





KSK
Consórcio

SUMÁRIO



MENSAGEM DA
OUVIDORIA



A KSK
CONSORCIO



CANAIS
INTERNOS



RESULTADOS



MELHORIA
CONTÍNUA



Mensagem da Ouvidoria

Este relatório tem como objetivo apresentar o desempenho da Ouvidoria da KSK Consorcio, no **primeiro semestre de 2025**, com base nas demandas recebidas, tratativas, prazos de resposta, temas recorrentes e medidas de melhoria implementadas. A Ouvidoria atua como canal de segunda instância para os consorciados, promovendo a escuta ativa, a mediação de conflitos e a promoção da transparência institucional.



KSK CONSÓRCIO

A KSK é uma administradora de consórcios comprometida em tornar sonhos possíveis de forma acessível e planejada. Com foco em inovação, transparência e confiança, oferecemos soluções completas para quem deseja conquistar bens como motos, carros ou imóveis, sem juros e com parcelas que cabem no bolso. Mais do que vender consórcios, nosso propósito é transformar caminhos e facilitar conquistas.

RELATÓRIO
OUVIDORIA
1º SEMESTE
2025



CANAIS INTERNOS

(11)3410-8100

Atendimento especializado para suporte geral através de WhatsApp, dúvidas sobre contratos pagamentos e serviços de consórcio.

0800 771 44 46

Canal exclusivo para consorciados que já buscaram atendimento através do WhatsApp e mesmo assim desejam falar via telefone com um de nossos atendentes.

ouvidoria@kskconsorcio.com.br

Registre sua solicitação de forma prática e segura. Nossa equipe altamente qualificada analisará sua manifestação com cautela, transparência e garantindo um retorno detalhado e imparcial.



ksk
Consórcio

Resumo Quantitativo Relatório Ouvidoria 1º Semestre 2025

Reclamações em números

Quantidade de RDRs (BCB) – **25 demandas.**

A KSK fechou o primeiro semestre com apenas **6 *procedências*** junto ao Banco Central do Brasil.

Quantidade de e-mails recebidos pelo canal de ouvidoria: **380**
(base geral de e-mails recepcionados, não necessariamente trata-se de reclamações).

Quantidade de ligações transferidas para Ouvidoria: **04**

Quantidade de Reclamações pelo site Reclame Aqui: **162**

Quantidade de análise de material (atendimento): **68**

Atendimento presencial: **01**

O Reclame Aqui é uma das ferramentas mais importantes disponíveis para o consumidor brasileiro. Criado com o objetivo de dar voz aos clientes insatisfeitos, o site se tornou um espaço essencial de transparência, pressão social e resolução de conflitos entre empresas e consumidores.

O site também se destaca por oferecer um **histórico de reputação** das empresas. Qualquer pessoa pode verificar:

- Como a empresa responde às reclamações
- Se resolve os problemas
- O nível de satisfação do consumidor
- A nota média da empresa e seu índice de resolução.

Desde 2023 a reputação da KSK é ÓTIMA! Comprovando que a empresa se importa de fato com nossos consorciados e que evidencia o compromisso contínuo da empresa com a satisfação dos clientes e busca por excelência no atendimento e resolução ágil das demandas.

ReclameAQUI



ótimo

Reclamações: 192

% de Voltaria a fazer negócio: 77.4%

% de respondidas: 99%

Nota do consumidor (média): 8.12

% de solução: 82.1%

Nota final não arredondada: 8.427

Melhoria contínua



A Ouvidoria KSK é essencial para garantir um atendimento eficiente, ético e alinhado às normas do Banco Central. Mais do que resolver reclamações, a Ouvidoria atua como canal estratégico de escuta, análise e transformação.



A Ouvidoria contribui para a **satisfação do consorciado, redução de riscos regulatórios e melhoria contínua dos serviços**, fortalecendo a confiança no sistema de consórcios.

Realizando sonhos!
Até breve.

