

Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2025





Mensagem da Ouvidoria

Uma breve mensagem direto da Ouvidoria.

A Reserva

Missão, Visão e Valores. Nossa estrutura.

Canais Internos

Nossos canais de atendimento.

Resultados

Quantitativo e Qualitativo.

Melhoria Contínua

Planos de ação, nosso compromisso em evoluir.

2

3

4

5

6

Sumário





Mensagem da Ouvidoria

O avanço tecnológico e a modernização contínua dos nossos processos internos resultaram em melhorias expressivas na forma como analisamos e solucionamos as solicitações recebidas. Investimos de forma consistente na capacitação da equipe e no fortalecimento da comunicação com clientes e parceiros, priorizando sempre a clareza, a transparência e a agilidade em cada interação.

Nosso compromisso permanece firme: evoluir constantemente, consolidar a relação de confiança com os consorciados e assegurar que cada demanda seja tratada com a seriedade e o respeito que eles merecem.

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do Consórcio Reserva reafirmou sua atuação como um canal estratégico e independente, dedicado não apenas à resolução de conflitos, mas também à identificação de oportunidades de melhoria em nossos serviços. Mantivemos o foco em oferecer suporte humanizado e respostas rápidas, transformando cada contato em uma oportunidade de aprendizado e crescimento.

Cada demanda analisada contribuiu para aprimorar nossos fluxos e fortalecer nossa missão de escuta ativa, garantindo que as soluções aplicadas gerem impactos positivos e duradouros na experiência de nossos consorciados.

Seguimos transformando desafios em oportunidades e reafirmamos nosso papel essencial dentro da organização, contribuindo para a solidez e credibilidade do Consórcio Reserva.



A Reserva

A Reserva Administradora de Consórcios é uma empresa consolidada no mercado, especializada na formação e administração de grupos para aquisição de bens móveis, imóveis e serviços. Com mais de 50 anos de experiência, a Reserva mantém um compromisso inabalável com a transparência, seriedade e excelência no atendimento aos seus clientes e parceiros.

Por meio de uma atuação pautada na credibilidade e inovação, oferecemos soluções personalizadas, acompanhando as necessidades do mercado e dos consorciados. Nossa missão é simplificar e tornar mais acessível a realização de sonhos, proporcionando uma experiência segura e eficiente desde a adesão ao consórcio até a contemplação.

Ter uma reserva protegida, intocável e que sirva para um futuro mais tranquilo.

Missão

A Ouvidoria do Consórcio Reserva é mais do que um canal de atendimento – ela é um instrumento estratégico de mediação e resolução de conflitos, garantindo que cada consorciado tenha sua demanda analisada com imparcialidade e transparência. Atuamos como a última instância de atendimento, sempre buscando soluções que conciliem os interesses da administradora e de seus clientes.

Nosso compromisso está alicerçado nos seguintes pilares:

- Escuta ativa e resolutividade: Atendimento especializado, análise minuciosa de cada caso e retorno ágil ao consorciado.
- Transparência e conformidade: Atuação em conformidade com as normas do Banco Central do Brasil e os princípios de boas práticas de governança.
- Melhoria contínua: Monitoramento das demandas para identificar padrões, propor ajustes nos processos e elevar a qualidade dos serviços prestados.

Além de atuar na mediação de reclamações e sugestões, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental na prevenção de conflitos, oferecendo insights valiosos para o aprimoramento da jornada do cliente dentro do Consórcio Reserva.

