

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º semestre | 2024

Comprometimento

○ **Componente Organizacional da Ouvidoria** é amplamente divulgado a todas as áreas da empresa, criando o comprometimento em todos os níveis com sua missão principal, que é a de representar o consorciado junto à **Disal Consórcios** de forma independente e imparcial, acompanhando sua manifestação até sua efetiva conclusão.

A satisfação dos consorciados que são atendidos pela **Ouvidoria** reflete a eficácia dos trabalhos, sendo que, o **objetivo principal é solucionar o problema apresentado pelo cliente**, independente da ocorrência ser classificada como procedente ou improcedente.

Classificação das Reclamações

Improcedente

Os pedidos de informações, esclarecimentos de dúvidas e as reclamações, cujos assuntos estão claramente definidos em nosso regulamento dos grupos de consórcio, o qual reflete todas as normas definidas pelo Banco Central do Brasil.

Procedente solucionada

Reclamações em que a ouvidoria solucionou o fato apresentado pelo consorciado, dentro do prazo estabelecido.

Procedentes não solucionada

Reclamações recebidas no período em questão, e que a ouvidoria não solucionou até a data final deste período.

Melhorias

A partir de novembro de 2024, **implementamos uma nova URA** com validação de número de protocolo e passamos a aceitar chamadas de números móveis em nosso 0800.

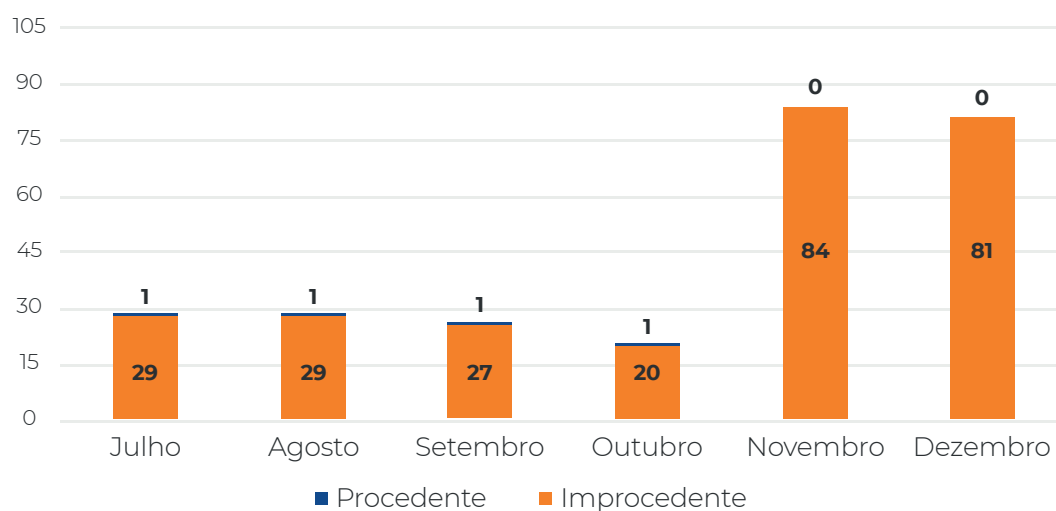
Essas mudanças visam **aprimorar a experiência do cliente e aumentar a eficiência no atendimento.**

Relatório de Reclamações

2º Semestre/24

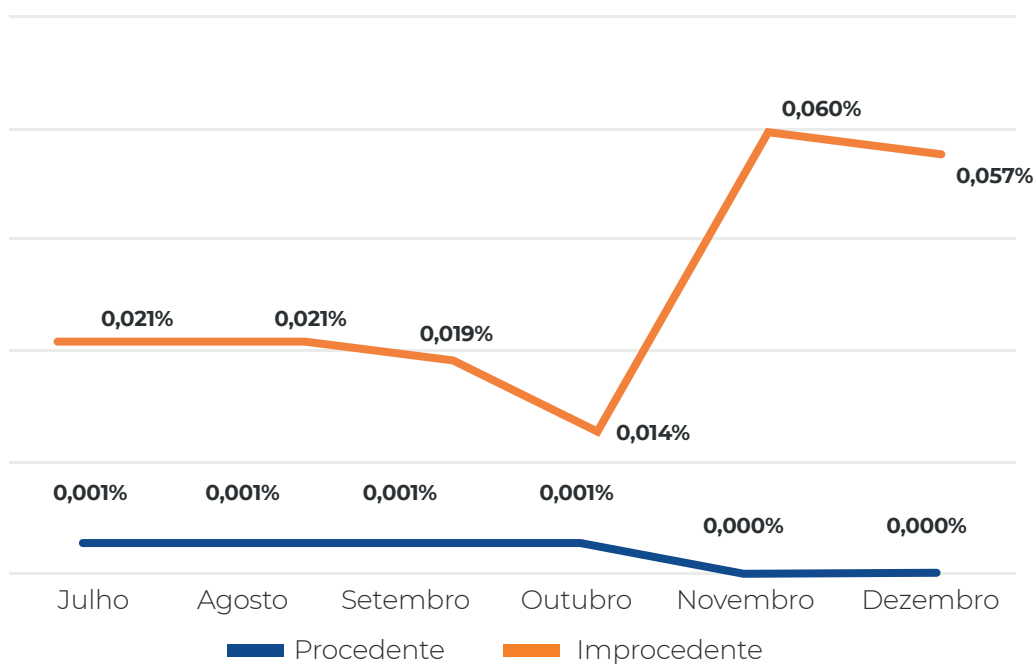
Mês	Improcedente	Procedente
Julho	29	1
Agosto	29	1
Setembro	27	1
Outubro	20	1
Novembro	84	0
Dezembro	81	0
Total	270	4

Representatividade gráfica



Comparativo

Quantidade de Atendimentos x Carteira Ativa



Comparativo do semestre anterior

Quantidade de reclamações protocoladas.

Varição Parecer	1º/Sem. 2024	2º/Sem. 2024	
Procedente	2	4	+100%
Improcedente	126	270	+114%

Conclusão

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da **Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil**, foram desempenhadas pela Disal Administradora de Consórcios de forma adequada durante o período analisado.

Assim sendo, reafirmamos que atuação da **Ouvidoria da Disal Administradora de Consórcios** ocorre de forma autônoma e transparente, garantindo ao consorciado o direito de resposta aos seus questionamentos.

Canais de acesso à Ouvidoria

Telefone: 0800-725-2289

Deficientes auditivos e de fala:

0800-723-4646

Nosso atendimento é de **segunda a sexta** das 08h às 12h e das 13h às 17:30h