



RELATÓRIO DE **OUVIDORIA**

2º SEMESTRE | 2025



RELATÓRIO DESENVOLVIDO POR FERRAZ CONSÓRCIOS

Este relatório abrange todas as informações
das atividades de ouvidoria da empresa Ferraz
Administração e Consórcios LTDA.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	04
2. NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO.....	05
3. A ESTRUTURA DA FERRAZ.....	06
4. METODOLOGIA DE CLASSIFICAÇÃO.....	07
5. ATENDIMENTO REALIZADO.....	08
6. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO.....	09
7. AÇÕES DESENVOLVIDAS.....	10
8. CONCLUSÃO.....	11

UMA VISÃO TRANSPARENTE E CONSISTENTE DA NOSSA ATUAÇÃO.

A Ferraz Consórcios apresenta o Relatório da Ouvidoria referente ao período de **01/07/2025 a 31/12/2025**, em conformidade com a Resolução nº 28/2020.

Os dados apresentados podem incluir informações de instituições financeiras parceiras responsáveis pela comercialização dos produtos administrados pela Ferraz Consórcios, com menção realizada de forma transparente e objetiva.

A Administradora permanece integralmente responsável pela gestão dos grupos, pelo tratamento das manifestações pela Ouvidoria e pelo cumprimento das normas do Banco Central, observados os princípios de governança, confidencialidade e proteção de dados.

Mais do que um instrumento regulatório, a Ouvidoria se consolida como um espaço estratégico de escuta qualificada e imparcial, onde as manifestações dos consorciados são tratadas com seriedade e responsabilidade. Sua atuação contribui diretamente para a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da confiança e a evolução permanente dos serviços prestados.



NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

O compromisso da Ferraz Consórcio com a transparência se reflete na facilidade de acesso à Ouvidoria. Os canais de atendimento são divulgados em todas as nossas plataformas, incluindo o site, para atender às necessidades e expectativas dos consorciados.

O acesso pode ser realizado por meio de ligação telefônica, e-mail, correspondência, garantindo diferentes vias para o registro de manifestações.



Central Ouvidoria:

0800 642 8073



E-mail:

ouvidoria@ferraz.com.br



Atendimento presencial:

CRS 516, Bloco C, LJ 75, Asa Sul
Brasília/DF, CEP: 70.381-535



Funcionamento

De segunda à sexta,
das 8h – 18h00



Site:

www.ferraz.com.br



Aponte sua câmera para
o QR Code e acesse outros
meios de comunicação

A ESTRUTURA DA FERRAZ

A estrutura da Ouvidoria da Ferraz Consórcios é dimensionada para garantir agilidade, eficiência e qualidade no tratamento das manifestações, sendo compatível com o porte da administradora e o volume de consorciados.

Com foco na excelência operacional e nas melhores práticas do setor, seus processos são continuamente aprimorados para assegurar o registro preciso, a análise criteriosa e a resposta tempestiva a cada demanda.



METODOLOGIA DE CLASSIFICAÇÃO

Cada manifestação recebida na Ouvidoria da Ferraz Consórcios passa por uma análise técnica criteriosa. Verificamos o cumprimento das cláusulas contratuais, da legislação vigente e dos princípios do Código de Defesa do Consumidor para classificar o atendimento.



Procedente:

Quando identificamos uma falha no processo ou um descumprimento, mesmo que parcial, da regulamentação.



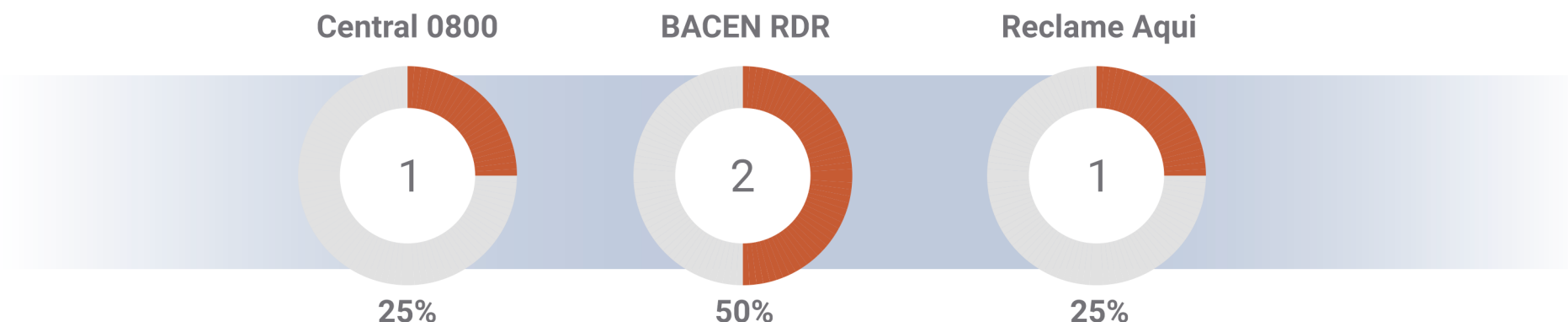
Improcedente:

Quando a conduta da administradora está em total conformidade com as normas e o contrato.

