

RELATÓRIO DE **OUVIDORIA**

1º SEMESTRE | 2026

RELATÓRIO DESENVOLVIDO PELA 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.....	06
3. NOSSA ESTRUTURA.....	07
4. METODOLOGIA APLICADA.....	08
5. NOSSOS DADOS.....	09
6. MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....	10
7. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PILARES.....	11
8. INDICADORES DOS PILARES.....	12
9. AÇÕES E MELHORIAS.....	13
10. CONCLUSÃO.....	14



UMA ATUAÇÃO PAUTADA PELA **TRANSPARÊNCIA E CREDIBILIDADE.**

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020, a Ferraz Consórcios apresenta o Relatório Semestral da Ouvidoria, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026. Este documento reforça nosso compromisso com a transparência, a conformidade regulatória e a excelência no atendimento, mantendo a responsabilidade integral pela gestão das demandas da Ouvidoria, com ética, governança, sigilo e proteção de dados.

Mais do que uma exigência regulatória, a Ouvidoria é um canal estratégico de escuta ativa. Cada manifestação contribui para o aprimoramento dos processos, o fortalecimento da confiança dos consorciados e a evolução contínua da Ferraz Consórcios.



SUA VOZ, NOSSA EVOLUÇÃO

Na Ferraz Consórcios, acreditamos que ouvir é o primeiro passo para evoluir. A Ouvidoria atua com independência, imparcialidade e transparência, transformando cada manifestação em oportunidades de melhoria, inovação e aperfeiçoamento dos nossos serviços.

Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria é um instrumento estratégico que fortalece a confiança, promove a melhoria contínua e mantém o cliente no centro das nossas decisões

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Ferraz Consórcios consolida-se como um canal estratégico de segunda instância, comprometido em acolher e solucionar demandas que necessitem de uma reavaliação após o contato com nossos canais iniciais. Pautada pela transparência e segurança jurídica, nossa atuação garante acessibilidade plena por meio de múltiplas vias - telefone, e-mail, correspondência e plataformas digitais. Mais do que resolver conflitos, asseguramos que a voz do cliente seja o motor para o aprimoramento contínuo de nossos serviços e para a construção de uma experiência de excelência.



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 às 18h.



Site:

www.ferraz.com.br



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



NOSSA ESTRUTURA

Com foco em excelência operacional, a estrutura da Ouvidoria é desenhada para absorver e solucionar demandas com máxima precisão. Mais do que compatível com o volume de operações, nossa estrutura é um pilar de confiança para o consorciado. Através de processos otimizados e melhoria contínua, garantimos que cada manifestação receba uma análise técnica rigorosa e uma resposta ágil, transformando feedbacks em evolução constante para a Ferraz Consórcios.



METODOLOGIA APLICADA

Cada manifestação recepcionada pela Ouvidoria da Ferraz Consórcios é submetida a uma análise técnica rigorosa e imparcial. Nosso processo de avaliação contempla a verificação minuciosa das cláusulas contratuais, a estrita observância à legislação vigente e o pleno respeito aos princípios do Código de Defesa do Consumidor (CDC), assegurando uma classificação justa e fundamentada para cada 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.

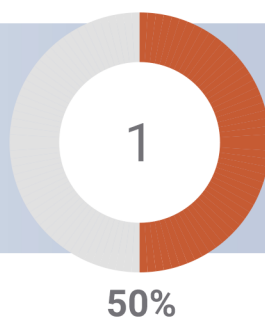
Esta classificação assume um papel estratégico, pois converte cada atendimento em inteligência para o aprimoramento contínuo de nossos serviços. Esse processo consolida nossa cultura de transparência e reafirma o compromisso da Ferraz Consórcios com os mais elevados padrões de excelência.

NOSSOS DADOS

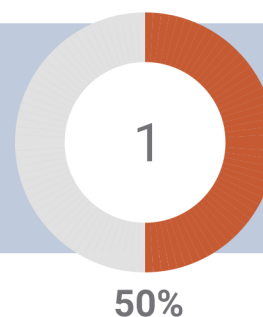
Lorem Ipsum

ATENDIMENTOS - 1º SEMESTRE DE 2026

BACEN RDR



Reclame Aqui



As duas demandas registradas no período foram integralmente atendidas dentro do prazo regulamentar, mediante tratativas que asseguraram a tempestividade e a efetividade das respostas prestadas. A procedência das manifestações representou uma oportunidade de aprimoramento, subsidiando a implementação de iniciativas voltadas ao fortalecimento dos processos internos, ao aperfeiçoamento dos controles e à prevenção da recorrência de desvios. Essas medidas reforçam o compromisso da Ferraz Consórcios com a evolução contínua de sua governança, a excelência na experiência do cliente e o aperfeiçoamento permanente de seus processos.

