



Autorizado e fiscalizado pelo Banco Central do Brasil.
Garantia e segurança total para você.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

2º Semestre - 2020



ÍNDICE

1. Apresentação	03
2. Princípios Gerais	04
3. Estrutura da Ouvidoria	05
4. Atribuições da Ouvidoria	06
5. Canais de Atendimento	07
6. Fluxo de Atendimento	08
7. Classificação das Demandas	10
8. Resultados da Ouvidoria	11
9. Melhorias no Processo	14
Regulamentação Aplicada	15
Folha de Aprovação	16
Protocolo de Entrega	17

1. APRESENTAÇÃO

O presente documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria do Rafa Consórcio Nacional** no segundo semestre do ano de 2020, nos termos da Resolução nº. 28, de 23 de outubro de 2020, da Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil.

A **Ouvidoria** é o componente organizacional do **Rafa Consórcio Nacional** que atua como canal eficiente de comunicação entre a Administradora de Consórcio e seus Consorciados, buscando acompanhar e monitorar suas demandas, além da mediação de conflitos e buscar a solução definitiva de reclamações, observando as legislações aplicáveis ao direito do consumidor.

A atuação da **Ouvidoria** no **Rafa Consórcio Nacional** é pautada pela ética, transparência, independência, imparcialidade e isenção. O **Rafa Consórcio Nacional** assegura o acesso da **Ouvidoria** às informações necessárias para o atendimento de suas demandas.

A **Ouvidoria** presta atendimento de última instância às demandas dos Consorciados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento habituais, realizados nos pontos ou canais de atendimento de seus representantes.

Através das manifestações dos Consorciados à **Ouvidoria**, o **Rafa Consórcio Nacional** consegue aplicar medidas corretivas que visem aperfeiçoar os procedimentos e rotinas da Administradora de Consórcio.

2. PRINCÍPIOS GERAIS

São princípios que norteiam os trabalhos da **Ouvidoria** no **Rafa Consórcio Nacional**:

- 1) **Legalidade**: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza, devendo-se agir com probidade;
- 2) **Impessoalidade**: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
- 3) **Moralidade**: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local, sempre de boa-fé;
- 4) **Publicidade**: conferir transparência aos Consorciados sobre seus direitos;
- 5) **Eficiência**: buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível; e
- 6) **Acessibilidade**: o acesso à **Ouvidoria** deve ser desprovido de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor. As comunicações devem usar linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do Consorciado.

3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

O **Rafa Consórcio Nacional** mantém componente organizacional de **Ouvidoria** com estrutura compatível com o porte da Administradora de Consórcio, a quantidade e o tipo de grupos administrados e o número de Consorciados. A **Ouvidoria** adota as melhores práticas de controle para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as demandas manifestadas por seus Consorciados.

O componente organizacional de **Ouvidoria** no **Rafa Consórcio Nacional** é segregado da Auditoria Interna e não está vinculada a nenhum outro componente organizacional da Administradora que configure conflito de interesses ou de atribuições.

O **Rafa Consórcio Nacional** designou perante o Banco Central do Brasil os nomes do Ouvidor e Administrador Responsável pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas neste documento. Os dados do Ouvidor e do Administrador Responsável pela **Ouvidoria** estão registrados e atualizados no sistema de informações do Banco Central do Brasil.

Os atendimentos são realizados por Ouvidor que possui curso superior completo, além de possuir comprovação de aptidão em exame de certificação ocorrido em 18 de outubro de 2019 e organizado pela empresa Treina Treinamentos Ltda., entidade de reconhecida capacidade técnica. O exame de certificação abrangeu temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos. O **Rafa Consórcio Nacional** promove a atualização periódica de conhecimentos do profissional responsável pela **Ouvidoria**, conforme preconizam os órgãos reguladores.

