

Relatório Semestral da Ouvidoria	2º Semestre	Página: 1/4
	2025	

Rede0148

REDENÇÃO ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS
CNPJ/MF sob nº 62.246.228/0001-13

Em atenção à Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil, a Ouvidoria apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no 2º semestre do ano de 2025.

A Ouvidoria tem a finalidade de atender em última instância as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimento, SAC, WHATSAPP, EMAIL e outros canais de atendimento. Tem como objetivo, atender ao cliente, buscar informações internamente, avaliar se a questão é procedente ou não e resolver no menor prazo possível, se aplicável.

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor e um Diretor Responsável, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil.

O Ouvidor é responsável por registrar, comunicar, receber, instruir, analisar, acompanhar solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, consorciado ou não, de maneira rápida e objetiva, dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.

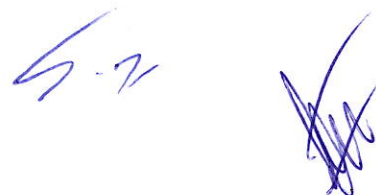
Ouvidor:	GEORGE EDUARDO MOREIRA DE FARIAS
Diretor Responsável pela Ouvidoria:	SEVERINO MOACIR DANTAS POTIGUAR JUNIOR

Data-base





Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria: Ocorrências registradas por clientes e respondidas no período de: 01/07/2025 a 31/12/2025 - (2º Semestre de 2025).

Canais de Atendimento

A Redenção Administradora De Consórcios possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:



Relatório Semestral da Ouvidoria	2º Semestre	Página: 2/4
	2025	

	Telefone gratuito	0800 722 3333 Ouidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância primário
	Site corporativo	https://www.consorcioredencao.com.br/
	E-mail	ouvidoria@consorcioredencao.com.br Após o recebimento de algum e-mail de consorciado ou não consorciado, o Ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância primária . Quando a demanda é de fato de Ouvidoria, o Ouvidor valida as informações constantes no e-mail e orientam o cliente.
	SAC	(84) 4005-3326- Whatsapp (84) 4005-3310 Para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações. Através destes canais, a instituição mantém relação estreita com seus clientes comprometendo-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas neste canal considerado primário

O acesso à Ouvidoria são divulgados: boletos mensais, contratos, folders, site e materiais de divulgação.

Manifestações recebidas pela ouvidoria:

No 2º semestre de 2025, não foi registrada demanda.

Demandas: BACEN/PROCONS


A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos PROCON's e demais órgãos de defesa do consumidor.

No 2º semestre de 2025, foram registradas 03 (três) demandas através do RDR.

Em 26/08/2025 o Consorciado V.QUATRO TRANSP. E SERVIÇOS LTDA (2000/039-046-073-078), o consorciado esta em atraso nas 04 cotas ja contempladas e questionava a questão do envio dos processos a departamento juridico, e deste , a falta de cobrança administrativa, assim como a cobrança de honorarios advocaticios.

Diante das alegações, foi enviado email com confirmação e resposta do responsável o Sr. Paulo Vilela, no email foi enviado correspondencia com a explicações do alegado pelo consorciado, assim como o anexo das cobranças feitas administrativamente , tanto pela administradora assim como pelo setor juridico antes do ajuizamento.

O Banco Central após a análise julgou **IMPROCEDENTE** a reclamação.

5-21 

Relatório Semestral da Ouvidoria	2º Semestre	Página: 3/4
	2025	

Em 27/10/2025 a senhora CARINA ALVES FERREIRA TOMITA , alegou que havia tido os seus documentos pessoais roubados e posterior a este fato começou a aparecer empréstimos, cotas de consorcios e outros problemas , sem que ter sido feito por ela.

Na verdade o que ela queria saber é se nesta administradora constava alguma transação em seu nome , o que foi respondido a senhora CARINA ALVES FERREIRA TOMITA, através de email e ao Banco Central do Brasil, que não havia nenhuma cota com seu CPF ou nome , nenhuma transferencia de cota e nenhuma consulta de nova cota..

O Banco Cetral após a análise julgou **IMPROCEDENTE** a reclamação.

Em 13/11/2025 – a senhora ANA TEREZA DA CUNHA VILELA , sócia da empresa V.QUATRO TRANSP E SERVIÇOS LTDA, alegou que a Administradora estava se recusando a fornecer os extratos de conta corrente das 04 cotas que estavam no juridico para busca e apreensão por atraso.

Foi informado a ela que não havia sido recusado, alias nem se quer havia sido solicitado, mas que ela poderia tirar os extratos em qualquer momento atraves, da pagina do consorcio redenção na area de consorciado, onde para isso bastava digitar o cnpj da empresa e senha, e caso não se lembra da senha , deveria solicitar a nova senha que seria enviado para email constante do cadastro das cotas,.

O Banco Central após a análise julgou **IMPROCEDENTE** a reclamação.

Quantitativo geral de classificação de demandas

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Regulada Improcedente	3
Regulada Procedente	0

Considerações Finais

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no segundo semestre de 2025 foram eficazes. A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos clientes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e SAC estão em conformidade com o porte , quantidades de grupos e número de clientes da nossa empresa.



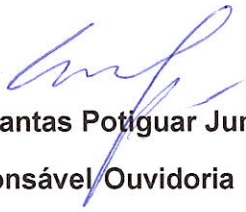
Relatório Semestral da Ouvidoria	2º Semestre	Página: 4/4
	2025	

Encaminhamento deste relatório


O presente relatório é assinado pelo Ouvidor e Diretor responsável pela Ouvidoria.

Cumprindo os requisitos previstos no artigo 13, parágrafo único da Resolução nº 28 do Bacen.

Natal, 05 de Janeiro de 2026



Severino Moacir Dantas Potiguar Junior
Diretor Responsável Ouvidoria



George Eduardo Moreira de Farias
Ouvidor