

RELATÓRIO SEMESTRAL DO DIRETOR DE OUVIDORIA



Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020

1º semestre de 2025

A Ouvidoria da Administradora de Consorcio Nacional Gazin Ltda – Que atua na Administração de grupos de consórcios atua no tratamento de reclamações e na utilização de informações, desenvolvendo ações de melhorias nos processos, produtos e serviços prestados, conforme determinação da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

As demandas de ouvidoria são recebidas através dos canais de comunicação disponibilizados aos clientes e usuários através do site da Instituição e do Grupo Gazin, bem como, através do e-mail ouvidoria.consortio@gazin.com.br, pela central de atendimento 0800 644 9292 e redes sociais do grupo Gazin.

As demandas são submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Circular 3.881, de 07 de março de 2018.

Não apenas em detrimento ao atendimento das determinações legais, a Ouvidoria demonstra o comprometimento do Grupo Gazin com as boas práticas do mercado, com respeito aos direitos dos consumidores e, pela busca constante de aprimoramento e melhoria dos relacionamentos estabelecidos com os diversos públicos atendidos.

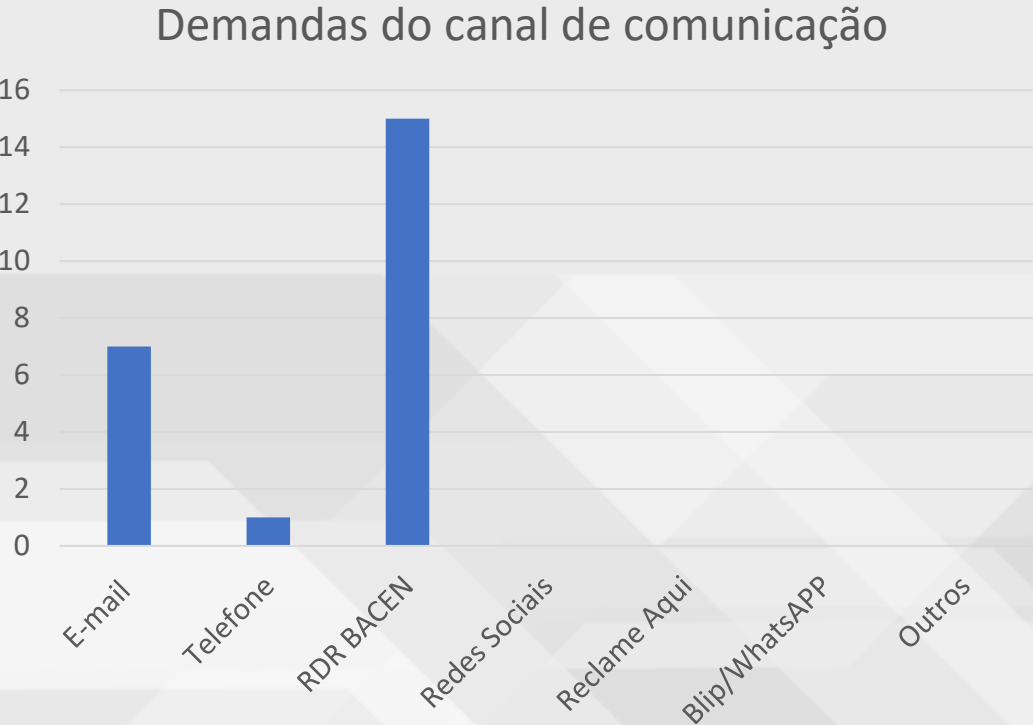
A Ouvidoria realiza o trabalho de recepção e análise de manifestações do público, gera informações e desenvolve ações de correção e melhorias, que auxiliam para a prevenção e reversão de tais reclamações, com o intuito de aumentar o grau de satisfação dos clientes e usuários.

Para que os trabalhos sejam desenvolvidos de forma transparente e atinjam os resultados desejados, a Ouvidoria mantém um relacionamento cooperativo com os gestores de produtos e serviços, para que a constante troca de informações seja efetiva para o aprimoramento dos processos.

