

Relatório da Ouvidoria

1º semestre 2025

"O consórcio que você sempre quis!"

01 de julho de 2025

CONSCLIC Administradora de Consórcios Ltda.



Sumário

01 – A CONSCLIC

02 – Compromisso com a Transparência - Diretoria

03 – Mensagem da Ouvidoria

04 – Canais de Atendimento

05 – Política de relacionamento com clientes

06 – Ouvidoria em números

07 – Disposições Gerais

01 – A CONSCLIC

O Consórcio CONSCLIC nasce da experiência de profissionais com mais de 25 anos de atuação no setor de consórcios. Criado após ouvir as necessidades de milhares de clientes em busca de um produto moderno, flexível e inteligente, a empresa estabeleceu como missão “possibilitar aos nossos clientes, a conquista de bens móveis ou imóveis, para uso próprio ou investimento, através de um sistema de consórcios, com excelência em atendimento e operação, maximizando resultados para a empresa, clientes, parceiros e colaboradores.”

A visão da CONSCLIC é clara: “ser referência em atendimento, oportunidades e inovação em Consórcios, em todo o Brasil.”

Com o propósito de ser “Um Consórcio único, voltado para você que acredita que é possível fazer um consórcio diferente!”, a administradora fortalece seu compromisso com um modelo de consórcio que se destaca pela diferenciação e qualidade no serviço oferecido.

Além disso, a CONSCLIC se posiciona estrategicamente na economia regional e nacional, com foco no futuro e na inovação constante de soluções tecnológicas e de segurança. Seu objetivo é proporcionar a melhor experiência aos clientes, tanto na jornada quanto no relacionamento com a empresa.

02 - Compromisso com a Transparência - Diretoria

Na **CONSLIC**, acreditamos que a construção de relações de confiança com nossos clientes só é possível por meio de uma conduta ética, responsável e pautada por valores sólidos, sempre guiada pela transparência nas práticas empresariais.

Neste contexto, o Relatório de Ouvidoria tem por objetivo ser um dos instrumentos de prestação de contas, direcionados não apenas aos nossos clientes, mas também aos órgãos reguladores e à sociedade em geral.

Em razão do exposto, recomendamos e apoiamos as proposições deste relatório e colocamos à disposição de nosso público interno e externo, conforme os seguintes tópicos:

1. A estrutura da ouvidoria da Instituição é adequada à complexidade dos produtos e serviços, incluindo o número de integrantes, suas funções, os sistemas para captação e tratamento de reclamações, e as rotinas para resolução das demandas.
2. O contrato social da Instituição inclui as atribuições da ouvidoria, critérios de designação e destituição do ouvidor, seu mandato, e o compromisso de garantir o funcionamento da ouvidoria com transparência, imparcialidade e acesso às informações necessárias.
3. Os membros da ouvidoria foram certificados conforme a Resolução 28/2020 do Banco Central.
4. No encerramento do corrente semestre, destaca-se o impacto positivo da celebração do contrato de administração com a empresa Librelato S/A. Este acordo impulsionou o volume de vendas e gerou a projeção de um crescimento considerável na base de clientes. Em virtude dessa expansão, a Ouvidoria manterá um monitoramento proativo para gerenciar o potencial acréscimo de demandas. É fundamental ressaltar que, até o presente momento (junho de 2025), não houve registro de reclamações, o que reitera a eficácia e a transparência dos serviços e atendimento prestados.
5. Não houve necessidade de sugestões de melhoria, pois o sistema está funcionando adequadamente, considerando o porte da administradora e o número de consorciados.

Diretora Responsável pela Ouvidoria
Elvira Mannes



03 – Mensagem da Ouvidoria

O Papel da Ouvidoria na Gestão de Atendimento ao Cliente e Melhoria Contínua

A Ouvidoria da CONSCLIC é um pilar estratégico em nosso relacionamento com o cliente. Atuamos como um canal acessível e eficaz para comunicação, feedback e resolução de problemas, garantindo sua satisfação, fidelidade e melhoria contínua de nossos serviços. Somos o ponto de apoio final, focado em oferecer soluções ágeis e personalizadas, valorizando sua voz e transformando suas críticas e sugestões em aprimoramentos. Nosso compromisso é construir confiança, fortalecer laços e assegurar que clientes satisfeitos se tornem defensores de nossa marca, contribuindo diretamente para sua retenção e o sucesso duradouro de ambos.

