

1º semestre de 2026

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

RESULTADOS, APRENDIZADOS E PRIORIDADES DO PERÍODO.

Pode sonhar que a gente ajuda a realizar.



1º semestre de 2026

SUMÁRIO

RESULTADOS, APRENDIZADOS
E PRIORIDADES DO PERÍODO.

01 | **Mensagem da Ouvidoria**
Uma Visão executiva do semestre

02 | **Nossa ouvidoria e canais**
Papel da área, processo de atuação e canais de atendimento.

03 | **Evolução da operação**
Crescimento da carteira e principais indicadores do período.

04 | **Manifestações**
Volume de registros e leitura proporcional à operação.

05 | **Distribuição regional**
Visão quantitativa das demandas

06 | **Análise qualitativa**
Principais motivos

07 | **Experiência do consorciado**
Evolução reputacional e reconhecimento no Reclame Aqui.

08 | **Melhoria contínua**
Ações preventivas e novos processos

09 | **Mensagem de Encerramento**

Mensagem da Ouvidoria

O primeiro semestre de 2026 foi marcado pela **expansão da operação do Consórcio Reserva**, com crescimento da carteira de cotas ativas e ampliação das interações com os consorciados.

O período também apresentou **avanços na comunicação ao longo da jornada e na experiência dos consorciados**, evidenciados nos resultados dos canais públicos de relacionamento. No Reclame AQUI, a evolução dos indicadores demonstrou maior resolutividade e melhora na percepção dos consumidores.

No **Ranking de Reclamações do Banco Central**, divulgado em 30 de julho de 2026, o **Consórcio Reserva encerrou o primeiro semestre na 3ª colocação**, após ocupar o 2º lugar no segundo semestre de 2025 e o 1º lugar no primeiro semestre de 2025, **consolidando uma melhora pelo segundo semestre consecutivo**.

Esses resultados reforçam a importância do acompanhamento das manifestações, da atuação preventiva e do aprimoramento contínuo dos processos e das informações disponibilizadas aos consorciados.

Nesse contexto, a Ouvidoria fortalece sua atuação como **elo entre os clientes, as áreas internas e a rede de representantes**, transformando a escuta em diagnósticos, recomendações e ações de melhoria.

Seguimos comprometidos com uma atuação pautada pela **responsabilidade institucional, transparência, imparcialidade e melhoria contínua**, contribuindo para uma jornada cada vez mais clara, segura e consistente.

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.

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.

Atuação em 5 etapas

01

Ouvir

Receber cada manifestação com atenção, respeito e sigilo.

02

Compreender

Entender o contexto, analisar os fatos e identificar as causas raiz.

03

Mediar

Dialogar com as áreas envolvidas para construir soluções justas e equilibradas.

04

Recomendar

Propor melhorias e ajustes para prevenir recorrências e fortalecer processos.

05

Acompanhar

Monitorar os resultados e garantir a efetividade das ações adotadas.



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.



Resultados - Ouvidoria

Demandas por região



A distribuição das demandas por região e unidade federativa amplia a compreensão sobre o perfil das manifestações e permite acompanhar concentrações, variações e novas ocorrências ao longo do período.

No primeiro semestre de 2026, o Sudeste concentrou o maior volume de registros, com destaque para o estado de São Paulo. As demais regiões apresentaram participação distribuída entre os canais analisados.

O RDR permaneceu como principal origem das manifestações, enquanto a Ouvidoria continuou exercendo seu papel como instância especializada de análise e tratamento das demandas.

A leitura territorial deve ser realizada em conjunto com a distribuição da carteira, o alcance da operação e as características de cada localidade, evitando que o volume absoluto seja interpretado isoladamente como indicador de maior insatisfação.

A consolidação por região contribui para a identificação de temas recorrentes, o direcionamento de análises e o desenvolvimento de ações específicas de orientação, prevenção e acompanhamento.

Resultados - Banco Central

No resultado divulgado em 30 de julho de 2026, referente ao primeiro semestre, o Consórcio Reserva encerrou na **3ª colocação no Ranking de Reclamações do Banco Central**.

A posição representa uma **melhora pelo segundo semestre consecutivo**, após a empresa ocupar o **1º lugar no primeiro semestre de 2025** e o **2º lugar no segundo semestre de 2025**.

No período, o Banco Central considerou 51 reclamações, sendo 32 procedentes. A leitura desse resultado subsidia o aprofundamento das análises, o tratamento das causas recorrentes e o aperfeiçoamento das comunicações ao longo da jornada do consorciado.

