



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º semestre de 2026

O QUE É A OUVIDORIA E QUAL SUA FINALIDADE?

A Ouvidoria é um canal de atendimento secundário, cuja finalidade é atender, em última instância, as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimentos tradicionais (SAC, telefone, e-mail, autoatendimento e físico).

É um canal de atendimento imparcial e independente, que tem como missão e objetivo mediar conflitos e atuar na defesa dos interesses de clientes e parceiros de negócios.

QUANDO PODE ACIONAR?

Após atendimento nos canais tradicionais, cuja resposta foi insatisfatória, a Ouvidoria pode ser acionada, sendo necessário o protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos nossos canais de atendimento, relacionado à situação que originou a reclamação.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Improcedente: reclamação que, após a análise da Ouvidoria, não foi possível identificar qualquer tipo de desvio, levando em consideração os fatos narrados e as evidências apresentadas.

Procedente: reclamação que, após a análise da Ouvidoria, foi possível identificar que ocorreu algum tipo de desvio.

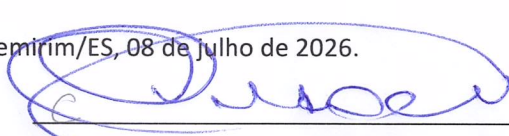
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Ocorrências RDR	0	0	0	0	1	0
Ocorrências Ouvidoria 0800	0	1	1	1	4	1
Total Ocorrências	0	1	1	1	5	1
Quantidade de Clientes	9947	9601	9454	9463	9139	9169
Percentual de ocorrências	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
Apenas Informativo		8				
Reclamações	Improcedentes	1	Proced./total	Cálculo	Proced./Ativos	Cálculo
	Procedentes	0	0,000%	Recl. Procedentes	0,000%	Recl. Procedentes
		1		Total Reclamações		Clientes Ativos

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

0800 283 35 26 – ouvidoria@consorciosolucao.com.br

Cachoeiro de Itapemirim/ES, 08 de julho de 2026.


SOLUÇÃO ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA