



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2025



De acordo com a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, nossa Ouvidoria é responsável por oferecer um atendimento de última instância aos nossos clientes e usuários, visando reavaliar suas reclamações e solicitações que não foram satisfatoriamente resolvidas nos canais de atendimento primários.

Este relatório apresenta informações referentes ao período de 01 de Julho de 2025 a 31 de Dezembro de 2025.

Ouvidor

Henrique Diel do Nascimento

Administradora de Consórcios Becker Ltda.

Rua Pe. Maximiliano Von Lassberg, nº 755 - 2º Andar, Bairro Centro / Cerro Largo-RS - CEP 97900-00.

I Seção Descritiva

a) Avaliação de eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação precisa da sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados, inclusive relativos às consultas e sugestões de clientes.

b) Estrutura da Ouvidoria

A unidade de Ouvidoria foi implementada de acordo com a natureza e complexidade do nosso produto e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares, tendo como Ouvidor responsável, Sr. Henrique Diel do Nascimento. O serviço é realizado via 0800 647 9997 e website www.consorcioecker.com.br, sempre atendendo de segunda à sexta-feira em horário comercial.

c) Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Durante este período, não recebemos nenhuma solicitação ou reclamação através dos nossos canais de contato. No entanto, recebemos algumas solicitações de informações e dúvidas específicas que são pertinentes ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), as quais foram encaminhadas ao setor responsável para que possamos fornecer as devidas respostas aos solicitantes.

d) Proposições encaminhadas à Administração

Não foram encaminhadas proposições à Administração relativas a este período em função de não ter havido ocorrências no mesmo.

Este relatório também é encaminhado a toda a diretoria para conhecimento de todos.

Administradora de Consórcios Becker Ltda.

Rua Pe. Maximiliano Von Lassberg, nº 755 - 2º Andar, Bairro Centro - Cerro Largo - RS - CEP 97900-00.

II Conclusão

A Diretoria da Instituição julga adequada a estrutura de ouvidoria, para os clientes e usuários que necessitarem de atendimento.

Serão analisadas sugestões de melhorias, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

Avançaremos cada vez mais, sendo forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, levando suas demandas ao conhecimento da Diretoria desta Instituição, assim como a todos os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas, mantendo sempre o foco na satisfação de nossos clientes.

Cerro Largo, 05 de Janeiro de 2026



Eleonor Oscar Becker
Diretor Presidente
Administradora de Consórcios Becker Ltda.



Henrique Diel do Nascimento
Ouvidor