Essa classificação é fundamental, pois transforma cada atendimento em uma oportunidade para aprimorar nossos serviços e reforçar nosso compromisso com a transparência e a qualidade.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

ATENDIMENTOS POR ENTRADA - 2º SEMESTRE



O segundo semestre de 2025 se encerrou com um resultado que atesta a qualidade do relacionamento da Ferraz Consórcios com seus clientes.

A Ouvidoria formalizou apenas quatro atendimentos, um volume reduzido que demonstra a eficácia das outras instâncias de atendimento da empresa. No acumulado do ano ocorreram cinco atendimentos, os quais foram constatados como improcedentes. O compromisso com a agilidade e a correção dos processos foi reafirmado: a totalidade das respostas foi enviada dentro do prazo legal e todas as solicitações foram consideradas improcedentes após análise.

**TOTAL DE ATENDIMENTOS
2º SEMESTRE 2025:** 04

**TOTAL DE ATENDIMENTOS
EM 2025:** 05

**TOTAL DE ATENDIMENTOS
IMPROCEDENTES:** 100%

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

**ATENDIMENTO
AO CLIENTE** *SOLUÇÕES ÁGEIS* **CAPACITAÇÃO** **TRABALHO
EM EQUIPE** **TREINAMENTO**
COMUNICAÇÃO
ESTRATÉGICA **RÉGUA DE
RELACIONAMENTO**

Durante o segundo semestre do ano de 2025, a Ferraz Consórcios promoveu um programa de capacitação estratégica com foco em metodologias ágeis e comunicação. O objetivo foi aprimorar a eficiência dos processos e fortalecer a qualidade do atendimento.

Com 100% de adesão da Ouvidoria e áreas relacionadas, o treinamento abordou desde atualizações regulatórias até práticas de atendimento humanizado. Essa ação reforça nosso compromisso com a excelência e o desenvolvimento contínuo, consolidando a atuação da Ouvidoria como um pilar de confiança entre o cliente e a organização.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

JULHO

- Criação de manuais e guia de procedimentos de pós-contemplação, assegurando maior clareza, padronização e melhor experiência ao cliente.
- Implementação de novo procedimento de vistoria, com foco no fortalecimento dos controles internos e no aumento da eficiência operacional.
- Otimização e ganho de agilidade nos processos de credenciamento junto aos DETRANS.
- Programa de engajamento interno "Conexão Premium", voltado ao fortalecimento da cultura organizacional e do alinhamento estratégico.
- Implantação de plataforma de CRM, para fortalecimento da gestão de clientes.

SETEMBRO

- Ferramentas BI, com foco em visão gerencial e tomada de decisão.
- Criação fluxo de atualização cadastral, parceiros BASA.
- Participação no CONAPROC, com aprofundamento do entendimento do mercado de Consórcios sob a ótica comercial.

NOVEMBRO

- Migração do modelo de sorteio, de grupos específicos, para loteria federal.
- Ajustes sistêmicos, aprimorando a visualização dos parâmetros de lance, para clientes.

AGOSTO

- Novo fluxo integrado de análise de crédito, garantias e transferência de cotas.
- Evento 45 anos da Ferraz, celebrando o sucesso.
- Projeto auditoria de qualidade, garantindo a conformidade da contratação.

OUTUBRO

- Modelo estratégico de apresentação do produto Consórcio voltado a novos segmentos.
- Migração de ferramentas de comunicação para agilidade e eficiência operacional.

DEZEMBRO

- Evento comercial de Araguaína, benefícios e esclarecimentos sobre consórcios.
- Implementação de pesquisa de clima organizacional.
- Novo mapeamento de procedimentos internos para conformidade regulatória.
- Criação de painel de monitoramento de clientes opt-out de e-mail marketing, com definição de rotina de acompanhamento.



CONCLUSÃO

Este relatório consolida o desempenho positivo da Ferraz Consórcios no segundo semestre de 2025. Os resultados, como o número reduzido de atendimentos na Ouvidoria e a improcedência de todas as demandas, são reflexo direto de nossas ações estratégicas, incluindo o foco em metodologias ágeis e comunicação.

Reafirmamos que a Ouvidoria é mais que um canal de resolução; é um pilar para o aprimoramento contínuo. Agradecemos a confiança e seguimos comprometidos com a evolução constante de nossos processos e com a satisfação de nossos clientes





www.ferraz.com.br

0800 642 8073 | CRS 516, Bloco C, LJ 75, Asa Sul Brasília/DF, CEP. 70.381-535