



# Relatório de Ouvidoria

*Consórcio*  
**FANCAR**  
2º Semestre 2023

# O que é a ouvidoria?

A Ouvidoria representa o compromisso da Fancar com o atendimento ao cliente. Ao oferecer um canal de comunicação eficaz, transparente e imparcial, a Ouvidoria demonstra o respeito da empresa pelos seus clientes e parceiros de negócios, reconhecendo sua importância para o sucesso da organização.

A Ouvidoria é mais do que um canal de atendimento. É um canal de voz, de empoderamento, de transformação e de construção de um relacionamento sólido e duradouro entre empresas e seus clientes.

## Quando entrar em contato?

Para acionar a Ouvidoria, você precisa ter um protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos canais tradicionais. Isso nos permite identificar o histórico da sua solicitação e compreender melhor o contexto da sua insatisfação.

Entendemos a frustração de não ter sua demanda solucionada nos canais tradicionais de atendimento. Para te auxiliar nesse momento, a Ouvidoria se coloca à disposição como um canal de apoio imparcial e dedicado à busca de soluções justas e eficazes.

# Relatório de Reclamação

Reclamações Registradas na Ouvidoria no Período



- Dificuldades de entrar em contato
- Reclamação de não Contemplação



# CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

IMPROCEDENTE – reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis, regulamentos ou ao código do consumidor.

PROCEDENTE SOLUCIONADA – reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, às leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvida no prazo de até 10 dias.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA – qualquer reclamação válida e não resolvida no prazo legal por problemas operacionais.

PENDENTE – qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

# Relatório de Reclamação

Percentual % de clientes ativos que acionaram a ouvidoria.

IMPROCEDENTE  
100%



# Relatório de Reclamação

**RECLAMAÇÃO I :** Cliente entrou em contato através do e-mail reclamando que estava com dificuldades de entrar em contato com a Administradora.

**RECLAMAÇÃO II :** Cliente pagou 6 parcelas e reclamou porque ainda não tinha sido contemplada, acabou cancelando a cota e queria receber de volta os valores pagos sem estar contemplada. Na sequência reclamou porque não concordava em aguardar a contemplação como cancelado/excluído. Entramos em contato com a cliente explicamos as normas determinadas pelo BC e as cláusulas contratuais de sua adesão, após isso, a cliente entendeu os procedimentos e está aguardando a futura contemplação.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na data-base e nos últimos seis meses, ocorreram duas reclamações, uma foi registrada através do Reclame aqui em nosso site, porém, respondemos ao questionamento e julgamos improcedente o pleito por se tratar de questionamento contrariando as normas do Banco Central que estão caracterizadas nas cláusulas dos nossos contratos e em todas as nossas informações prestadas aos consumidores e clientes sobre contemplações das cotas normais e das cotas canceladas e desistentes.

# CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Nosso atendimento é de  
segunda a sexta,  
das 08h às 12h  
e 13.30h às 18h

TEL: 0800 606 1900

Email: [ouvidoria@consorciofancar.com.br](mailto:ouvidoria@consorciofancar.com.br)



*Consórcio*  
**FANCAR**

Especialistas em realizar sonhos.