Relatório de Atividades da **Ouvidoria Caixa Consórcios**

CNP Seguros Holding Brasil

2º Semestre

2021

Desenvolvido por:

Ouvidoria da Caixa Consórcios - CNP Seguros Holding Brasil

SHN Qd. 01 Área Especial A Bloco E Edifício Sede
Brasília/DF – CEP: 70.701-050

Este relatório abrange as informações de ouvidoria da seguinte empresa do grupo:

Caixa Consórcios (CNPJ 05.349.595/0001-09)

Central de Ouvidoria: (de seg. a sex. de 8h às 18h, exceto feriados)
0800 702 4240

Central de atendimento ao Surdo – CAS
0800 702 4260

Atendimento exclusivo para o PROCON (Telefone Procon)
0800 777 6266 (0800-7 PROCON)

ouvidoria@cnpbrasil.com.br
Ouvid_procon@cnpbrasil.com.br

Este relatório foi elaborado com base nas atividades da Ouvidoria, e de um time que tem como **essência**, promover uma **relação de confiança** com os consumidores e um atendimento **ético, transparente e acolhedor**.

Apresentaremos a seguir, nos termos da legislação vigente, os resultados qualitativos e quantitativos de Ouvidoria no 2º semestre de 2021.

Sumário

Apresentação 05

Atuação da Ouvidoria 06

Marco regulatório 06

Quem é a Ouvidoria Caixa Consórcios – CNP Seguros Holding Brasil 07

Canais de acesso 08

Destaques de atuação da Ouvidoria 09

Projetos iniciados 09

Cenário Pandemia COVID-19 10

Demandas de Ouvidoria 2021 11

Volumetria geográfica 11

Indicadores gerais 12

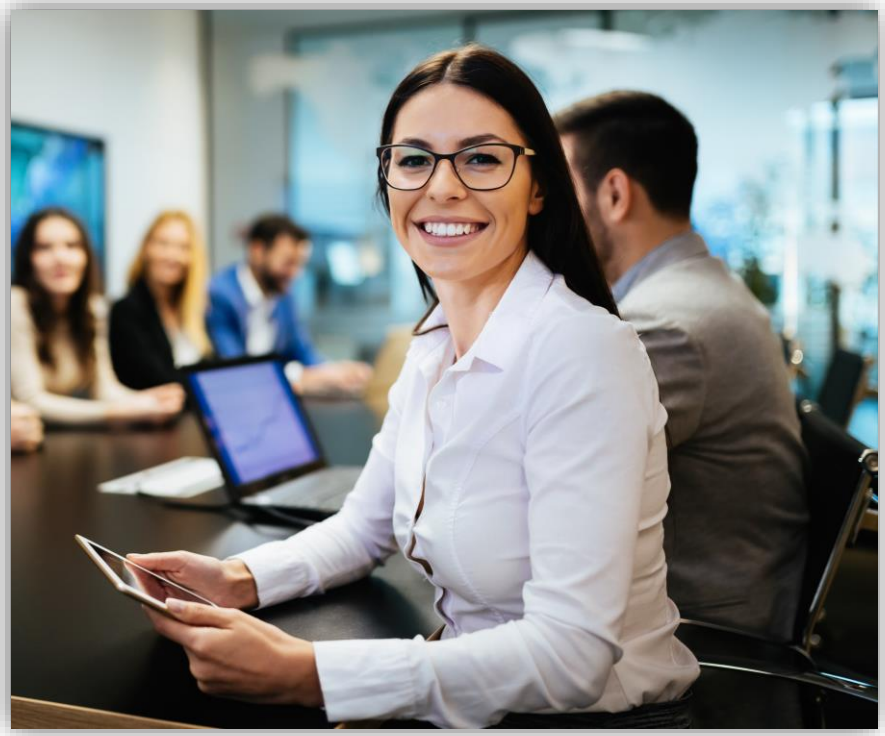
Demandas de Consórcios 13

Índice de Efetividade da Ouvidoria 14

Apresentação

Em 2021, a Caixa Seguradora adota o **nome e a marca CNP Seguros Holding Brasil** (CNP Brasil) para consolidar a forma de trabalhar e de fazer negócio. Atua no mercado brasileiro com foco na distribuição de produtos de seguros de vida, patrimoniais, odontológicos, consórcio e capitalização.

