

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2024

## 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.

|                                  | Julho  | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|----------------------------------|--------|--------|----------|---------|----------|----------|
| <b>Quantidade de Ocorrências</b> | 0      | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        |
| <b>Quantidade de Clientes</b>    | 12356  | 12212  | 11397    | 11374   | 11342    | 10642    |
| <b>Percentual de ocorrências</b> | 0,000% | 0,000% | 0,000%   | 0,000%  | 0,000%   | 0,000%   |

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

|                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| <i>Proced./Ativos</i> | <i>Cálculo</i>           |
| <b>0,000%</b>         | <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](mailto:ouvidoria@consorciosolucao.com.br)