



Menegalli
CONSÓRCIOS

Sempre um
bom negócio

OUVIDORIA
Relatório de Atividades
2º. Semestre
2024

Janeiro 2025

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.

2

Código
OUVIDORIA

Assunto

Data de Emissão
02/01/2025

Revisão
02/01/2025

1- Apresentação	3
2- Estrutura da Ouvidoria.....	4
2.1- Localização Física	4
2.2- Horário de Atendimento	4
2.3- Canais de Atendimento.....	4
3- Tipologia de Atendimento	5
3.1- Tipos de Atendimento	5
4- Objetivos da Ouvidoria.....	5
4.1- Principais Objetivos.....	5
5- Dados da Demanda.....	6
6. Tipos de Manifestação	6
7. Considerações Gerais.....	7

1- Apresentação

Atendendo a disposição legal do Banco Central do Brasil relativo as Resoluções BCB 28 de 23/10/2020 e 368 de 25/01/2024 que trata da criação da Ouvidoria nas administradoras de consórcio.

Atendendo ao artigo 14º do contrato social da empresa, o Diretor Sr. Primo Menegalli Júnior, indica como Ouvidora o Sra. Rúbia dos Santos Constantino Paulino, que está plenamente apta, conforme Certificado com registro sob o nº 008.625661, através da Instituição de reconhecida capacidade técnica, Amazônia Cursos.

Dados comprovados pela inclusão no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil (UNICAD) e a divulgação institucional do canal de comunicação de Ouvidoria, o serviço é gratuito e acessível, incluindo o que está em funcionamento desde o início das atividades da Instituição e no site www.consorciomenegalli.com.br

A implantação da Ouvidoria nessa empresa, consiste em realizar trabalho de escuta de críticas, sugestões, reclamações e encaminhamentos de diferentes origens, mantendo a ênfase no atendimento da missão e dos objetivos da instituição, tendo os ouvidores procurando agir sempre em defesa imparcial

2- Estrutura da Ouvidoria

A estrutura organizacional da ouvidoria está compatível com a Instituição Financeira onde ocorre o acompanhamento das demandas.

2.1- Localização Física

A Ouvidoria está localizada em sala própria e de fácil acesso para ao cliente, com área designada à recepção de clientes.

2.2- Horário de Atendimento

A Ouvidoria mantém expediente de segunda a sexta-feira, com horários nos turnos de funcionamento das 08:00hrs. as 12:00hrs. e das 13:30hrs. as 18:18hrs.

2.3- Canais de Atendimento

Atende no mesmo horário ligações do telefone 0800-643050 onde as ligações telefônicas originárias das manifestações são direcionadas para a ouvidoria. Mantém canal de comunicação através de formulário específico para recebimento de manifestações no site oficial de empresa www.consorciomenegalli.com.br também disponibiliza atendimento via chatbot automatizado onde recebe mensagens proveniente do WhatsApp e através do e-mail ouvidoria@menegalli.com.br .

3- Tipologia de Atendimento

Na Ouvidoria, as pessoas podem ser atendidas pessoalmente ou de forma indireta, de acordo com a disponibilidade dos meios existentes.

3.1- Tipos de Atendimento

Atualmente é oferecido pela administradora alguns meios para o cliente ter sua manifestação recebida, como destaque o atendimento pode ser dar por via telefônica através do número 0800-643050, atendimento via formulário no site, atendimento via chatboot e atendimento via e-mail.

4- Objetivos da Ouvidoria

A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos clientes oferecer informações e sugestões, visando o aprimoramento da prestação do serviço,

4.1- Principais Objetivos

são objetivos principais da Ouvidoria da Menegalli Consórcios:

- a. Receber e ouvir, de forma sensível, as manifestações apresentadas;
- b. Manter o sigilo na sua relativa necessidade;

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.**

6

Código
OUVIDORIA

Assunto

Data de Emissão
02/01/2025

Revisão
02/01/2025

- c. Oferecer conclusões claras e objetivas, agindo com isenção;
- d. Sugerir à administração da empresa procedimentos que contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

5- Dados da Demanda

No segundo semestre do ano de 2024 ocorreram 49 (quarenta e nove) manifestações, nossos exames demonstraram a eficácia quando ao trabalho da ouvidoria, incluindo quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório dos objetivos da ouvidoria, quanto à adequação da estrutura, a mesma demonstra ser eficiente.

Ouvidoria é o canal de comunicação direta dos consorciados com a administradora seu trabalho é estar sempre preparada para prestar a devida informação.

6. Tipos de Manifestação

As manifestações da ouvidoria estão identificadas na tabela abaixo e compreendem o comparativo de dois semestres.

Tipo de Manifestação	1ª. Semestre 2024	2ª. Semestre 2024
Reclamação	3	0
Elogio	0	0
Sugestão	0	0
Outros	11	49

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA
MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.

7

Código
OUVIDORIA

Assunto

Data de Emissão
02/01/2025

Revisão
02/01/2025

7. Considerações Gerais

A Ouvidoria continua trabalhando na perspectiva de atender os objetivos estabelecidos, aplicando sempre uma conduta ética frente as problemáticas encontradas.

A Ouvidoria tem sido utilizada como um canal de comunicação efetiva para prestar informações sobre os processos da empresa, o qual é utilizado como ferramenta principal para redefinir seus objetivos, para que o atendimento prestado seja com qualidade.

A autonomia, o respeito e a qualidade do trabalho precisam ser permanentemente construídos pela equipe da Ouvidoria.

Araranguá/SC, 02 janeiro de 2025.

