



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

01/01/2025 à 30/06/2025

A Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda, que atua na Administração de grupos de consórcios, conforme determinação do artigo 6º da Circular nº 2.861 de 10.02.1999 do Banco Central do Brasil, Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020 com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Rubrica
SJS



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

INTRODUÇÃO

A ouvidoria é o canal de relacionamento entre a instituição e seus clientes, o qual busca o atendimento de reclamações, indicações, solicitações, e demais demandas de natureza assemelhada. Este não é o meio negocial e, sim, o canal de última instância na comunicação entre seu público e a instituição na mediação das manifestações.

O presente relatório tem por objetivo o cumprimento das atribuições da Ouvidoria, conforme Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020. De forma resumida, a Ouvidoria apresenta os trabalhos realizados no **1º Semestre de 2025**, abordando temas, tabelas e ações que marcaram sua atuação de comunicação com clientes e usuários de produtos e serviços durante o período.

A Ouvidoria descreve os atendimentos realizados executando sempre a rotina de receber críticas reclamações, sugestões e elogios. Diante desses registros apura e trata formal e imparcialmente todas as manifestações, abrindo para cada uma delas um processo, solicitando providências e conferindo seu cumprimento.

Ao realizar o trabalho de recepção e análise de manifestações do público gera informações importantes para a identificação de possibilidades de aprimoramento. Desse modo, são propostas ações de correção e melhorias que contribuem para a prevenção e reversão definitiva de reclamações, resultando no aumento do grau de satisfação dos clientes com a Instituição, além da proposição, a Diretoria, de ações de melhorias de processos, produtos/serviços, caso necessário, a partir das demandas recebidas.

As demandas também são submetidas a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020.

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores, sendo compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e o porte da Instituição.

Os canais de comunicação com a Ouvidoria encontram-se registrados nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Instituição, registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.



I. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como instância final de recorrência quando a solução ou resposta apresentada pelos demais canais de atendimento não for satisfatória, contudo, não substitui o serviço destes outros canais, como a Central de Atendimentos. Todas as manifestações pertinentes a Ouvidoria cuja natureza se enquadre como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, devidamente formuladas são registradas em um sistema de acompanhamento, gerando o correspondente número de protocolo de atendimento.

As ocorrências não passíveis de solução imediata, por demandarem aprofundamento no caso, são objeto de tratamento e resposta em até 10 (dez) dias úteis contados da data da protocolização da ocorrência, ao cliente e usuário. O tratamento das ocorrências de Ouvidoria vem sendo realizadas de forma eficaz, com respostas tempestivas e fundamentadas em pareceres dos departamentos responsáveis, quando necessário.

Com a missão de garantir aos clientes e usuários o direito de ter a sua manifestação sobre os serviços prestados pela Instituição apreciada e atuar no sentido de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição e após análise do conteúdo de tais pareceres, a Ouvidoria acompanha as respostas conclusivas aos clientes e usuários.

Os critérios empregados para avaliar manifestações recebidas pelo canal de comunicação da Ouvidoria são:

- a) Manifestação Improcedente** - Manifestações que foram atendidas e registradas pela Ouvidoria e não condizem com suas atribuições.
- b) Manifestação Procedente solucionada** - Manifestações pertinentes que foram recebidas, registradas pela Ouvidoria, analisadas, solucionadas e respondidas ao cliente no prazo de 10 dias úteis, conforme Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020, contados da data de protocolização da ocorrência.
- c) Manifestação Procedente não solucionada** - Manifestações procedentes que foram recebidas, registradas pela Ouvidoria, não solucionadas e não respondidas ao cliente no prazo de 10 dias úteis, conforme Resolução contada da data de protocolização da ocorrência.

Por ser um canal de comunicação disponível aos clientes e usuários de produtos e serviços, a Ouvidoria está aberta para receber as manifestações e tratá-las de forma neutra e objetiva, procurando sempre agilizar processos e facilitar informações.

Cumpre-nos ressaltar que as reclamações não são recorrentes, apontando casos esporádicos, sem alertar para nenhuma falha sistêmica continuada sempre na direção da busca de soluções. Importante destacar a mobilização diante dos fatos gerados. As respostas e os encaminhamentos das reclamações passam pelos respectivos setores.

As operações da Administradora de Consórcio Nacional Gazin LTDA, que atua na Administração de grupos de consórcios, são realizadas com compromisso, respeito e buscando a satisfação do cliente, pautada na cordialidade nas relações com os interlocutores, confidencialidade das informações recebidas e cumprimento das normas e regulamentos



vigentes. Todas as demandas foram resolvidas pelos setores, sem se caracterizar a necessidade de proposições específicas a diretoria.

Os quantitativos das manifestações direcionadas a Administradora de Consórcio Nacional Gazin LTDA, são apresentadas nos quadros a seguir:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO					
MÊS	QTDE	EM ATENDIMENTO	IMPROCEDENTE	PROCEDENTE SOLUCIONADA	PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA
Jan/2025	05	00	02	03	00
Fev/2025	03	00	03	00	00
Mar/2025	03	00	01	02	00
Abr/2025	03	00	01	02	00
Mai/2025	05	00	03	02	00
Jun/2025	04	00	04	00	00
Total	23	00	14	09	00

FORMAS DE CONTATO	
FORMA	QTDE
E-mail	07
Telefone	01
RDR BACEN	15
Redes Sociais	00
Reclame Aqui	00
Blip/Whats App	00
Outros	00
Total	23

As demandas recebidas no período foram importantes para que pudéssemos analisar o que de melhor podemos oferecer ao nosso cliente e verificar se as informações estão sendo passadas de forma clara, possibilitando-nos assim aprimorar os processos que são essenciais para a sustentabilidade legal e de confiança dos negócios.

Embora tenham sido registradas 23 reclamações no 1º semestre de 2025, observa-se que 14 delas não eram de competência da empresa Administradora de Consórcio Nacional Gazin. Conforme e-mail anexo, a empresa questionou o número excessivo de recebimento de demandas que não eram de sua responsabilidade registradas no Bacen, o qual foi informada que se tratava de erro de registro do próprio solicitante.

II. AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO PRESTADO

As demandas encaminhadas diretamente para os canais de atendimento da **Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda** foram submetidas à avaliação direta da qualidade do



atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020.

O principal canal de avaliação utilizado é um link enviado por e-mail ao cliente e na ausência desse e na impossibilidade da realização, é realizado através de ligação telefônica, e também utilizando um formulário enviado pelos correios.

No presente semestre, tivemos **23** demandas submetidas à avaliação, das quais 02 foram respondidas, conforme demonstrado abaixo:

AVALIAÇÕES NO PERÍODO			
MÊS	QTDE	AVALIAÇÃO RESPONDIDA	AVALIAÇÃO NÃO RESPONDIDA
Jan/2025	05	00	05
Fev/2025	03	00	03
Mar/2025	03	01	02
Abr/2025	03	01	02
Mai/2025	05	00	05
Jun/2025	04	00	04
Total	23	02	21

RESULTADO DA PESQUISA			
MÊS	NOTA	QTDE	%
Muito satisfeito	5	01	50%
Satisfeito	4	00	0%
Parcialmente satisfeito	3	00	0%
Insatisfeito	2	00	0%
Muito insatisfeito	1	01	50%
Total	-	02	100%



III. CONCLUSÃO

Diante do resultado apresentado no **1º semestre**, torna-se cada vez mais evidente e consolidado o papel desta Ouvidoria como importante interlocutor entre clientes/usuários dos serviços oferecidos com a Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda, que atua na Administração de grupos de consórcios.

