

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2025



# Sumário

<b>Mensagem da Ouvidoria</b> Uma breve mensagem direto da Ouvidoria.	3
---	---

<b>A Reserva</b> Missão, Visão e Valores. Nossa estrutura.	4
---	---

<b>Canais Internos</b> Nossos canais de atendimento.	5
---	---

<b>Resultado - Ouvidoria</b> Quantitativo e Qualitativo.	6
---	---

<b>Performance da Rede</b> Quantitativo e Qualitativo.	7
---	---

<b>Melhoria Contínua</b> Planos de ação, nosso compromisso em evoluir.	8
---	---





# Mensagem da Ouvidoria

O avanço tecnológico e a otimização dos processos internos contribuíram de forma significativa para a evolução da forma como tratamos as demandas dos consorciados. Ao longo do período, investimos na capacitação da equipe e no fortalecimento da comunicação, com foco na clareza, na transparência e na eficiência em todas as interações.

Nosso compromisso permanece direcionado ao aprimoramento contínuo dos processos, ao fortalecimento da relação de confiança com os consorciados e à garantia de que cada manifestação seja analisada com seriedade, imparcialidade e respeito, assegurando a adequada condução das demandas recebidas.

A Ouvidoria segue atuando como instância independente dentro da organização, exercendo seu papel de mediação e resolução de conflitos, sempre orientada pelas boas práticas de governança, pela ética e pela busca permanente da melhoria contínua dos serviços prestados.

No segundo semestre de 2025, mantivemos o foco em um atendimento humanizado, sem perder o rigor técnico necessário à análise das manifestações. Cada interação foi tratada como oportunidade de aprendizado e aprimoramento, contribuindo para o fortalecimento dos controles internos e para a evolução da experiência dos consorciados.

Seguimos comprometidos em atuar com responsabilidade institucional, escuta qualificada e independência, assegurando que a Ouvidoria permaneça como um pilar de confiança, transparência e credibilidade dentro do Consórcio Reserva





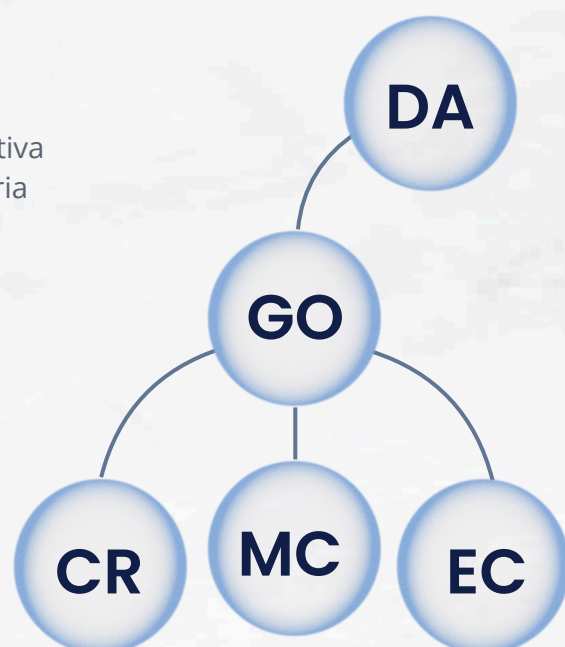
# A Reserva

A Reserva Administradora de Consórcios atua de forma consolidada no mercado, com foco na formação e administração de grupos para aquisição de bens móveis, imóveis e serviços. Com mais de 50 anos de experiência, a empresa mantém seu compromisso com a transparência, a ética e a excelência no relacionamento com clientes e parceiros.

A atuação da Reserva é orientada por princípios de governança e melhoria contínua, acompanhando a evolução do mercado e as necessidades dos consorciados. Esse posicionamento sustenta uma estrutura organizacional sólida, voltada à segurança, à confiabilidade dos processos e à qualidade dos serviços prestados.

## LEGENDA

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



# Missão

A Ouvidoria do Consórcio Reserva atua como instrumento estratégico de mediação e resolução de conflitos, assegurando que cada demanda seja analisada com imparcialidade, transparência e responsabilidade institucional.