COMPARATIVO POR PERÍODO:

TOTAL DE ATENDIMENTOS
1º SEMESTRE 2025: 1

TOTAL DE ATENDIMENTOS
1º SEMESTRE 2026: 2

VARIAÇÃO: 100% ↑

MEDIDAS IMPLEMENTADAS

As demandas procedentes registradas no período contribuíram para a identificação de oportunidades de melhoria, resultando na implementação de medidas voltadas ao aprimoramento dos processos e ao fortalecimento dos controles internos, com o objetivo de reduzir a recorrência de ocorrências e promover a melhoria contínua da experiência do cliente.



OTIMIZAÇÃO DA JORNADA DE ANÁLISE DE CRÉDITO

Com adequação do fluxo operacional para tornar o processo mais ágil, eficiente e alinhado às melhores práticas de atendimento.



FORTALECIMENTO DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

Mediante a expansão do atendimento via WhatsApp, contribuindo para uma comunicação mais rápida, eficiente e alinhada às expectativas dos clientes.



REESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE PAGAMENTO DO BEM

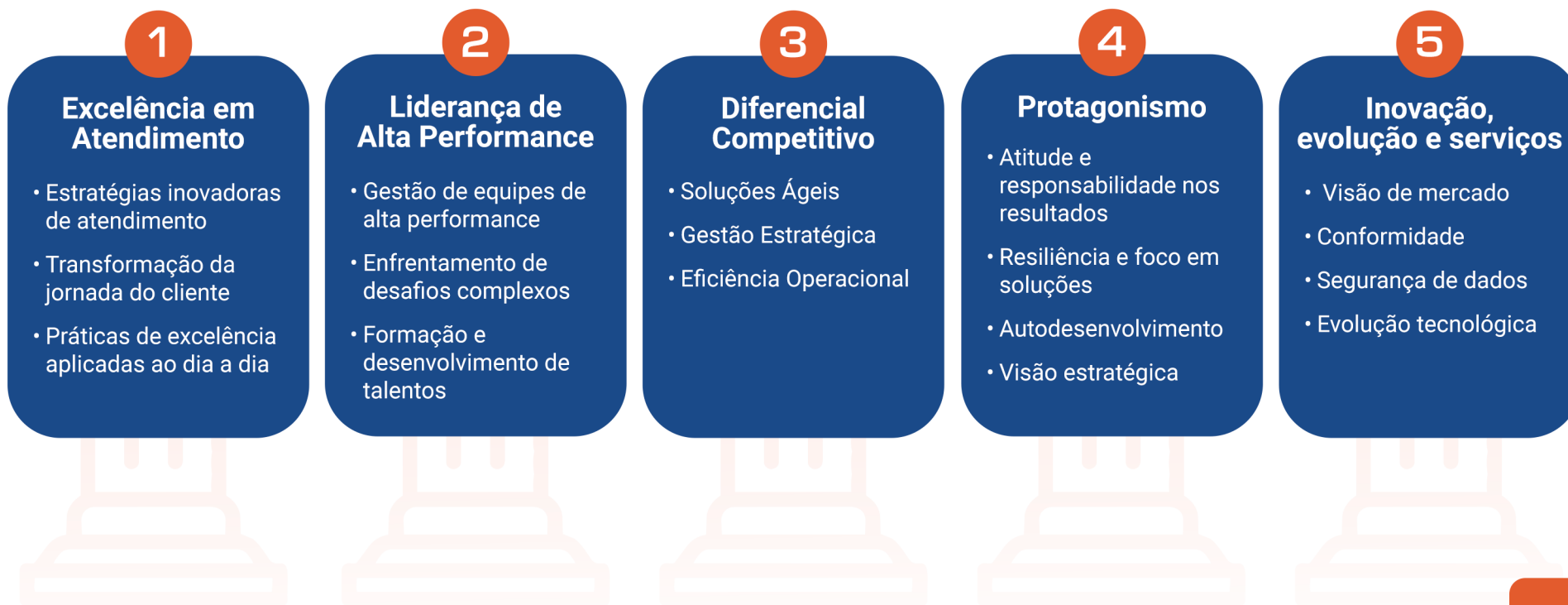
Com antecipação das atividades preparatórias, conferindo maior celeridade, redução de etapas e otimização da jornada do consorciado.

