



**ALPHA ADMINISTRADORA**  
CONSÓRCIOS



RELATÓRIO DE  
**OUVIDORIA**  
1º 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 nosso relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria.

Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Alpha Administradora de Consorcio Ltda. e nele apresentamos uma visão geral sobre os indicadores de Ouvidoria e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos nossos consorciados.

A ouvidoria atua de forma imparcial e independente, analisando as manifestações focada na escuta ativa, buscando oportunidades de melhoria dos processos junto à administradora.

Conduzida de opiniões, reclamações e denúncias, a ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o consorciado e a administradora, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, boa-fé, isenção, sigilo e transparência.

Trabalhamos constantemente com todas as áreas de relacionamento e apoio da administradora para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente.

Nossa meta para o segundo semestre de 2025 continuará focada em melhorias contínuas em todos os canais de atendimento da administradora, proporcionando uma boa experiência de atendimento aos nossos consorciados e colaboradores.

Agradecemos a confiança.

Contem conosco sempre!

Cordialmente,

Cordialmente,



Lilian Da Silva Coelho Rocha  
Ouvidora



## APRESENTAÇÃO

---

Em atenção a Resolução 28/20 do Banco Central do Brasil publicada em 26/10/2020, a Ouvidoria integra a estrutura organizacional desta administradora de consórcios e tem como finalidade viabilizar o direito dos clientes de serem ouvidos e de terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem. Sua função é intermediar as relações entre os clientes que a demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

A atuação da ouvidoria atende, fundamentalmente, às diretrizes e normas do Banco Central do Brasil, observadas as disposições legais das Administradoras de Consórcios, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos clientes, mecanismos e instrumentos de participação e controle sobre sua atuação e serviços ofertados aos consorciados.

Nesse contexto, e visando dar cumprimento à determinação das normas vigentes, a ouvidoria foi instituída como instrumento contra a má administração, estimulando a transparência, o controle das normas e a qualidade no atendimento, promovendo o adequado respeito ao cliente.

Pauta-se, também, na transparência dos procedimentos administrativos e gerenciais, tratando com agilidade as manifestações e em mantendo o sigilo das informações e fatos, quando necessário.

## OBJETIVO

---

A Ouvidoria tem como objetivo aprimorar e aperfeiçoar a atuação e o atendimento da administradora e promover, de forma permanente, o acolhimento ao cliente, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos e de ter como o processo de interlocução entre o cliente e a Administradora por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de processos e gestão.

## DATA BASE

---

Atividades desenvolvidas pelo departamento de Ouvidoria relacionadas a ocorrências registradas e respondidas entre os dias **01/01/2025 e 30/06/2025**.



## ORGANIZAÇÃO

---

A **Alpha Administradora de Consorcio Ltda** é composta por um diretor responsável e um ouvidor devidamente designado perante o Banco Central do Brasil.

Ouvidor este, devidamente certificado conforme legislação vigente, 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;
- 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 Consorcio Ltda** possui estrutura específica para atendimento das exigências regulamentares legais, como canal de atendimento direto com seus consorciados e colaboradores através de:

|                 |                                   |  |
|-----------------|-----------------------------------|--|
| <b>TELEFONE</b> | Telefone Gratuito                 | 0800 729 1979Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.   |
| <b>SITE</b>     | Site Corporativo                  | <a href="http://www.alphaconsorcio.com">www.alphaconsorcio.com</a>   |
| <b>E-MAIL</b>   | E-mail Específico                 | <a href="mailto:ouvidoria@alphaconsorcio.com">ouvidoria@alphaconsorcio.com</a><br>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. |
| <b>SAC</b>      | Central de atendimento ao cliente | 3003-2202<br>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 ESTATÍSTICAS

### Resultados Apurados

Foi realizado através deste relatório, o levantamento de todas as demandas tratadas pelo departamento de Ouvidoria no período de 01/01/2025 e 30/06/2025. No primeiro semestre de 2025 foram recepcionadas um total de 2177 demandas.

Os resultados foram obtidos através de um controle interno preenchido e atualizado pelos analistas de ouvidoria diariamente.