Como instância final de atendimento, a Ouvidoria busca conciliar os interesses dos consorciados e da administradora, contribuindo para o fortalecimento da confiança, para a prevenção de conflitos e para o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Sua atuação é fundamentada nos seguintes pilares:

- Escuta qualificada e resolutividade, com análise minuciosa de cada caso;
- Transparência e conformidade, em observância às normas do Banco Central do Brasil e às boas práticas de governança;
- Melhoria contínua, a partir do monitoramento das demandas e da identificação de oportunidades de aprimoramento.

# Estrutura

Para assegurar a eficácia, a autonomia e a imparcialidade de sua atuação, a Ouvidoria está inserida na estrutura organizacional da Reserva Consórcios sob supervisão direta da Diretoria Administrativa, com reporte à Gerência de Ouvidoria.

Essa configuração reforça o caráter independente da área e garante a integridade e a credibilidade das análises realizadas. Nossa equipe é composta por profissionais qualificados e devidamente capacitados, preparados para conduzir as demandas com rigor técnico e sensibilidade no atendimento.

O atendimento é realizado por meio de diferentes canais, assegurando acessibilidade, conveniência e adequado acompanhamento das manifestações dos consorciados.





# Canais Internos

## (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.

Para proporcionar um atendimento acessível, eficiente e de qualidade, disponibilizamos múltiplos canais de comunicação que permitem aos consorciados entrar em contato da forma mais conveniente às suas necessidades. Nosso compromisso é oferecer suporte ágil e transparente, aprimorando continuamente a experiência do cliente por meio de processos otimizados e soluções efetivas.

A Ouvidoria do Consórcio Reserva exerce papel essencial na mediação de conflitos, atuando como canal de última instância para demandas que já passaram pelos atendimentos primários. Mantemos investimentos constantes na melhoria das ferramentas de contato, garantindo que cada solicitação seja analisada com atenção, eficiência e imparcialidade.

Por meio do atendimento telefônico, os consorciados têm acesso direto a nossos especialistas, que podem esclarecer dúvidas, fornecer informações e acompanhar a evolução das demandas. Priorizamos um atendimento humanizado, com foco na transparência e na solução adequada de cada caso.

Nosso canal de atendimento via e-mail oferece um meio prático e formal para registro de solicitações. Todas as mensagens são avaliadas pela equipe, assegurando respostas claras, fundamentadas e alinhadas às diretrizes da área.

Pensando na comodidade dos nossos clientes, disponibilizamos em nosso site um formulário online por meio do qual 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.





# Resultado - Ouvidoria

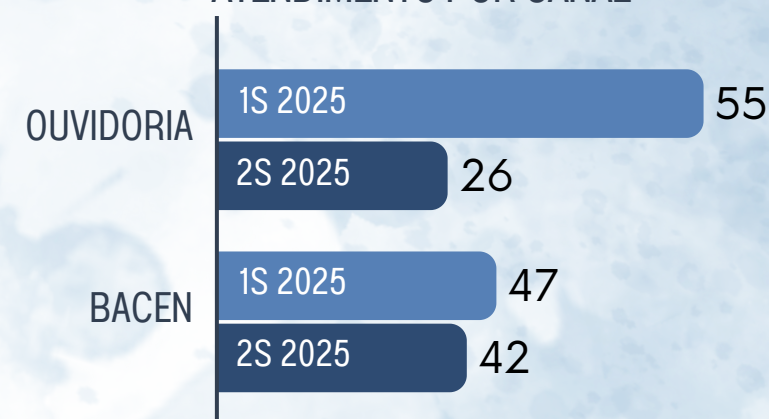


Demandas resolvidas dentro do prazo

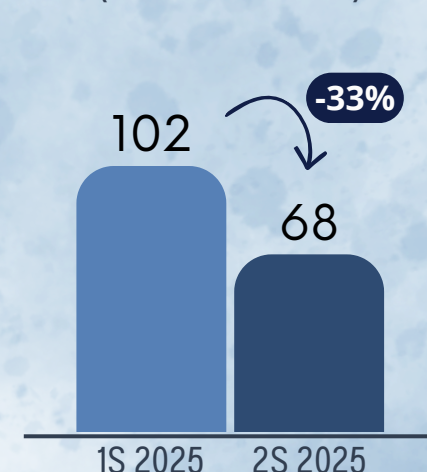
## PRINCIPAIS TEMAS RECLAMADOS NA OUVIDORIA

