



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA
2º 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 julho e dezembro 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

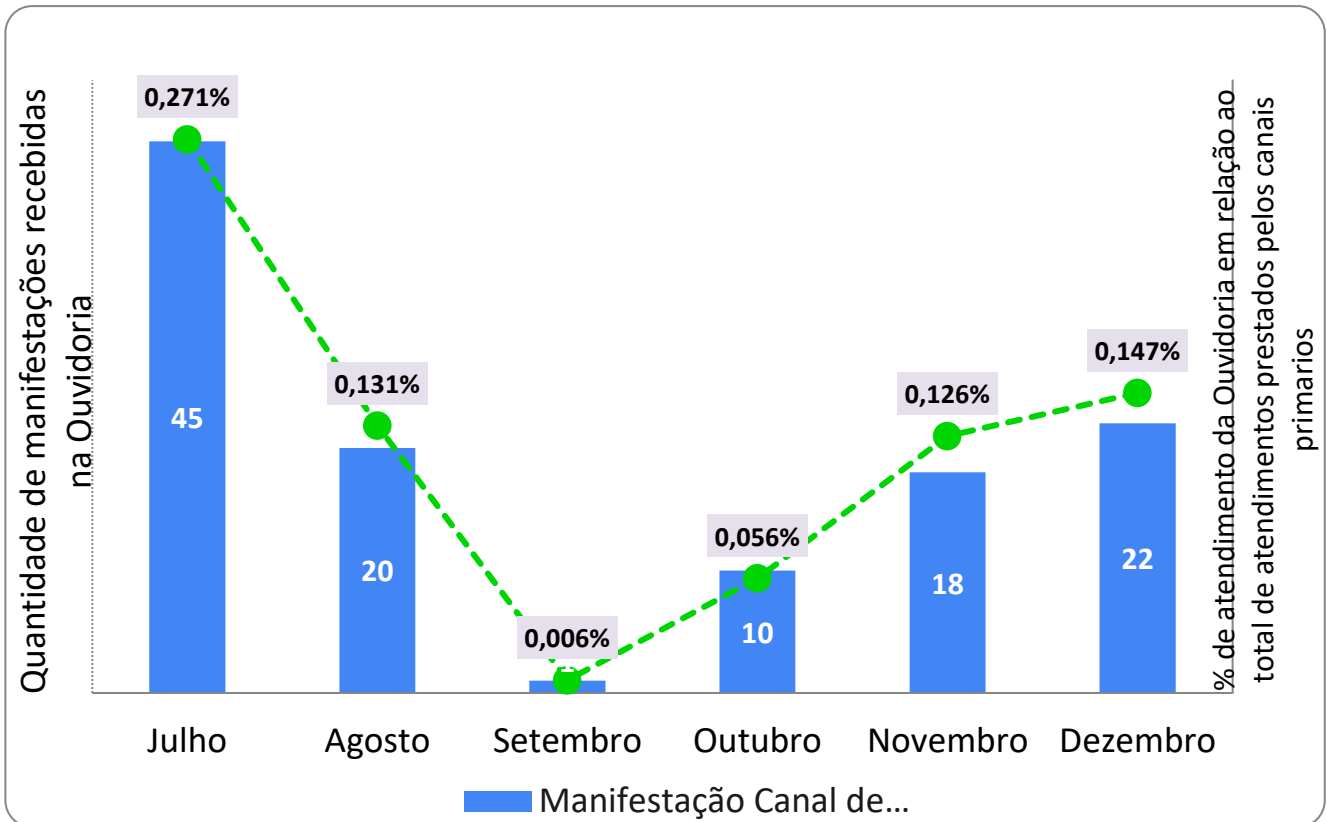
3. ESTATÍSTICAS E INDICADORES

3.1 Indicador de Transbordo (Eficiência SAC vs. Ouvidoria)

A eficiência da triagem e a resolutividade das instâncias iniciais de atendimento (e-mail, 0800 opção 1 e chat) refletem-se diretamente no baixo

índice de acionamento da Ouvidoria. No semestre, o Índice de Transbordo foi de 0,122%, demonstrando que a vasta maioria das demandas é sanada na origem, sem a necessidade de escalonamento.

Volume de atendimento Ouvidoria X Canais primários - 2º semestre de 2025



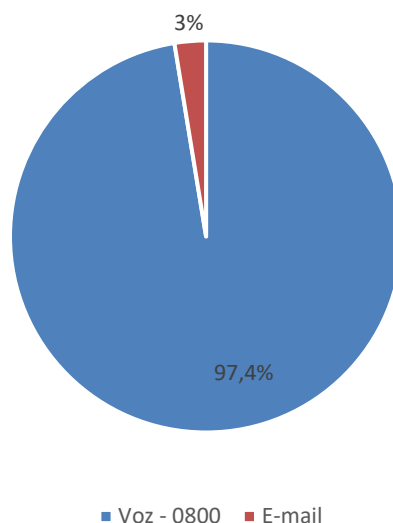
3.2 Volumetria e Performance Operacional

No decorrer do segundo semestre de 2025, a operação de Ouvidoria manteve um fluxo rigorosamente controlado, priorizando a celeridade técnica e a qualidade na resolução de conflitos. No período analisado, a equipe acolheu e conferiu tratamento formal a um montante de 116 (cento e dezesseis) manifestações elegíveis.

