

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre 2025



# Desenvolvido por:

Ouvidoria da Ferraz Consórcios



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



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



Acesse outros meios de contato através do  
QR Code ao lado



Empresa  
associada



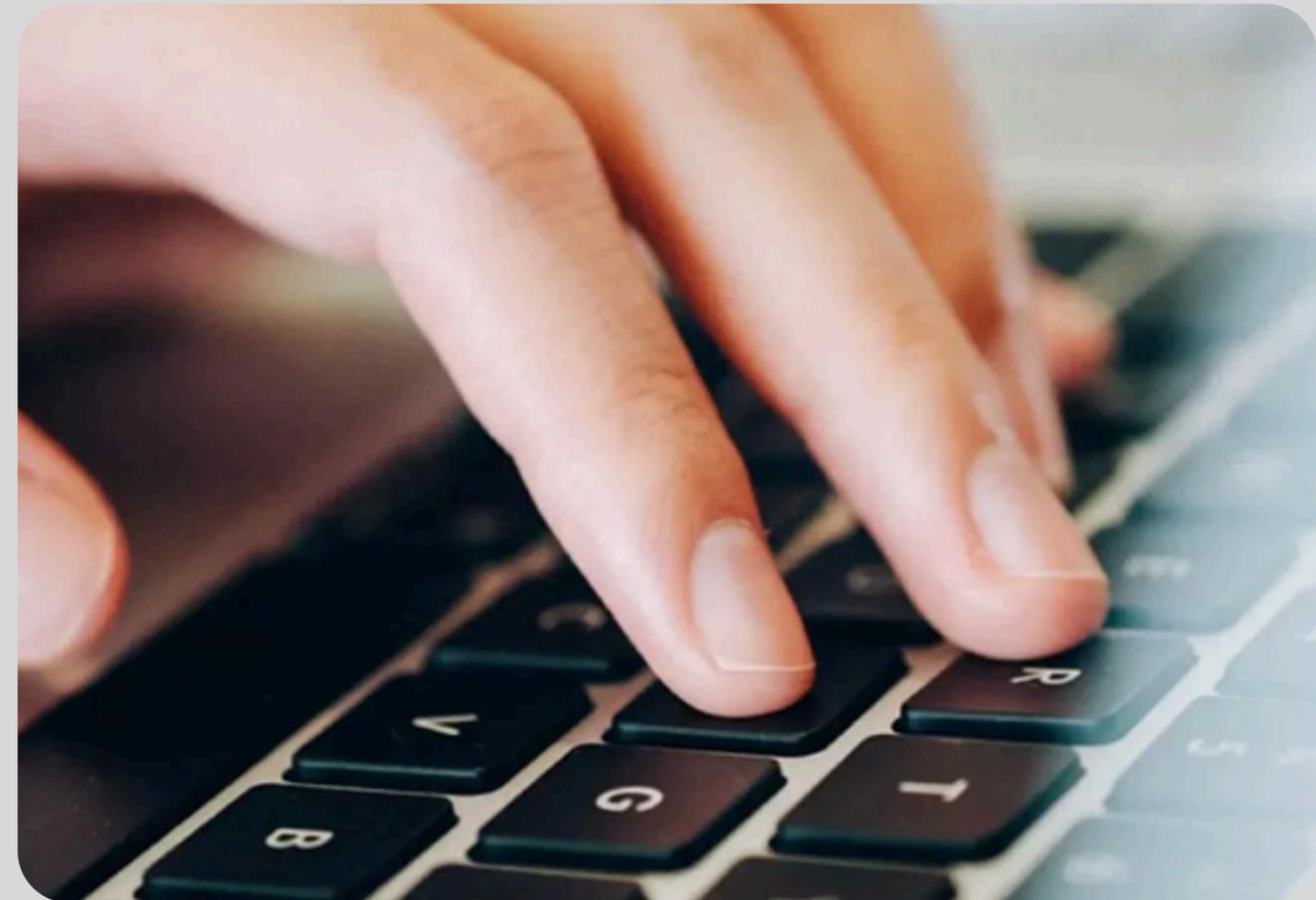
# Su má rio

<b>1.</b> Introdução .....	4
<b>2.</b> A Ferraz Consórcios .....	5
<b>3.</b> Ouvidoria Ferraz Consórcios.....	6
<b>4.</b> Objetivos da Ouvidoria .....	7
<b>5.</b> Estrutura Organizacional .....	8
<b>6.</b> Canais de Comunicação .....	9
<b>7.</b> Classificação de atendimento .....	10
<b>8.</b> Atendimentos Realizados .....	11
<b>9.</b> Capacitação e Desenvolvimento .....	12
<b>10.</b> Principais Ações realizadas .....	13
<b>11.</b> Conclusão .....	14

# Introdução

A Ferraz Consórcios apresenta o seu relatório de ouvidoria, correspondente ao período de 01/01/2025 a 30/06/2025, em conformidade com a Resolução BCB nº 368, de 25 de janeiro de 2024, que altera a Resolução BCB nº 368/2024, que alterou a Resolução BCB nº 28/2020, oferecendo assim uma ampla visão de sua atuação e atendimento.

