



# Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2024





## Desenvolvido por:

Ouvidoria da Ferraz Consórcios



SCRS 516, Bloco C, Loja 75 Asa Sul - Brasília/DF - CEP: 70.381-535



Este relatório abrange as informações das atividades de ouvidoria da empresa:  
Ferraz Administração e Consórcios LTDA (CNPJ: 00.600.262/0001-97)



Acesse outros meios de contato através do QR Code ao lado



Empresa  
associada



# Sumário

|   |    |
|---|----|
| <b>1.</b> Introdução .....                              | 4  |
| <b>2.</b> A Ferraz Consórcios .....                     | 5  |
| <b>3.</b> Objetivos da Ouvidoria .....                  | 6  |
| <b>4.</b> Estrutura Organizacional .....                | 7  |
| <b>5.</b> Canais de Comunicação .....                   | 7  |
| <b>6.</b> Classificação e Atendimentos Realizados ..... | 9  |
| <b>7.</b> Ações e Capacitação .....                     | 10 |
| <b>8.</b> Conclusão .....                               | 11 |



## Introdução

A Ferraz Consórcios apresenta o seu relatório de ouvidoria, correspondente ao período de 01/07/2024 a 31/12/2024, em conformidade com a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, oferecendo assim uma ampla visão de sua atuação e atendimento.

A ouvidoria da Ferraz Consórcios desempenha um papel fundamental no atendimento e resolução de problemas, além de ser um canal direto de comunicação entre a empresa e seus clientes, em última instância.



## A Ferraz Consórcios

Com mais de 44 anos de experiência no mercado brasileiro, essa empresa se destaca por sua abordagem transparente, ágil e honesta. Ao ajudar milhares de clientes a planejar e realizar o sonho de adquirir ou trocar um veículo, oferecendo uma experiência tranquila e sem burocracia.



## Objetivos da Ouvidoria

O objetivo da ouvidoria da Ferraz Consórcios é garantir a transparência, a qualidade no atendimento, solução de conflitos e resolução de problemas, tendo como principal função:

- **Receber e analisar reclamações, sugestões e elogios:** é responsável por atender as demandas dos consorciados e buscar uma solução adequada para cada caso;
- **Garantir a transparência e o cumprimento das normas:** tem como premissa assegurar que as ações e o atendimento da Ferraz Consórcios estejam em conformidade com a legislação vigente e normas contratuais do consórcio;
- **Ser um canal para resolução:** identificada a insatisfação do consorciado com o atendimento ou com algum procedimento, a ouvidoria atua para resolver o impasse de forma justa e imparcial buscando alternativas viáveis para as partes envolvidas;
- **Melhoria contínua dos processos:** sugerir melhorias nos serviços ou processos internos da administradora de consórcio, com base nos impactos e oportunidades identificadas no atendimento prestado aos consorciados;
- **Fomentar a confiança:** Ao atuar de forma imparcial e responsável, contribuindo para a construção de uma relação de confiança entre a administradora de consórcios e os consorciados.

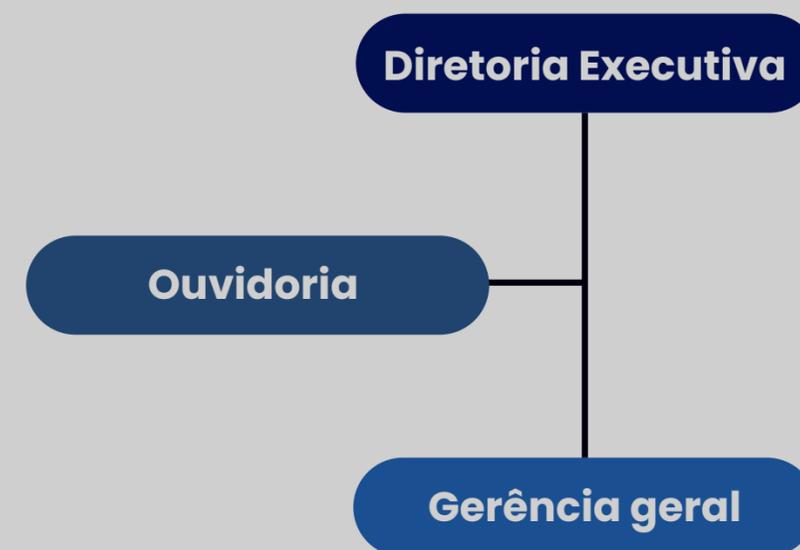
Em resumo, a ouvidoria da Ferraz Consórcios atua na mediação e resolução de conflitos, visando a satisfação do consorciado e agindo de forma imparcial, ética e transparente. Norteada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, acessibilidade e eficiência.



## Estrutura Organizacional

A ouvidoria da Ferraz Consórcios tem estrutura compatível com o porte da Administradora de Consórcio, a quantidade e o tipo de grupos administrados e o número de consorciados.

A ouvidoria segue na busca contínua de melhores práticas de controle, de forma a prover a segurança e a confiabilidade aos processos de atendimento, com procedimentos adequados para identificação, registro, análise e pronta resposta as demandas manifestadas pelos consorciados.





## Canais de Comunicação

A Ferraz Consórcios tem como compromisso promover a transparência e facilitar o acesso à ouvidoria, fortalecendo o relacionamento com os consorciados e primando pelo atendimento de suas necessidades e expectativas, dispondo dos seguintes canais:



**Central  
Ouvidoria**

0800 642 8073



**E-mail**

ouvidoria@ferraz.com.br



**Atendimento  
presencial**

SCRS 516, Bloco C, LJ 75 Asa Sul - Brasília/DF - CEP: 70.381-535  
De segunda à sexta de 8h às 17h30



## Classificação e Atendimentos Realizados

A ouvidoria da Ferraz Consórcios classifica seus atendimentos para averiguar se houve o devido cumprimento a normas contratuais e legislação vigente, indicando:

### Improcedentes

Reclamações em que é identificado que a conduta da Ferraz Consórcios está em conformidade com a legislação aplicável à atividade e com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

### Procedentes

Reclamações em que são identificadas uma falha operacional, ou no processo, ou que não tenham atendido inteiramente a regulamentação aplicável à atividade e/ou os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

No segundo semestre do ano de 2024, não constam registros de reclamações realizadas nos canais de atendimento da ouvidoria.



## Ações e Capacitação

A ouvidoria da Ferraz Consórcios promove ações internas de aprimoramento e capacitação da sua equipe com foco na melhoria contínua do processo de atendimento. No período foram realizados:

- Cursos de aprimoramento aos colaboradores, com foco no Código de Defesa do Consumidor e regulamentação das administradoras de consórcios;
- Implementação de automações de sistema com módulo de ouvidoria;
- Ajuste na redação de contratos de modo a deixá-los com linguagem mais simples e de fácil compreensão;
- Aprimoramento no processo de seleção e capacitação para colaboradores.



## Conclusão

A ouvidoria da Ferraz Consórcios cumpre sua função de promover a comunicação eficiente entre a empresa e seus clientes, solucionando problemas e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

A Ferraz Consórcios segue comprometida com a satisfação dos seus clientes e com a implementação das melhorias necessárias para garantir a excelência no atendimento.



Sonhe grande  
**Realize com a Ferraz!**

[www.ferraz.com.br](http://www.ferraz.com.br)

2024