

# Ouvidoria Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A. – BAC

1º Semestre de 2021





## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria atua com o objetivo de facilitar as relações entre clientes e a Bancorbrás Administradora de Consórcios - BAC, contribuindo, de maneira imparcial e transparente, na busca pela melhor solução das demandas propostas pelos clientes internos e externos.

Também exerce a missão de apresentar ações de melhorias nos processos, possibilitando o contato da Organização com a evolução dos métodos relacionados ao consórcio, resultando numa melhor efetividade dos procedimentos.

Como canal direto entre os manifestantes e empresa, a Ouvidoria registra as demandas (elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias), encaminha às áreas e acompanha a análise da solução apresentada, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis, estabelecido na Resolução BCB Nº 28, de 23/10/2020.

Nesse sentido, em todas as tratativas, são observados os demais normativos editados pelo Banco Central do Brasil, e as regras contratuais estabelecidas pela Bancorbrás Administradora de Consórcios.

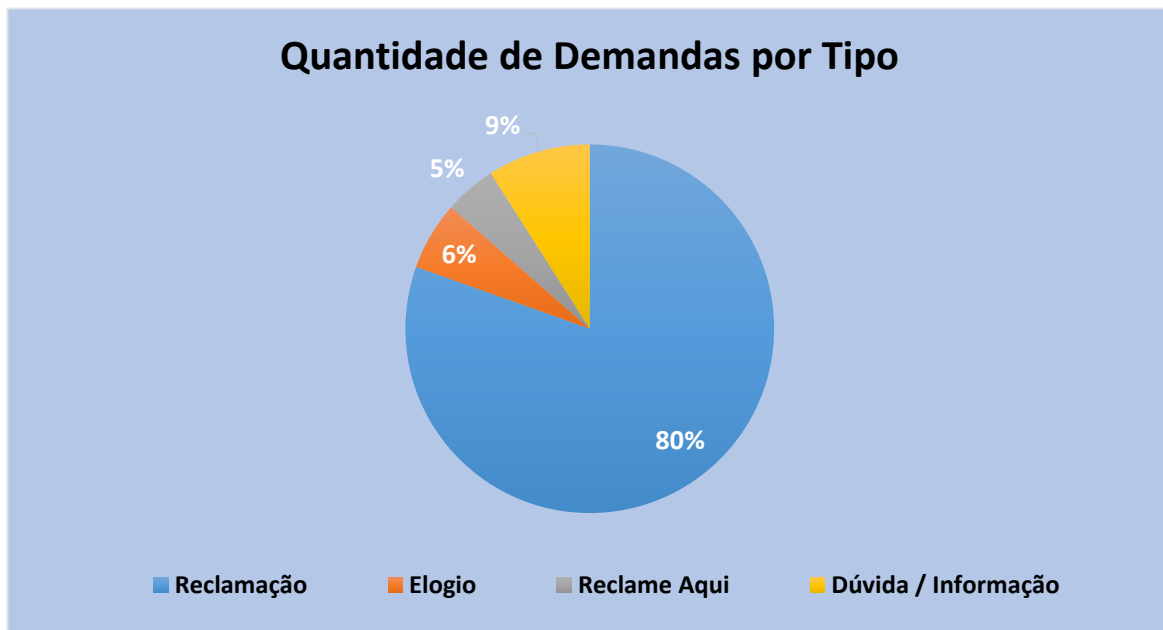




## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

De janeiro a junho de 2021, a Ouvidoria registrou 133 demandas, dentre elogios, sugestões, informações e reclamações:

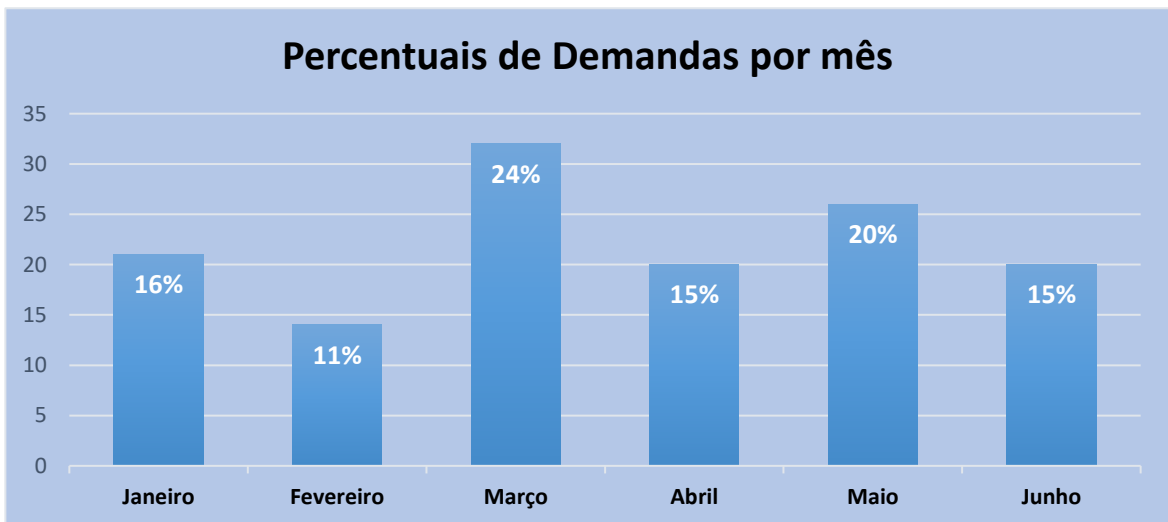
Tipo	Quantidade de Demandas
Reclamação	107
Elogio	8
Dúvida/Informação	12
Reclame Aqui	6
	133