- 1º  
Divergência na Venda
- 2º  
Atendimento
- 3º  
Crédito

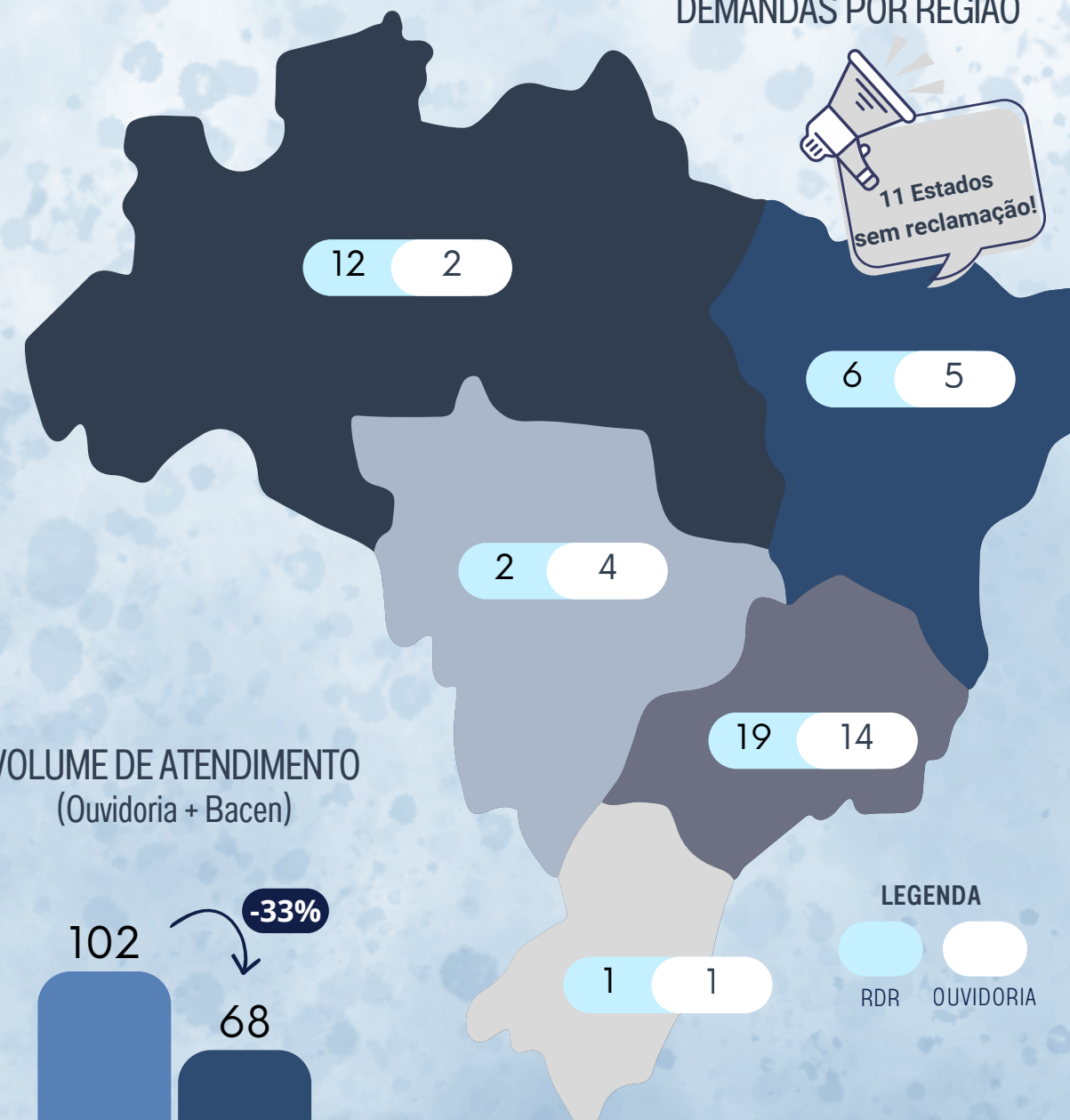
## VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL



## VOLUME DE ATENDIMENTO (Ouvidoria + Bacen)



## DEMANDAS POR REGIÃO



Ao longo do segundo semestre de 2025, analisamos de forma criteriosa as principais razões de contato dos consorciados, o que permitiu uma visão mais detalhada das demandas recebidas e dos pontos de melhoria nos processos internos. Como reflexo das ações implementadas no período, observamos uma redução de aproximadamente 33% no volume total de atendimentos em comparação ao primeiro semestre de 2025, passando de 102 para 68 demandas, considerando-se os registros da Ouvidoria e do Banco Central.

