

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º semestre | 2025

# Comprometimento

○ **Componente Organizacional da Ouvidoria** é amplamente divulgado a todas as áreas da empresa, criando o comprometimento em todos os níveis com sua missão principal, que é a de representar o consorciado junto à **Disal Consórcios** de forma independente e imparcial, acompanhando sua manifestação até sua efetiva conclusão.

A satisfação dos consorciados que são atendidos pela **Ouvidoria** reflete a eficácia dos trabalhos, sendo que, o **objetivo principal é solucionar o problema apresentado pelo cliente**, independente da ocorrência ser classificada como procedente ou improcedente.

# Classificação das Reclamações

## **Improcedente**

Os pedidos de informações, esclarecimentos de dúvidas e as reclamações, cujos assuntos estão claramente definidos em nosso regulamento dos grupos de consórcio, o qual reflete todas as normas definidas pelo Banco Central do Brasil.

## **Procedente solucionada**

Reclamações em que a ouvidoria solucionou o fato apresentado pelo consorciado, dentro do prazo estabelecido.

## **Procedentes não solucionada**

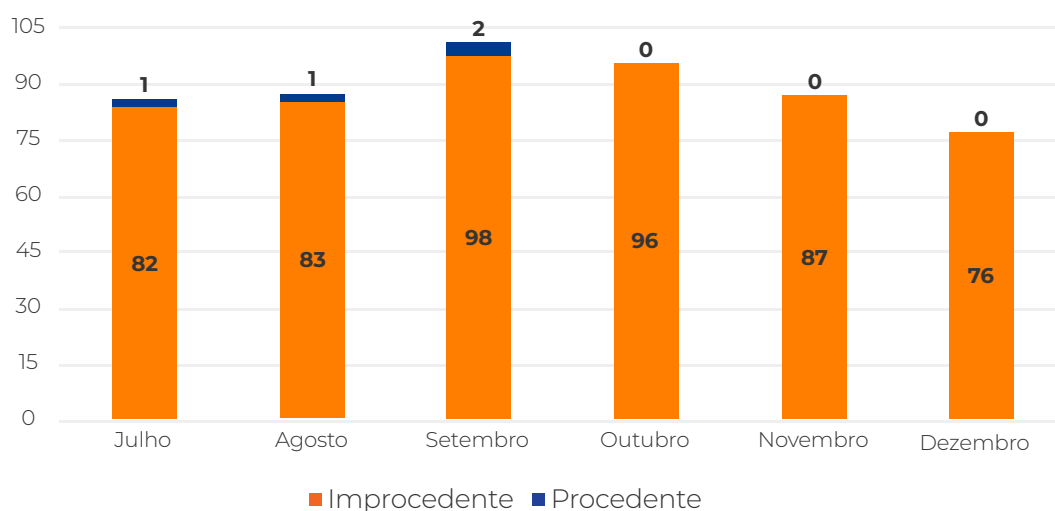
Reclamações recebidas no período em questão, e que a ouvidoria não solucionou até a data final deste período.

# Relatório de Reclamações

2º Semestre/25

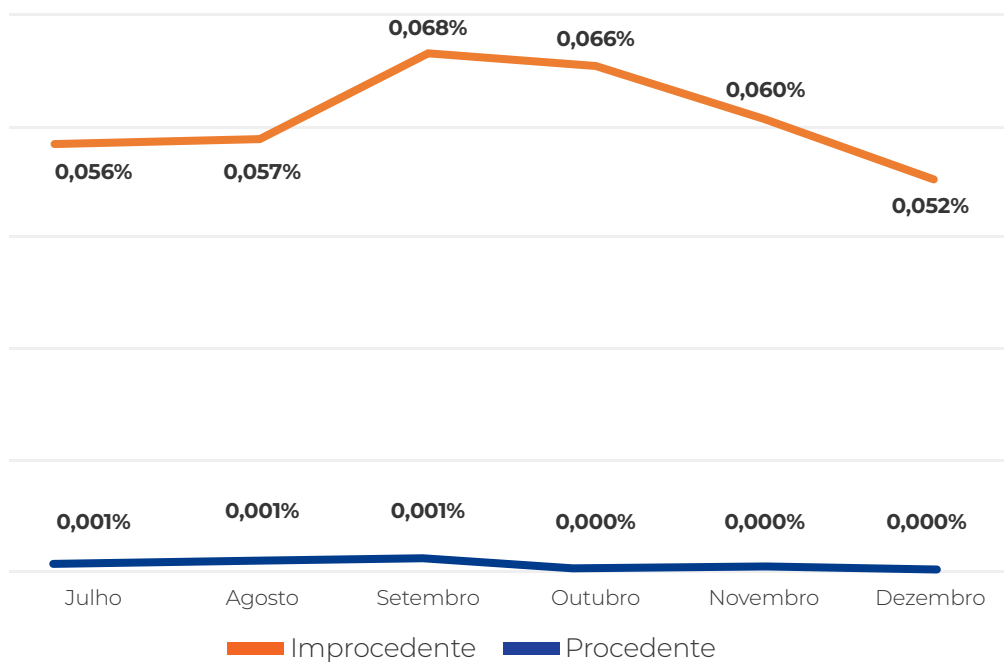
Mês	Improcedente	Procedente
Julho	82	1
Agosto	83	1
Setembro	98	2
Outubro	96	0
Novembro	87	0
Dezembro	76	0
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>4</b>

# Representatividade gráfica



# Comparativo

Quantidade de Atendimentos x Carteira Ativa



# Comparativo do semestre anterior

Quantidade de reclamações protocoladas.

Variação Parecer	1º/Sem. 2025	2º/Sem. 2025	
Procedente	3	4	↑ <b>33%</b>
Improcedente	443	522	↑ <b>18%</b>

# Conclusão

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da **Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil**, foram desempenhadas pela Disal Administradora de Consórcios de forma adequada durante o período analisado.

Assim sendo, reafirmamos que atuação da **Ouvidoria da Disal Administradora de Consórcios** ocorre de forma autônoma e transparente, garantindo ao consorciado o direito de resposta aos seus questionamentos.

## Canais de acesso à Ouvidoria

**Telefone:** 0800-725-2289

**Deficientes auditivos e de fala:**

0800-723-4646

Nosso atendimento é de **segunda a sexta** das 08h às 12h e das 13h às 17:30h