

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2023



COMPROMETIMENTO

O 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

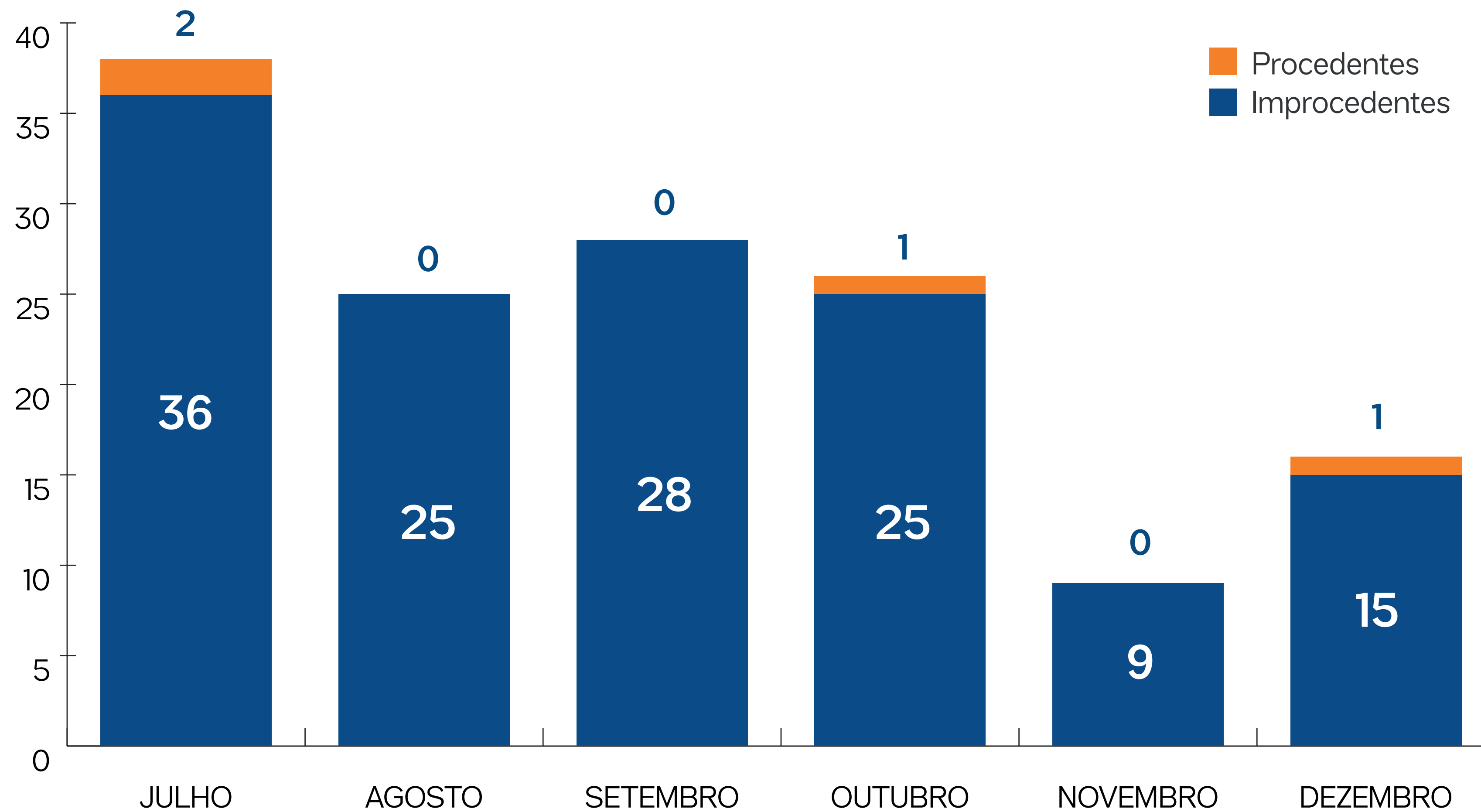
- **Improcedente:** Os pedidos de informações, esclarecimentos de dúvidas e as reclamações, cujos assuntos estão claramente definidos em nosso regulamento dos grupos de consórcio, o qual reflete todas as normas definidas pelo Banco Central do Brasil.
- **Procedente solucionada:** Reclamações em que a 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.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

