouvidor:

Foram elaborados os seguintes programas de capacitação para ouvidores:

- a) Utilização do sistema de ouvidoria;
- b) Procedimentos padronizados para as atividades da ouvidoria – Manual de Ouvidoria;
- c) Código de Defesa do Consumidor;
- d) Lei 11795/08;

III – Estatística das atividades da Ouvidoria:

Não houve registros para o período de 01/07/2021 a 31/12/2021.

Nanuque, 21 de Janeiro de 2022.


Marta Lucia Martinelli Milbratz
Diretor responsável pela Ouvidoria


Thiel Martinelli Milbratz Gaião
Ouvidor