Com essa visão, seguimos firmes na missão de fortalecer nossas relações e contribuir para o sucesso e a longevidade de nossos negócios em um mercado cada vez mais dinâmico e desafiador. A Ouvidoria da CONSCLIC é e continuará sendo um compromisso com a excelência e a satisfação do cliente.

Régis Guimarães Garcia

Ouvidor da CONSCLIC

04 – Canais de Atendimento

A Ouvidoria está aqui para te ouvir!

Caso a sua manifestação não seja atendida em um dos nossos canais de atendimento ao cliente convencionais e/ou a resposta não seja considerada satisfatória, procure a nossa Ouvidoria.

Estamos preparados para prestar atendimento aos consorciados e utilizar os apontamentos e contribuições como importante ferramenta de melhoria de processos, produtos e atendimento.

Prazo para resposta: Conforme Resolução N° 28 do Banco Central (23/10/2020) o prazo estabelecido em 10 dias uteis.

Seguem os canais abaixo:

Telefone: 0800-945-0106

e-mail: ouvidoria@consclic.com.br

Informações disponíveis no site: www.consclic.com.br

05 – Política de Relacionamento com Clientes

A Política de Relacionamento com Clientes da CONSCLIC visa garantir que todos os clientes e usuários da instituição sejam tratados de forma justa, equitativa e em conformidade com a legislação vigente. Aqui estão os pontos principais que destacam seus objetivos e a importância dessa política:

Objetivos da Política:

1. **Incentivar o Tratamento Justo e Equitativo:** A política busca promover práticas que assegurem o tratamento igualitário para todos os clientes e usuários, criando um ambiente de confiança e respeito.
2. **Definição e Distribuição de Produtos e Serviços:** A instituição se compromete a definir e oferecer produtos e serviços que estejam alinhados ao perfil de seus clientes, garantindo que as necessidades de cada um sejam atendidas adequadamente.
3. **Mitigação de Riscos de Conduta:** A política prevê verificações de conformidade para assegurar que as práticas adotadas pela instituição não infrinjam as regulamentações vigentes, evitando condutas ilícitas ou inadequadas.
4. **Fortalecimento da Imagem Institucional:** A política tem como objetivo consolidar a imagem da CONSCLIC como uma instituição confiável, segura e competente, o que é essencial para a sua credibilidade no mercado.

Importância da Política:

A Política de Relacionamento com Clientes serve como um guia para a condução das relações com clientes e usuários, de forma ética, diligente e conforme a legislação. Ela é fundamental para garantir que a instituição mantenha altos padrões de integridade e confiança em todas as suas interações comerciais.

Essa abordagem reflete o compromisso da CONSCLIC com a excelência no atendimento, prevenindo práticas irregulares e promovendo uma experiência segura e transparente para todos os envolvidos.

06 – Ouvidoria em números

No primeiro semestre, encerrado em 30 de junho, não houve registro de manifestações ou demandas de clientes na Ouvidoria.

No encerramento do corrente semestre, destaca-se o impacto positivo da celebração do contrato de administração com a empresa Librelato S/A. Este acordo impulsionou o volume de vendas e gerou a projeção de um crescimento considerável na base de clientes. Em virtude dessa expansão, a Ouvidoria manterá um monitoramento proativo para gerenciar o potencial acréscimo de demandas.

Este cenário sugere que, embora a Ouvidoria seja um canal importante para o recebimento de queixas e sugestões, as práticas de atendimento da empresa demonstram eficácia. Tal fato também indica que o processo de atendimento ao cliente encontra-se bem estruturado e que a comunicação interna, capaz de prevenir ou solucionar problemas antes de escalarem para a Ouvidoria, é conduzida de forma eficiente.

É fundamental destacar que, com o crescimento da base de clientes da CONSCLIC — situação prevista para o próximo semestre —, a empresa precisará reforçar suas políticas de relacionamento e monitorar a qualidade do atendimento, a fim de garantir a eficácia contínua da Ouvidoria e o tratamento ágil e transparente das futuras demandas.

7- DISPOSIÇÕES FINAIS

Este relatório está em consonância com a legislação vigente para o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas administradoras de consórcios disposto e atualizado pelas Resoluções do BCB N° 28 de 23/10/2020 e N° 368, de 25/01/2024.