

O presente relatório está relacionado às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Novotempo Administradora de Consórcios Ltda no período de 01/07/2023 a 31/12/2023, bem como o cumprimento das determinações legais e em conformidade com a legislação vigente.

A estrutura da Ouvidoria não é compartilhada, sendo um componente exclusivo da empresa Novotempo Administradora de Consórcios Ltda.

Pelo porte a empresa e sua capacidade de atendimento, e por ter uma relação direta com os seus clientes, a maioria das solicitações dos consorciados são resolvidas pela nossa Central de Atendimento, através dos canais de:

- E-mail atend@novotempoconsorcio.com.br ;
- Whatsapp (19) 99178-1043;
- Telefone (19) 3407-5356;

Atendemos todos os consorciados que já tenham sido atendidos pela Central de Atendimento e que não se sentiram satisfeitos com a solução apresentada sob o ponto de vista do consorciado. Caso você ainda não tenha registrado sua reclamação junto à Central de Atendimento, solicitamos que o faça através do nosso site na aba fale conosco ou e-mail sac@novotempoconsorcio.com.br , o prazo para resposta é em até 03 dias úteis, caso não obtenha uma solução satisfatória pode acionar a Ouvidoria, através dos canais ouvidoria@novotempoconsorcio.com.br ou 08007774185.

A Ouvidoria tem o compromisso de defender os direitos dos consorciados perante a Administradora com imparcialidade, promovendo melhorias em nossos produtos e serviços e estreitando cada vez mais nosso relacionamento.

Nossa Ouvidoria está constituída de acordo com as normas dos órgãos reguladores, nesse sentido, o acesso a Ouvidoria está condicionada aos seguintes pré-requisitos:

- Ser Cliente da Instituição Financeira;
- Ter número protocolo da reclamação registrado através na aba fale conosco ou e-mail sac@novotempoconsorcio.com.br;

Não atendendo aos critérios de acesso à Ouvidoria, a manifestação do cliente é encerrada.

Além das demandas acolhidas pelos canais supracitados, a Ouvidoria também dá tratativas às manifestações realizadas junto ao Banco Central do Brasil (Bacen) através do registrar reclamações.

Uma vez registrada no sistema interno, todas as demandas registradas na Ouvidoria e Bacen, são analisadas, quando detectada a necessidade, os departamentos relacionados são acionados para atendimento e/ou prestação de informações adicionais.

Concluída a análise/ações cabíveis em cada manifestação, a resposta é encaminhada ao cliente por carta ou e-mail. Conforme determina a Circular do Bacen nº 28 de 23/10/2020 o prazo para resposta da demanda não pode ultrapassar dez dias úteis.

Informamos que a Novotempo Administradora de Consórcios Ltda no 2º semestre de 2023 não teve reclamação registrada na Ouvidoria e Bacen.

Alinhado ao compromisso com os nossos clientes, bem como em cumprimento às determinações legais, a Ouvidoria segue disponível para solucionar 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.

Sem mais,

Novotempo Administradora de Consórcios Ltda.