Por sua vez, as demandas procedentes, demonstram a importância de sua atuação que se destina a receber e solucionar reclamações, tendo como prioridades a integração com seus clientes na relação contratual, prevenção e solução de conflitos e excelência no atendimento.

As manifestações recebidas foram analisadas e encaminhadas aos setores competentes e receberam as pertinentes soluções. O resumo do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e apresentado, semestralmente, por meio de relatório gerencial assinado pelo componente organizacional da Ouvidoria e pelo relatório do Ouvidor, destinado a Diretoria.

Embora tenham sido registradas 23 reclamações no 1º semestre de 2025, observa-se que 14 delas não eram de competência da empresa Administradora de Consórcio Nacional Gazin. Conforme e-mail anexo, a empresa questionou o número excessivo de recebimento de demandas que não eram de sua responsabilidade registradas no Bacen, o qual foi informada que se tratava de erro de registro do próprio solicitante.

A demonstração de resultados torna o valor da Ouvidoria mais tangível, conferindo-lhe status de investimento relevante para a boa continuidade dos negócios e atendimento as necessidades dos nossos clientes e usuários.

É de se frisar que a Ouvidoria tem a total liberdade para atuar e obter o necessário suporte legal visando, efetivamente, desempenhar com responsabilidade e transparência as suas atividades. Após concluir os trabalhos do semestre, a Ouvidoria entendeu como adequada a forma de condução das atividades deste componente organizacional, face a quantidade de manifestações recebidas e as soluções apresentadas e sugere a continuidade das medidas habitualmente adotadas.

Assinado por:

SOLIANE JANAINA SANDRI

CCBB610482E14D6...

SOLIANE JANAINA SANDRI
Ouvidora



ANEXO I

Detalhamento das demandas por protocolo

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20799843
Data Inclusão: 31/01/2025 23:36:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 04848641578
E-Mail:gildenorfdsantos@gmail.com
UF:BA

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS
Fone:75-991493539
Cidade:FEIRA DE SANTANA

Observação:
Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025102569 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 31/01/2025 23:36
Prazo 14/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante GILDENOR
FERREIRA DOS SANTOS CPF/CNPJ 048.486.415-78 Endereço
Nantes Bela Vieira Número 4 Complemento Residencia Bairro
Gabriela CEP 44028556 Cidade / UF FEIRA DE SANTANA - BA
Telefones (75) 99149-3539 - (75) 99149-3539 E-mail
gildenorfdsantos@gmail.com Descrição EXTERNA - SISCAP em
31/01/2025 23:36 ----- Os dados abaixo foram preenchidos
pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Golpe ---
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 19/02/2025 08:37:37

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 14/02/2025 09:42:36

Satisfação Enviada para: gildenorfdsantos@gmail.com (14/02/2025 09:42:36)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

Ouvidoria Consórcio - 14/02/2025 09:12:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 14 de fevereiro de 2025 09:12
Para: gildenorfdsantos@gmail.com <gildenorfdsantos@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS - 048.486.415-78 - Protocolo ouvidoria nº 20799843)

Douradina/PR, 14 de Fevereiro de 2025.

Rubrica
SJS

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20799843.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 06/02/2025 17:58:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 6 de fevereiro de 2025 17:58
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR GILDENOR

Muito boa tarde, verificado em nosso sistema reclamante não é nosso consorciado conforme evidencia abaixo;

Ouvidoria Consórcio - 31/01/2025 23:36:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025102569
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
31/01/2025 23:36
Prazo 14/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS
CPF/CNPJ 048.486.415-78
Endereço Nantes Bela Vieira
Número 4
Complemento Residencia
Bairro Gabriela
CEP 44028556
Cidade / UF FEIRA DE SANTANA - BA
Telefones (75) 99149-3539 - (75) 99149-3539
E-mail gildenorfdsantos@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 31/01/2025 23:36
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Golpe
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

Rubrica

SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20794786
Data Inclusão: 16/01/2025 09:38:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 22071897838
E-Mail:zancajr1@hotmail.com
UF:SP

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:LUIZ ANTONIO ZANCA JUNIOR
Fone:19-994511570
Cidade:SANTA BARBARA D OESTE

Observação:

De: Luiz Antonio Zanca Junior Enviado: quinta-feira, 16 de janeiro de 2025 09:38 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: RE: Insatisfação Geralmente, você não recebe emails de zancajr1@hotmail.com. Saiba por que isso é importante (X) - Reclamação () - Dúvida () - Sugestão Nome completo: Luiz Antonio Zanca Junior Nome Social: CPF: 220.718.978-38 passou para minha esposa 377.140.128-38 E-mail: zancajr1@hotmail.com Telefone fixo: () Telefone celular: (19) 9.9451-1570 Cidade/Estado: Americana-SP Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? sim Onde (SAC, loja, vendedor)? sim vendedor, já entrou em contato com vocês e disse que não da para fazer, mas não falou isso antes de eu ter as custas em cartório, quero meu dinheiro de volta o mais urgente. Relato: (Descreva aqui o motivo do seu contato com a Ouvidoria, oferecendo todos os detalhes e documentos que considerar necessário e essencial para nossa análise).

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 04/02/2025 11:22:23

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 30/01/2025 17:31:22

Satisfação Enviada para: zancajr1@hotmail.com (30/01/2025 17:31:22)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: LUIZ ANTONIO ZANCA JUNIOR

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

Ouvidoria Consórcio - 30/01/2025 17:08:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 30 de janeiro de 2025 17:08
Para: Luiz Antonio Zanca Junior <zancajr1@hotmail.com>
Assunto: RE: Insatisfação

Douradina/PR, 30 de Janeiro de 2025.

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a).
LUIZ ANTONIO ZANCA JUNIOR - 220.718.978-38
Protocolo ouvidoria nº 20794786

Prezado (a) Consumidor (a),

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20794786.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer que para aquisição de eletrodomésticos, os produtos devem ser novos, conforme clausula 63, item III do Regulamento de Contrato de Participação em Grupo de Consorcio por Adesão.

Deste modo, para sequenciar a contemplação, o consorciado deverá apresentar uma nota fiscal referente a um produto NOVO.

