

SPERTA ADM. DE CONSÓRCIO NACIONAL LTDA.

Relatório da Ouvidoria

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Índice

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Contatos da Ouvidoria:.....	3
3. Autoavaliação das Atividades da Ouvidoria:.....	3
4. Estrutura da Ouvidoria da Sperta:.....	3
5. Rotina dos trabalhos:.....	3
6. Divulgação da Ouvidoria:.....	4
7. Certificação:.....	4
8. Critérios para classificação das reclamações:.....	4
9.1. Quantidade/Classificação - Semestre findo em dezembro de 2023.....	5
9.2. Segmentação por Produto - Semestre findo em dezembro de 2023.....	5
10. Encerramento.....	5

1. Apresentação

Este relatório de Ouvidoria da Sperta Administradora de Consórcios Nacional Ltda, foi desenvolvido para oferecer uma ampla visão de atendimento, no período de 01/07/2024 à 31/12/2024, de acordo com o Art. 13º da Resolução BCB nº 28 23/10/2020.

2. Contatos da Ouvidoria:

O contato com a Ouvidoria SPERTA poderá ser feito através dos seguintes meios:

- Telefone: 0800-770-3659
- E-mail: atendimento@sperta.com.br
- Pessoalmente Rafael Balbo Oliveira

3. Autoavaliação das Atividades da Ouvidoria:

Concluimos que o trabalho da ouvidoria foi satisfatório, uma vez que todos os funcionários e a diretoria estão empenhados na elaboração de uma relação profissional, ética e de excelência com seus clientes, focando a aplicação das normas e leis vigentes.

As demandas tratadas no período de 01/07/2024 a 31/12/2024 foram solucionadas, permitindo reforçar o comprometimento dos funcionários quanto ao profissionalismo no atendimento, garantindo a satisfação dos clientes e proporcionando melhorias nos processos internos.

O prazo para resposta das demandas da Ouvidoria ao consorciado, não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo da ocorrência.

Importante mencionar que na maioria das solicitações realizadas pelos clientes através da Ouvidoria, temos realizado o trabalho de orientação e encaminhamento preliminar para tratativas junto aos canais de atendimento disponibilizados.

4. Estrutura da Ouvidoria da Sperta:

- Física: A Ouvidoria possui um serviço de telefone 0800 a disposição do cliente;
- Contato através dos web site pelo e-mail atendimento@sperta.com.br
- A estrutura física da ouvidoria da Sperta é formada por 1 (um) ouvidor;
- Equipamentos/Instalações: Ouvidor: 1 Microcomputador e 1 telefone.

5. Rotina dos trabalhos:

Todos os chamados dirigidos à Ouvidoria recebem um número de protocolo gerado pelo sistema Newcon no histórico do consorciado. Na mesma ocasião o cliente é informado do número do protocolo e que o prazo de resposta é de até 10 dias úteis.

Depois de registrado no sistema Newcon, o assunto é direcionado à área responsável para que seja resolvida a demanda e comunicado em seguida à Ouvidoria.

Diante da providência tomada para o caso, a Ouvidoria classifica a demanda em procedente ou improcedente, e quando for o caso, recomenda e sugere providências para melhoria dos processos na área responsável.

Ao final, a Ouvidora encaminha ao cliente a resposta formal relatando o resultado do atendimento, seja ele procedente ou não, conforme o caso.

6. Divulgação da Ouvidoria:

A existência do componente organizacional da Ouvidoria da SPERTA continua sendo divulgada aos seus clientes da seguinte forma:

- Mensagem informativa nos Boletos de Pagamento dirigido a todos os clientes;
- Site da Internet atualizado com a indicação do número da Ouvidoria;
- Nas Propostas de Adesão;
- Materiais publicitários.

7. Certificação:

O Sr. Rafael Balbo Oliveira participou do curso de certificação em Ouvidoria Financeira no período de 03/01/2022, com a empresa Escola nacional de administração pública. O curso abrangeu os temas: Ética, Fundamentos e atuação da Ouvidoria, atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas, código de Defesa do Consumidor, mediação de conflitos e utilização das ferramentas gerenciais e tecnológicas.

8. Critérios para classificação das reclamações:

- **Improcedentes:** São classificadas desta forma, as reclamações em que é identificado que a conduta da Sperta, quanto ao assunto em questão, está de acordo com a legislação aplicável à atividade e com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.
- **Procedentes solucionadas:** São classificadas desta forma, as reclamações em que é identificada ou uma falha operacional, ou no processo, ou que não tenha atendido inteiramente a regulamentação aplicável à atividade e/ou os princípios do Código de Defesa do Consumidor. No entanto a solução aplicada atendeu à solicitação do cliente;
- **Procedentes não solucionadas:** São classificadas desta forma, as reclamações em que é identificado uma prática pouco convencional, impedindo a Sperta de atender a questão, em virtude das normas aplicáveis ou por ser contrário aos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

9. Relatório estatístico do 2º semestre de 2024

9.1. Quantidade/Classificação - Semestre findo em dezembro de 2024

Classificação das Demanda	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Improcedente	0	0	0	0	0	0	0
Procedente (solucionada)	2	0	2	0	1	0	5
TOTAL	2	0	2	0	1	0	5

9.2. Segmentação por Produto - Semestre findo em dezembro de 2024

Produto	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Imóvel	0	0	0	0	0	0	0
Automóvel	0	0	0	0	0	0	0
Motocicletas	2	0	2	0	1	0	5
Total	2	0	2	0	1	0	5

10. Encerramento

As reclamações não solucionadas pelo atendimento habitual foram recebidas e registradas na Ouvidoria, analisadas e respondidas de forma adequada conforme a legislação. Assim sendo, reafirmamos que a atuação da Ouvidoria da Sperta ocorre de forma autônoma e transparente, garantindo ao consorciado o direito de resposta aos seus questionamentos

Birigui/SP, 30 de Dezembro de 2024.



Meradio Frazatti Neto
Diretor Ouvidoria



Rafael Balbo Oliveira
Ouvidor
Rafael Balbo Oliveira
367.316.808-85