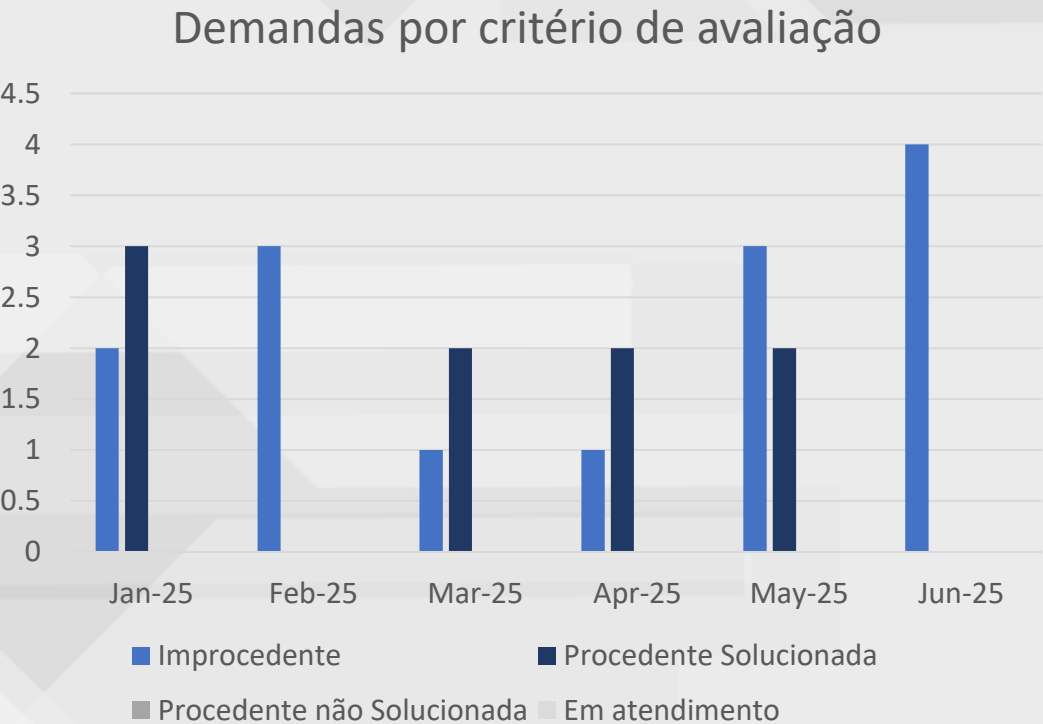
ORIGEM DAS DEMANDAS

Dentre os canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria, abaixo demonstramos a posição das reclamações catalogadas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2025.

Por canal de comunicação



Por critério de avaliação da demanda



ORIGEM DAS DEMANDAS

Dentre os canais disponibilizados para contato com a Ouvidoria, abaixo demonstramos a posição das reclamações catalogadas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2025.

