





SUMÁRIO



MENSAGEM DA
OUVIDORIA



A KSK
CONSÓRCIO



CANAIS
INTERNOS



RESULTADOS



MELHORIA
CONTÍNUA

Mensagem da Ouvidoria

Este relatório tem como objetivo apresentar o desempenho da Ouvidoria da KSK Consórcio, no primeiro semestre de 2026, 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 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.

RELATORIO
OUVIDORIA
1º SEMESTE
2026



CANAIS INTERNOS

(11)3410-8100

Atendimento especializado para suporte geral, dúvidas sobre contratos, pagamentos e serviços de Consórcio.

0800 771 44 46

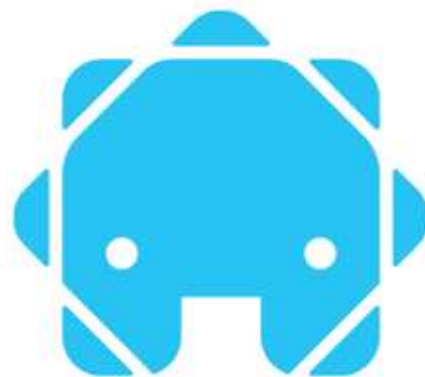
Canal exclusivo para consorciados que já buscaram atendimento através do WhatsApp e mesmo assim desejam falar via telefone com um de nossos atendentes.

(11)96658-5551

Atendimento exclusivo através de WhatsApp.

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 2026

Reclamações em números

Quantidade de RDRs (BCB)– **69 demandas**. A KSK fechou o primeiro semestre com **28 procedências** junto ao Banco Central do Brasil.

Quantidade de e-mails recebidos pelo canal de ouvidoria: **1.605** (base geral de e-mails recepcionados, não necessariamente trata-se de reclamações).

Quantidade de ligações transferidas para ouvidoria: **08**

Quantidade de Reclamações pelo site Reclame Aqui: **432**

Quantidade de análise de material (atendimento): **101**

Atendimento presencial: **00**

O Reclame Aqui é uma das principais plataformas de avaliação e relacionamento entre consumidores e empresas no Brasil, permitindo acompanhar indicadores como índice de resposta, resolução de problemas, satisfação dos clientes e nota de reputação.

Desde 2023, a KSK mantém a reputação ótima na plataforma, demonstrando seu compromisso com a qualidade do atendimento e a resolução das demandas dos consorciados.

No primeiro semestre de 2026, a empresa registrou nota **7,6**. Embora esse resultado seja inferior ao histórico recente, ele não significa que a empresa ofereça um serviço ruim. Pelo contrário, a nota continua refletindo um bom nível de satisfação dos clientes e reforça o compromisso da KSK em evoluir continuamente seus processos e atendimento.

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.