A Ouvidoria exerce papel essencial como canal final de escuta, mediação e aprimoramento contínuo dos serviços, fortalecendo a relação de confiança com os clientes.



# A Ferraz Consórcios

**+44 ANOS**  
mercado



**TRADIÇÃO**  
valores



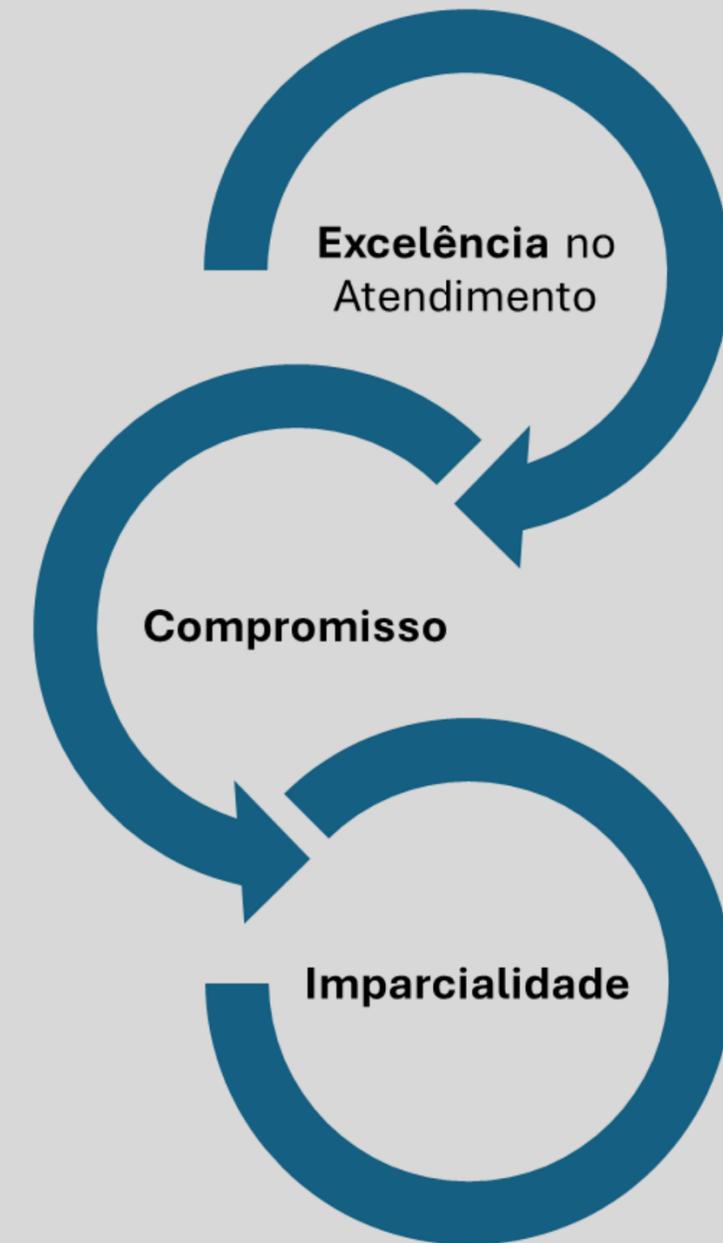
Com mais de 44 anos de experiência no mercado brasileiro, a empresa consolida sua reputação por meio de uma atuação transparente, ágil e pautada na honestidade. Ao longo de sua trajetória, tem ajudado clientes a planejar e concretizar o sonho da aquisição ou troca de veículos, proporcionando uma experiência segura, descomplicada e confiável.

# Ouvidoria Ferraz Consórcios

Neste semestre, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso com um atendimento ágil, resolutivo e centrado no cliente. Colocamos as necessidades e expectativas dos clientes no centro de nossas ações, impulsionando iniciativas focadas na excelência do atendimento, na busca pela melhor solução e na evolução digital dos nossos serviços.

Mais do que um canal de relacionamento, a Ouvidoria atua como uma instância estratégica e independente, com escuta qualificada e atuação firme na resolução definitiva das demandas.

Seguimos com um propósito claro: ser a última instância de atendimento, com olhar atento, postura justa e dedicação total à confiança e à satisfação dos nossos clientes.



# Objetivos da Ouvidoria

A Ouvidoria da Ferraz Consórcios é um canal estratégico que conecta consorciados à empresa com escuta ativa, transparência e foco em soluções. Mais do que mediar conflitos, atua no fortalecimento da confiança e na promoção de melhorias contínuas. Entre seus principais objetivos, destacam-se:

## Atendimento humanizado

Recebe, analisa e trata reclamações, sugestões e elogios com foco na empatia, buscando soluções justas e personalizadas para cada consorciado.