As melhorias implementadas representam parte de um plano contínuo de evolução dos processos. Novas iniciativas já estão em desenvolvimento e serão incorporadas gradualmente, fortalecendo a eficiência operacional, a governança e a experiência do cliente.

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

PILARES

No primeiro semestre de 2026, priorizamos o desenvolvimento de uma cultura de aprendizado constante na Ferraz Consórcios. A estrutura de capacitação contínua visou fortalecer as habilidades técnicas e comportamentais da nossa equipe, conectando a evolução de cada colaborador aos nossos pilares de desenvolvimento. O objetivo central é claro: evoluir processos e pessoas para garantir a excelência na jornada de nossos consorciados.



INDICADORES DOS PILARES DE **CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

5

PILARES

Eixos de desenvolvimento
integrados

100%

TIME ENGAJADO



**CICLO
CONTÍNUO**

Aprendizado sem
ponto final

PRINCIPAIS CAPACITAÇÕES

FUNDAÇÃO DOM CABRAL

CONAC 2026

WORKSHOP CORBAN 360

CONGRESSO CRÉDITO E COBRANÇA 2026 (CORPBUSINESS)

DESPERTE SEU PODER (IBC)

18º DIA DO DEPARTAMENTO PESSOAL (SOLIDES)

AÇÕES E MELHORIAS CONTÍNUAS AO LONGO DO 1º SEMESTRE

JANEIRO

- Racionalização da gestão documental eletrônica
- Redesenho da estratégia de cobrança, jornadas efetivas e humanizadas.
- Aprimoramento da jornada de pós-contemplação

MARÇO

- Condução do ciclo de Planejamento Estratégico
- Reforço da integridade nas operações comerciais
- Promoção do engajamento organizacional, por meio da iniciativa Decola Ferraz
- Qualificação da rede comercial, excelência no atendimento aos clientes
- Integração às iniciativas setoriais de ESG - levantamento setorial da ABAC

MAIO

- Ampliação da presença institucional - eventos Agrotins e Rondonia Rural Show
- Diagnóstico operacional do Contact Center, aprimoramento da experiência do cliente
- Modernização da experiência digital, novo portal institucional
- Proteção da reputação e da identidade institucional, combate ao uso indevido da marca
- Desenvolvimento de lideranças, cultura de alta performance e foco no cliente

FEVEREIRO

- Obtenção do selo de Empresa Verificada no Reclame Aqui.
- Simplificação da jornada de adesão e pagamentos
- Estruturação de controles para estornos
- Compartilhamento de práticas inovadoras, participação no Prêmio ABAC

ABRIL

- Expansão dos canais de relacionamento
- Saneamento de dados cadastrais
- Reposicionamento da identidade institucional
- Geração de inteligência de mercado decisões estratégicas voltadas ao aprimoramento da experiência do cliente

JUNHO

- Adoção das disposições da MP nº 1.355/2026, conformidade regulatória e maior segurança aos processos
- Expansão das funcionalidades sistêmicas, agilidade, estabilidade e eficiência operacional
- Verificação da aderência aos controles internos
- Modernização da infraestrutura tecnológica

CONCLUSÃO

Este relatório apresenta indicadores que ratificam o nosso profundo comprometimento com a excelência no atendimento. O baixo volume de demandas registrado na Ouvidoria é o resultado direto do empenho e da constante capacitação do nosso time, focados em oferecer uma resolução conclusiva e qualificada logo no primeiro atendimento.

Esse desempenho foi sustentado pelos pilares de Excelência em Atendimento (CX), Liderança de Alta Performance e Agilidade como Diferencial Competitivo.

A Ouvidoria da Ferraz Consórcios é o elo vital que transforma o feedback do cliente em inovação. Agradecemos a confiança e renovamos nosso entusiasmo para o próximo ciclo, sempre focados na transparência, segurança e o cuidado que nossos clientes merecem.



www.ferraz.com.br