



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

**ÂNCORA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS S/A
2º SEMESTRE/ 2023**

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria entre julho e dezembro de 2023, em atendimento às disposições da Resolução nº 28 do Banco Central do Brasil, de 23 de Outubro de 2020.

2. Estatísticas

O atendimento prestado pela Ouvidoria acolhe e dá tratamento formal, de última instância, às reclamações dos consorciados não solucionadas nos canais de atendimentos primários.

Para atendimento às manifestações dos clientes na Ouvidoria, são disponibilizados meios gratuitos de contato, quais sejam:

E-mail: ouvidoria@ancoraconsorcios.com.br;

Telefone: 0800 723 2227

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria assegurou durante o segundo semestre de 2023 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

No segundo semestre de 2023, a maioria das manifestações da Ouvidoria foram recebidas por e-mail:



As demandas são classificadas quanto a sua procedência, ou seja, se a reclamação apresentada pelo demandante tem fundamentação legal ou normativa, ou ainda, se tem como causa a não observância dos procedimentos internos da Administradora, sendo classificadas da seguinte forma:

- **Procedente**: reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento por parte da administradora, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição:
 - 1) **Procedente solucionada**; reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;
 - 2) **Procedente não solucionada**; reclamações procedentes que, após análise, não atendem as necessidades do cliente ou usuário.
- **Improcedente**: reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da administradora, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

Das manifestações tratadas pela Ouvidoria foram classificadas 125 como improcedentes, uma vez que não foi identificada qualquer irregularidade por parte da Administradora e 75 como procedentes.

3. Considerações finais

Seguimos com o compromisso de prezar sempre pela melhoria contínua do atendimento, além da revisão e aprimoramento dos processos, buscando sempre a melhor jornada e experiência para cada consorciado, garantindo que as manifestações sejam apreciadas de forma independente e imparcial.