## Conformidade e transparência

Atua para assegurar que todos os processos estejam alinhados às normas legais, contratuais e regulatórias, reforçando a integridade nas relações.

## Mediação de Conflitos

Atuando como última instância, a Ouvidoria intervém quando os canais tradicionais não solucionam a demanda, oferecendo escuta qualificada e decisões justas e imparciais.

## Construção de confiança

Com postura ética, técnica e transparente, fortalece a credibilidade da empresa e a satisfação do cliente, gerando vínculos mais sólidos e duradouros.

## Melhoria contínua

A partir das demandas recebidas, identifica falhas e oportunidades, contribuindo diretamente para a evolução dos processos internos e da experiência do cliente

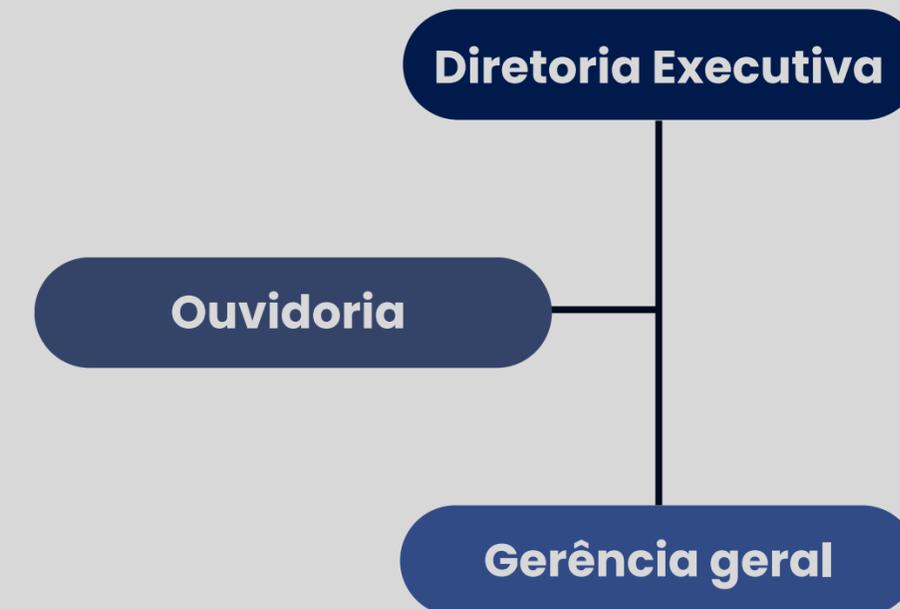
A Ouvidoria da Ferraz Consórcios é guiada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, acessibilidade e eficiência. Mais do que resolver, ela escuta, entende e transforma cada manifestação em oportunidade de fazer melhor.

# Estrutura Organizacional

A Ouvidoria da Ferraz Consórcios é estruturada de forma compatível com o porte da administradora e o perfil dos grupos atendidos, garantindo agilidade, eficiência e qualidade no tratamento das manifestações.

Com foco na excelência operacional, adota práticas sólidas de controle e gestão, alinhadas às melhores referências do setor. Seus processos são continuamente aprimorados para assegurar registros precisos, análises criteriosas e respostas ágeis.

Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria atua de forma estratégica, reforçando a confiabilidade dos processos e promovendo uma jornada mais ética, transparente e resolutiva para os 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:

	<b>Central Ouvidoria</b>	0800 642 8073
	<b>E-mail</b>	ouvidoria@ferraz.com.br
	<b>Atendimento presencial</b>	SCRS 516, Bloco C, LJ 75 Asa Sul - Brasília/DF - CEP: 70.381-535 De segunda à sexta de 8h às 17h30

# Classificação de atendimentos

A Ouvidoria da Ferraz Consórcios classifica os atendimentos recebidos com base na análise do cumprimento das normas contratuais, da legislação vigente e dos princípios do Código de Defesa do Consumidor. Essa categorização orienta melhorias e reforça o compromisso com a transparência e a qualidade.

## 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

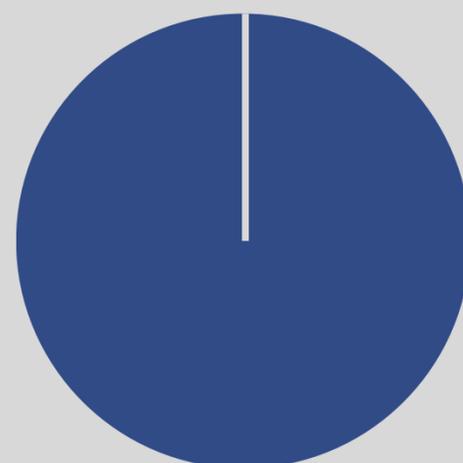
Reclamações em que são identificadas uma falha operacional, ou no processo, ou que não tenham atendido inteiramente a regulamentação aplicável à atividade e/ou os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

# Atendimentos Realizados no 1º Semestre de 2025

Durante o 1º semestre de 2025, a Ouvidoria da Ferraz Consórcios registrou apenas um atendimento formal, demonstrando a efetividade dos canais primários de relacionamento e a qualidade do atendimento prestado nas demais instâncias da empresa.

