

As informações contidas neste relatório, estão relacionadas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Fiel Pádua Adm de Consorcios Ltda (“Consortio Regional Fiel”), entre Janeiro a Junho de 2022, para atendimento das disposições da Resolução no 28 do Banco Central do Brasil, de 23 de outubro de 2020.

A estrutura da Ouvidoria não é compartilhada, sendo um componente exclusivo da empresa Fiel Pádua Adm. de Consórcios Ltda.

## **2. ESTATÍSTICAS**

Pelo porte a empresa e sua capacidade de atendimento, e por ter uma relação direta com seus clientes, a maioria das solicitações dos consorciados são resolvidas nos canais primários de atendimento:

- e-mail
- Whatapp
- Telefone (22) 3853-0240 - 0800 723 0626).

Em caso de encaminhamento para tratamento formal, temos a Ouvidoria como a última instância, sendo levadas apenas às reclamações dos consorciados, que ainda não foram solucionadas nestes canais. Para atendimento às manifestações dos clientes na Ouvidoria, são disponibilizados vários meios gratuitos de contato, :

- Telefone : ligação gratuita para 0800 723 0626 (Ouvidoria)

- Correspondência Eletrônica: envio de email para [ouvidoria@consorciofiel.com.br](mailto:ouvidoria@consorciofiel.com.br)
- Correspondência Física : envio de correspondência para endereço Rua Florismundo Decnop, 438 – Bairro : Tavares - CEP .: 28470-000 – Cidade: S A de Pádua - RJ

Não houve para o período em questão, nenhuma demanda que em seu conteúdo não tenha sido solucionada e implicasse na intervenção do Componente de Ouvidoria, sendo que todas as demandas dos clientes foram solucionadas pelo atendimento primário.

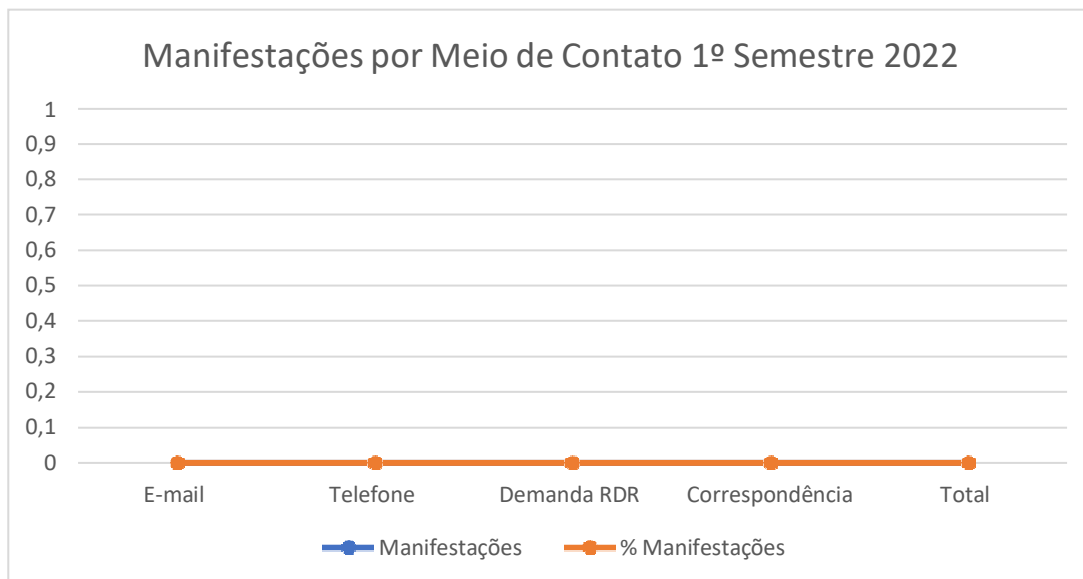
Desta forma, o percentual de atendimento manifestações atendidas pela Ouvidoria foi nulo de 0,00%.

## 2.1. Canais primários e Ouvidoria

No primeiro semestre de 2022, não houve manifestações, conforme tabela abaixo.

## 2.2. Atendimento na Ouvidoria

Meio de Contato	Manifestações	% Manifestações
E-mail	0	0,000000000000%
Telefone	0	0,000000000000%
Demanda RDR	0	0,000000000000%
Correspondência	0	0,000000000000%
Total	0	0,000000000000%



Fonte: Canais Primário de atendimento

São elegíveis ao atendimento da Ouvidoria, manifestações de clientes da Administradora insatisfeitos com a solução apresentada durante atendimento realizado nos canais primários de atendimento descritos no item 2.1.

Neste semestre, não houve necessidade da intervenção da Ouvidoria, no tocante a atendimento a manifestações.

Todavia, não houve necessidade de relatar e/ou tratar, bem como registrar as demandas através do formulário Registros de Ouvidoria.

Desta forma, sem a demanda gerada pelo cliente, deixando de existir as manifestações, não houve necessidade de classificar o resultado da seguinte forma:

**A. Improcedente:** manifestação que não configura descumprimento do que trata a legislação aplicável à Administradora e não é comprovado dano ou prejuízo ao cliente.

**B. Procedente - Solucionada:** manifestação considerada procedente por configurar descumprimento da legislação aplicável, regulamento interno ou ocasião, em que fique comprovado dano ou prejuízo ao cliente. É considerada solucionada a manifestação cujo resultado da mediação seja positivo ao cliente e à Administradora, levando então à resolução da questão.

**C. Procedente - Não Solucionada:** manifestação que configura descumprimento da legislação aplicável, regulamento interno ou ocasião em que fique comprovado dano ou prejuízo ao cliente, porém, nesse caso, não foi atingido resultado satisfatório para ambas as partes.

**D. Inexistente - Não houve demanda para o período:** sem manifestações para o período analisado

Ouvidoria classificada como **Inexistente**, uma vez que não foi recebida nenhuma manifestação, nem identificada qualquer irregularidade por parte da Administradora.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alinhado ao compromisso com nossos clientes, bem como em cumprimento às determinações legais, no primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria seguiu disponível para solucionar os problemas e atender as necessidades dos clientes da Administradora, além de identificar oportunidades de melhoria contínua para o relacionamento com seus



## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2022**

clientes, de forma preventiva e, também, promovendo a correção de eventuais problemas ou deficiências identificadas.

Fiel Pádua Adm de Consórcios Ltda  
DIRETOR

Jaqueline de Fatima maral da Mota  
Ouvidora