

Lajeado, 06 de Fevereiro de 2026.

Ata Ouvidoria/02-2025

Referente: Relatório Ouvidoria

Base Legal: Resolução BCB Nº 28 de 23 de outubro de 2020

Prezados Senhores,

Em atendimento a Resolução BCB Nº 28 de 23 de outubro de 2020, referente ao segundo semestre de 2025, data-base de 31 de Dezembro de 2026, temos os seguintes comentários a manifestar.

Os trabalhos estão sendo realizados de maneira eficaz dentro das limitações encontradas no sistema de consórcio, buscando a satisfação dos consorciados, sem esquecer dos interesses do grupo. Há o envolvimento/comprometimento da empresa acerca da ouvidoria e suas atividades. Integram esse componente, um diretor responsável e uma ouvidora. A estrutura da ouvidoria atinge as exigências determinadas pela resolução. Os consorciados podem enviar suas manifestações através de contato telefônico “0800.644.5533”, via e-mail “ouvidoria@brennerconsorcio.com.br”, por correspondência, ou, ainda, pelo atendimento pessoal.

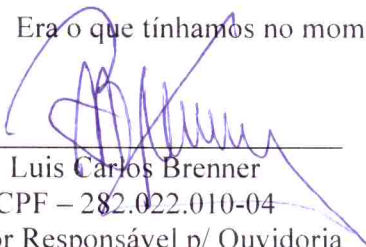
Os atendimentos são registrados no sistema utilizado pela administradora, o qual foi adaptado para as necessidades do setor. As demandas recebidas apresentam a dificuldade dos cidadãos em compreender o sistema de consórcio e suas particularidades.

A ouvidoria é a última instância à qual os consorciados podem recorrer em caso de problemas com a administradora, sendo necessário haver registro de contato anterior com o atendimento convencional. Tem como objetivo tratar de casos não solucionados (ou solucionados de forma não esperada) pelo atendimento convencional e contribuir para a melhoria dos processos, sem esquecer cláusulas contratuais e o regulamento do consórcio.

As manifestações recebidas pela ouvidoria são encaminhadas semanalmente para os gestores da administradora, onde são apresentadas as demandas e as medidas corretivas dos procedimentos, em consequência da análise realizada.

Durante o segundo semestre de 2025, período de 01 de Julho a 31 de Dezembro, foram efetuadas 10 (dez) consultas para a ouvidoria, destas, todas foram improcedentes por se tratarem de consultas sobre informações da cota, cancelamento de cota, solicitação de boleto, resultado de assembleia, teste, conforme relatório do sistema em anexo, as quais foram encaminhadas para os respectivos departamentos.

Era o que tínhamos no momento.



Luis Carlos Brenner
CPF – 282.022.010-04
Diretor Responsável p/ Ouvidoria

Benícia Terezinha. N. Herrmann
CPF – 473.619.210-00
Ouvidora

RELACAO DE MANIFESTACOES

Periodo de: 01/09/2025 a 31/12/2025

		----Chamado----		-----Atendimento-----						
Numero	CPF/CNPJ	Data	Hora	Prz.Interno	Conclusao	Tipo	Assunto	Situacao	Status	Canal
000007	030.921.569.27	21/11/2025	09:33	23/12/2025	23/12/2025	Outros	INFORMAÇÕES DA COTA	Solucionada	Proceden	0800
000004	034.264.714.85	03/11/2025	09:20	23/12/2025	23/12/2025	Outros	2º VIA BOLETO - SALD	Solucionada	Proceden	0800
000003	418.904.000.25	20/10/2025	17:00	23/12/2025	23/12/2025	Outros	RESULTADO ASSEMBLEIA	Solucionada	Proceden	0800
000008	481.763.979.20	08/12/2025	09:31	23/12/2025	23/12/2025	Outros	2º VIA BOLETO - SALD	Solucionada	Proceden	0800
000006	532.709.750.15	13/11/2025	14:33	23/12/2025	23/12/2025	Outros	2º VIA BOLETO - SALD	Solucionada	Proceden	0800
000002	719.711.490.04	25/09/2025	09:53	23/12/2025	23/12/2025	Outros	INFORMAÇÕES DA COTA	Solucionada	Proceden	0800
000005	844.551.520.91	26/11/2025	09:46	23/12/2025	23/12/2025	Outros	CANCELAMENTO DE COTA	Solucionada	Improced	0800
000001	03.762.395/0001.58	22/12/2025	16:54	22/12/2025	22/12/2025	Reclamacao	ATENDIMENTO	Solucionada	Improced	0800

Total de Manifestacoes: 8

-Proc. 15:18 15:18-

BRENNER ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA									
RESUMO REG GERADOS PELA OUVIDORIA 01/07/2025 A 31/08/2025									
GRUPO SQ COTA NOME					DT REG.ATEND	HORA REG.ATEND	DT CONCLATEND	N. DO ATENDIMENTO	TEMA ORIGEM DESCRICAO
00192 02 0074 ALAN JACKON POSSELT SCHWENDLER					28/07/25	173536	28/07/25	000002341702	INFOR 06 ELE QUERIA VER SC
00UUI 01 0001 OUVIDORIA					29/07/25	092241	29/07/25	000002341712	NAOCL 06 TESTE- ALMIR

TOTAL GERAL =>

Blume