A CNP faz parte de uma **grande marca internacional**. Conta com a expertise da acionista CNP Assurances, uma empresa francesa com uma história de mais de 170 anos na venda de seguros de pessoas na França e filiais espalhadas em quase **20 países** na Europa e na América Latina.



Propósito

Somos uma companhia seguradora e um investidor responsável, que atua com nossos parceiros em prol de uma sociedade inclusiva e sustentável. Motivados pela vocação cidadã do nosso Grupo, fornecemos às pessoas soluções que protegem e facilitam todas as jornadas da vida.

Missão

Gerar negócios em que todos ganham, criando soluções de seguros para todas as jornadas de vida.

Visão

Consolidar parcerias sustentáveis, que promovam a cultura de seguros no Brasil, para que as pessoas tenham um futuro mais tranquilo.

Valores

Sou responsável pelo que faço e faço com ética.

Uso a minha expertise para entregar o melhor para o cliente.

Tenho orgulho em ser eficiente.

Para mim, colaborar é essencial.

Estou comprometido com a construção de um futuro de valor.

A Ouvidoria Caixa Consórcios - CNP Seguros Holding Brasil

- Marco Regulatório

2007

Institui em caráter obrigatório o componente organizacional de **Ouvidoria para as administradoras de Consórcio**, por meio da **circular BCB 3359/2007**.

2007

Ainda nesse ano, a Caixa Consórcio se adequa as novas determinações, dentre elas a formalização do Estatuto Social da administradora, incluindo as **atribuições da Ouvidoria, os critérios de designação e destituição do Ouvidor**, bem como os compromissos da empresa perante Ouvidoria.

2008

Institui formalmente a Ouvidoria da Caixa Consórcios, a partir da Assembleia Geral e Extraordinária em 28/03/2008.

2010

Em 16/07/2010, a circular BCB 3359/2007 foi revogada pela **circular BCB 3501/2010** que dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional de **ouvidoria, das administradoras de consórcio.**

2015

Atualiza a circular BCB 3501/2010 pela **3777/2015**, que dispõe sobre funcionamento de **componente organizacional de Ouvidoria das administradoras de consórcio.**

2020

Revoga as circulares BCB 3501/2010 e 3777/2015, pela **BCB 28/2020** que dispõe sobre a constituição e funcionamento de **componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.**

A Ouvidoria Caixa Consórcios - CNP Seguros Holding Brasil

A **Ouvidoria da Caixa Consórcios - CNP Seguros Holding Brasil** existe para cuidar dos interesses dos clientes e atua como canal de comunicação mediando, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos na busca de uma solução definitiva para uma insatisfação ou reclamação não resolvida nos demais canais disponíveis de atendimento. Atua na defesa dos direitos dos consumidores, em instância administrativa, superior e diferenciada, por meio do recebimento, apuração e tratamento adequado das reclamações, além de receber sugestões e elogios em consonância com as resoluções Resolução BCB 28/2020 – Banco Central.

Canais de acesso a Ouvidoria

- Tipos de canais e quais são

A Ouvidoria coloca à disposição uma diversidade de canais de relacionamento para que o consumidor opte pelo mais prático e adequado ao seu perfil, todos com a finalidade de atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as demandas que não foram solucionadas pelos canais primários e apresentar uma solução conclusiva à solicitação.

Além dos canais próprios (Diretos), a Ouvidoria realiza o atendimento das solicitações registradas em canais externos (Indiretos) de gestão do Ministério da Justiça (consumidor.gov.br), Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons e assemelhados), Órgão Regulador (Susep) e Banco Central do Brasil (BCB), buscando continuamente a manutenção de um relacionamento de confiança com referidos órgãos e a defesa do direito do consumidor.

O tratamento das solicitações de Ouvidoria funciona como última rede de acolhimento e resolução da Companhia com o consumidor e pautamos nossos atendimentos nos valores de ética, humanização, confiança, imparcialidade e empatia.

Canais disponíveis na Ouvidoria

Canais diretos

Telefone 0800
De Segunda a sexta de 08h às 18h
Solicitações recebidas nos ramais da Ouvidoria
0800 702 4240 – Atendimento telefônico gratuito

Website
www.cnpbrasil.com.br
Atendimento via formulário, preenchido pela internet

E-mail Cartas
ouvidoria@cnpbrasil.com.br
SHN Qd. 01 Área Especial A Bloco E Edifício Sede
Brasília/DF – CEP: 70.701-050

Presencial
Atendimento presencial aos consumidores que comparecem no edifício Sede, seguindo todos os protocolos necessários para prevenção a COVID-19

Canais indiretos

PROCON
0800 777 6266
Atendimento telefônico aos Procons

consumidor.gov.br
É seu. É fácil. Participe.

