

RELATÓRIO SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

(Em cumprimento as paragrafo 4º do art. 4º da Circular nº 3.359/2007)

Data Base: DEZEMBRO/2020

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.

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.



RECONHECO por SEMELHANÇA 1 firma(s), SEM VALOR ECONOMICO de:*****
THIELI MARTINELLI MILBRATZ GAIÃO*****
S J Campos, 03 de fevereiro de 2021. Em Testemunho
Eliana Cristina Ribeiro - Escrevente Autorizada
(11) - Total:R\$ 6,89. Carimbo:564310 Selo(s): 112478-AA*****

- VÁLIDO SOMENTE COM SELO DE AUTENTICIDADE SEM EMBENDAS OU RASURAS



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:

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

III – Estatística das atividades da Ouvidoria:

Não houve registros para o período de 01/07/2020 a 31/12/2020.

Nanuque, 25 de Janeiro de 2021.


Marta Lucia Martinelli Milbratz
Diretor responsável pela Ouvidoria


Thieli Martinelli Milbratz Gaião
Ouvidor