Cumpre ainda esclarecer, que em caso de desistência do consórcio, a devolução dos valores devidos (valor do fundo comum) é realizada após o encerramento do grupo ou mediante sorteio no grupo dos excluídos.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Contrato de adesão:

https://consorciogazin.com.br/files/contrato_de_adesao.pdf

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 21/01/2025 09:44:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 21 de janeiro de 2025 09:44
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>
Assunto: RE: Insatisfação

Muito bom dia, foi verificado com o representante sobre a situação relatada, o mesmo informa que ouve divergência na comunicação, mas que ja foi resolvido com o cliente e o mesmo estara apresentado um bem novo, pois a NF que veio para a analise era de um IPHONE usado, onde não é permitido o pagamento.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 16/01/2025 09:38:00

De: Luiz Antonio Zanca Junior
Enviado: quinta-feira, 16 de janeiro de 2025 09:38
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: RE: Insatisfação

Geralmente, você não recebe emails de zancajr1@hotmail.com. Saiba por que isso é importante
(X) - Reclamação
() - Dúvida
() - Sugestão

Nome completo: Luiz Antonio Zanca Junior
Nome Social:
CPF: 220.718.978-38 passou para minha esposa 377.140.128-38
E-mail: zancajr1@hotmail.com
Telefone fixo: ()
Telefone celular: (19) 9.9451-1570
Cidade/Estado: Americana-SP
Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? sim
Onde (SAC, loja, vendedor)? sim vendedor, já entrou em contato com vocês e disse que não da para fazer, mas não falou isso antes de eu ter as custas em cartório, quero meu dinheiro de volta o mais urgente.

Relato: (Descreva aqui o motivo do seu contato com a Ouvidoria, oferecendo todos os detalhes e documentos que considerar necessário e essencial para nossa análise).

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20794781
Data Inclusão: 16/01/2025 10:46:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 93206321204
E-Mail:eng_oz@yaho.com.br
UF:PA

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:Oziane Gomes Borges
Fone:93-991792397
Cidade:ALTAMIRA

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025048155 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
111821222 Data do protocolo 16/01/2025 Data de
disponibilização 16/01/2025 10:46 Prazo 30/01/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante OZIANE GOMES BORGES
CPF/CNPJ 932.063.212-04 Endereço Joao Pessoa Número
Complemento Bairro Centro CEP 68371045 Cidade / UF
ALTAMIRA - PA Telefones (93) 99179-2397 - (93) 99179-2397 E-
mail eng_oz@yaho.com.br Descrição EXTERNA - SISCAP em
16/01/2025 10:46 ----- Os dados abaixo foram preenchidos
pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Tenho
valores a receber cota 266/603 consórcio Gazin o consórcio me
deu prazo de 5 dias já foi informado número de conta porém
não creditaram , no sistema fala que já foi provisionado porém
não consta na conta ----- Final dos dados preenchidos pelo
cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 27/01/2025 17:43:01

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 22/01/2025 08:56:56

Satisfação Enviada para: eng_oz@yaho.com.br (22/01/2025 08:56:56)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: Oziane Gomes Borges

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

Ouvidoria Consórcio - 21/01/2025 15:49:00

De: Ouvidoria Consorcio
Enviado: terça-feira, 21 de janeiro de 2025 15:49
Para: eng_oz@yaho.com.br <eng_oz@yaho.com.br>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - (OZIANE BORGES GOMES – 932.063.212-04 - Protocolo ouvidoria nº 20794781)
Douradina/PR, 21 de Janeiro de 2025.

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a).
OZIANE BORGES GOMES – 932.063.212-04
Protocolo ouvidoria nº 20794781

Prezado (a) Consumidor (a),

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20794781.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer que constavam divergências nos dados bancários informados, porém a demanda foi solucionada, sendo efetuado o pagamento em 17/01/2025.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 21/01/2025 08:41:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 21 de janeiro de 2025 08:41
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR OZIANE - CONSÓRCIO

Muito bom dia, segue tela de pagamento efetuado.

Ouvidoria Consórcio - 17/01/2025 14:13:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 17 de janeiro de 2025 14:12
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR OZIANE - CONSÓRCIO

Muito boa tarde, valor foi pago 4 vezes, porém deu estornou, hoje novamente enviamos para pagamento, os 4 primeiros anexos são das tentativas de pagamentos.
Consortiado informa que os dados estão correto, porém da estou, hoje enviamos novamente para pagamento conforme ultimo anexo.

Ouvidoria Consórcio - 16/01/2025 10:46:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025048155
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
111821222
Data do protocolo 16/01/2025
Data de
disponibilização
16/01/2025 10:46
Prazo 30/01/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante OZIANE GOMES BORGES
CPF/CNPJ 932.063.212-04

Rubrica
SJS

Número

Complemento

Bairro Centro

CEP 68371045

Cidade / UF ALTAMIRA - PA

Telefones (93) 99179-2397 - (93) 99179-2397

E-mail eng_ozzi@yahoo.com.br

Descrição EXTERNA - SISCAP em 16/01/2025 10:46

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Tenho valores a receber cota 266/603 consórcio Gazin o consórcio me deu prazo de 5 dias já foi informado número de conta porém não creditaram , no sistema fala que já foi provisionado porém não consta na conta

Rubrica

SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20791826
Data Inclusão: 10/01/2025 09:43:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 303.336.870-00
E-Mail:paulorkbonilla@gmail.com
UF:RS

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:PAULO RENATO KERSTING BONILLA.
Fone:55-981182554
Cidade:Uruguaiana

Observação:

De: paulo renato kersting bonilla Enviado: sexta-feira, 10 de janeiro de 2025 09:43 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: Sobre promessa de contemplação Geralmente, você não recebe emails de paulorkbonilla@gmail.com. Saiba por que isso é importante Bom dia, me chamo Paulo Renato Kersting Bonilla, cic 303.303.336.870-00, moro em Uruguaiana RS. Adquiri duas cotas de consórcio de imóvel, com a promessa de co templar de 4 a 6 meses. Como foi. A procura de crédito para aquisição de um imóvel para a família, na verdade já temos parte, mas 1/3, o restante pertence aos irmãos. Vi um Anuncio de carta de crédito na KC investimentos e Consórcios, aí liguei, e eles me propuseram um consórcio de contemplação rápida de 4 a 6 meses, mas teria que ser em duas cotas de 180mil, pra facilitar o processo. Aí me falaram da Gazin, Bueno, sou cliente da Gazin colchoes a uns 15 anos, e sei que é uma empresa que saiu daqui de Candelária RS, Bueno vamos encarar. Aí foi 4 meses, 6 meses e nada no décimo mês, cobrei o Sr. Eduardo sobre o assunto. Ele me disse "vou pra cima deles, tenho tudo gravado". Conversas com o coordenador dele. Passou 12 par ela disse q eu iria pagar só até aqui, se não fosse contemplado não iria pagar mais, e quero meu dinheiro de volta. Me e rolaram 3 meses até cancelarem as cotas.. Cobrei solução deles, e estão me enrolando até hoje. QUERO REDOLVER SEM BRIGA EM JUSTIÇA E NO BCO CENTRAL. VOU ENVIAR FOTOS DO GRUPO EM ANEXO. OBRIGADO.

