



ALPHA ADMINISTRADORA
CONSÓRCIOS

RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
2º SEMESTRE 2025

SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORIA	03
APRESENTAÇÃO	04
OBJETIVO	04
DATA BASE	04
ORGANIZAÇÃO	05
CANAIS DE ATENDIMENTO	07
NÚMEROS E ESTATÍSTICA	07
RESULTADOS APURADOS	07
MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	09
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	10
PRAZOS DE RESPOSTAS	11
AÇÕES DE APRIMORAMENTO	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



MENSAGEM DA OUVIDORIA

Senhores,

Apresentamos o Relatório Semestral Quantitativo e Qualitativo referente à atuação da Ouvidoria, elaborado com o objetivo de demonstrar, de forma transparente e estruturada, os resultados alcançados no período, bem como as ações desenvolvidas e os aprimoramentos implementados a partir das manifestações recebidas.

O presente relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Alpha Administradora de Consórcio Ltda. e contempla uma visão geral dos principais indicadores de desempenho da Ouvidoria, além das oportunidades de melhoria identificadas e implantadas com base nas opiniões, reclamações, solicitações e denúncias apresentadas por nossos consorciados.

A Ouvidoria atua de forma imparcial, independente e técnica, analisando cada manifestação com foco na escuta ativa, no tratamento adequado das demandas e na identificação de oportunidades de aprimoramento dos processos internos, em conjunto com as áreas responsáveis da Administradora. Seu papel é contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento do relacionamento com os consorciados.

Na condição de canal institucional para o recebimento de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria exerce a função de mediação de conflitos entre o consorciado e a Administradora, pautando sua atuação nos princípios da ética, eficiência, boa-fé, imparcialidade, sigilo e transparência, em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

O trabalho da Ouvidoria é desenvolvido de forma integrada com todas as áreas de relacionamento e de apoio da Administradora, com o objetivo de assegurar um tempo médio de resposta adequado, bem como soluções claras, fundamentadas e alinhadas às expectativas e aos direitos dos consorciados.

Para o primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria manterá seu foco na busca contínua por melhorias em todos os canais de atendimento da Administradora, visando proporcionar uma experiência cada vez mais positiva, eficiente e transparente, tanto para os consorciados quanto para os colaboradores.

Agradecemos a confiança depositada em nosso trabalho e reafirmamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e com o fortalecimento do relacionamento institucional.

Contem conosco sempre!

Cordialmente,



Lilian Da Silva Coelho Rocha
Ouvidora



APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil, publicada em 26 de outubro de 2020, a Ouvidoria integra formalmente a estrutura organizacional desta Administradora de Consórcios, tendo como finalidade assegurar o direito dos clientes de serem ouvidos e de terem suas demandas, tanto individuais quanto coletivas, devidamente registradas, analisadas e tratadas de forma adequada no âmbito da instituição. A Ouvidoria atua como instância independente de interlocução, intermediando as relações entre os clientes que a demandam e as áreas internas competentes, promovendo a qualidade da comunicação, o fortalecimento do relacionamento institucional e a construção de laços de confiança e colaboração mútua.

A atuação da Ouvidoria observa, de maneira rigorosa, as diretrizes e normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, bem como as disposições legais aplicáveis às Administradoras de Consórcios, no que se refere à obrigatoriedade de instituir e manter serviços estruturados para o recebimento, tratamento e resposta de reclamações, sugestões, solicitações e demais manifestações dos consorciados. Além disso, a Ouvidoria contribui para a implementação de mecanismos e instrumentos de participação, acompanhamento e controle da atuação institucional e da qualidade dos serviços ofertados.

Nesse contexto, e com o objetivo de atender integralmente às determinações da regulamentação vigente, a Ouvidoria foi instituída como um instrumento de fortalecimento da governança, prevenção de falhas administrativas e mitigação de riscos, estimulando práticas pautadas pela transparência, pelo cumprimento das normas internas e externas e pela busca contínua da excelência no atendimento, sempre com foco no respeito e na valorização do cliente.

A atuação da Ouvidoria pauta-se, ainda, pela transparência dos procedimentos administrativos e gerenciais, pelo tratamento célere eficiente das manifestações recebidas e pela observância rigorosa do sigilo das informações, dados e fatos envolvidos, sempre que necessário, assegurando a confidencialidade, a imparcialidade e a integridade dos processos.