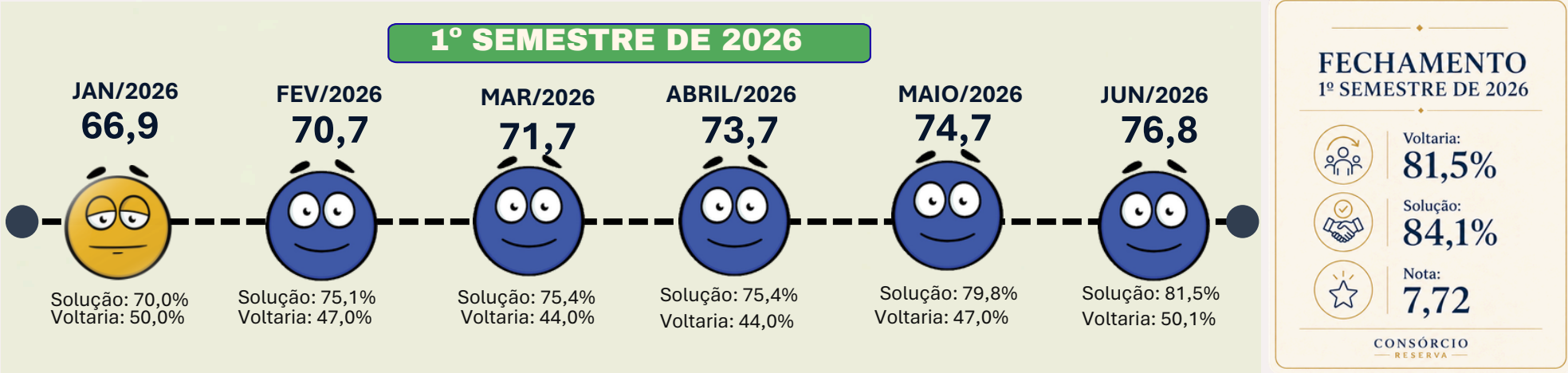


A seguir Evolução da percepção do consumidor

Indicadores mensais, comparativo
semestral e reconhecimentos
alcançados no período,



Evolução da percepção do consumidor



Ao longo do primeiro semestre de 2026, a reputação da Reserva apresentou crescimento contínuo, passando de **66,9 pontos em janeiro para 76,8 pontos em junho**.

No fechamento semestral, o **índice de solução avançou de 55,6% para 84,1%**, enquanto a **nota média passou de 5,50 para 7,72**. O percentual de consumidores que declararam que voltariam a fazer negócio também evoluiu, passando de **51,2% para 81,5%**.

Os resultados demonstram maior resolutividade no tratamento das manifestações e melhora na percepção dos consumidores, mantendo-se o acompanhamento contínuo dos indicadores de experiência.

Reconhecimento do período

Essa trajetória também se conecta a um importante marco institucional: pelo segundo ano consecutivo, o Consórcio Reserva está entre as empresas indicadas ao Prêmio Reclame AQUI.

Em 2026, a empresa também passou a integrar o Guia das Melhores Empresas para o Consumidor, ampliando o reconhecimento de sua atuação no relacionamento com os clientes.



Melhoria Contínua

A melhoria contínua é um compromisso compartilhado entre a Ouvidoria e toda a empresa, com foco na evolução da jornada do consorciado. A análise das manifestações permite compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos clientes, identificar pontos de atenção nos processos e direcionar oportunidades de aprimoramento às áreas responsáveis.

Nesse contexto, a Ouvidoria atua como elo entre a experiência relatada pelo consorciado e os processos internos da Reserva, transformando manifestações individuais em aprendizados para a organização. O acompanhamento dos temas recorrentes contribui para revisar comunicações, aperfeiçoar procedimentos e fortalecer a integração entre as áreas envolvidas no relacionamento com o cliente.

Mais do que tratar demandas, esse trabalho busca prevenir novas ocorrências e proporcionar uma jornada mais clara, segura e coerente em todos os pontos de contato com a empresa. Assim, a escuta do consorciado torna-se parte essencial da evolução dos serviços e das decisões da Reserva.





A Ouvidoria do Consórcio Reserva atua com transparência, imparcialidade e compromisso com a melhoria contínua da experiência dos consorciados.

Sua voz é essencial para construirmos relacionamentos cada vez mais sólidos.



0800 101 0102



ouvidoria@consorcioreserva.com.br



www.consorcioreserva.com.br



Avenida Sagitário, 138, Edifício Torre City, Bloco II, Sítio Tamboré/Alphaville, CEP 06473-073