



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA
1º SEMESTRE/2025

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo detalhar as atividades e os indicadores da Ouvidoria da Luiza Administradora de Consórcios Ltda (“Consórcio Magalu” ou “Administradora”) durante o período compreendido entre janeiro e junho de 2025. Esta publicação atende estritamente às disposições da Resolução n.º 28 do Banco Central do Brasil, de 23 de outubro de 2020.

A Ouvidoria do Consórcio Magalu atua como um canal de última instância e mediação, operando de forma estratégica, autônoma e imparcial na defesa dos direitos dos consumidores. A estrutura, compartilhada com a MagaluPay Instituição de Pagamento S.A., busca não apenas a resolução de conflitos não dirimidos pelos canais primários, mas também a análise crítica de processos internos, visando mitigar riscos e promover o aprimoramento contínuo da experiência do cliente.

2. CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria acolhe e dá tratamento formal, de última instância, às reclamações dos consorciados não solucionadas nestes canais. Para atendimento às manifestações dos clientes na Ouvidoria, são disponibilizados meios gratuitos de contato, quais sejam:

- Telefone (ligação gratuita): 0800 340 1214 - Opção 2 (Ouvidoria),
- Atendimento Digital (E-mail): ouvidoria@consorcioluiza.com.br

3. ESTATÍSTICAS E INDICADORES

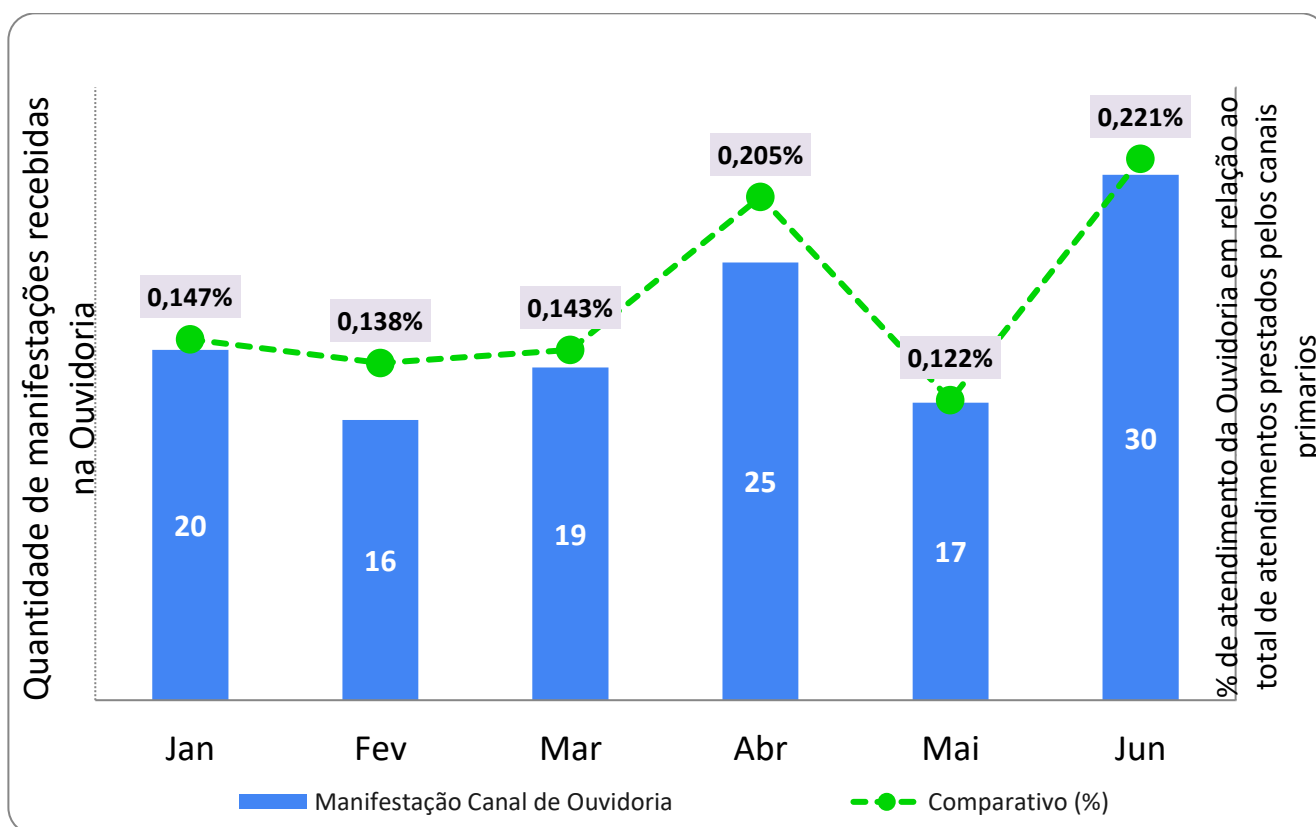
3.1 Indicador de Transbordo (Eficiência SAC vs. Ouvidoria)