O gráfico a seguir demonstra a distribuição mensal desses registros:

Mês	Quantidade de Demandas Registradas	%
Janeiro	21	16%
Fevereiro	14	11%
Março	32	24%
Abril	20	15%
Mai	26	20%
Junho	20	15%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>



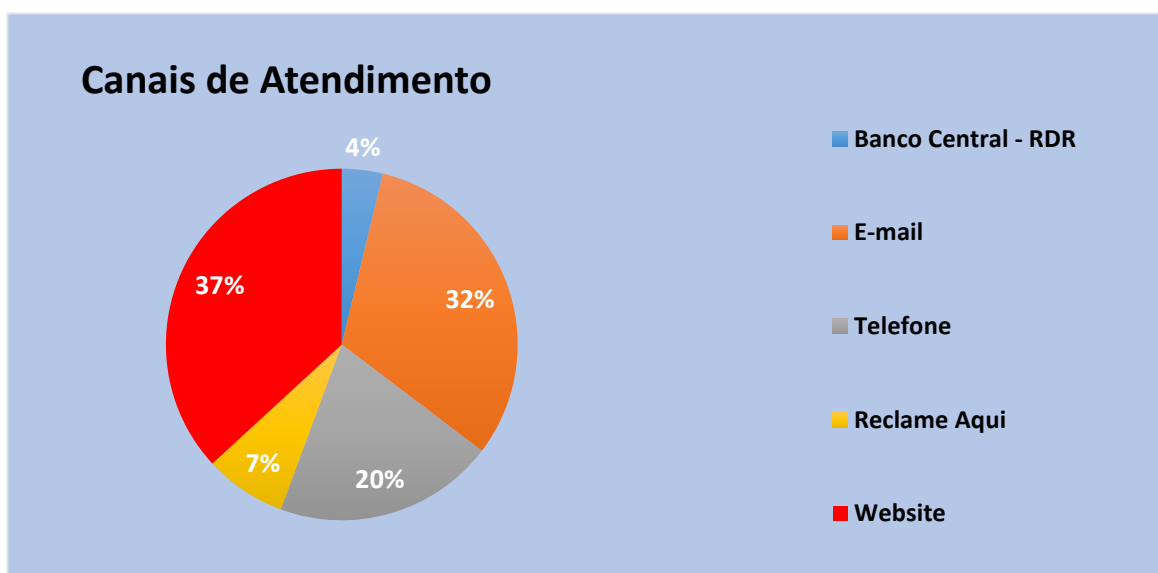


## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona de 08 às 17h, de segunda a sexta-feira. Logo, para registro de manifestações é disponibilizado o número de telefone 0800 814 2252.

Também são oferecidas as opções de contato pelo e-mail [ouvidoria@bancorbras.com.br](mailto:ouvidoria@bancorbras.com.br), e formulário de comunicação, localizado no site, por meio do seguinte link: <https://bancorbras.omb.com.br/bancorbras/externo/cadastro.do>, para que todos os interessados, sejam pessoas físicas ou jurídicas, possam manifestar-se perante a Ouvidoria.

Canais de Atendimento das Demandas	
Banco Central – RDR	5
E-mail	42
Telefone	27
Reclame Aqui	10
Website	49
<b>Total</b>	<b>133</b>