Um dos principais pilares desta performance foi a agilidade no retorno aos consorciados, resultando em um **prazo médio de resposta de apenas 5 dias úteis**, índice que reforça a eficiência operacional da área. No que tange à origem das demandas, observou-se uma concentração expressiva no canal telefônico, onde o atendimento efetuado via 0800 correspondeu a **97,4% das entradas totais** registradas no semestre. Este volume historicamente mais elevado no canal de voz justifica-se, primordialmente, pelo perfil dos clientes da Administradora, que priorizam o contato direto e

Luiza Administradora de Consórcios Ltda.

humanizado para a resolução de questões críticas em última instância.



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:

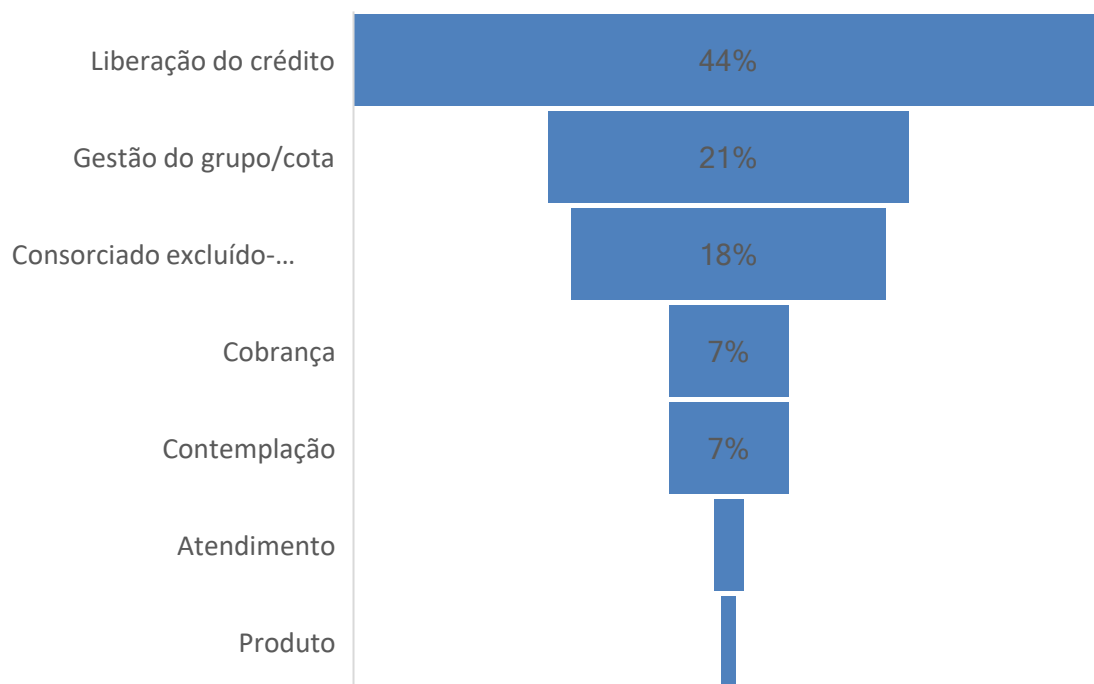
- **Improcedentes:** 70% das ocorrências, onde não foi identificada qualquer irregularidade ou descumprimento legal por parte da Administradora.
- **Procedentes:** 30% das demandas, que configuraram dano ou prejuízo ao cliente e receberam a devida mediação para solução definitiva.

3.4 Principais Tipologias de Demandas

Uma análise detalhada sobre a natureza das manifestações recebidas permite identificar os pontos de maior sensibilidade na jornada do consorciado.

Durante o período, o tema **Liberação do Crédito** figurou como o principal motivo de acionamento, representando **44% das demandas**, o que é característico de um canal de última instância onde o cliente busca suporte na fase final de sua contemplação. Em seguida, destacam-se questões relacionadas à **Gestão do Grupo/Cota (21%)** e ao **Consorciado Excluído (18%)**. Temas como **Cobrança (7%)**, **Contemplação (7%)**, **Atendimento (2%)** e **Produto** completam o quadro de acionamentos, demonstrando uma dispersão menor e uma alta eficácia operacional nos processos de venda

e atendimento inicial.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria no segundo semestre de 2025 consolidou o compromisso da Luiza Administradora de Consórcios com a transparência, a ética e a excelência no atendimento. O baixíssimo índice de transbordo para este canal (0,122%) evidencia a maturidade e a resolutividade das instâncias primárias de atendimento, assegurando que a Ouvidoria atue de forma estratégica em casos de alta complexidade.

Durante o período, a gestão ativa dos fluxos de entrada permitiu que a equipe mantivesse um prazo médio de resposta de 5 dias úteis, garantindo celeridade e qualidade técnica na mediação dos conflitos. Além da resolução de demandas pontuais, as análises realizadas permitiram identificar oportunidades de melhoria contínua nos processos internos, promovendo ajustes preventivos que fortalecem a confiança dos consorciados e a conformidade institucional perante as diretrizes do Banco Central do Brasil.

Desta forma, a Ouvidoria reafirma seu papel essencial como instrumento de defesa do consumidor e de aprimoramento da governança corporativa da Administradora.