HISTÓRICO

Ouvidoria Cred - 27/01/2025 10:34:34

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CRED

Ouvidoria Consórcio - 21/01/2025 17:32:20

Satisfação Enviada para: paulorkbonilla@gmail.com (21/01/2025 17:32:20)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: PAULO RENATO KERSTING BONILLA.

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 21/01/2025 15:36:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

DocuSign Envelope ID: 889369A9-B1D4-44C3-86A1-86E921D098E8
Para: paulo renato kersting bonilla <paulorkbonilla@gmail.com>
Assunto: RE: Sobre promessa de contemplação

Douradina/PR, 21 de Janeiro de 2025.

Ao (a) Sr. (a).
PAULO RENATO KERSTING BONILLA – 303.336.870-00
Protocolo ouvidoria nº 20791826

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20791826.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que conforme clausula 48, §2º do contrato de adesão, não há promessa ou expectativa de contemplação. A contemplação é realizada mediante sorteio ou lance.

§2.º - Não será admitida qualquer expectativa ou promessa de contemplação considerando que a apuração aos sorteios e lances obedece rigorosamente ao disposto nas cláusulas 48, 49, 50, 51 e 52 deste instrumento, atendendo o fim social do contrato de consórcio que possibilita a aquisição de bens ou serviços pelo autofinanciamento, direito inerente a cada um dos consorciados do grupo.

Cumpra ainda esclarecer, que devido à ausência de pagamento das parcelas, o consorciado foi incluso no grupo dos excluídos e a restituição do consorciado desistente ocorre de duas formas: 1) sorteio/contemplação no grupo dos excluídos; e/ou, 2) ao término do grupo.

Entretanto, por mera liberalidade, a empresa propõe a devolução do fundo comum, descontado a multa de 10% de desistência. Para finalização do acordo, o consorciado deverá entrar em contato através do nº 0800 644 8282, para finalização das tratativas.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Contrato de adesão disponível em:
https://consorciogazin.com.br/files/contrato_de_adexao.pdf

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 15/01/2025 10:23:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 15 de janeiro de 2025 10:23
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Cc: Helena Aparecida de Oliveira Mafrá <helena.mafrá@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>
Assunto: RE: Resposta automática: Sobre promessa de contemplação

Muito bom dia, verificado na indústria e não encontramos o Paulo Renato como cliente da mesma.
Porém para evitarmos atrito com o consorciado sera aberto uma exceção para devolução em espécie antes do prazo permitido pelo Bnaco Central, segue abaixo valores conforme contrato de adesão e regras do Banco Central;

289/0082-02 Fundo comum - 10% R\$ 4.764,03
289/0523-02 Fundo comum - 10% R\$ 4.764,03

Totalizando uma devolução de R\$ 9.528,06

Lembrando que esta devolução sera efetuado por meio de termo extrajudicial assinado pelo consorciado.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 14/01/2025 03:27:00

De: paulo renato kersting bonilla <paulorkbonilla@gmail.com>
Enviado: terça-feira, 14 de janeiro de 2025 03:27
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Assunto: Fwd: Resposta automática: Sobre promessa de contemplação

Geralmente, você não recebe emails de paulorkbonilla@gmail.com. Saiba por que isso é importante
Conforme pedido da ouvidoria.
Relato

Procurei a KC investimentos e Consórcios, para una carta de consórcio contemplada, aí né ofereceram um consórcio com contemplação rápida, pois eles tinham grupos de consórcio com lastro de caixa pra fazer algumas cotas com prazo mais ou menos entre quatro a seis meses no máximo, para contemplar, primeiro fizeram avaliação de crédito, confirmaram que estava tudo bem. Aí trassaram uma estratégia diz eles com orientação do

Rubrica
SJS

DocuSign Envelope ID: 889369A9-B1D4-44C3-86A1-86E921D098E8, me apresentaram a Gazin Consórcios, fiquei impressionado, pois sou cliente gazin nos colchões a 20 anos, além do mais, conheço um pouco da história da Gazin, aqui de Candelária RS.

Acreditei, o Sr. Eduardo Hansen, assumiu a conversa, e fomos proseando, todo o mês trocávamos algumas palavras, e nós aqui sonhando em concretizar o sonho de adquirir um bem que é da família e foi feito inventário, e queremos comprar as outras partes dos irmãos.

Passou oito mês, e nada, comecei a apertar o Sr. Eduardo e ele fazendo estar conversando com o coordenador, e cobrando dele a solução. Passou na décima segunda, eu o avisei "SE NÃO FOR CONTEMPLADO NESTA. EU PARO DE PAGAR E QUERO NEU DINHEIRO DE VOLTA, pois é uma quebra de acordo.

E aí só enrolação, o Sr. Eduardo, não me atende mais, tem uma moça Dna. Aline que tenta resolver, e não resolve nada.

Quero resolver numa boa, sem maiores complicações e sem justiça, creio que à Gazin. Ainda mereça o meu respeito, como empresa séria, que acredito que seja.

Procurei Advogados pra me orientar, todos tem interesse em indenizações, mas eu só quero meu dinheiro de volta, Creio que a Gazin é Maior que esses problemas, coordenadores, e representantes de vendas.

Desde já agradeço, tenho certeza da resolverão o problema sem mais delongas.

Vou colocar o extrato das cotas em anexo.

Ouvidoria Consórcio - 10/01/2025 14:18:00

De: paulo renato kersting bonilla <paulorkbonilla@gmail.com>
Enviado: sexta-feira, 10 de janeiro de 2025 14:18
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Assunto: Re: Resposta automática: Sobre promessa de contemplação

Geralmente, você não recebe emails de paulorkbonilla@gmail.com. Saiba por que isso é importante

Fiz uma RECLAMAÇÃO.

PAULO RENATO KERSTING BONILLA.

303.336.870-00

paulorkbonilla@gmail.com

55 981182554

Uruguaiana RS

Sim 0800 e email.

RELATO. MANDEI TUDO NO EMAIL ANTERIOR.

Ouvidoria Consórcio - 10/01/2025 09:43:00

De: paulo renato kersting bonilla
Enviado: sexta-feira, 10 de janeiro de 2025 09:43
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: Sobre promessa de contemplação

Geralmente, você não recebe emails de paulorkbonilla@gmail.com. Saiba por que isso é importante

Bom dia, me chamo

Paulo Renato Kersting Bonilla, cic 303.303.336.870-00, moro em Uruguaiana RS.

Adquiri duas cotas de consórcio de imóvel, com a promessa de co templar de 4 a 6 meses.

Como foi.

A procura de crédito para aquisição de um imóvel para a família, na verdade já temos parte, mas 1/3, o restante pertence aos irmãos.

Vi um Anuncio de carta de crédito na KC investimentos e Consórcios, aí liguei, e eles me propuseram um consórcio de contemplação rápida de 4 a 6 meses, mas teria que ser em duas cotas de 180mil, pra facilitar o processo.

Aí me falaram da Gazin, Bueno, sou cliente da Gazin colchoes a uns 15 anos, e sei que é uma empresa que saiu daqui de Candelária RS, Bueno vamos encarar.

Aí foi 4 meses, 6 meses e nada no décimo mês, cobrei o Sr. Eduardo sobre o assunto.