BANCO CENTRAL DO BRASIL
Sistema RDR

Destaques de atuação da Ouvidoria em 2021

A Ouvidoria possui atividades de acordo com as atribuições normativas, tais como: receber, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal e adequado e resposta conclusiva às demandas, dos clientes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado, analisar dados das ocorrências, elaborar e disponibilizar os relatórios semestrais para o Comitê de Auditoria e/ou Conselho de Administração, propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos, interlocuções com órgãos reguladores, de fiscalização e de defesa do consumidor, representação institucional e outros.

Além das atividades normativas, a seguir serão apresentadas as atividades de destaque para otimizar a área e agregar valores na atuação:

Principais reuniões de definições e alinhamentos do 2º semestre de 2021

Banco Central do Brasil

Julho 2021

Reunião com a gerência técnica responsável pelo monitoramento das reclamações no sistema RDR, para alinhamento das demandas classificadas como procedentes pelo órgão.

Fundação Procon de São Paulo

Julho 2021

Saneamento dos processos que ainda não foram arquivados e acompanhamento junto ao órgão.

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Julho 2021

Apresentação dos representantes da Ouvidoria e novos canais de comunicação que mitigam a abertura de processos, bem como a aproximação com o Órgão

SENACOM

Novembro 2021

Alinhamento e definição dos critérios sobre a interface de programação de aplicativos da integração do SalesForce com a plataforma Consumidor.gov.br.

Projetos Iniciados no 2º semestre de 2021

Empowerment Ouvidoria

O projeto revisou os processos de formalização das recomendações de melhoria da Ouvidoria, com a alteração da metodologia, formatos semanais de monitoramento, atuação ágil para melhorias contínuas e reportes periódicos em prazos menores para a alta gestão.

Integração sistêmica

Com o objetivo de agilizar os atendimentos e tornar os processos mais eficazes, foi implementado em dezembro de 2021 o projeto de integração do sistema de tratamento de demandas às plataformas DocuSign e Consumidor.gov.br.

Cenário Pandemia COVID-19

- Atuação da Ouvidoria

Com a propagação do novo coronavírus (COVID-19) a partir de março de 2020 foram adotadas ações por todas as empresas seguradoras, de conhecimento público, dentre elas o home office. Também para a continuidade das operações da Ouvidoria, foi adotado home office para todas as áreas, tais como a Central de Ouvidoria, Escritórios Jurídicos, analistas de Ouvidoria e demais colaboradores.