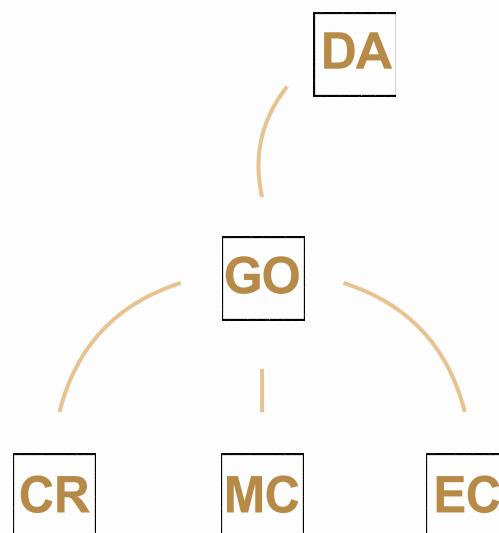
Estrutura

Para garantir sua eficácia e autonomia, a Ouvidoria está inserida na estrutura organizacional da Reserva Consórcios sob a supervisão direta da Diretoria Administrativa e da Gerência de Ouvidoria. Esse posicionamento reforça seu caráter estratégico, assegurando a integridade e credibilidade das análises realizadas.

A equipe da Ouvidoria é composta por profissionais altamente qualificados, devidamente certificados e preparados para oferecer suporte especializado aos consorciados. O atendimento ocorre por meio de diversos canais, garantindo acessibilidade e conveniência aos clientes.

LEGENDA

DA - Diretoria Administrativa
GO - Gerência de Ouvidoria
CR - Canais Regulatórios
MC - Melhoria Contínua
EC - Experiência do Consorciado





Canais internos

Para proporcionar um atendimento acessível, eficiente e de qualidade, disponibilizamos múltiplos canais de comunicação para garantir que nossos consorciados possam entrar em contato da forma que for mais conveniente para suas necessidades. Nosso compromisso é oferecer suporte ágil e transparente, aprimorando constantemente a experiência do cliente com processos otimizados e soluções rápidas.

A Ouvidoria do Consórcio Reserva desempenha um papel essencial na intermediação de conflitos, atuando como um canal de última instância para a resolução de demandas dos consorciados que já passaram pelos nossos canais primários de atendimento. Além disso, estamos sempre investindo na melhoria contínua de nossas ferramentas de contato, garantindo que cada solicitação seja analisada com cuidado, eficiência e imparcialidade.



Conectados para
melhor servir

Através do nosso atendimento telefônico, os consorciados podem entrar em contato diretamente com um de nossos especialistas para esclarecer dúvidas, solicitar informações ou acompanhar suas demandas. Garantimos um atendimento humanizado, focado na transparência e na solução de cada caso.

Nosso canal de atendimento via e-mail proporciona um meio prático e eficiente para que os consorciados possam registrar suas solicitações de forma oficial. Todas as mensagens são analisadas por nossa equipe, garantindo um retorno detalhado e fundamentado.

Pensando na comodidade dos nossos clientes, disponibilizamos um formulário online no site da empresa, onde os consorciados podem registrar suas solicitações de forma rápida e prática. Com apenas alguns cliques, é possível abrir um chamado e acompanhar o andamento da demanda em tempo real, garantindo mais transparência e agilidade no atendimento.

Aplicativo – Gestão Simplificada na Palma da Mão

O APP Consórcio Reserva, disponível para Android e iOS, segue proporcionando aos consorciados uma gestão prática de suas cotas, permitindo o acompanhamento de informações financeiras e o acesso direto ao suporte. Essa ferramenta consolidada reforça a modernização dos nossos serviços, garantindo mais agilidade e autonomia aos clientes.

(11) 3090-3951

Atendimento especializado para suporte geral, dúvidas sobre contratos, pagamentos e serviços do consórcio.

0800 101 0102

Canal exclusivo para consorciados que já buscaram atendimento pela central de relacionamento e não se sentiram plenamente satisfeitos com a resposta recebida.

Atendimento de segunda-feira a quinta-feira das 08:00 as 18:00 e sexta-feira das 08:00 as 17:00.

ouvidoria@consorcioreserva.com.br

Registre sua solicitação de forma prática e segura. Nossa equipe analisará sua demanda com atenção e transparência, garantindo um retorno detalhado e imparcial.

www.consorcioreserva.com.br/ouvidoria

Acesse o formulário online para registrar sua solicitação.



