

SERVOPA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA
OUIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 1º SEMESTRE 2025

À

Diretoria da Servopa Administradora de Consórcios Ltda

c/c Comitê de Auditoria da Servopa Administradora de Consórcios Ltda

Auditoria Interna da Servopa Administradora de Consórcios Ltda

Prezados(as) senhores(as),

Em conformidade com a Resolução 28/2020, editada pelo Banco Central do Brasil, cumpre-nos apresentar a V. Sras. os resultados das atividades da Ouvidoria desta Administradora relativas ao 1º semestre de 2025, bem como pontuar questões importantes ao bom desenvolvimento de suas atividades e sugestões de aprimoramento.

A seguir dispomos em tópicos dados para melhor análise de nossas atividades.

1. Eficácia dos trabalhos da ouvidoria

A ouvidoria da Servopa está devidamente implantada e em perfeito funcionamento. Todas as reclamações recebidas foram devidamente registradas, instruídas e respondidas dentro do prazo máximo de 10 dias úteis, previsto na citada norma.

A Administradora está observando as normas que instituíram e regulamentaram a ouvidoria nas empresas administradoras de consórcio, não sendo verificado qualquer tipo de resistência quanto à sua liberdade de atuação.

A Administradora mostra-se comprometida com o bom desenvolvimento das atividades da ouvidoria, incentivando o treinamento e qualificação do ouvidor e pessoal diretamente envolvido com suas atividades.

2. Estrutura, instalações, pessoal e deficiências detectadas

A ouvidoria conta atualmente com sistema informatizado para administração e controle das demandas e com pessoal suficiente para o suporte necessário ao seu normal desenvolvimento, sendo 1 ouvidor, 1 atendente e 1 administrador responsável pela ouvidoria.

Quanto aos demais quesitos deste tópico, não se verificou qualquer irregularidade.

3. Proposições ao conselho de administração

Sem proposições, tendo em vista não terem sido observadas reclamações reiteradas sobre um mesmo tema ou situações que justifiquem atenção especial da administradora.

4. Treinamento e certificação dos membros da ouvidoria.

Todos os membros da ouvidoria estão devidamente treinados, sendo que o diretor responsável e o ouvidor já haviam sido certificados por ocasião da instalação da ouvidoria. Contudo, no primeiro semestre de 2018, ouvidor, diretor e atendente fizeram novo curso de formação e foram novamente certificados.

5. Critérios para apreciação das demandas.

Os critérios utilizados para a classificação das reclamações são: procedente solucionada; procedente não solucionada e; improcedente;

São procedentes reclamações que, após detida análise pela ouvidoria, constatou-se que a Administradora deixou de observar disposição expressa de normas legais, administrativas ou manual de procedimentos internos. Solucionadas são as reclamações procedentes que a Administradora atendeu à solicitação do reclamante ou, quando não mais possível fazê-lo, apresentou alternativa por ele aceita. Não solucionadas são reclamações que à Administradora não foi possível atender diretamente ao pedido do reclamante ou ainda quando este não aceita solução alternativa ao seu pedido.

Improcedentes são reclamações que não encontram respaldo em normas legais, administrativas ou no manual de controles internos, sendo que a negativa será apresentada ao reclamante de forma fundamentada.

Também será considerada improcedente a reclamação cuja análise do seu mérito não foi possível por motivos alheios à vontade da Administradora ou ainda porque a ouvidoria foi informada de que o reclamante compôs diretamente com o departamento.

6. Estatísticas

A ouvidoria da Servopa recebeu no 1º semestre de 2025 três (3) reclamações, tendo sido registrada, processada, analisada e devidamente respondida. As reclamações foram tidas como improcedentes e se referiam à forma de correção dos valores pagos a consórcio cancelado.

7. Considerações finais

Não houve neste semestre nenhuma ocorrência relevante a justificar remessa de relatório ou provocação da administradora sobre situações graves fora da periodicidade semestral.

Para encerrar, a ouvidoria agradece o empenho e esforço da administração da Servopa e dos membros que se dedicaram para ver realizada mais essa etapa dos trabalhos.

Curitiba, 04 de julho de 2025

DocuSigned by:

Julio Cesar Cabral

4A1413E5EA814FA...

Julio Cesar Cabral

Administrador Responsável

Assinado por:

Rafael dos Santos Kirchhoff

A0D9348546FA4F4...

Rafael dos Santos Kirchhoff

Ouvidor