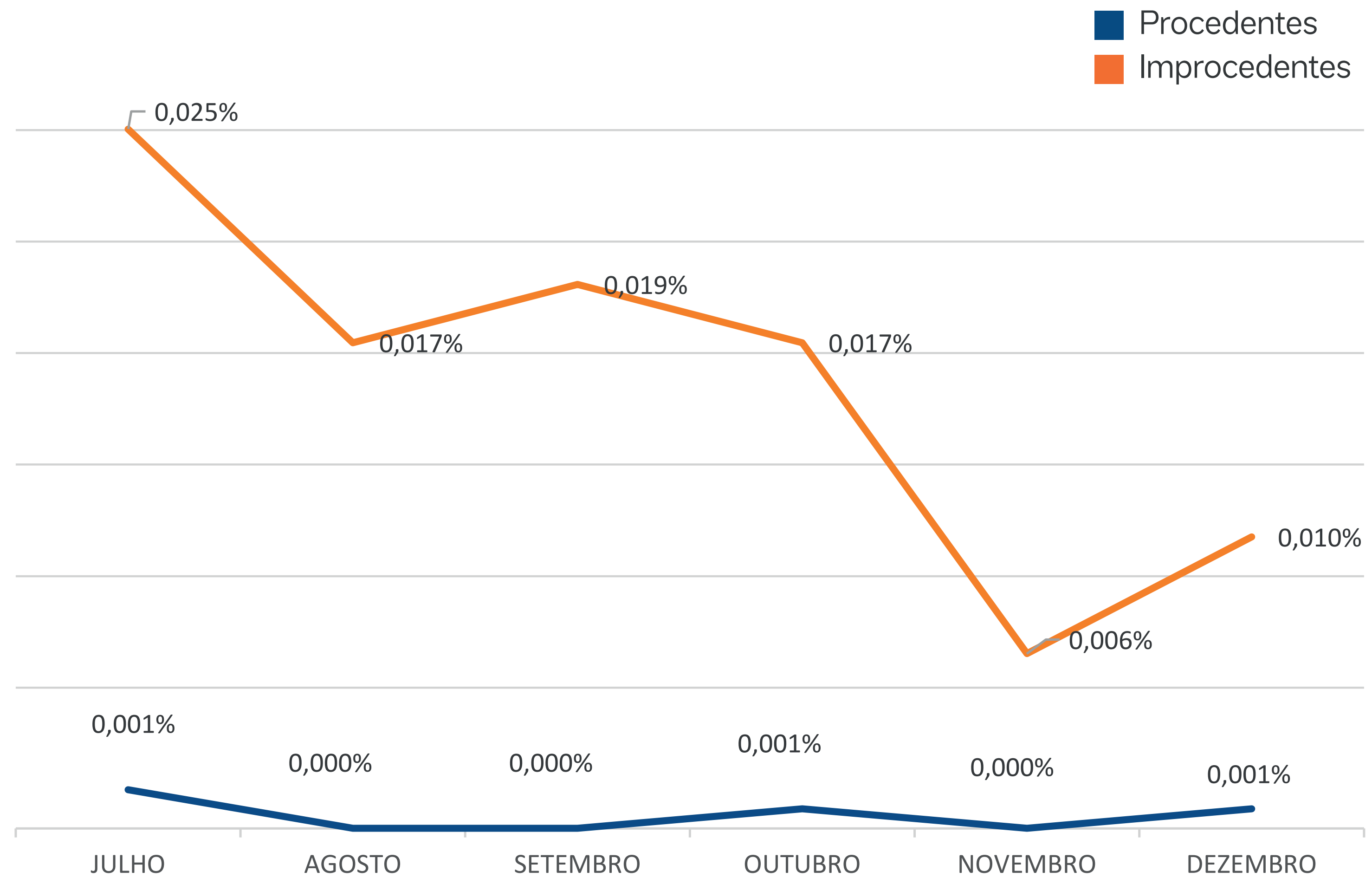
2º SEMESTRE DE 2023

MÊS	IMPROCEDENTE	PROCEDENTE
JULHO	36	2
AGOSTO	25	0
SETEMBRO	28	0
OUTUBRO	25	1
NOVEMBRO	9	0
DEZEMBRO	15	1
TOTAL	138	4

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



COMPARATIVO: QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS X CARTEIRA ATIVA



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

 **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 17h30