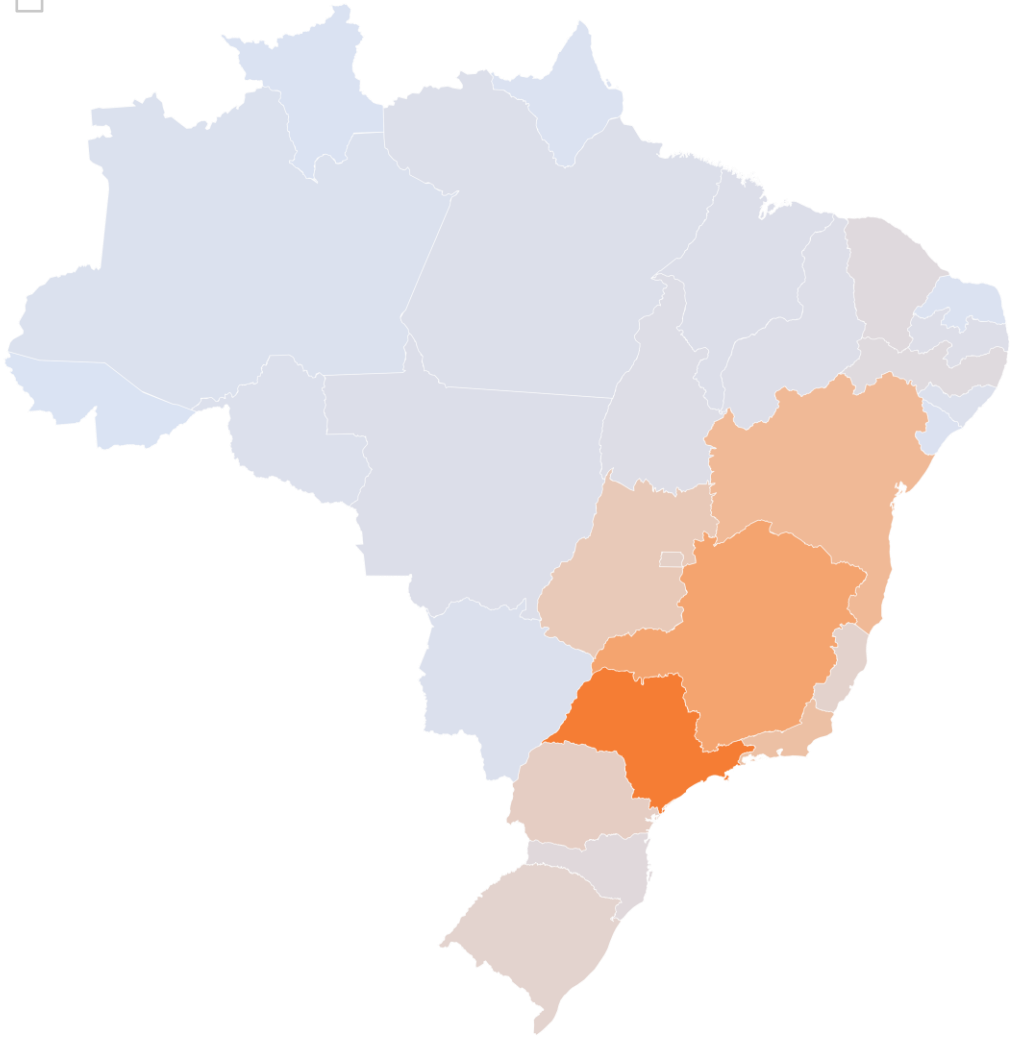
A situação provocada pela pandemia e a situação dos consumidores afetados por ela, resultou com que a Ouvidoria elaborasse uma metodologia diferenciada para as reclamações, cujo objeto se refere a pandemia do COVID-19. Para isso, todos as ocorrências nesse sentido foram consideradas e controladas de forma apartada, com o objetivo de conhecimento do perfil das reclamações e dos clientes, além da apreciação dos casos em conformidade com a situação atual e os critérios adaptados às circunstâncias, nos termos do art. 4º, caput do Código de Defesa do Consumidor.

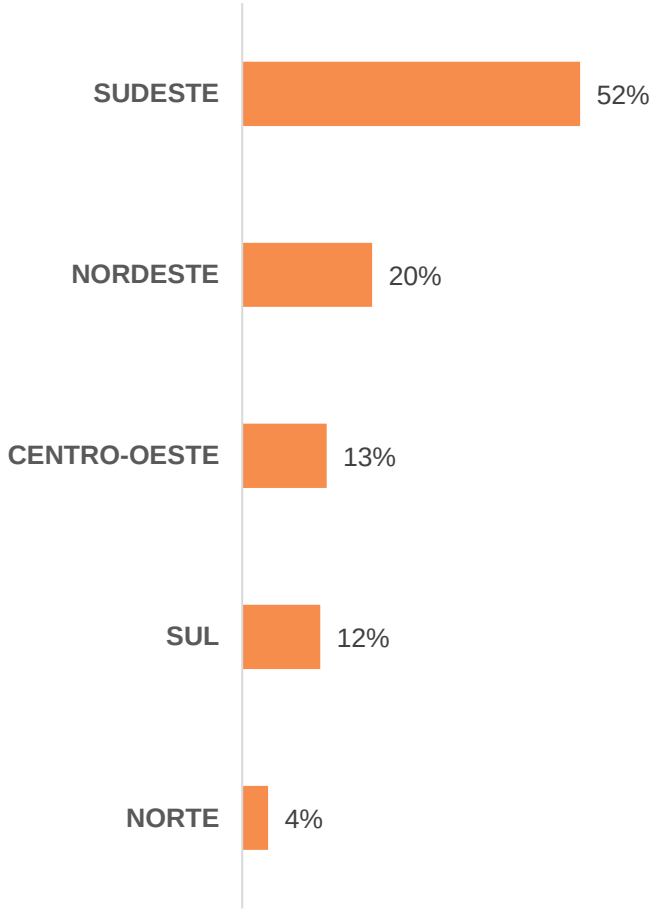
Em 2021 com o início da vacinação em massa e consequente redução no número de casos notou-se uma redução de demandas relacionadas à Pandemia. Neste mesmo período com o retorno ao escritório, no modelo híbrido, a partir de outubro/2021, a Ouvidoria se preparou para retomar os atendimentos presencias, com todos os cuidados sanitários.