A categorização das reclamações possibilitou um entendimento mais preciso dos temas recorrentes, contribuindo diretamente para iniciativas voltadas ao aprimoramento contínuo da experiência do cliente. Com base nessas análises, seguimos ajustando fluxos internos e fortalecendo a comunicação com os consorciados, promovendo atendimentos mais ágeis, claros e eficazes.

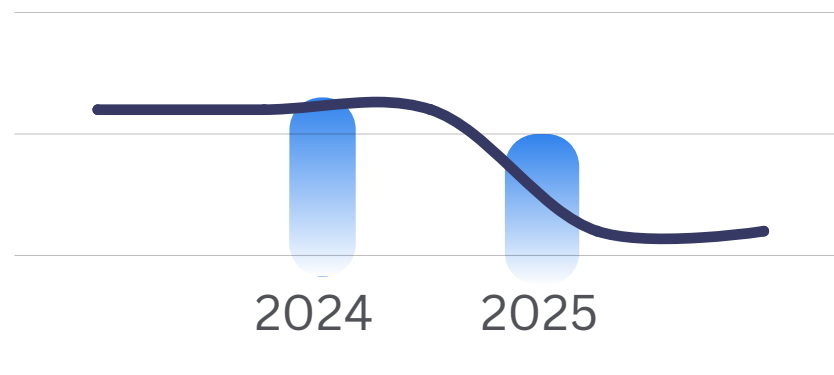
Nosso compromisso é transformar cada interação em uma oportunidade de evolução, assegurando que o Consórcio Reserva continue aprimorando sua relação com os consorciados de forma transparente, responsável e eficiente.

Após análises detalhadas, não foram identificadas demandas procedentes no canal interno da Ouvidoria. No que se refere às manifestações registradas junto ao Banco Central, os resultados demonstram a efetividade dos processos adotados, com 24 demandas julgadas procedentes, 3 não conclusivas, 10 improcedentes e 5 canceladas. Esses indicadores reforçam nosso compromisso com a transparência, a conformidade regulatória e o tratamento rigoroso e imparcial de todas as manifestações recebidas.

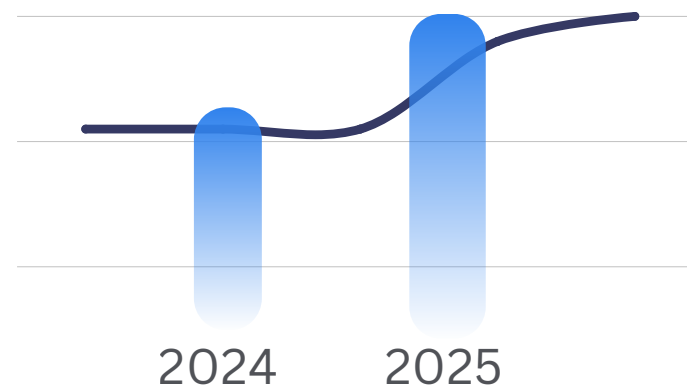


# Performance da Rede

## Tx. de Administração ↓ 3,89%



## Adesões ↑ 39%



Em 2025, fortalecemos nosso posicionamento competitivo com a oferta de planos mais equilibrados e aderentes ao perfil do consorciado. Um marco desse avanço foi a redução da taxa média de administração das cotas comercializadas em 2025. Essa mudança tornou o produto mais atrativo e reforçou a confiança do cliente na nossa proposta de valor.