Ele me disse "vou pra cima deles, tenho tudo gravado". Conversas com o coordenador dele.

Passou 12 par ela disse q eu iria pagar só até aqui, se não fosse contemplado não iria pagar mais, e quero meu dinheiro de volta.

Me e rolaram 3 meses até cancelarem as cotas..

Cobrei solução deles, e estão me enrolando até hoje.

QUERO REDOLVER SEM BRIGA EM JUSTIÇA E NO BCO CENTRAL.

VOU ENVIAR FOTOS DO GRUPO EM ANEXO.

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20796025
Data Inclusão: 23/01/2025 00:00:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 305.101.948-85
E-Mail: veraleoelu@gmail.com
UF: SP

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: VERONICA APARECIDA DE CAMARGO
Fone: 11-974928483
Cidade: SAO PAULO

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025069941 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 23/01/2025 00:00
Prazo 06/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante VERONICA
APARECIDA DE CAMARGO CPF/CNPJ 305.101.948-85 Endereço
Antonio Augusto De Número 00036 Complemento Bairro Vila
Paranagua CEP 03807040 Cidade / UF SAO PAULO - SP
Telefones (11) 97492-8483 - (11) 97492-8483 E-mail
veraleoelu@gmail.com Descrição EXTERNA - SISCAP em
23/01/2025 00:00 ----- Os dados abaixo foram preenchidos
pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Atrasei
um valor e o banco está me cobrando um valor muito alto não
tenho como pagar solicito correção da dívida ! Empréstimo e
cartão da nu bank , banco original PIC pay e Itaú. Solicito
correção para quitar os débitos no meu nome ! -----
Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão. ----- Final dos
dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 04/02/2025 14:11:05

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 30/01/2025 17:38:21

Satisfação Enviada para: veraleoelu@gmail.com (30/01/2025 17:38:21)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: VERONICA APARECIDA DE CAMARGO

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica

SJS

Ouvidoria Consórcio - 30/01/2025 17:20:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Enviado: quinta-feira, 30 de janeiro de 2025 17:20

Para: veraleoelu@gmail.com <veraleoelu@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN - (VERONICA APARECIDA DE CAMARGO – 305.101.948-85 - Protocolo ouvidoria nº 20796025)

A (o) Sr. (a)
VERONICA APARECIDA DE CAMARGO – 305.101.948-85
Protocolo ouvidoria nº 20796025

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20796025.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 24/01/2025 13:53:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 24 de janeiro de 2025 13:53
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR VERONICA

Muito boa tarde, verificado em nosso sistema, reclamante não é nosso consorciado conforme evidencia em anexo.

Ouvidoria Consórcio - 23/01/2025 00:00:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025069941
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
23/01/2025 00:00
Prazo 06/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante VERONICA APARECIDA DE CAMARGO
CPF/CNPJ 305.101.948-85
Endereço Antonio Augusto De
Número 00036
Complemento
Bairro Vila Paranagua
CEP 03807040
Cidade / UF SAO PAULO - SP
Telefones (11) 97492-8483 - (11) 97492-8483
E-mail veraleoelu@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 23/01/2025 00:00
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Atrasei um valor e o banco está me cobrando um valor muito alto não tenho como pagar solicito correção da dívida !
Empréstimo e cartão da nu bank , banco original PIC pay e Itaú. Solicito correção para quitar os débitos no meu nome !

Rubrica
SJS

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20800288
Data Inclusão: 03/02/2025 00:07:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 03373257239
E-Mail:Sandrooliveiramaría@gmail.com
UF:AM

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:ALESSANDRO FREITAS DA SILVA
Fone:65-99252-5849
Cidade:BOCA DO ACRE

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025104525 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 03/02/2025 00:07
Prazo 17/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante
ALESSANDRO FREITAS DA SILVA CPF/CNPJ 033.732.572-39
Endereço Boca Do Acre Km 75 Rml Progresso Km 02 Número
Complemento Bairro Zona Rural CEP 69850000 Cidade / UF
BOCA DO ACRE - AM Telefones (65) 99252-5849 - (65) 99252-
5849 E-mail sandrooliveiramaría@gmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 03/02/2025 00:07 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Quero que tire todas as consultas feita
por está instituição ----- Arquivo(s) foram anexados
pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos pelo
cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 20/02/2025 08:40:04

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 15/02/2025 11:06:54

Satisfação Enviada para: Sandrooliveiramaría@gmail.com (15/02/2025 11:06:54)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ALESSANDRO FREITAS DA SILVA

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ouvidoria Consórcio - 15/02/2025 10:39:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 15 de fevereiro de 2025 10:39
Para: sandrooliveiramaría@gmail.com <sandrooliveiramaría@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (ALESSANDRO FREITAS DA SILVA - 033.732.572-39 - Protocolo ouvidoria nº 20800288)

Douradina/PR, 15 de Fevereiro de 2025.

A (o) Sr. (a)
ALESSANDRO FREITAS DA SILVA - 033.732.572-39
Protocolo ouvidoria nº 20800288

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20800288.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 07/02/2025 15:54:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 7 de fevereiro de 2025 15:54
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR ALESSANDRO

Muito boa tarde, em consulta ao nosso sistema reclamante não é nosso consorciado, segue evidencia.

Ouvidoria Consórcio - 03/02/2025 00:07:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025104525
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
03/02/2025 00:07
Prazo 17/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante ALESSANDRO FREITAS DA SILVA
CPF/CNPJ 033.732.572-39
Endereço Boca Do Acre Km 75 Rml Progresso Km 02
Número
Complemento
Bairro Zona Rural
CEP 69850000
Cidade / UF BOCA DO ACRE - AM
Telefones (65) 99252-5849 - (65) 99252-5849
E-mail sandrooliveiramaria@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 03/02/2025 00:07
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Quero que tire todas as consultas feita por está instituição

Rubrica
SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20801650
Data Inclusão: 10/02/2025 13:47:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 058.666.985-01
E-Mail:fabioreisfabinhosilva@gmail.com
UF:BA

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:FABIO DA SILVA REIS
Fone:71-99161-2236
Cidade:SALVADOR

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025131343 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Expresso transporte Data do protocolo 31/07/2023 Data de
disponibilização 10/02/2025 13:47 Prazo 24/02/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante FABIO DA SILVA REIS
CPF/CNPJ 058.666.985-01 Endereço Juscelino Barreto Número
14 Complemento E Bairro Sao Caetano CEP 40390790 Cidade /
UF SALVADOR - BA Telefones (71) 99161-2236 - (71) 99161-
2236 E-mail fabioreisfabinhosilva@gmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 10/02/2025 13:47 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Boa tarde eu Fabio da Silva Reis estou
entrando em contato para saber sobre duas encomendas minha
que estão retida na intuição do banco central eu gostaria de
saber como poderia recuperar essas encomendas o que é
preciso para fazer a retirada ----- Final dos dados
preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 20/02/2025 08:41:59

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 15/02/2025 11:19:58

Satisfação Enviada para: fabioreisfabinhosilva@gmail.com (15/02/2025 11:19:58)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: FABIO DA SILVA REIS

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ouvidoria Consórcio - 15/02/2025 10:46:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Enviado: sábado, 15 de fevereiro de 2025 10:46

Para: fabioreisfabinhosilva@gmail.com <fabioreisfabinhosilva@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (FABIO DA SILVA REIS - 058.666.985-01 - Protocolo ouvidoria nº 20801650)

Douradina/PR, 15 de Fevereiro de 2025.

