

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA
2º SEMESTRE/2022

1. INTRODUÇÃO

Este relatório contém informações relacionadas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Luiza Administradora de Consórcios Ltda (“Consórcio Magalu” ou “Administradora”), entre julho a dezembro de 2022, em atendimento às disposições da Resolução no 28 do Banco Central do Brasil, de 23 de outubro de 2020.

A estrutura da Ouvidoria é compartilhada entre as empresas Luiza Administradora de Consórcios Ltda. Hub Instituição de Pagamento S.A. e Magalu Pagamentos Ltda.

2. ESTATÍSTICAS

2.1. Canais primários e Ouvidoria

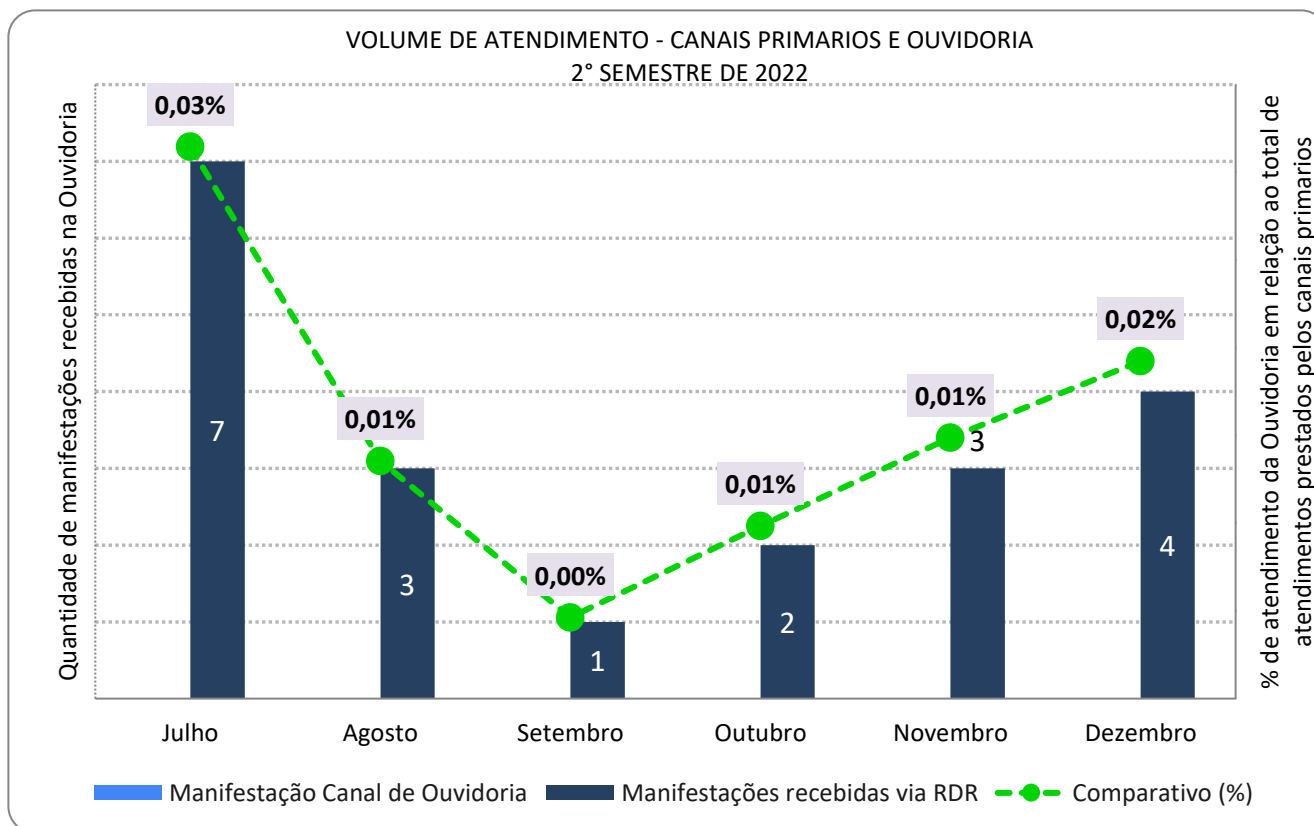
A maioria das solicitações dos consorciados são resolvidas nos canais primários de atendimento: e-mail (atendimento@consorcioluiza.com.br), telefone (0800 340 1214 - Opção 1) e chat no site e aplicativo.