OBJETIVO

A Ouvidoria tem como objetivo primordial aprimorar e aperfeiçoar continuamente a atuação institucional e o atendimento prestado pela Administradora, promovendo, de forma permanente, um ambiente de escuta qualificada, acolhimento e respeito ao cliente. Nesse contexto, o consorciado é reconhecido como pessoa e como sujeito pleno de direitos, devendo suas manifestações ser tratadas com imparcialidade, diligência e confidencialidade.

A Ouvidoria atua, ainda, como instância de interlocução independente entre o cliente e a Administradora que representa, assegurando que as manifestações recebidas – tais como reclamações, sugestões, solicitações e elogios – sejam devidamente analisadas e respondidas de maneira clara, objetiva e fundamentada. Esse processo de mediação permite que as demandas apresentadas contribuam efetivamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, para o aperfeiçoamento dos processos internos, bem como para o fortalecimento das práticas de gestão, governança e relacionamento com os consorciados.

DATA BASE

Atividades desenvolvidas pelo departamento de Ouvidoria relacionadas a ocorrências registradas e respondidas entre os dias 01/07/2025 e 31/12/2025.



ORGANIZAÇÃO



A Alpha Administradora de Consórcio Ltda. possui estrutura de governança compatível com as exigências legais e regulamentares, sendo composta por Diretor Responsável e por Ouvidor devidamente designado e formalmente registrado junto ao Banco Central do Brasil, em conformidade com a regulamentação aplicável às administradoras de consórcios.

O Ouvidor encontra-se devidamente certificado, nos termos da legislação vigente, e atua de forma independente, imparcial e técnica, sendo responsável por:

- Monitorar todos os canais de reclamações diariamente para garantir os atendimentos e respostas dentro dos prazos estipulados pela Administradora;
- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes dentro do ciclo de vida do produto consórcio, considerando todas as etapas do processo;
- Prestar esclarecimentos aos clientes demandantes, acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- Manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria ou os administradores, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;
- Tratar todas as reclamações que chegarem ao canal da Ouvidoria, incluindo as denúncias e reclamações encaminhadas pelo Banco Central e formalizar as respostas de acordo com cada canal de entrada, bem como, padronizar a resposta formal para o consorciado.
- Controlar todas as reclamações relacionadas ao processo de vendas e mapear as reclamações graves de cada representação a fim de nutrir as respectivas áreas de informações sobre o índice de reclamações e os desvios nas vendas, para que as áreas responsáveis possam aplicar as melhorias ou penalidades previstas na política de Representação Comercial e Institucional;
- Manter um canal de comunicação com todos os departamentos da Administradora, a fim de garantir o total cumprimento e prioridade ao atendimento das demandas de reclamações;
- Instituir um comitê para apresentação dos indicadores da ouvidoria com as áreas de planejamento estratégico e demais áreas pertinentes e promover um processo de melhoria contínua de todos os processos e áreas, cujas reclamações apresentarem falhas ou fragilidades dos processos internos;



OUVIDORA	LILIAN DA SILVA COELHO ROCHA
ADMINISTRADOR RESPONSÁVEL	ACACIA FERNANDA LOPES

CANAIS DE ATENDIMENTO



A Alpha Administradora de Consórcio Ltda. dispõe de uma estrutura organizacional específica e devidamente constituída para o atendimento às exigências legais e regulamentares aplicáveis às administradoras de consórcios. Essa estrutura foi desenvolvida com o objetivo de assegurar um canal de comunicação direto, acessível e eficiente, tanto para seus consorciados quanto para seus colaboradores, promovendo a transparência, o adequado tratamento das

demandas e o fortalecimento do relacionamento institucional por meio dos seguintes canais de atendimento:

TELEFONE	Telefone Gratuito	0800 729 1979 Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.
SITE	Site Corporativo	https://alphaconsorcio.com
E-MAIL	E-mail Específico	ouvidoria@alphaconsorcio.com Após o recebimento de qualquer e-mail de consorciado ou não consorciado o ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato dele no SAC. E caso o demandante ainda não possua um protocolo de atendimento do SAC em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido ao canal de 1ª instância. Sendo uma demanda de ouvidoria, são efetuadas as devidas validações e atendimento ao consorciado.
SAC	SAC	3003-2202 Para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações. Através dos canais informados a administradora mantém uma relação estreita com seus consorciados mantendo sempre o compromisso de prestar um atendimento humanizado e especializado visando a agilidade e transparência nas informações

Tais formas de acesso à Ouvidoria são amplamente divulgados em boletos mensais contratos, folders, sites e materiais de divulgação da administradora.