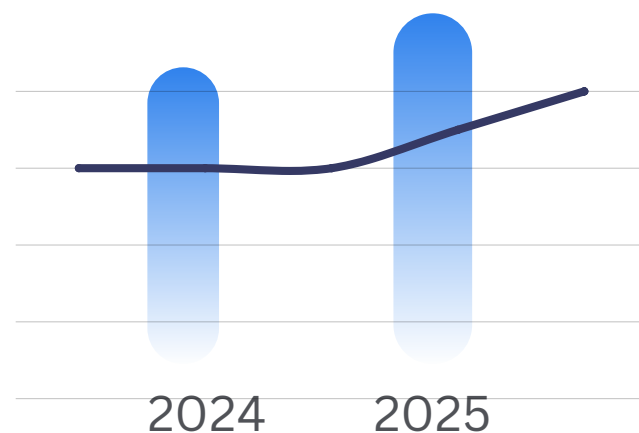
Com uma oferta mais competitiva e processos comerciais mais estruturados, registramos um **crescimento de 39% nas novas adesões** em 2025. Esse desempenho demonstra a força da marca, a assertividade do modelo comercial e o impacto de uma atuação consultiva cada vez mais qualificada.

O reflexo desse avanço também aparece no desempenho dos grupos. O **total de contemplações teve um crescimento de aproximadamente 26%**, impulsionado por maior equilíbrio financeiro e pela evolução nas contemplações tanto por lance quanto por sorteio. O consorciado avançou mais, com previsibilidade e segurança.

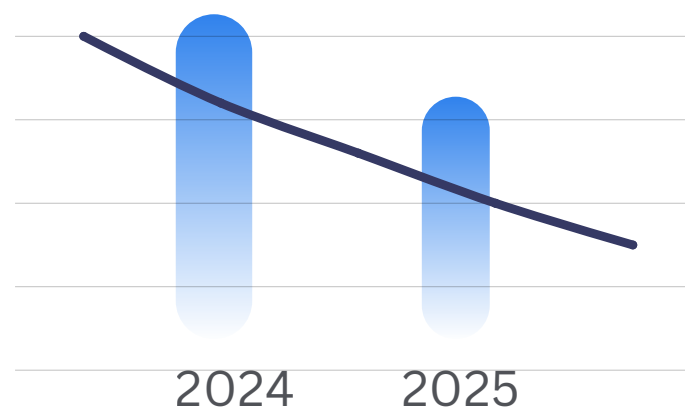
A operação também se tornou mais saudável, reduzindo a necessidade de cancelamentos relacionados a desalinhamento de expectativa. Com planos mais claros, taxas mais justas e uma jornada mais transparente, fortalecemos a fidelização e garantimos uma carteira mais sustentável.

Encerramos 2025 com evolução sólida: produto mais competitivo, vendas em alta, grupos mais saudáveis e uma relação ainda mais forte com o consorciado. Estamos preparados para seguir crescendo com responsabilidade, eficiência e valor real para o cliente.

## Contemplações ↑ 26%



## Churn Rate ↓ 36%





# Melhoria Contínua

A partir da análise das reclamações recebidas, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico no monitoramento dos principais desafios enfrentados pelos consorciados. A identificação das causas raiz das demandas subsidia a proposição de melhorias estruturais, contribuindo para a correção de falhas e para a evolução contínua dos processos internos e da experiência do cliente.

A melhoria contínua é tratada como um compromisso permanente, sustentado pela atuação integrada com as áreas responsáveis.

Com base nas informações extraídas das manifestações, apresentamos recomendações, acompanhamos a implementação de ajustes e contribuimos para o fortalecimento da eficiência operacional e da transparência nos relacionamentos.

Nesse contexto, incentivamos o uso de ferramentas que integram a jornada digital do consorciado, como o aplicativo Consórcio Reserva, que proporciona maior autonomia e agilidade na gestão das cotas. A adoção dessas soluções reforça a acessibilidade, a praticidade e a padronização das informações, promovendo uma experiência mais eficiente e segura.

Seguimos comprometidos com a evolução contínua dos processos, transformando cada ponto de melhoria identificado em oportunidade de aperfeiçoamento, sempre orientados pelas boas práticas de governança, pelo controle dos riscos e pela qualidade dos serviços prestados.





RESERVA  
CONSÓRCIOS

RELATÓRIO DE OUVIDORIA | 2S - 2025