Consórcio BECKER
Fácil Comprar!

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1° Semestre de 2026

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 Janeiro de 2026 a 30 de Junho de 2026.

Ouvidor

Henrique Diel do Nascimento

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.consorciobecker.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.

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, 09 de Julho de 2026

Eleonor Oscar Becker
Diretor Presidente
Administradora de Consórcios Becker Ltda.

Henrique Diel do Nascimento
Ouvidor