A manifestação foi recebida por meio do sistema RDR (Registro de Demandas de Reclamações) do Banco Central do Brasil e, após análise criteriosa, foi classificada como improcedente, não havendo indícios de falha nos procedimentos da administradora.

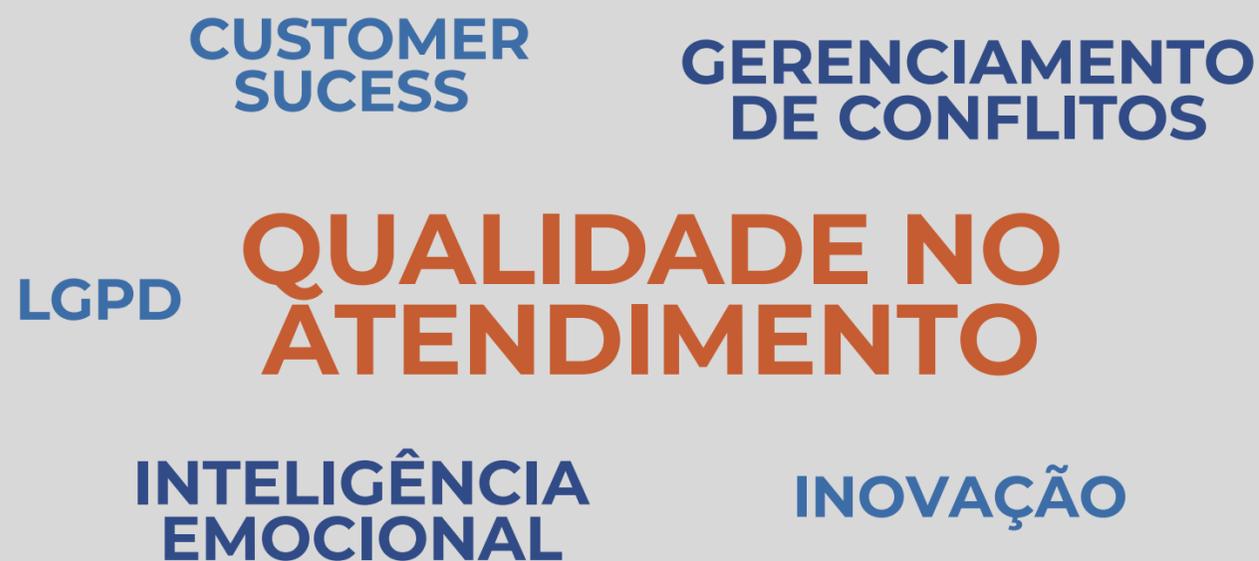
Esse resultado evidencia o comprometimento da Ferraz Consórcios com a excelência no atendimento, a conformidade regulatória e a satisfação dos consorciados.



● Improcedente ● Procedente



# Capacitação e Desenvolvimento



As capacitações fortaleceram a atuação da equipe, aprimorando a qualidade do atendimento e promovendo soluções mais ágeis e eficazes já no primeiro nível de contato — o que refletiu diretamente na redução do número de manifestações encaminhadas à Ouvidoria..

# Principais ações realizadas

Ao longo do semestre, a Ferraz Consórcios realizou importantes avanços em sua estrutura organizacional, tecnológica e comercial, visando maior eficiência, padronização e expansão estratégica. As principais ações implementadas foram:



# Conclusão

Encerramos este relatório reafirmando o compromisso sólido da Ferraz Consórcios com a escuta ativa, a transparência e a busca constante pela evolução no relacionamento com nossos consorciados.

A Ouvidoria vai muito além da simples resolução de demandas: ela é um canal estratégico de confiança, diálogo aberto e aprendizado contínuo. Cada manifestação recebida representa uma oportunidade valiosa para aprimorar nossos processos, fortalecer vínculos e avançar como organização.

Seguiremos vigilantes e receptivos, dedicados à excelência no atendimento, sempre com o propósito de oferecer uma experiência segura, clara e respeitosa para todos os nossos clientes.

Agradecemos profundamente a confiança depositada e reafirmamos nossa disposição permanente para ouvir, compreender e transformar cada feedback em melhorias reais e duradouras.

Sonhe grande  
**Realize com a Ferraz!**