A Ouvidoria acolhe e dá tratamento formal, de última instância, às reclamações dos consorciados não solucionadas nestes canais. Para atendimento às manifestações dos clientes na Ouvidoria, são disponibilizados meios gratuitos de contato, quais sejam:

Telefone (ligação gratuita): 0800 340 1214 - Opção 2 (Ouvidoria),
Formulário: <http://site.consorciomagalu.com.br/ouvidoria>
E-mail: ouvidoria@consorcioluiza.com.br

A proporção média de manifestações atendidas pela Ouvidoria em relação ao volume de atendimentos recebidos nos canais primários observada durante o período, foi de 0,02%. O detalhamento mensal está exposto no gráfico a seguir.

Gráfico 1
 Volume de atendimento - Canais primários e Ouvidoria - 2º semestre de 2022

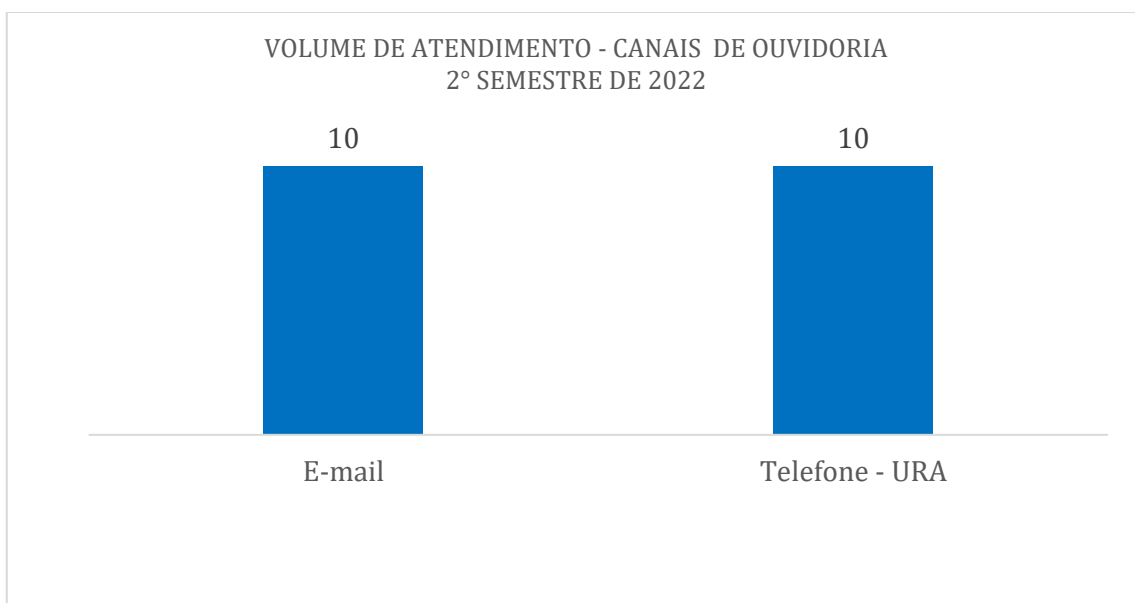


Fonte: Canais de atendimento do Consórcio Magalu.

22 Atendimento na Ouvidoria

No segundo semestre de 2022, os atendimentos pelo 0800 e por e-mail foram os canais de acionamento e com representatividade de 50% do volume cada, conforme tabela abaixo.

Gráfico 1
 Volume de atendimento Ouvidoria - 2º semestre de 2022



Fonte: Canais de atendimento da Ouvidoria do Consórcio Magalu: e-mail, formulário web e telefonia 0800.

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, a Ouvidoria atendeu e deu tratamento formal a 20 (vinte) manifestações e o prazo médio de tratativa foi de 7,6 dias úteis. Após análise da equipe acerca do relato do cliente e das informações colhidas junto às áreas responsáveis pelos processos apontados na manifestação, a manifestação é classificada da seguinte forma:

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

Procedente - Solucionada: manifestação considerada procedente por configurar 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.

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.

Do volume de manifestações tratadas pela Ouvidoria foi classificada como Improcedente 90%, uma vez que não foi identificada qualquer irregularidade por parte da Administradora e 10% Procedente.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alinhado ao compromisso com nossos clientes, bem como em cumprimento às determinações legais, no segundo semestre de 2022, a Ouvidoria agiu para solucionar os problemas e atender as necessidades dos clientes da Administradora, além de identificar oportunidades de melhoria contínua para o relacionamento com seus clientes, de forma preventiva e, também, promovendo a correção de eventuais problemas ou deficiências identificadas.