NÚMEROS E ESTATÍSTICA



Resultados Apurados

Por meio do presente relatório, foi realizado o levantamento consolidado de todas as demandas tratadas pelo Departamento de Ouvidoria no período compreendido entre 01/07/2025 e 31/12/2025. Ao longo do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria recepcionou e acompanhou um total de 3.034 demandas, as quais foram devidamente registradas, analisadas e tratadas conforme os procedimentos internos e as normas aplicáveis.

Os resultados apresentados foram apurados com base em controle interno específico, mantido e atualizado diariamente pelos analistas da Ouvidoria. Esse controle assegura a rastreabilidade das informações, a confiabilidade dos dados consolidados e o monitoramento contínuo dos prazos, contribuindo para a transparência dos processos e para a geração de indicadores que subsidiam a tomada de decisão e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Canal de Reclamação x Quantidade de demandas.

CANAL DE RECLAMAÇÃO	TOTAL
0800/ E-MAIL	2924
BACEN	110
Total Geral	3034



NÚMEROS E ESTATÍSTICAS



Canal da Reclamação x Quantidade de Demandas identificadas por mês.

CANAL DE RECLAMAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
BACEN	21	21	13	20	13	14	110
0800/E-MAIL	702	490	467	500	384	381	2924
TOTAL GERAL	723	511	480	520	367	403	3034

QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEGMENTO

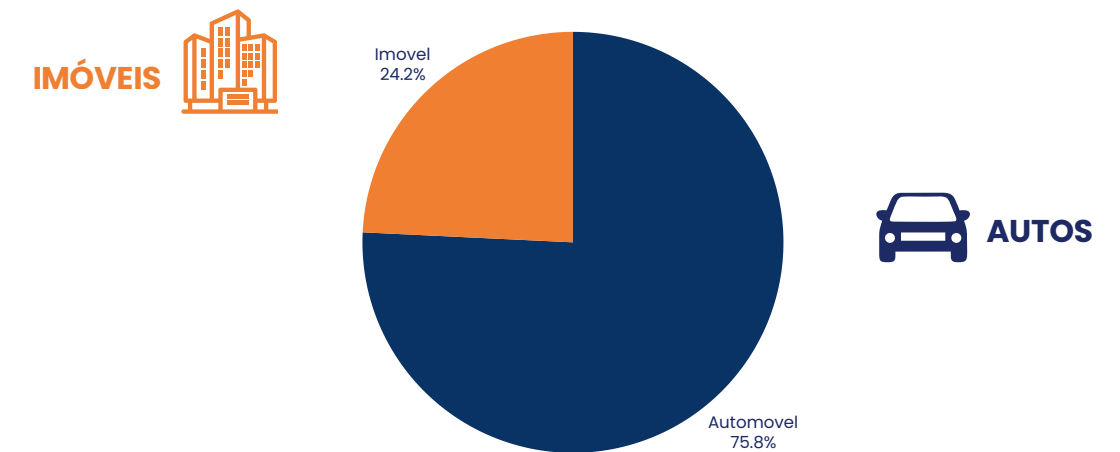
SEGMENTO	TOTAL
AUTO	2269
IMOVEL	721
SERVIÇOS	32
NÃO IDENTIFICADOS (NÃO CONSORCIADOS)	12
Total Geral	3034



NÚMEROS E ESTATÍSTICAS

QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEGMENTO

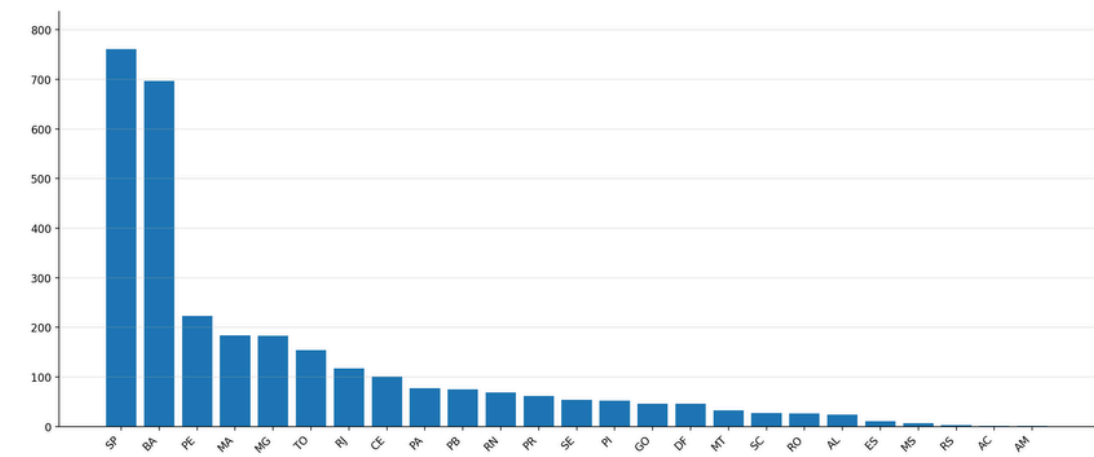
Após controle e análise do Depto de ouvidoria visando identificar segmento com maior quantidade de demandas. Identificamos o percentual de reclamações recepcionadas por segmento conforme gráfico abaixo:



QUANTIDADE DE DEMANDAS POR ESTADO

ESTADO	QUANTIDADE
SP	761
BA	697
PE	223
MA	184
MG	183
TO	154
RJ	117
CE	101
PA	77
PB	75
RN	69
PR	62
SE	54
PI	52
GO	46
DF	46
MT	33
SC	27
RO	26
AL	24
ES	11
MS	7
RS	3
AC	1
AM	1

Total Geral 3034



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos consorciados e usuários.

A classificação da solução, com relação à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas de correção para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramento de processos para a solução da ocorrência.

Improcedente – Reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis, regulamentos ou ao código do consumidor.

Procedente Solucionada – Reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, as leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvidas no prazo de até 10 dias.

Pendente – Qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

No Segundo semestre de 2025, das Reclamações registradas via Ouvidoria, finalizamos com as seguintes conclusões:

CONCLUSÃO

QUANTIDADE

IMPROCEDENTE

2966

PENDENTE

8

PROCEDENTE SOLUCIONADA

60

TOTAL GERAL

3034



PRAZOS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria atua de forma diligente na análise, tratamento e resposta às demandas recebidas, priorizando a agilidade sem prejuízo da qualidade, da clareza e da consistência das informações prestadas aos consorciados. Todos os registros são acompanhados de forma criteriosa, com o objetivo de garantir soluções efetivas e alinhadas às normas internas e regulamentares.

No segundo semestre de 2025, o prazo médio de resposta das demandas registradas na Ouvidoria foi de 7 dias úteis, desempenho significativamente inferior ao prazo regulamentar máximo de 10 dias úteis. Destaca-se que 70% das demandas foram solucionadas e respondidas de forma definitiva em até 7 dias úteis, enquanto os 30% restantes receberam resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar estabelecido. Esse resultado evidencia a eficiência operacional da Ouvidoria e o comprometimento da administradora com a celeridade, a transparência e a qualidade no atendimento aos consorciados.

AÇÕES DE APRIMORAMENTO



A partir das reclamações e manifestações registradas, a Ouvidoria realiza a análise criteriosa de cada demanda, identificando as causas das ocorrências relatadas e avaliando os impactos para os consorciados e para a administradora. Com base nessas análises, são apresentadas propostas de aprimoramento de processos, produtos e serviços aos gestores das áreas responsáveis e, quando necessário, à Diretoria, sempre com o objetivo de promover melhorias contínuas e gerar resultados positivos e sustentáveis para todos os consorciados e parceiros comerciais.

Além disso, a Ouvidoria exerce um papel ativo de orientação e conscientização junto às áreas envolvidas, disseminando boas práticas de atendimento, transparência e conformidade. Esse trabalho é desenvolvido com o pleno apoio da Alta Administração, que demonstra constante empenho em assegurar um atendimento claro, objetivo e eficiente, reforçando o compromisso institucional com a satisfação dos consorciados, o fortalecimento do relacionamento e a excelência na prestação de serviços.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria ao longo do segundo semestre de 2025 foram eficazes e alcançaram os objetivos propostos. As demandas recebidas foram analisadas com responsabilidade, imparcialidade e dentro dos prazos estabelecidos, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos e para o fortalecimento da relação de confiança entre a administradora e seus consorciados.

A Ouvidoria tem como principal objetivo zelar pelos interesses dos consorciados, atuando como um canal de escuta qualificado e mediador no relacionamento entre a administradora e o cliente. Nesse contexto, as diretrizes da Política de Relacionamento com os Consorciados reforçam o compromisso da administradora com a ética, a transparência e o respeito, alinhadas a uma cultura organizacional voltada ao bom relacionamento, à valorização das necessidades dos consorciados e ao engajamento dos colaboradores.

Para o próximo semestre, a Ouvidoria manterá seu compromisso com a busca constante por melhorias nos canais de atendimento e nos fluxos de tratamento das demandas, visando à excelência no atendimento, ao aprimoramento da experiência do consorciado e ao fortalecimento da imagem institucional da administradora.



*Especialistas em
realizar sonhos
com consórcios!*



alphadministradora.com.br    