

Relatório da Ouvidoria

2º semestre 2024

“O consórcio que você sempre quis!”
Navegando Rumo ao Futuro

06 de janeiro 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

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. Não foram registradas reclamações até o momento, pois as atividades da Consclíc começaram em agosto de 2024, evidenciando a eficácia e transparência dos serviços.
5. Não houve necessidade de sugestões de melhoria, pois o sistema está funcionando adequadamente, considerando o porte da administradora e o número de consorciados.

Diretoria

Elvira Mannes

Ricardo Fagundes

03 – Mensagem da Ouvidoria

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

A ouvidoria na CONSCLIC propõe em desempenhar um papel fundamental na gestão de relacionamento com os clientes, funcionando como um canal estratégico para comunicação, feedback e resolução de problemas. A atuação vai além do simples atendimento às demandas; é essencial para garantir a satisfação do cliente, promover melhorias contínuas e contribuir para a retenção de clientes.

Um dos principais objetivos da ouvidoria é proporcionar um **atendimento ao cliente eficiente e de qualidade**, sendo um ponto de contato para clientes que não tiveram suas questões resolvidas em outros canais. Esse atendimento deve ser ágil, personalizado e focado em solucionar os problemas de maneira rápida e eficaz, para que o cliente se sinta valorizado e ouvido. Em um mundo em que a expectativa por soluções rápidas e práticas é cada vez maior, a ouvidoria tem a responsabilidade de ser o último recurso, mas com a capacidade de resolver situações de forma eficaz.

Além disso, a ouvidoria desempenha um papel essencial no **feedback**. Ao ser um canal aberto para críticas, sugestões e elogios, ela oferece à empresa informações valiosas sobre a experiência do cliente com seus produtos, serviços e processos. Esse feedback deve ser analisado não apenas para resolver problemas pontuais, mas para identificar oportunidades de melhoria contínua, ajudando a empresa a se adaptar às mudanças nas necessidades dos clientes e aprimorar constantemente sua oferta.

Soluções rápidas são outro aspecto chave da ouvidoria. Clientes esperam respostas rápidas, e, quando seus problemas não são resolvidos de imediato, há um risco de insatisfação e até mesmo de perda do cliente. A ouvidoria, portanto, deve ser equipada para tratar esses casos com agilidade e eficiência, para evitar que um cliente insatisfeito se transforme em um ex-cliente. Muitas vezes, a rapidez da solução é tão importante quanto a própria solução em si.

Em relação à **gestão de relacionamento**, a ouvidoria funciona como uma ponte entre a empresa e o cliente, fortalecendo a confiança e fidelidade. Ela deve ser vista como uma oportunidade para estreitar os laços, demonstrando que a empresa valoriza a opinião dos seus consumidores. Por meio desse relacionamento, a empresa não só resolve

problemas, mas também constrói uma reputação de transparência e compromisso com a qualidade.

A **satisfação dos clientes** está diretamente ligada à eficácia da ouvidoria. Quando os clientes percebem que seus problemas são tratados com seriedade e que suas sugestões são consideradas para melhorias, a satisfação cresce. Empresas que possuem uma ouvidoria eficaz são mais propensas a garantir a lealdade de seus clientes e a aumentar as taxas de retenção. A sensação de que a empresa está empenhada em oferecer uma experiência de alta qualidade é um fator importante para que o cliente continue optando por seus serviços ou produtos.

Por fim, a **retenção de clientes** é um dos maiores benefícios da ouvidoria bem implementada. Um cliente satisfeito não só retorna, mas também se torna um defensor da marca, recomendando-a para outros. Resolver as questões de maneira eficiente, ouvir ativamente e implementar mudanças a partir do feedback são ações que geram valor para o cliente e fortalecem sua relação com a empresa.

Em resumo, a ouvidoria na CONSCLIC é um pilar estratégico na construção de uma experiência positiva e duradoura para o cliente. Ao oferecer soluções rápidas, promover melhorias contínuas e fortalecer o relacionamento, a ouvidoria contribui diretamente para a satisfação e a retenção dos clientes, elementos essenciais para o sucesso e a longevidade das organizações no mercado competitivo atual.

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

Contamos com um time especializado e certificado para prestar atendimento aos consorciados e utilizar os apontamentos 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

Considerando que as atividades operacionais da CONSCLIC iniciaram em agosto de 2024, bem como baixo volume de clientes e a política e excelência dos setores de atendimento, não foram identificadas demandas de clientes que chegassem à ouvidoria até o momento.

Esse cenário sugere que, apesar de a ouvidoria ser um canal importante para o recebimento de queixas e sugestões, as práticas de atendimento da empresa parecem estar funcionando de maneira eficaz, o que se reflete na ausência de reclamações formais. Isso também pode indicar que o processo de atendimento ao cliente está bem estruturado, e a comunicação interna, que pode prevenir ou resolver problemas antes que cheguem à ouvidoria, está sendo realizada de forma eficiente.

É importante destacar que, à medida que a base de clientes da CONSCLIC crescer, a empresa pode precisar reforçar suas políticas de relacionamento e acompanhar a qualidade do atendimento, para garantir que a ouvidoria continue funcionando de maneira eficaz e que as demandas sejam tratadas de forma ágil e transparente.

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.