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a)
FABIO DA SILVA REIS - 058.666.985-01
Protocolo ouvidoria nº 20801650

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20801650.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 13/02/2025 16:45:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 13 de fevereiro de 2025 16:45
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR FABIO

Muito boa tarde, verificado em nosso sistema e reclamante não é nosso consorciado, conforme evidencia em anexo.
Precisamos verificar com o BC, referente a estas RDR aberta sem ser do consorcio, lembro que a justificativa era que o cliente colocava o nosso CNPJ, mas acho pouco provavel ser desta forma.

Ouvidoria Consórcio - 10/02/2025 13:47:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025131343
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Expresso transporte
Data do
protocolo
31/07/2023
Data de
disponibilização
10/02/2025 13:47
Prazo 24/02/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante FABIO DA SILVA REIS
CPF/CNPJ 058.666.985-01
Endereço Juscelino Barreto
Número 14
Complemento E
Bairro Sao Caetano
CEP 40390790
Cidade / UF SALVADOR - BA
Telefones (71) 99161-2236 - (71) 99161-2236

Rubrica

SJS

Descrição EXTERNA - SISCAP em 10/02/2025 13:47

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Boa tarde eu Fabio da Silva Reis estou entrando em contato para saber sobre duas encomendas minha que estão retida na intuição do banco central eu gostaria de saber como poderia recuperar essas encomendas o que é preciso para fazer a retirada

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

Rubrica

SJS

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20804254
Data Inclusão: 28/02/2025 15:40:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 265.702.168-99
E-Mail: luciasousa40532@gmail.com
UF: SP

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: MARIA LUCIA DE SOUSA
Fone: 11-91595-1965
Cidade: SAO PAULO

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025200141 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
28/02/2025 Data do protocolo 01/05/2014 Data de
disponibilização 28/02/2025 15:40 Prazo 18/03/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante MARIA LUCIA DE SOUSA
CPF/CNPJ 265.702.168-99 Endereço Renato Egidio Número 100
Complemento Bairro Renato Egidio CEP 02952010 Cidade / UF
SAO PAULO - SP Telefones (11) 91595-1965 - (11) 91595-1965
E-mail luciasousa40532@gmail.com Instituição financeira
Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair 28/02/2025, 16:27
RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de
clientes do SFN
[https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57125296)
[method=exibeDemanda&idInterno=57125296](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57125296) 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 28/02/2025 15:40 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Decisão já tomada pelo STJ...dívidas
prescritas não pode ser cobrada. Solicito a retirada
imediatamente dessas dívidas do Serasa. -----
Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão. ----- Final dos
dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 17/03/2025 15:48:13

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 11/03/2025 15:57:56

Satisfação Enviada para: luciasousa40532@gmail.com (11/03/2025 15:57:56)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: MARIA LUCIA DE SOUSA

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 11/03/2025 13:35:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Enviado: terça-feira, 11 de março de 2025 13:35

Douradina/PR, 11 de Março de 2025.

A (o) Sr. (a)
MARIA LUCIA DE SOUSA – 265.702.168-99
Protocolo ouvidoria nº 20804254

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20804254.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 01/03/2025 10:18:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 1 de março de 2025 10:18
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MARIA LUCIA

Muito bom dia, reclamante não é nosso consorciado conforme evidencia abaixo.

Ouvidoria Consórcio - 28/02/2025 15:40:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025200141
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
28/02/2025
Data do protocolo 01/05/2014
Data de
disponibilização
28/02/2025 15:40
Prazo 18/03/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante MARIA LUCIA DE SOUSA
CPF/CNPJ 265.702.168-99
Endereço Renato Egidio
Número 100
Complemento
Bairro Renato Egidio
CEP 02952010
Cidade / UF SAO PAULO - SP
Telefones (11) 91595-1965 - (11) 91595-1965
E-mail luciasousa40532@gmail.com
Instituição financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair
28/02/2025, 16:27 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN
<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemanda?method=exibeDemanda&idInterno=57125296> 1/2
Descrição EXTERNA - SISCAP em 28/02/2025 15:40

Rubrica
SJS

- Docusign Envelope ID: 889369A9-B1D4-44C3-86A1-86E921D098E8

Tipo: Reclamação

Mensagem: Decisão já tomada pelo STJ...dívidas prescritas não pode ser cobrada. Solicito a retirada imediatamente dessas dívidas do Serasa.

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20807169

Status: Fechado

Data Inclusão: 16/03/2025 14:40:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Consórcio

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 069.653.814-85

Nome:CARLOS EDUARDO SILVA DE OLIVEIRA

E-Mail:ce87446@gmail.com

Fone:84-99158-7063

UF:RN

Cidade:NATAL

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025248192 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
099967744466 Data do protocolo 16/03/2025 Data de
disponibilização 16/03/2025 14:40 Prazo 28/03/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante CARLOS EDUARDO SILVA DE
OLIVEIRA CPF/CNPJ 069.653.814-85 Endereço Sao Francisco
Número 675 Complemento Bairro Nossa Senhora Da Ap CEP
59114155 Cidade / UF NATAL - RN Telefones (84) 99158-7063 -
(84) 99840-7808 E-mail ce87446@gmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 16/03/2025 14:40 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Olá estou abrindo uma reclamação para
que ninguém mas venha se enganado como eu fui pelos os plint
aí vocês vão entender o motivo da reclamação contra o CNPJ ai
promessa enganosa ----- Arquivo(s) foram anexados
pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos pelo
cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 27/03/2025 17:35:07

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 21/03/2025 16:19:53

Satisfação Enviada para: ce87446@gmail.com (21/03/2025 16:19:53)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: CARLOS EDUARDO SILVA DE OLIVEIRA

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica

SJS

Ouvidoria Consórcio - 21/03/2025 14:04:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Enviado: sexta-feira, 21 de março de 2025 14:04

Para: ce87446@gmail.com <ce87446@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDE BACEN (CARLOS EDUARDO SILVA DE OLIVEIRA - 069.653.814-85 - Protocolo ouvidoria nº 208

Douradina/PR, 21 de Março de 2025.

A (o) Sr. (a)
CARLOS EDUARDO SILVA DE OLIVEIRA - 069.653.814-85
Protocolo ouvidoria nº 20807169

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20807169.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

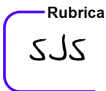
Ouvidoria Consórcio - 18/03/2025 16:05:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 18 de março de 2025 16:05
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; ANDRESSA MINA RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CARLOS EDUARDO

Muito boa tarde, conforme informação a baixo reclamante não é nosso consrociado.