Demandas de Ouvidoria 2021

- Volumetria Geográfica

Ouvidorias no 2º semestre 2021



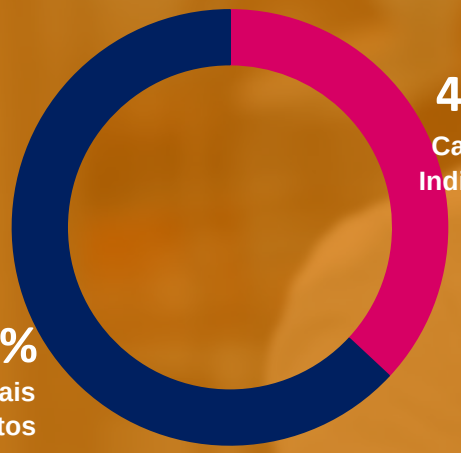


Indicadores Gerais

- Canais diretos e indiretos e a classificação das ouvidorias

Canais Diretos e Indiretos

2021



46% Canais Indiretos

54% Canais diretos

Procedências e Improcedências

2021

42% Ouvidorias Procedentes

53% Ouvidorias Improcedentes

-3% de redução nas ouvidorias Procedentes comparado a 2020

5% foram classificadas como **Não se aplica**, quando não existe produto de Consórcios.