Por região



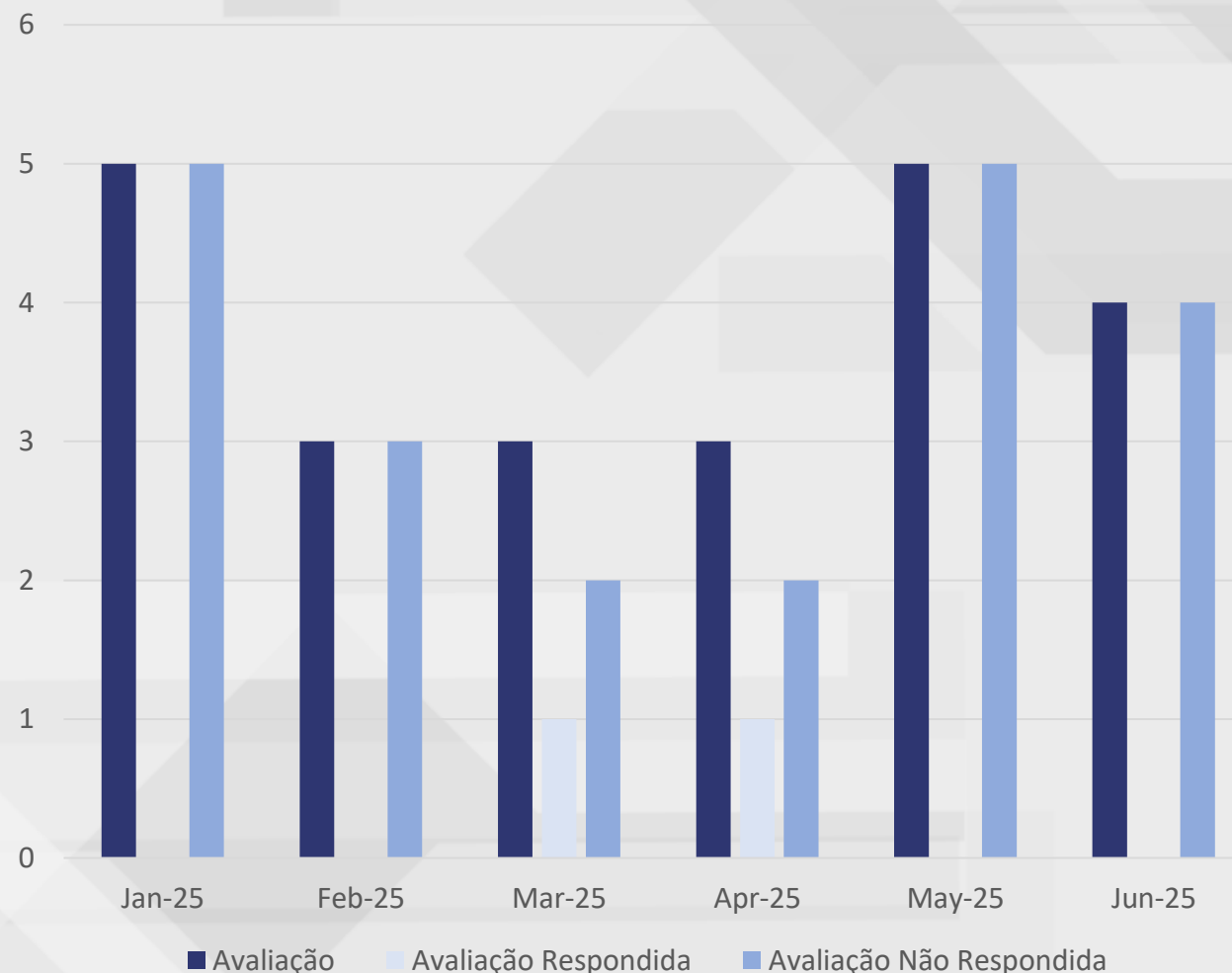
Por competência



AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA

As demandas encaminhadas diretamente para os canais de atendimento da Administradora foram submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes e usuários após encerramento. O principal canal de avaliação utilizado é um link enviado por e-mail ao cliente.

No presente semestre, tivemos 23 (vinte e três) demandas submetidas a avaliação e 02 (duas) delas foram respondidas, conforme demonstra o gráfico.



CONCLUSÃO

O presente Relatório demonstra que todos os casos submetidos ao setor de Ouvidoria foram tratados com o devido zelo e a diretoria julga como adequada a estrutura de ouvidoria e RDR da instituição para os clientes e usuários que necessitam de atendimento.

Conforme Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, serão analisadas sugestões de melhoria, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

DocuSigned by:

Antonio Roberto Gazin

F1211E5EEC1B4C4...

Antonio Roberto Gazin

Diretor Resp. Ouvidoria

VALIDAÇÃO

Relatório validado pelo jurídico:

Assinado por:

SOLIANE JANAINA SANDRI

CCBB610482E14D6...

Soliane Janaina Sandri

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 76D4EB4F-97E9-4F9A-AEF0-46D3008AEBC8

Status: Concluído

Assunto: Relatório do Diretor de Ouvidoria - Consórcio - 1º semestre

Envelope fonte:

Documentar páginas: 7

Assinaturas: 2

Certificar páginas: 6

Rubrica: 0

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

GABRIELA OLIVERA COLETTI

End. Rua Moema, 147

Douradina, Noroeste do Paraná 87485000

gabriela.coletti@gazin.com.br

Endereço IP: 177.53.190.89

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: GABRIELA OLIVERA COLETTI

Local: DocuSign

11/02/2026 15:46:58

gabriela.coletti@gazin.com.br

Eventos do signatário

SOLIANE JANAINA SANDRI

soliane.sandri@gazin.com.br

Advogada - OAB/PR 7379

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

Assinado por:

SOLIANE JANAINA SANDRI

CCBB610482E14D6...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.53.190.87