Ouvidoria Consórcio - 16/03/2025 14:40:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025248192
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
099967744466
Data do protocolo 16/03/2025
Data de
disponibilização
16/03/2025 14:40
Prazo 28/03/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante CARLOS EDUARDO SILVA DE OLIVEIRA
CPF/CNPJ 069.653.814-85
Endereço Sao Francisco
Número 675
Complemento
Bairro Nossa Senhora Da Ap
CEP 59114155
Cidade / UF NATAL - RN
Telefones (84) 99158-7063 - (84) 99840-7808
E-mail ce87446@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 16/03/2025 14:40
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet



DocuSign Envelope ID: 889369A9-B1D4-44C3-86A1-86E921D098E8
motivo da reclamação contra o CNPJ ai
promessa enganosa

Je ninguém mas venha se enganado como eu fui pelos os plint aí vocês vão ent

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20806475

Data Inclusão: 11/03/2025 14:00:00

Origem: Ouvidoria

Tipo: Consórcio

CNPJ/CPF: 03906371140

E-Mail:hudysonsousa@hotmail.com

UF:MT

Observação:

Status: Fechado

Filial:01.409 - SORRISO - MT

Detalhe:Reclamação

Nome:HUDYSON SOUSA DO NASCIMENTO

Fone:66-996567780

Cidade:SORRISO

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025229643 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 11/03/2025 14:00
Prazo 25/03/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante HUDYSON
SOUSA DO NASCIMENTO CPF/CNPJ 039.063.711-40 Endereço
Florenca Número 475 Complemento Apto 03 Bairro Vola
Romana CEP 78891141 Cidade / UF SORRISO - MT Telefones
(66) 99656-7780 E-mail hudysonsousa@hotmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 11/03/2025 14:00 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Ola boa tarde Realizei uma quitação de
pagamento no dia 28/02 e até o momento não houve baixa da
empresa. A central alega que o pagamento ainda não consta.
Enviado comprovantes via e- mail para a empresa que realiza a
cobrança chamada Funchal. ----- Arquivo(s) foram
anexados pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos
pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 27/03/2025 14:11:59
Chamado finalizado por :HELENA APARECIDA DE OLIVEIRA MAFRA DE JESUS
Ouvidoria Consórcio - 21/03/2025 15:40:30
Satisfação Enviada para: hudysonsousa@hotmail.com (21/03/2025 15:40:30)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: HUDYSON SOUSA DO NASCIMENTO

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 21/03/2025 13:45:00
De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 21 de março de 2025 13:45
Para: hudysonsousa@hotmail.com <hudysonsousa@hotmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (HUDYSON SOUSA DO NASCIMENTO - 039.063.711-40 - Protocolo ouvidoria nº 20806475)
Douradina/PR, 21 de Março de 2025.

A (o) Sr. (a)
HUDYSON SOUSA DO NASCIMENTO - 039.063.711-40
Protocolo ouvidoria nº 20806475

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20800288.

Cumprе esclarecer, que a cota 0547-00 do grupo 282 se encontra quitada, inexistindo débitos em aberto.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 18/03/2025 14:23:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 18 de março de 2025 14:23
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR HUDYSON

Muito boa tarde, não esta tudo OK, sem pendencias.

Ouvidoria Consórcio - 17/03/2025 17:27:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 17 de março de 2025 17:27
Para: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR HUDYSON

Boa tarde, Renata

Há valores para quitação na Funchal?

Ouvidoria Consórcio - 14/03/2025 10:27:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 14 de março de 2025 10:27
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR HUDYSON

Muito bom dia, conforme evidencia cota esta quitada desde o dia 28/02.
Em caso de duvidas fico a disposição.

Ouvidoria Consórcio - 11/03/2025 14:00:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025229643
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
11/03/2025 14:00

Rubrica
SJS

Motivo(s)

Data do ranking

Situação Pendente: IF/AC

Produto(s)

Tipo de registro

Canal de

atendimento

Internet

Demandante HUDYSON SOUSA DO NASCIMENTO

CPF/CNPJ 039.063.711-40

Endereço Florença

Número 475

Complemento Apto 03

Bairro Vola Romana

CEP 78891141

Cidade / UF SORRISO - MT

Telefones (66) 99656-7780

E-mail hudysonsousa@hotmail.com

Descrição EXTERNA - SISCAP em 11/03/2025 14:00

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Ola boa tarde

Realizei uma quitação de pagamento no dia 28/02 e até o momento não houve baixa da empresa. A central alega que o pagamento ainda não consta. Ei
comprovantes via e- mail para a empresa que realiza a cobrança chamada Funchal.

Rubrica

SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20807331

Status: Fechado

Data Inclusão: 18/03/2025 16:20:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Consórcio

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 079.771.189-98

Nome:TAIARA BIRGEIER RODACKI

E-Mail:taiana.adv@hotmail.com

Fone:45-99994-2780

UF:PR

Cidade:Rio Bonito do Iguaçu

Observação:

De: TAIARA BIRGEIER RODACKI Enviado: terça-feira, 18 de março de 2025 16:20 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: RE: VEÍCULO APREENDIDO - DÍVIDA ATIVA Geralmente, você não recebe emails de taiana.adv@hotmail.com. Saiba por que isso é importante Tipo da reclamação: (x) - Reclamação () - Dúvida () - Sugestão Nome completo: TAIARA BIRGEIER RODACKI Nome Social: CPF: 079.771.189-98 E-mail:taiana.adv@hotmail.com Telefone fixo: () Telefone celular: (45) 99994-2780 Cidade/ Estado: Rio Bonito do Iguaçu/PR Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? sim Onde (SAC, loja, vendedor)? SAC, ADVOGADOS Relato: Boa tarde. Fui notificada de uma dívida ativa em meu CPF onde constam débitos de IPVA de um veículo automotor que foi apreendido em uma ação onde ficou como autora esta empresa: ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA. Ressalte-se que este veículo foi vendido por mim a uma terceira pessoa (ré no processo de busca e apreensão), e também que a sentença proferida determinou que a ADMINISTRADORA DO CONSÓRCIO fizesse a transferência do veículo, oque não foi feito e agora está me gerando ENORMES PREJUÍZOS MORAIS E FINANCEIROS. Gostaria que fossem tomadas as devidas providências quanto aos débitos em aberto. O processo tramita perante o TJ/PR no sistema PROJUD. 0005129-08.2021.8.16.0170.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 09/04/2025 16:01:17

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 03/04/2025 09:28:40

Satisfação Enviada para: taiana.adv@hotmail.com (03/04/2025 09:28:40)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: TAIARA BIRGEIER RODACKI

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ouvidoria Consórcio - 02/04/2025 17:24:00

Rubrica
SJS

Enviado: quarta-feira, 2 de abril de 2025 17:24

Para: TAIARA BIRGEIER RODACKI <taiara.adv@hotmail.com>

Assunto: RE: VEÍCULO APREENDIDO - DÍVIDA ATIVA

Douradina/PR, 02 de Abril de 2025.