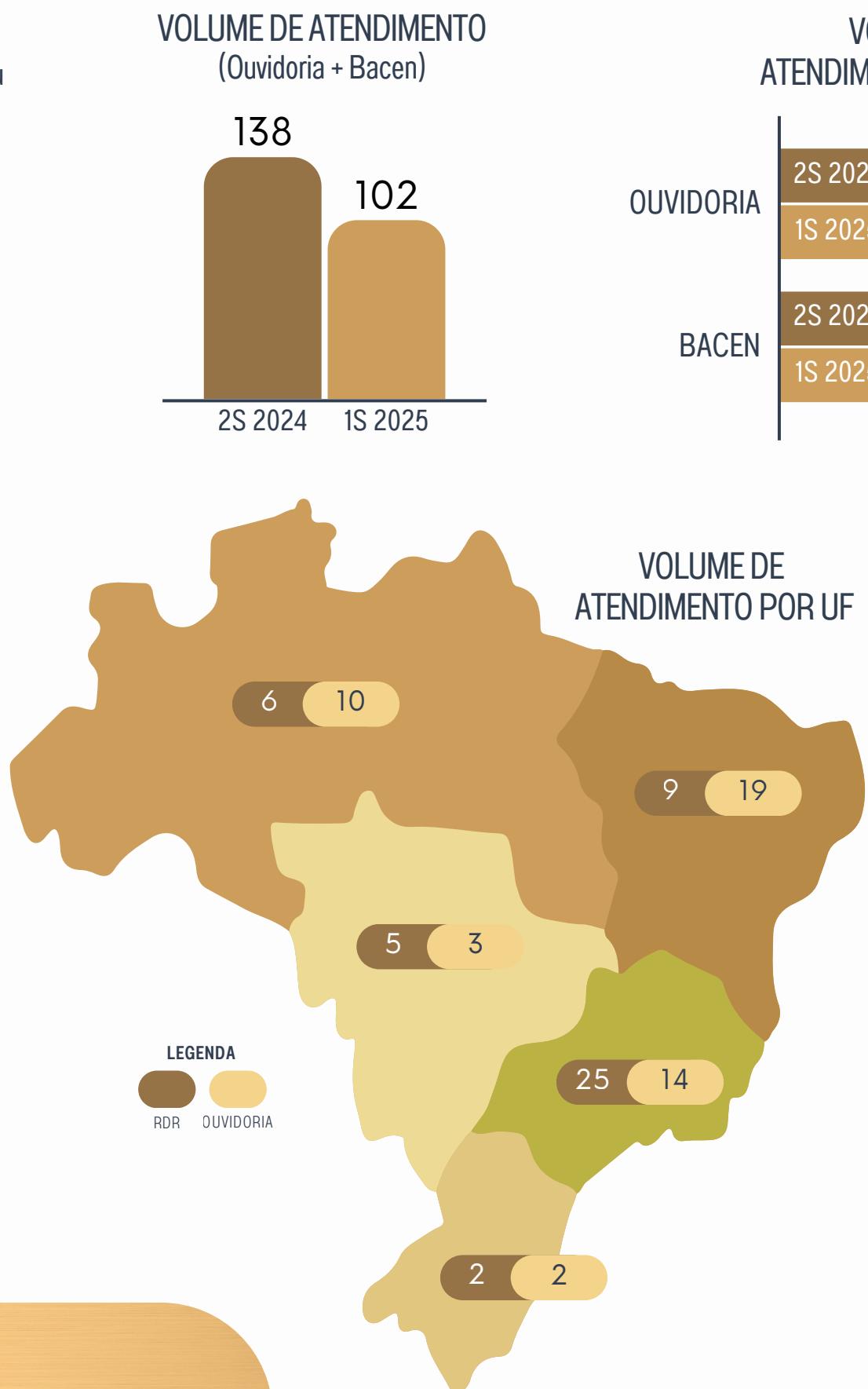
Resultados

Ao longo do 1º semestre de 2025, a Ouvidoria analisou de forma aprofundada as principais razões de contato dos clientes, proporcionando uma visão clara das demandas e dos pontos que exigem aprimoramento nos processos internos.