Registro de hora e data

Enviado: 11/02/2026 15:50:26

Visualizado: 11/02/2026 16:01:04

Assinado: 11/02/2026 16:02:08

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 24/05/2021 10:34:39

ID: b238e26d-d88e-4b64-8215-aa32612ed14c

Antonio Roberto Gazin

antonio@gazin.com.br

vice presidente

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

Antonio Roberto Gazin

F1211E5EEC1B4C4...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.87.128.170

Enviado: 11/02/2026 16:02:09

Visualizado: 12/02/2026 07:53:20

Assinado: 12/02/2026 07:53:31

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 04/02/2021 07:30:16

ID: ed3da4b8-aa16-4b3b-bea7-13ed83918f50

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	11/02/2026 15:50:26
Entrega certificada	Segurança verificada	12/02/2026 07:53:20

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	12/02/2026 07:53:31
Concluído	Segurança verificada	12/02/2026 07:53:31
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTROS ELETRÔNICOS E DIVULGAÇÕES DE ASSINATURA

Registro Eletrônicos e Divulgação de Assinatura

Periodicamente, a GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA poderá estar legalmente obrigada a fornecer a você determinados avisos ou divulgações por escrito. Estão descritos abaixo os termos e condições para fornecer-lhe tais avisos e divulgações eletronicamente através do sistema de assinatura eletrônica da DocuSign, Inc. (DocuSign). Por favor, leia cuidadosa e minuciosamente as informações abaixo, e se você puder acessar essas informações eletronicamente de forma satisfatória e concordar com estes termos e condições, por favor, confirme seu aceite clicando sobre o botão “Eu concordo” na parte inferior deste documento.

Obtenção de cópias impressas

A qualquer momento, você poderá solicitar de nós uma cópia impressa de qualquer registro fornecido ou disponibilizado eletronicamente por nós a você. Você poderá baixar e imprimir os documentos que lhe enviamos por meio do sistema DocuSign durante e imediatamente após a sessão de assinatura, e se você optar por criar uma conta de usuário DocuSign, você poderá acessá-los por um período de tempo limitado (geralmente 30 dias) após a data do primeiro envio a você. Após esse período, se desejar que enviemos cópias impressas de quaisquer desses documentos do nosso escritório para você, cobraremos de você uma taxa de R\$ 0.00 por página. Você pode solicitar a entrega de tais cópias impressas por nós seguindo o procedimento descrito abaixo.

Revogação de seu consentimento

Se você decidir receber de nós avisos e divulgações eletronicamente, você poderá, a qualquer momento, mudar de ideia e nos informar, posteriormente, que você deseja receber avisos e divulgações apenas em formato impresso. A forma pela qual você deve nos informar da sua decisão de receber futuros avisos e divulgações em formato impresso e revogar seu consentimento para receber avisos e divulgações está descrita abaixo.

Consequências da revogação de consentimento

Se você optar por receber os avisos e divulgações requeridos apenas em formato impresso, isto retardará a velocidade na qual conseguimos completar certos passos em transações que te envolvam e a entrega de serviços a você, pois precisaremos, primeiro, enviar os avisos e divulgações requeridos em formato impresso, e então esperar até recebermos de volta a confirmação de que você recebeu tais avisos e divulgações impressos. Para indicar a nós que você mudou de ideia, você deverá revogar o seu consentimento através do preenchimento do formulário “Revogação de Consentimento” da DocuSign na página de assinatura de um envelope DocuSign, ao invés de assiná-lo. Isto indicará que você revogou seu consentimento para receber avisos e divulgações eletronicamente e você não poderá mais usar o sistema DocuSign para

receber de nós, eletronicamente, as notificações e consentimentos necessários ou para assinar eletronicamente documentos enviados por nós.

Todos os avisos e divulgações serão enviados a você eletronicamente

A menos que você nos informe o contrário, de acordo com os procedimentos aqui descritos, forneceremos eletronicamente a você, através da sua conta de usuário da DocuSign, todos os avisos, divulgações, autorizações, confirmações e outros documentos necessários que devam ser fornecidos ou disponibilizados a você durante o nosso relacionamento. Para mitigar o risco de você inadvertidamente deixar de receber qualquer aviso ou divulgação, nós preferimos fornecer todos os avisos e divulgações pelo mesmo método e para o mesmo endereço que você nos forneceu. Assim, você poderá receber todas as divulgações e avisos eletronicamente ou em formato impresso, através do correio. Se você não concorda com este processo, informe-nos conforme descrito abaixo. Por favor, veja também o parágrafo imediatamente acima, que descreve as consequências da sua escolha de não receber de nós os avisos e divulgações eletronicamente.