#### CANAL DA RECLAMAÇÃO X QUANTIDADE DE DEMANDAS.

| CANAL RECLAMAÇÃO | TOTAL        |
|------------------|--------------|
| E-MAIL/0800      | 2099         |
| RDR              | 78           |
| <b>TOTAL</b>     | <b>2.177</b> |

#### CANAL DA RECLAMAÇÃO X QUANTIDADE DE DEMANDAS IDENTIFICADAS POR MÊS.

| CANAL DE RECLAMAÇÃO | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | TOTAL       |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| BACEN               | 17         | 11         | 10         | 14         | 12         | 14         | 78          |
| E-MAIL/0800         | 300        | 450        | 290        | 400        | 520        | 139        | 2099        |
| <b>TOTAL GERAL</b>  | <b>317</b> | <b>461</b> | <b>300</b> | <b>414</b> | <b>532</b> | <b>153</b> | <b>2177</b> |

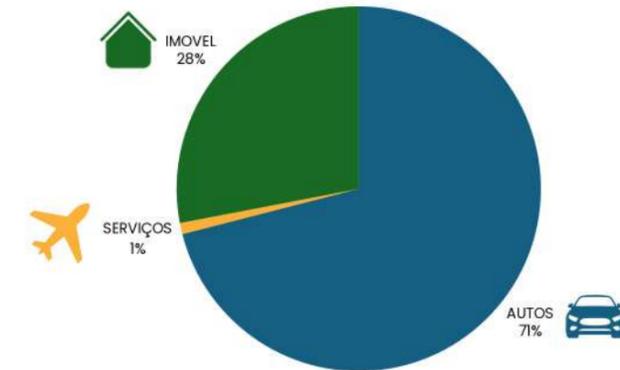
#### QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEGMENTO

| SEGMENTO                             | TOTAL       |
|--------------------------------------|-------------|
| AUTO                                 | 1540        |
| IMOVEL                               | 609         |
| SERVIÇOS                             | 22          |
| NÃO IDENTIFICADOS (NÃO CONSORCIADOS) | 6           |
| <b>Total Geral</b>                   | <b>2177</b> |



## NÚMEROS E ESTATÍSTICAS

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  |
|--------------------|-------------|
| BA                 | 514         |
| SP                 | 448         |
| MG                 | 173         |
| PE                 | 138         |
| CE                 | 127         |
| PA                 | 111         |
| TO                 | 102         |
| MA                 | 86          |
| RJ                 | 81          |
| PR                 | 51          |
| DF                 | 51          |
| GO                 | 44          |
| PB                 | 34          |
| PI                 | 32          |
| RO                 | 31          |
| MT                 | 26          |
| SE                 | 22          |
| AL                 | 20          |
| RN                 | 19          |
| AM                 | 17          |
| ES                 | 17          |
| RS                 | 11          |
| SC                 | 10          |
| MS                 | 8           |
| AP                 | 3           |
| NI                 | 1           |
| <b>Total Geral</b> | <b>2177</b> |



Após controle e análise do Depto de ouvidoria visando identificar os principais ofensores identificamos percentual de demandas recepcionadas por estado conforme gráfico abaixo:



## 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 resolvida 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 TOTAL

|                          |      |
|--------------------------|------|
| IMPROCEDENTE - ENCERRADA | 2061 |
| PROCEDENTE - SOLUCIONADA | 112  |
| PENDENTE                 | 4    |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| <b>Total Geral</b> | <b>2177</b> |
|--------------------|-------------|

## PRAZOS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria correspondente ao 1º semestre de 2025 foi de 7 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 90% das demandas recebidas foram respondidas em até 7 dias úteis e 10% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

## AÇÕES DE APRIMORAMENTO



A partir das reclamações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa da ocorrência relatada a administradora e propõe aos gestores, e diretoria quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que tenha retorno positivo para todos os nossos consorciados e parceiros.

A ouvidoria desenvolve um trabalho de conscientização junto às áreas responsáveis, sempre contando com o total apoio da administração, a qual tem se esforçado para atender de forma clara e objetiva todos os nossos consorciados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Concluímos que os trabalhos da Ouvidoria no segundo semestre de 2025 foram eficazes.

A preocupação em zelar e atender aos interesses de nossos consorciados são



Os principais objetivos do Ouvidoria. relacionamento entre administradora e consorciado. As diretrizes da Política de Relacionamento com os consorciados reforçam o compromisso da administradora com a ética e transparência com cultura organizacional voltada ao relacionamento, valorizando sempre as necessidades dos consorciados e colaboradores.

Neste semestre continuaremos na busca contante de melhorias para os canais de atendimento buscando a excelência a todos.

---

ACACIA FERNANDA LOPES  
ADMINISTRADORA RESPONSÁVEL

---

LILIAN DA SILVA COELHO ROCHA  
OUVIDORA



*Especialistas em  
realizar sonhos  
com consórcios!*



[alphadministradora.com.br](http://alphadministradora.com.br)    