



BREITKOPF
consórcios

RELATÓRIO DE
OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2023

Estamos aqui para ouvir você!

Nós da Breilkopf Consóciós, buscamos promover um papel fundamental na cultura de transparência, prestação de contas e melhoria contínua em nossa administradora.

Também asseguramos que nossa equipe está preparada e que não faltará informações, estrutura e todo suporte necessário para realização de um atendimento e trabalho de qualidade dentro dos nossos canais de atendimento.

Por meio deste relatório, buscamos compartilhar as atividades e resultados alcançados pela nossa ouvidoria, destacando tanto os benefícios quanto as responsabilidades inerentes a esse importante canal de comunicação.

Boa leitura!





BREITKOPF
consórcios

0800-642-3838

ouvidoriaconsorcio@breitkopf.com.br



(47) 3231-2076



consorcio@breitkopf.com.br



consorcio.breitkopf.com.br

Nossa ouvidoria

A ouvidoria desempenha um papel crucial ao oferecer um espaço seguro e confidencial para que consorciados, parceiros e demais partes interessadas expressem suas preocupações, críticas ou sugestões relacionadas aos serviços, processos ou condutas da organização.

Além disso, a ouvidoria oferece os seguintes benefícios:

Canal direto de comunicação, a ouvidoria promove a transparência organizacional, permitindo que questões sejam levantadas e resolvidas de forma imparcial e objetiva.

Atuar como uma mediadora imparcial e independente, buscando soluções adequadas para as questões apresentadas. Isso contribui para a resolução eficiente de problemas e para a satisfação das partes envolvidas.

As manifestações recebidas pela ouvidoria fornecem um feedback valioso que pode ser utilizado para aprimorar os processos internos, a qualidade dos serviços e a relação com os stakeholders, resultando em melhorias contínuas.

Para garantir o bom funcionamento e a eficácia da ouvidoria, algumas responsabilidades são atribuídas:

Garantir a confidencialidade das informações recebidas, bem como a imparcialidade na análise e tratamento dos casos, respeitando os direitos de todas as partes envolvidas.

Realizar uma análise criteriosa das manifestações recebidas, avaliando sua relevância, veracidade e urgência, a fim de adotar as medidas adequadas para a sua devida resolução.

Manter as partes interessadas informadas sobre o andamento das demandas, garantindo uma comunicação clara, transparente e tempestiva ao longo de todo o processo.



Nossos números



2
ocorrências

1
dia útil



O prazo de resolução, conforme determinação do Banco Central na Resolução nº 28 de 23/10/2020, é de até 10 dias úteis.