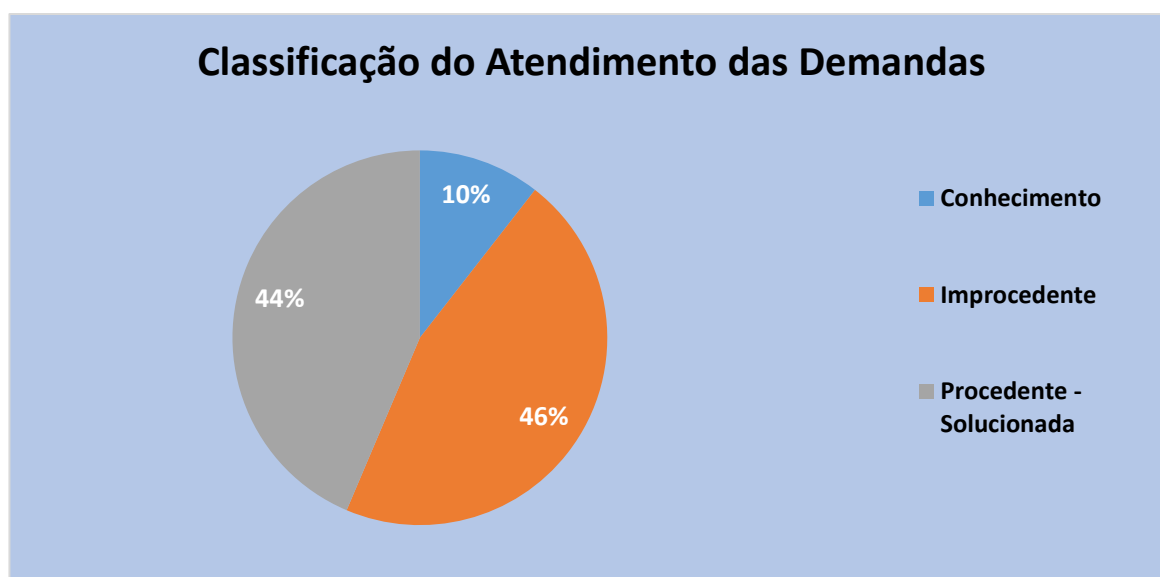
## TOTAL DE DEMANDAS CONFORME A CLASSIFICAÇÃO

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2021, em média 42% das manifestações foram classificadas como improcedentes, sendo todas solucionadas por meio de respostas conclusivas dentro do prazo regulamentar.

Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria seja classificada como improcedente, é necessário que, após análise dos dados e relato do manifestante, não seja identificada alguma falha que tenha interferido no funcionamento do serviço oferecido.

Contudo, a Administradora pode apresentar tratativas de caráter excepcional, mesmo que não tenham sido identificados equívocos durante o processo, com o objetivo de garantir uma solução satisfatória ao demandante.

Classificação do Atendimento das Demandas	
Conhecimento	14
Improcedente	61
Procedente - Solucionada	58
	133



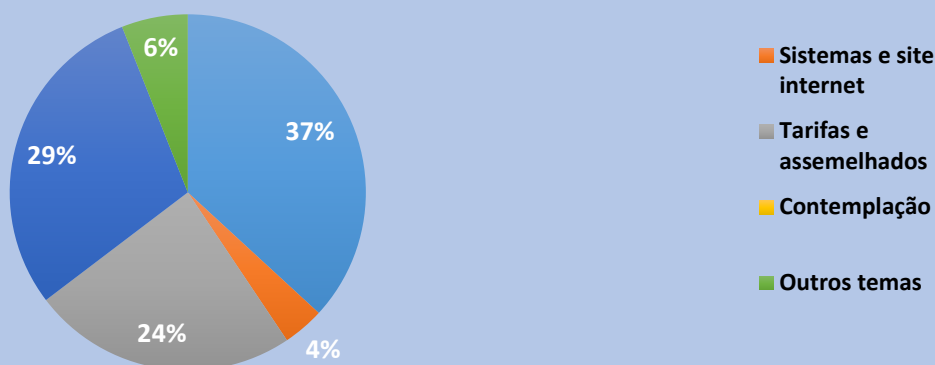


## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

As manifestações relacionadas ao tema “atendimento”, foram as mais expressivas no primeiro semestre de 2021, sendo responsáveis por, aproximadamente, 49% dos casos analisados pela Ouvidoria. Ressalta-se, ainda, que não foram registradas manifestações relacionadas aos demais temas previstos na Carta-circular nº 3.298/2008, por não ter relação com o produto consórcio.

Motivo das Demandas de Acordo com a Carta Circular 3.298/2008	
Atendimento	49
Sistema, Sites internet	5
Tarifas e Assemelhados	32
Contemplação	39
Outros Temas	8
	133

### Motivo das Demandas de acordo com a Cart Circ 3.298





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste primeiro semestre, ainda com a COVID-19 presente, os atendimentos sofreram grandes mudanças, sendo necessário que toda a empresa se readequasse às inovações trazidas pela pandemia.

Contudo, a partir da cooperação entre as áreas responsáveis e a Ouvidoria, foi possível, mesmo com o teletrabalho, que as manifestações fossem respondidas no prazo, e com o cuidado de sempre com os clientes. De modo a resguardar os direitos inerentes aos usuários, e apresentar soluções efetivas para as demandas trazidas ao conhecimento da Empresa.

Desta forma, em consonância com a missão e objetivos da Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A., a Ouvidoria reafirma seu compromisso pela busca de melhorias contínuas para as manifestações registradas, bem como destaca a constante procura pela otimização dos processos internos, promovendo, sempre, a integração da Ouvidoria com as regras de conduta da Organização e os regramentos legais e normativos aplicáveis ao consórcio.