Raio X dos canais indiretos

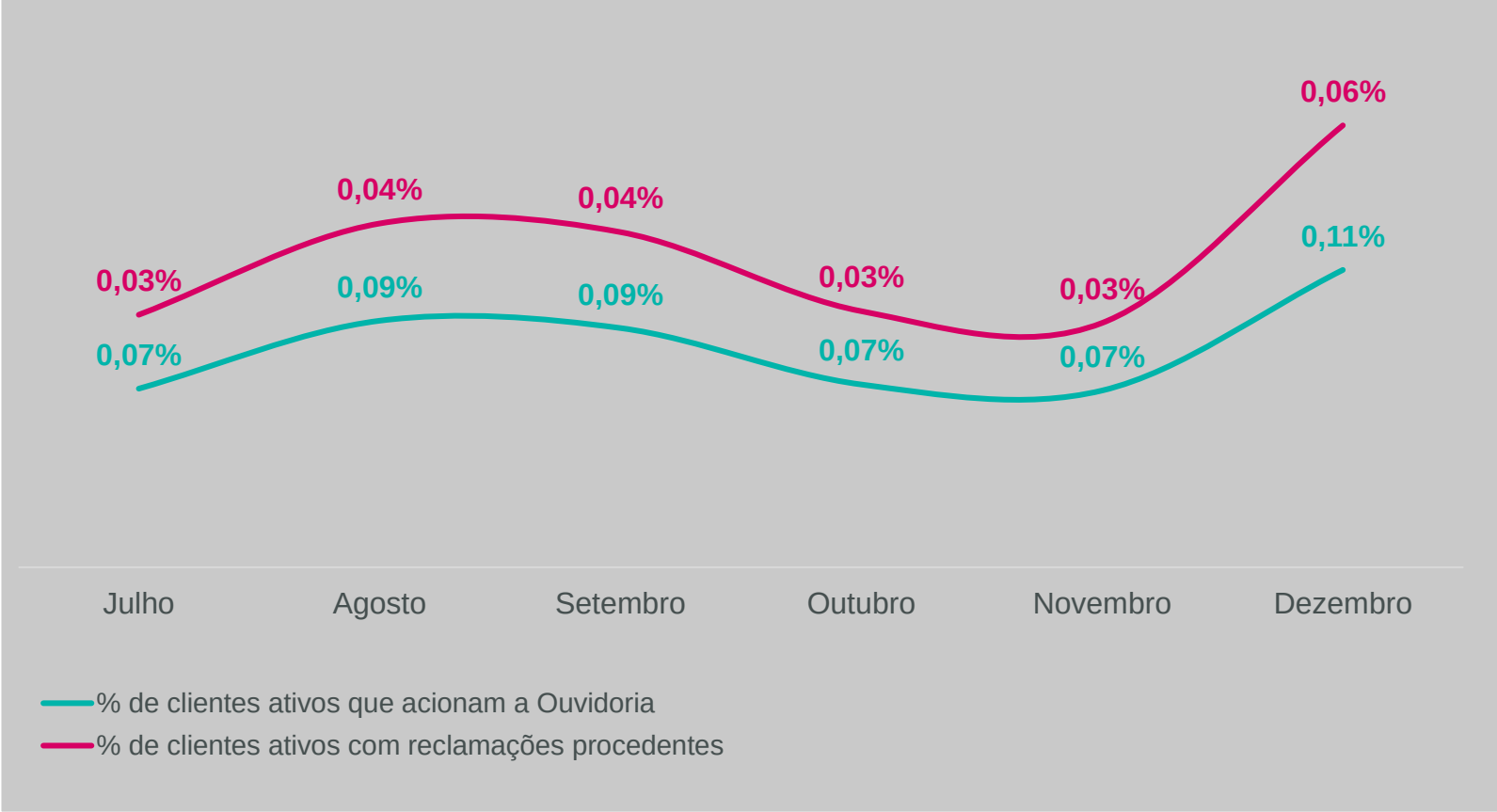
procuraram o BCB **33%**

21% vieram da plataforma Consumidor.gov.br

acionaram o PROCON **17%**

Demandas de Consórcios

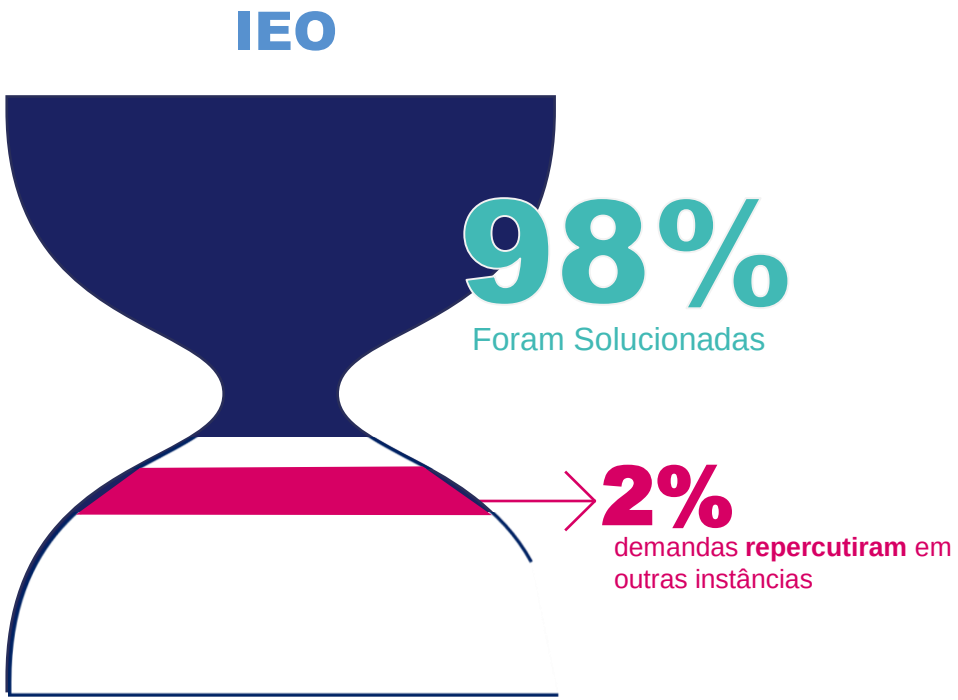
- Reclamações no período



Índice de Efetividade da Ouvidoria - IEO

- Demandas que repercutiram em outras instâncias

O Índice de Efetividade da Ouvidoria (IEO) indica a efetividade do atendimento das demandas de ouvidoria, evitando o escoamento aos órgãos como o Procon e o Judiciário. Além de gerar análises de oportunidades na melhoria contínua dos processos e do atendimento. O indicador reflete a porcentagem de demandas tratadas pela Ouvidoria que repercutiram em outras instâncias e é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria e a quantidade de multas aplicadas pelo Procon e Ações Judiciais recebidas.



Obrigada!

CNP Seguros holding | Brasil

Caixa Consórcios