

## **RELATÓRIO SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

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

**Data Base: DEZEMBRO/2023**

### **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 01/07/2023 a 31/12/2023.

Nanuque, 11 de janeiro de 2024.

**Marta Lucia Martinelli Milbratz**  
Diretor responsável pela Ouvidoria

**Thieli Martinelli Milbratz Gaião**  
Ouvidor