Rúbia Santos Constantino Paulino
Ouvidora

Primo Menegalli Junior
Diretor Administrativo

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA MENEGALLI ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA.

Código OUVIDORIA	Assunto	Data de Emissão 02/01/2025	Revisão 02/01/2025
---------------------	---------	-------------------------------	-----------------------

01-MENEGALLI ADM. DE CONS. LTDA
CONSORCIO INTEGRADO - V.NET
sns0707 - V.01 - Us.0000117 - RUBIA

SIENS - ENG. DE SISTEMAS
Data: 31/12/2024
Pag.: 1

RELACAO DE MANIFESTACOES
Período de: 01/07/2024 a 31/12/2024

Numero	CPF/CNPJ	---Chamado---		---Atendimento---		Tipo	Assunto	Situacao	Status	Canal
		Data	Hora	Prz.Interno	Conclusao					
000029	***.682.959.**	13/09/2024	10:33	17/09/2024	17/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000056	***.267.109.**	16/10/2024	17:29	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proced.	0800	0800
000063	***.183.990.**	03/12/2024	11:33	05/12/2024	05/12/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Proceden	0800	0800
000018	***.307.789.**	22/07/2024	13:44	22/07/2024	22/07/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Proceden	0800	0800
000028	***.475.979.**	13/09/2024	10:16	16/09/2024	16/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proced.	0800	0800
000045	***.505.989.**	15/10/2024	18:05	16/10/2024	16/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000058	***.676.519.**	21/10/2024	09:22	21/10/2024	21/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Improced	0800	0800
000060	***.676.519.**	04/11/2024	10:58	04/11/2024	04/11/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Improced	0800	0800
000057	***.282.249.**	16/10/2024	17:42	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000041	***.054.499.**	02/10/2024	11:40	03/10/2024	03/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proced.	0800	0800
000017	***.728.199.**	18/07/2024	14:48	18/07/2024	18/07/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Proceden	WEB	0800
000037	***.530.719.**	20/09/2024	16:33	23/09/2024	23/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000051	***.361.409.**	16/10/2024	13:33	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000059	***.729.830.**	29/10/2024	11:03	06/12/2024	06/12/2024	Outros	Acerto de valores em Solucionada	Proceden	0800	0800
000036	***.178.929.**	18/09/2024	17:31	19/09/2024	19/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000042	***.552.630.**	04/10/2024	14:51	14/10/2024	14/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000023	***.788.389.**	16/08/2024	16:37	02/09/2024	02/09/2024	Outros	Grupo Encerrado Solucionada	Proceden	E-mail	0800
000022	***.816.259.**	19/08/2024	10:12	19/08/2024	19/08/2024	Outros	Grupo Encerrado Solucionada	Proceden	WEB	0800
000021	***.819.019.**	07/08/2024	09:04	07/08/2024	07/08/2024	Outros	Acerto de valores em Solucionada	Proceden	WEB	0800
000052	***.182.179.**	16/10/2024	14:14	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	E-mail	0800
000048	***.858.299.**	16/10/2024	10:37	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000039	***.278.959.**	26/09/2024	10:23	30/09/2024	30/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000019	***.757.555.**	22/07/2024	14:26	23/07/2024	23/07/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Improced	0800	0800
000038	***.049.849.**	26/09/2024	15:31	27/09/2024	27/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000032	***.395.330.**	16/09/2024	11:54	17/09/2024	17/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000020	***.503.080.**	23/07/2024	09:53	23/07/2024	23/07/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Proceden	0800	0800
000031	***.604.349.**	16/09/2024	11:02	17/09/2024	17/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000047	***.374.199.**	16/10/2024	08:57	16/10/2024	16/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Improced	0800	0800
000033	***.401.249.**	16/09/2024	13:49	17/09/2024	17/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000026	***.167.029.**	12/09/2024	18:05	13/09/2024	13/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000027	***.167.029.**	12/09/2024	18:05	13/09/2024	13/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000064	***.852.939.**	03/12/2024	15:56	05/12/2024	05/12/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000024	***.006.569.**	12/09/2024	10:25	13/09/2024	13/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000046	***.742.599.**	14/10/2024	17:39	15/10/2024	15/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000055	***.099.699.**	16/10/2024	17:28	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000061	***.376.019.**	21/11/2024	08:46	21/11/2024	21/11/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Improced	WEB	0800
000065	***.376.019.**	23/12/2024	10:34	26/12/2024	26/12/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Improced	0800	0800
000035	***.946.069.**	17/09/2024	09:49	19/09/2024	19/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	E-mail	0800
000044	***.557.789.**	15/10/2024	09:51	16/10/2024	16/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000030	***.009.009.**	16/09/2024	09:59	17/09/2024	17/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000050	***.060.109.**	16/10/2024	11:53	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000054	***.811.109.**	16/10/2024	17:26	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000034	***.952.839.**	16/09/2024	14:21	17/09/2024	17/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	WEB	0800
000049	***.030.879.**	16/10/2024	11:37	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000053	***.106.429.**	16/10/2024	17:20	17/10/2024	17/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000025	***.807.499.**	12/09/2024	18:05	13/09/2024	13/09/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000062	**.*.593/0001.**	26/11/2024	13:35	27/11/2024	27/11/2024	Outros	Outros Assuntos / At Solucionada	Proceden	0800	0800
000040	**.*.258/0001.**	01/10/2024	15:43	03/10/2024	03/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800
000043	**.*.941/0001.**	10/10/2024	16:55	15/10/2024	15/10/2024	Outros	Valores a receber (S Solucionada	Proceden	0800	0800

Total de Manifestacoes: 49