4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Resolução nº. 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, determina que são atribuições da **Ouvidoria**:

- 1) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos Consorciados que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas filiais e quaisquer outros pontos de atendimento;
- 2) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- 3) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;
- 4) Encaminhar resposta conclusiva para os reclamantes, relativa à demanda, até o prazo informado no item 3;
- 5) Propor ao Conselho de Administração, quando existente, ou aos Administradores da Administradora de Consórcio, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e
- 6) Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e ao Conselho de Administração, quando existentes, e aos Administradores da Administradora de Consórcio, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da **Ouvidoria**, contendo as sugestões de que trata o item 5.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Em atenção à legislação vigente, o **Rafa Consórcio Nacional** disponibiliza aos seus Consorciados, acesso gratuito ao atendimento da **Ouvidoria**, através de meios ágeis e eficazes:

- 1) **Telefone:** ligação gratuita para o número **0800 071 7201**; atendimento em dias úteis, de 12h às 18h;
- 2) **Correspondência Eletrônica:** envio de e-mail para **ouvidoria@rafamoto.com.br**;
- 3) **Correspondência Física:** envio de demandas para o endereço **Avenida Presidente Tancredo Neves, nº. 1.150 - Bairro Esplanada - Caratinga, Minas Gerais - CEP: 35.300-580 - Aos cuidados da Ouvidoria**;
- 4) **Presencial:** atendimento presencial na sede da empresa, situada no endereço informado no item 3, em dias úteis, de 12h às 18h.

O **Rafa Consórcio Nacional** dá ampla divulgação sobre a existência, finalidade e forma de utilização da **Ouvidoria** através dos meios de comunicação utilizados para difundir seus produtos e serviços. As informações pertinentes aos **Canais de Atendimento da Ouvidoria** estão acessíveis na página inicial do *site* do **Rafa Consórcio Nacional**, em suas dependências destinadas ao atendimento de clientes, nos seus representantes comerciais, bem como nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos formalizados com os Consorciados, materiais de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos Consorciados.

6. FLUXO DE ATENDIMENTO

O direcionamento das demandas à **Ouvidoria** deve, inicialmente, ser realizado para os Canais de Atendimento. Para ser elegível ao atendimento da **Ouvidoria**, o Consorciado deve:

- 1) Ter uma ocorrência registrada nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução ou solucionada e com resposta não satisfatória;
- 2) Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na **Ouvidoria**;
- 3) Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/CVM/Imprensa/Mídia);
- 4) Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- 5) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

As manifestações de qualquer natureza encaminhadas à **Ouvidoria** devem conter: nome do Consorciado, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato. A fim de responder as demandas de seus Consorciados e melhor atendê-lo, o **Rafa Consórcio Nacional** utiliza um sistema de protocolo, mantendo um sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela **Ouvidoria**, de forma a registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, além de controlar o prazo de resposta. Cada protocolo é atribuído a um número exclusivo, que o Consorciado pode usar para monitorar o status do seu atendimento entrando em contato por meio dos **Canais de Atendimento da Ouvidoria**. O atendimento da **Ouvidoria** do **Rafa Consórcio Nacional** é gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

Rel_Ativ_Ouv_2_Sem_2020

A demanda do Consorciado será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente. Com as informações do caso, a **Ouvidoria** enviará o seu parecer ao Consorciado no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

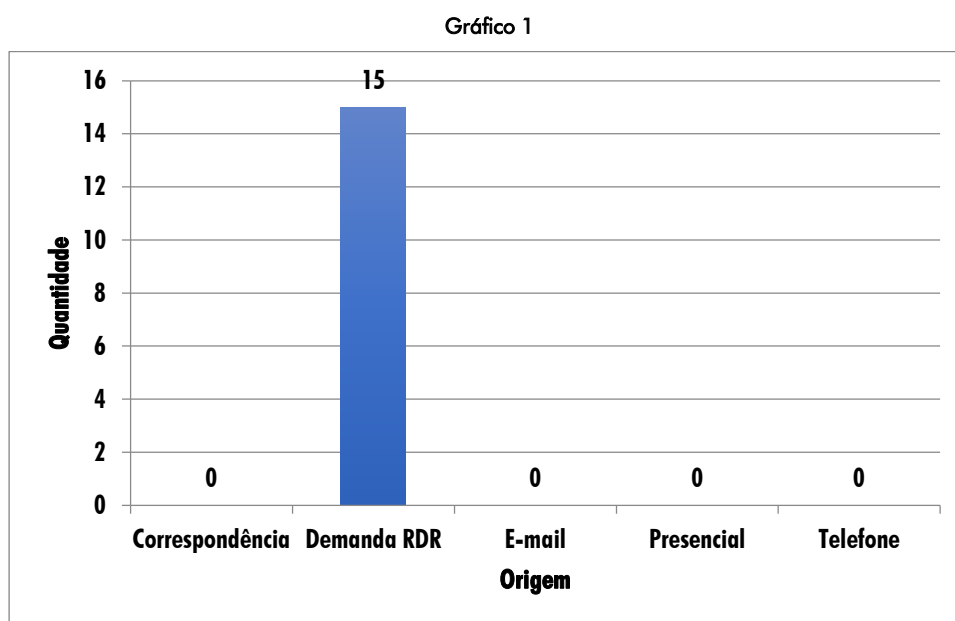
7. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Para o adequado tratamento das demandas, são observadas as seguintes classificações:

- 1) **Procedente solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas.
- 2) **Procedente não solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas.
- 3) **Improcedentes:** demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

8. RESULTADOS DA OUVIDORIA

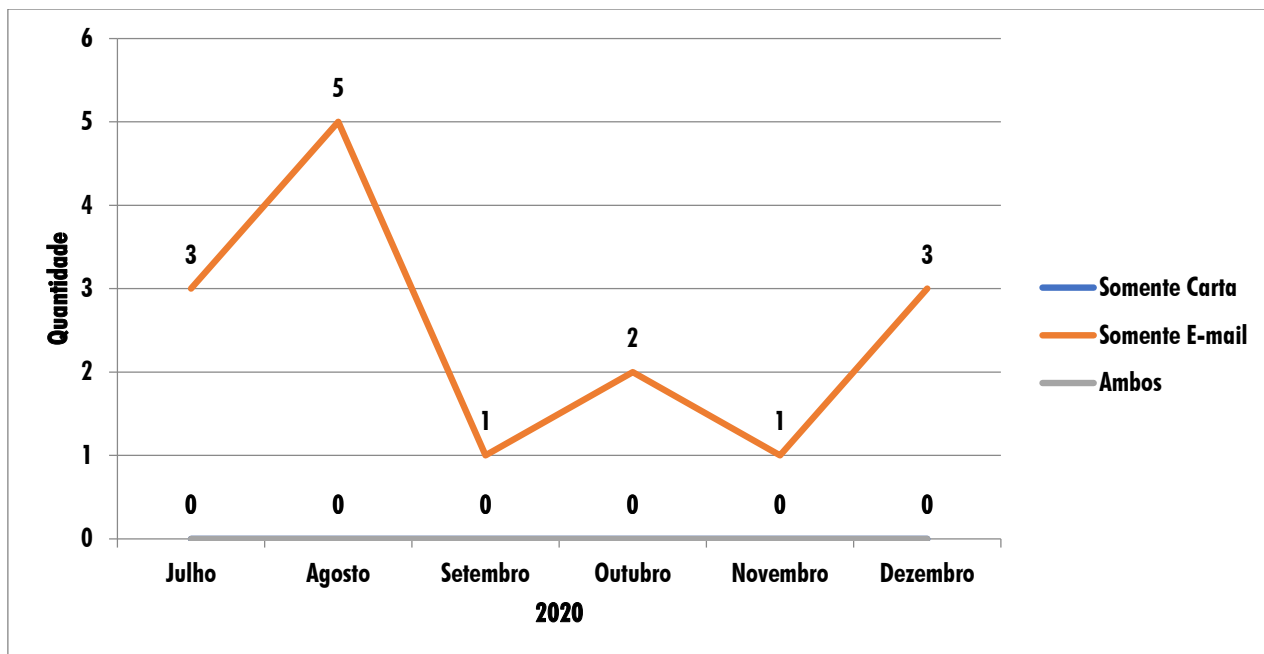
No segundo semestre do ano de 2020 foram registradas 15 (quinze) demandas recebidas pela **Ouvidoria do Rafa Consórcio Nacional**. Todas as demandas recebidas originaram-se do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil:



O tempo médio de resposta às demandas recepcionadas pela **Ouvidoria** manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis. A **Ouvidoria do Rafa Consórcio Nacional** atua para tornar mais ágil a entrega das respostas utilizando-se do endereço eletrônico de nossos Consorciados. No segundo semestre do ano de 2020, 100% das demandas foram respondidas via e-mail:

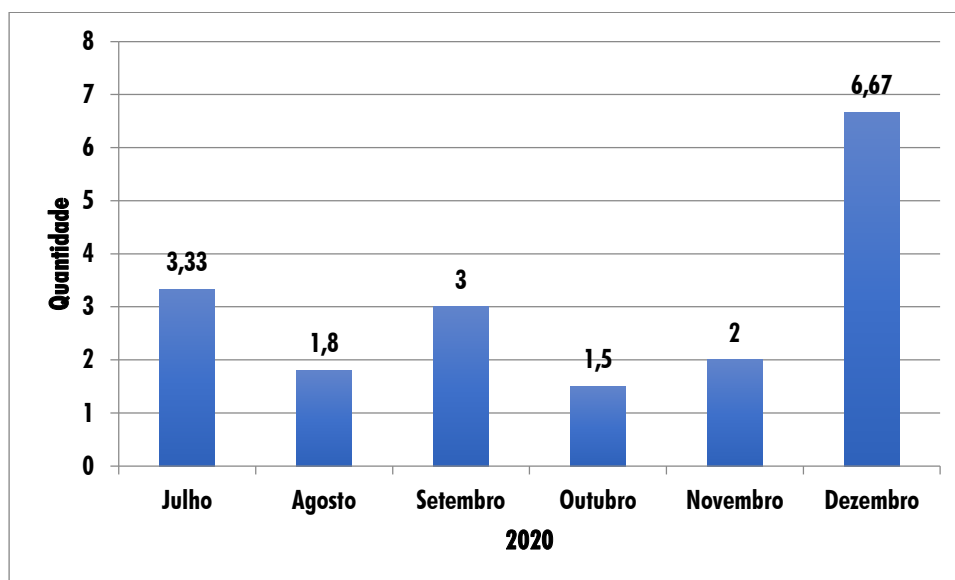
Rel_Ativ_Ouv_2_Sem_2020

Gráfico 2



O envio das respostas aos Consorciados por e-mail colabora para a redução do tempo médio de atendimento, que alcançou a marca de 3,05 dias no segundo semestre do ano de 2020:

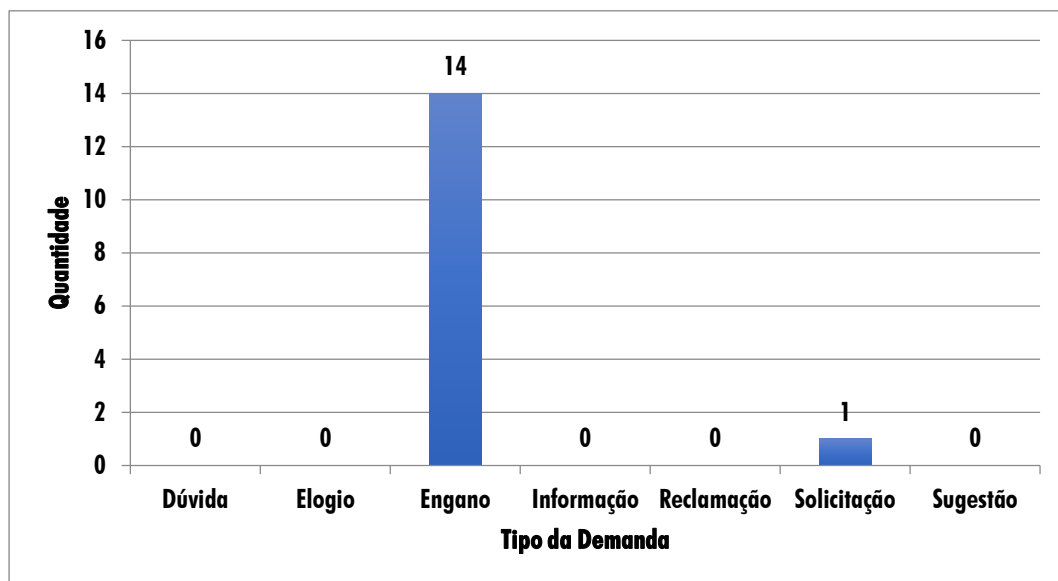
Gráfico 3



O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de demandas tratadas na Ouvidoria do Rapa Consórcio Nacional classificadas por tipo de demanda:

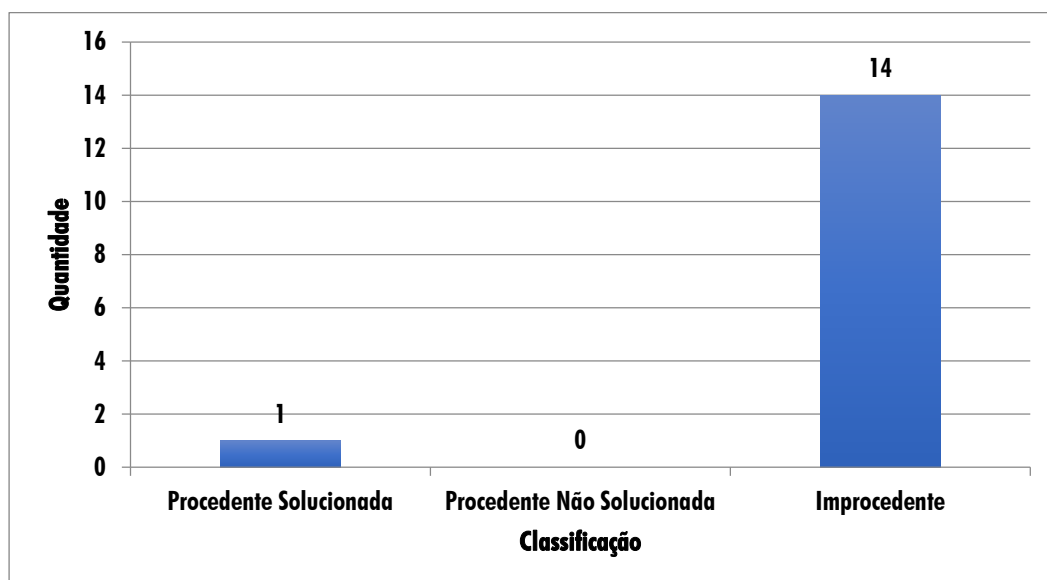
Rel_Ativ_Ouv_2_Sem_2020

Gráfico 4



Das demandas registradas, 14 (quatorze) estão vinculadas ao engano ao selecionar a instituição financeira no ato do registro no RDR e, portanto, todas foram classificadas como improcedentes; e 1 (uma) demanda referiu-se a solicitação, sendo classificada após análise como procedente solucionada:

Gráfico 5



9. MELHORIAS NO PROCESSO

A **Ouvidoria** do **Rafa Consórcio Nacional** busca atuar como agente na resolução de conflitos e identificação de oportunidades de melhoria nos seus processos. Neste semestre, das demandas registradas, 14 (quatorze) foram vinculadas ao engano ao selecionar a instituição financeira no ato do registro no RDR e, portanto, todas foram classificadas como improcedentes e 1 (uma) demanda referiu-se a solicitação, sendo classificada após análise como procedente solucionada.

O **Rafa Consórcio Nacional** busca a excelência nos serviços prestados.

REGULAMENTAÇÃO APLICADA

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. Resolução nº. 28, de 23 de outubro de 2020. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 51, 26 outubro 2020.

FOLHA DE APROVAÇÃO

O **Rafa Consórcio Nacional** é administrado por **ITAÚNA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 06.181.431/0001-88, autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil através do nº. 0401249804, publicada no DOU de 04/01/2007, seção nº. 3, nº. 3, página nº. 38, com sede à Avenida Presidente Tancredo Neves, nº. 1.150 - Bairro Esplanada - Caratinga, Minas Gerais - CEP: 35.300-580.

A inclusão do componente organizacional de **Ouvidoria** no **Rafa Consórcio Nacional** foi promovida pela Alteração e Consolidação do Contrato Social, datada de 17/03/2009.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, as gravações telefônicas dos atendimentos prestados pela **Ouvidoria**, bem como este relatório semestral de **Ouvidoria** permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da Administradora de Consórcio pelo prazo de 5 (cinco) anos. Este documento deverá ser divulgado no *site* do **Rafa Consórcio Nacional**.

Caratinga, 28 de janeiro de 2021.

RAFAEL JOSÉ DE LIMA JÚNIOR

Administrador Responsável pela Ouvidoria

VICTOR HUGO OLIVEIRA VIEIRA

Ouvidor

PROTOCOLO DE ENTREGA

Em atenção ao disposto na Resolução nº. 28, de 23 de outubro de 2020, da Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, declaro que me foi encaminhado o relatório referente às atividades desenvolvidas no segundo semestre do ano de 2020 (data-base de 31 de dezembro) pela Ouvidoria do Rafa Consórcio Nacional.

Destinatário:

Rafael José de Lima Júnior; Sócio.

____/____/____

Data

Assinatura

Destinatário:

Edson Moreira Fernandes; Administrador, Gerente Administrativo.

____/____/____

Data

Assinatura

Destinatário:

Otarc Auditoria de Agronegócios Eireli; Otávio Araújo de Carvalho; Auditor Interno.

____/____/____

Data

Assinatura