

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º semestre de 2025

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	Maio	Junho
Quantidade de Ocorrências	0	0	0	0	0	0
Quantidade de Clientes	10816	10736	10342	10317	10302	10300
Percentual de ocorrências	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%

Improcedentes	0	<i>Proced./total</i>	<i>Cálculo</i>
Procedentes	0	0,000%	<i>Recl. Procedentes</i>
	0		<i>Total Reclamações</i>

<i>Proced./Ativos</i>	<i>Cálculo</i>
0,000%	<i>Recl. Procedentes</i>
	<i>Clientes Ativos</i>

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

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