A categorização das reclamações permitiu identificar com precisão os temas recorrentes, direcionando ações estratégicas para melhorar a experiência do cliente. Com base nesses indicadores, seguimos aperfeiçoando fluxos, ajustando procedimentos e reforçando a comunicação, de modo a garantir atendimentos mais ágeis, claros e eficazes.

Mantemos o compromisso de transformar cada interação em uma oportunidade de evolução, fortalecendo a relação entre o Consórcio Reserva e seus consorciados com transparência e eficiência.

No canal interno da Ouvidoria, após análises detalhadas, não foram identificadas demandas procedentes. Já nas manifestações registradas junto ao Banco Central, os resultados confirmam a efetividade dos processos adotados: 26 demandas julgadas procedentes, 9 não conclusivas, 9 improcedentes e 3 canceladas. Esses números refletem nosso alinhamento com a conformidade regulatória e reforçam o compromisso de tratar cada manifestação com rigor técnico e imparcialidade.



PRINCIPAIS TEMAS RECLAMADOS NA OUVIDORIA

1º Divergência na Venda
2º Atendimento
3º Crédito

Demandas resolvidas dentro do prazo



Reclame Aqui

Durante o 1º semestre de 2025, a empresa recebeu 48 reclamações no Reclame Aqui e manteve de forma consistente o nível “Ótimo” de reputação ao longo de todo o período.

Esse resultado reflete a efetividade das ações corretivas implementadas, a atuação estratégica da Ouvidoria e o compromisso contínuo com a excelência no atendimento. A manutenção desse índice reforça a confiança dos consumidores e consolida a imagem da empresa como referência em transparência e resolutividade.



84%
Índice de Solução

7.88
Média das Avaliações

100%
Índice de Resposta

72%
Índice de Novos Negócios



Melhoria Contínua

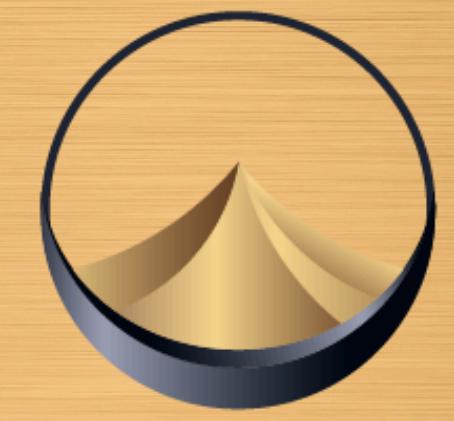
Por meio da análise constante das manifestações recebidas, a Ouvidoria reforça seu papel estratégico no monitoramento dos principais desafios enfrentados pelos consorciados. A identificação precisa das causas raiz nos permite desenvolver soluções que vão além da correção de falhas pontuais, promovendo a evolução contínua dos processos internos e a melhoria da experiência do cliente.

A melhoria contínua permanece como um pilar essencial, sustentada pelo trabalho colaborativo com diversas áreas da empresa. A partir das informações extraídas das demandas, implementamos ações corretivas, ajustes estratégicos e iniciativas que aumentam a eficiência operacional, fortalecendo a transparência e a confiança no relacionamento com nossos clientes.

Nesse cenário, seguimos investindo no fortalecimento de ferramentas digitais já consolidadas, como o APP Consórcio Reserva, que proporciona autonomia e agilidade na gestão das cotas. Soluções como essa representam nossa busca por inovação, acessibilidade e praticidade, alinhadas às necessidades e expectativas dos consorciados.

Nosso compromisso é transformar cada oportunidade de melhoria em um avanço concreto, mantendo o foco na excelência do atendimento e na plena satisfação de nossos clientes.





RESERVA
CONSÓRCIOS