Como contatar a GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA:

Você pode nos contatar para informar sobre suas mudanças de como podemos contatá-lo eletronicamente, solicitar cópias impressas de determinadas informações e revogar seu consentimento prévio para receber avisos e divulgações em formato eletrônico, conforme abaixo:

Para nos contatar por e-mail, envie mensagens para:

Para informar seu novo endereço de e-mail a GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA:

Para nos informar sobre uma mudança em seu endereço de e-mail, para o qual nós devemos enviar eletronicamente avisos e divulgações, você deverá nos enviar uma mensagem por e-mail para o endereço e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail anterior, seu novo endereço de e-mail. Nós não solicitamos quaisquer outras informações para mudar seu endereço de e-mail.

Adicionalmente, você deverá notificar a DocuSign, Inc para providenciar que o seu novo endereço de e-mail seja refletido em sua conta DocuSign, seguindo o processo para mudança de e-mail no sistema DocuSign.

Para solicitar cópias impressas a GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA:

Para solicitar a entrega de cópias impressas de avisos e divulgações previamente fornecidos por nós eletronicamente, você deverá enviar uma mensagem de e-mail para e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós cobraremos de você o valor referente às cópias neste momento, se for o caso.

Para revogar o seu consentimento perante a GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA:

Para nos informar que não deseja mais receber futuros avisos e divulgações em formato eletrônico, você poderá:

- (i) recusar-se a assinar um documento da sua sessão DocuSign, e na página seguinte, assinalar o item indicando a sua intenção de revogar seu consentimento; ou
- (ii) enviar uma mensagem de e-mail para e informar, no corpo da mensagem, seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós não precisamos de quaisquer outras informações de você para revogar seu consentimento. Como consequência da revogação de seu consentimento para documentos online, as transações levarão um tempo maior para serem processadas.

Hardware e software necessários:**

- (i) Sistemas Operacionais: Windows® 2000, Windows® XP, Windows Vista®; Mac OS®
- (ii) Navegadores: Versões finais do Internet Explorer® 6.0 ou superior (Windows apenas); Mozilla Firefox 2.0 ou superior (Windows e Mac); Safari™ 3.0 ou superior (Mac apenas)
- (iii) Leitores de PDF: Acrobat® ou software similar pode ser exigido para visualizar e imprimir arquivos em PDF.
- (iv) Resolução de Tela: Mínimo 800 x 600
- (v) Ajustes de Segurança habilitados: Permitir cookies por sessão

** Estes requisitos mínimos estão sujeitos a alterações. No caso de alteração, será solicitado que você aceite novamente a divulgação. Versões experimentais (por ex.: beta) de sistemas operacionais e navegadores não são suportadas.

Confirmação de seu acesso e consentimento para recebimento de materiais eletronicamente:

Para confirmar que você pode acessar essa informação eletronicamente, a qual será similar a outros avisos e divulgações eletrônicos que enviaremos futuramente a você, por favor, verifique se foi possível ler esta divulgação eletrônica e que também foi possível imprimir ou salvar eletronicamente esta página para futura referência e acesso; ou que foi possível enviar a presente divulgação e consentimento, via e-mail, para um endereço através do qual seja possível que você o imprima ou salve para futura referência e acesso. Além disso, caso concorde em receber avisos e divulgações exclusivamente em formato eletrônico nos termos e condições descritos acima, por favor, informe-nos clicando sobre o botão “Eu concordo” abaixo.

Ao selecionar o campo “Eu concordo”, eu confirmo que:

(i) Eu posso acessar e ler este documento eletrônico, denominado CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTRO ELETRÔNICO E DIVULGAÇÃO DE ASSINATURA; e

(ii) Eu posso imprimir ou salvar ou enviar por e-mail esta divulgação para onde posso imprimi-la para futura referência e acesso; e (iii) Até ou a menos que eu notifique a GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA conforme descrito acima, eu consinto em receber exclusivamente em formato eletrônico, todos os avisos, divulgações, autorizações, aceites e outros documentos que devam ser fornecidos ou disponibilizados para mim por GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA durante o curso do meu relacionamento com você.