A taxa de transbordo é um termômetro da saúde do atendimento inicial. Neste semestre, observamos uma excelente retenção nas instâncias primárias:

- Índice de Acionamento da Ouvidoria: 0,163%.

Este dado comprova que o SAC (0800 opção 1 e e-mail) está operando com alta eficácia, resolvendo as demandas logo no primeiro contato e evitando o escalonamento desnecessário de reclamações.

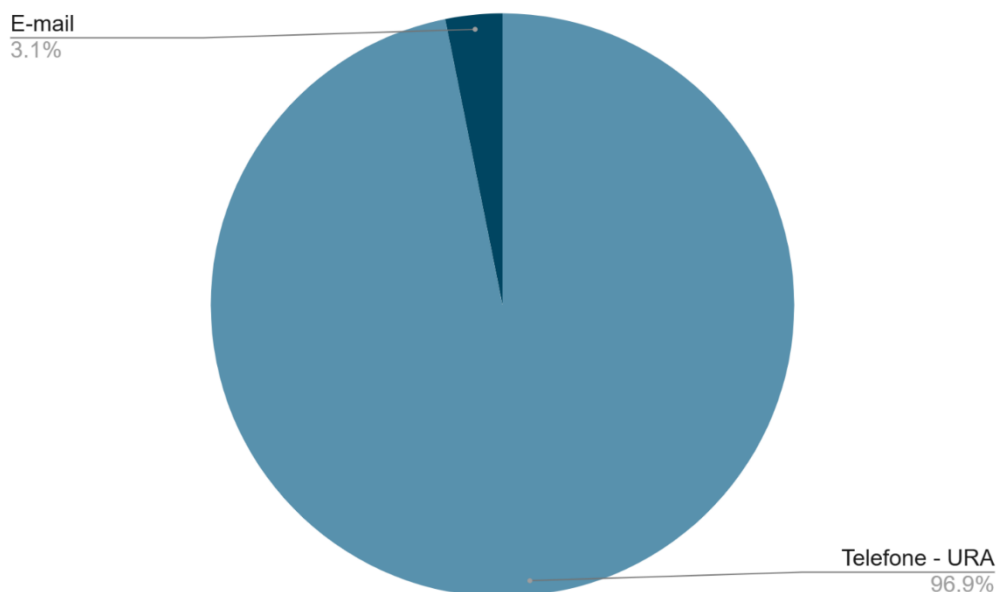
Volume de atendimento Ouvidoria X Canais primários - 1º semestre de 2025



3.2 Volumetria e Performance Operacional

Durante a primeira metade de 2025, a Ouvidoria processou e concluiu **127 (cento e vinte e sete) manifestações** formais. A área demonstrou alta capacidade de resposta, mantendo um **prazo médio de conclusão de 5 dias úteis** por caso.

