





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 segundo 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.



OUVIDORIA

KSK CONSORCIO

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.

RELATORIO
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 de 2025

Reclamações em números

Quantidade de RDRs (BCB)– **35 demandas**. A KSK fechou o primeiro semestre com apenas 12 **procedências** junto ao Banco Central do Brasil.

Quantidade de e-mails recebidos pelo canal de ouvidoria: **897** (base geral de e-mails recepcionados, não necessariamente trata-se de reclamações).

Quantidade de ligações transferidas para ouvidoria: **06**

Quantidade de Reclamações pelo site Reclame Aqui: **254**

Quantidade de análise de material (atendimento): **117**

Atendimento presencial: **00**

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 tornou-se um espaço essencial de transparência, pressão social e resolução de conflitos entre empresas e consumidores.

A plataforma também se destaca por oferecer um histórico público de reputação das empresas, permitindo que qualquer pessoa verifique aspectos como:

Como a empresa responde às reclamações;

Se os problemas apresentados são efetivamente resolvidos;

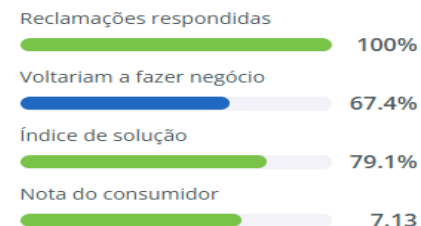
O nível de satisfação dos consumidores;

A nota média e o índice de resolução da empresa.

Desde 2023, a reputação da KSK é classificada como **ÓTIMA**, demonstrando o compromisso da empresa com seus consorciados e com a qualidade do atendimento prestado.

Em 2025, alcançamos a **nota 7,9 na plataforma**, resultado que reforça nossos esforços contínuos para atender com responsabilidade, transparência e respeito. Ainda assim, seguimos trabalhando diariamente para evoluir cada vez mais, aprimorando nossos processos e nosso atendimento, com o objetivo de oferecer uma experiência cada vez melhor aos nossos clientes e manter nosso compromisso com a excelência.

ReclameAQUI



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.