No que tange à preferência de contato, o canal de voz via **0800 concentrou 96,9% das interações**. Essa predominância reflete o comportamento do nosso público, que busca no telefone um suporte mais próximo e resolutivo para temas de maior complexidade



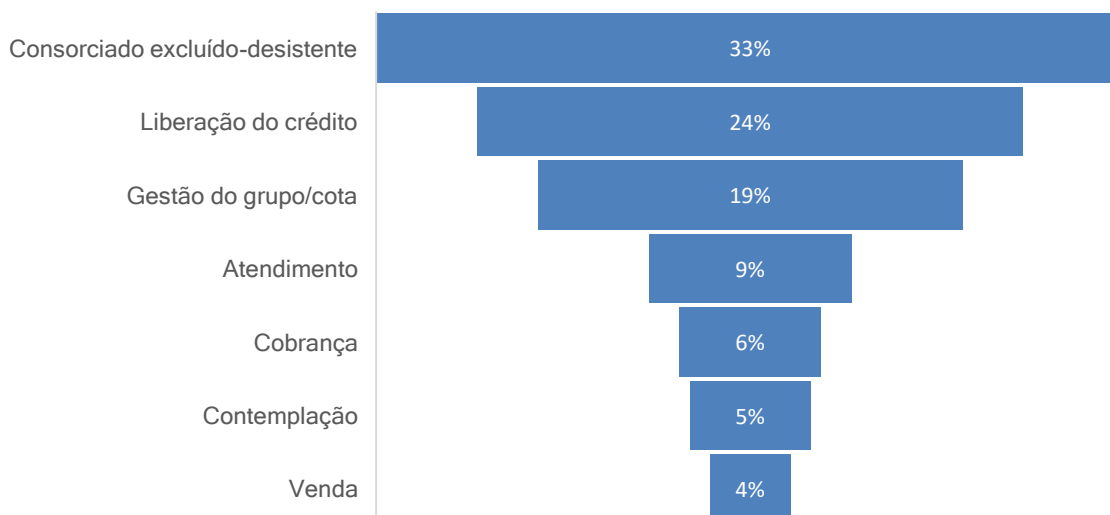
3.3 Resolutividade e Qualificação

Após rigorosa análise técnica acerca do relato do cliente e das informações colhidas junto às áreas responsáveis, as manifestações apresentaram a seguinte classificação no período:

- **Improcedentes:** 53% das ocorrências, onde não foi identificada qualquer irregularidade ou descumprimento legal por parte da Administradora.
- **Procedentes:** 47% das demandas, que receberam a devida mediação para solução definitiva entre as partes.

3.4 Diagnóstico de Temas (Tipologias)

O mapeamento das causas de insatisfação revelou que as dúvidas sobre o **Consociado Excluído-Desistente** foram o ponto mais sensível, representando **33% do volume total**. Outros temas relevantes incluíram a **Liberção do Crédito (24%)** e a **Gestão da Cota (19%)**. Assuntos como **Atendimento (9%)**, **Cobrança (6%)**, **Contemplação (5%)** e **Processos de Venda (4%)** apresentaram menor impacto, indicando processos bem estabelecidos nessas áreas.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A performance da Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2025 reafirma o compromisso inegociável da Luiza Administradora de Consórcios com a transparência, a ética e a centralidade no cliente. O índice de transbordo registrado no período, de apenas **0,163%**, atesta a robustez e a resolutividade das instâncias primárias de atendimento, evidenciando que a vasta maioria das demandas é dirimida com eficiência antes de alcançar a última instância.

Mais do que um canal de mediação, a Ouvidoria consolidou-se como uma unidade de inteligência estratégica. A gestão ativa dos fluxos permitiu não apenas o estrito cumprimento dos prazos regulamentares com uma média de 5 dias por chamado, mas também o fornecimento de subsídios valiosos para o aprimoramento dos processos internos. As análises de tipologia realizadas permitem à Administradora atuar de forma preventiva sobre as causas raiz de insatisfação, fortalecendo a governança corporativa e garantindo o pleno alinhamento com as melhores práticas de mercado e as diretrizes do Banco Central do Brasil.

Desta forma, os resultados aqui apresentados ratificam a saúde operacional da instituição e o sucesso da estratégia de acolhimento, que prioriza a solução ágil e o respeito contínuo à jornada do consorciado.