A (o) Sr. (a)

TAIARA BIRGEIER RODACKI - 079.771.189-98

Protocolo ouvidoria nº 20807331

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20807331.

Cumpra esclarecer, que os trâmites da ação de busca e apreensão do veículo, oriundos do processo sob nº 005129-08.2021.8.16.0170 não foram finalizados. Ainda se ressalta que a consumidora ingressou com uma ação judicial, discutindo os fatos aqui relatados.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 02/04/2025 17:19:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Enviado: quarta-feira, 2 de abril de 2025 17:19

Para: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>; Renata Bertaghi <renata.bertaghi@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>

Cc: ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>

Assunto: RE: VEÍCULO APREENDIDO - DÍVIDA ATIVA

Boa tarde, Alicia

Vou realizar a resposta a cliente, para finalizar a ouvidoria, porém, segue alguns pontos.

A sentença que confirmou a busca e apreensão foi proferida em 2021 e autorizou que fosse emitido um novo CRLV. O único ponto que estão discutindo no processo é sobre os honorários. Acho interessante, verificar com a Funchal em relação ao pagamento dos débitos do veículo, já que está em nossa posse em 2021. Os débitos são de 2021 em diante.

Outro ponto, é que ao consultar o extrato do veículo, não está constando a alienação do veículo a Gazin.

Ela ingressou com uma ação judicial, posteriormente o Guilherme irá te solicitar informações, por isso, seria interessante já verificar com eles sobre isso

Ouvidoria Consórcio - 21/03/2025 14:25:00

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>

Enviado: sexta-feira, 21 de março de 2025 14:25

Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Renata Bertaghi <renata.bertaghi@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>

Cc: ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>

Assunto: RE: VEÍCULO APREENDIDO - DÍVIDA ATIVA

Muito boa tarde,

Estamos com o processo de busca e apreensão correndo, mas não temos data de quando tudo isso irá acontecer.

Para que possamos leiloar o veículo teremos que realizar o pagamento dos débitos e esses valores serão descontados no valor da venda do bem, o processo é simples e rápido ao gostaríamos e não depende da Gazin e sim das empresas terceirizadas parceiras de negócios.

Rubrica

SJS

Como mencionei no e-mail anterior vejo que a responsabilidade é da consorciada e ressalto esses débitos não são recentes então ela possivelmente tem restrições referente ao veículo tem anos, muito antes da retomada do bem.

Fico a disposição.

Ouvidoria Consórcio - 20/03/2025 08:28:00

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 20 de março de 2025 08:28
Para: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Assunto: RE: VEÍCULO APREENDIDO - DÍVIDA ATIVA

Muito bom dia,

verifiquei que se trata do contrato 00834847, a reclamante foi a vendedora do veículo para a consorciada em questão. Esse veículo possui débitos de IPVA 2021 e o veículo foi pago em 2020, a consorciada não transferiu para o nome dela o que também nos impossibilita na sequência do processo de leilão.

Para que ele seja leilado nós precisamos quitar esses débitos baixar essa alienação, ou seja abrir processo administrativo e tudo isso é feito por intern Mapfre e Funchal, entrei em contato com eles referente a esse veículo solicitando uma prioridade para que seja realizado todos os procedimentos cabíveis sequência do processo.

Referente a reclamação, como mencionei infelizmente não é um processo tão rápido e não depende de nós, porém vejo que é uma dívida que está sendo tem anos e de responsabilidade da consorciada que não transferiu o veículo para o seu nome após a compra.

Fico a disposição.

Ouvidoria Consórcio - 18/03/2025 16:20:00

De: TAIARA BIRGEIER RODACKI
Enviado: terça-feira, 18 de março de 2025 16:20
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: RE: VEÍCULO APREENDIDO - DÍVIDA ATIVA

Geralmente, você não recebe emails de taiara.adv@hotmail.com. Saiba por que isso é importante
Tipo da reclamação:

- (x) - Reclamação
- () - Dúvida
- () - Sugestão

Nome completo: TAIARA BIRGEIER RODACKI
Nome Social:
CPF: 079.771.189-98
E-mail: taiara.adv@hotmail.com
Telefone fixo: ()
Telefone celular: (45) 99994-2780
Cidade/Estado: Rio Bonito do Iguaçu/PR
Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? sim
Onde (SAC, loja, vendedor)? SAC, ADVOGADOS

Relato:
Boa tarde. Fui notificada de uma dívida ativa em meu CPF onde constam débitos de IPVA de um veículo automotor que foi apreendido em uma ação onerosa como autora esta empresa: ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA.

Ressalte-se que este veículo foi vendido por mim a uma terceira pessoa (ré no processo de busca e apreensão), e também que a sentença proferida dete

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20809810

Status: Fechado

Data Inclusão: 03/04/2025 14:09:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Consórcio

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 109.194.826-78

Nome:CLEBER FERREIRA DE FREITAS

E-Mail:larissaguidag@gmail.com

Fone:33-98817-4820

UF:MG

Cidade:BELO HORIZONTE

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025320305 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 03/04/2025 14:09
Prazo 17/04/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Telefone Demandante CLEBER
FERREIRA DE FREITAS CPF/CNPJ 109.194.826-78 Endereço
Severiano Martins Pereira Número 12 Complemento Ap 402 Bl C
Bairro Santa Cruz CEP 30644206 Cidade / UF BELO HORIZONTE
- MG Telefones (33) 98817-4820 E-mail
larissaguidag@gmail.com Instituição financeira Conglomerado
Cadastrar e-mails Ajuda Sair 04/04/2025, 09:47 RDR - Sistema
de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN
[https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandalF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandalF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57245192)
method=exibeDemanda&idInterno=57245192 1/2 Descrição
DEATI/GEATE/DIATE - DEATI.RAMYR em 03/04/2025 14:09
Descrição: Registro efetuado por: Larissa Guida Guimarães, CPF:
097.831.576-6, esposa do cidadão. Cidadã menciona que
adquiriu a cota de consórcio no dia 10/01/2025 onde afirma que
foi ocultada algumas informações com propaganda enganosa.
Cidadã questionou a atendente que desejava que fosse
contemplada um pouco mais rápido. Menciona que no mês de
fevereiro e março teve apenas uma contemplação através do
sorteio. Entrou em contato com a IF questionando o porquê de
somente uma contemplação porque não estava tendo
informações sobre o lance livre e dos contemplados do lance
embutido e foi informada que não estava atualizado o sistema,
mas estavam acontecendo normalmente as contemplações. Ao
entrar em contato com a Central foi orientada que estava
havendo apenas o sorteio na pedra e que fazia parte de um
grupo novo e que não teria caixa disponível para ser feito o
lance embutido e nem o livre e que provavelmente aconteceria
somente após um ano. Reclama que não teve essa informação
na contratação do consórcio. Questionou se poderia mudar de
grupo e foi orientada que sim, mas que perderia os dois meses
que já foram pagos. Solicita o cancelamento do consórcio e o
ressarcimento dos valores que já foram pagos. Aguarda
providências. Protocolo: 20807353; Data:19/03/2025

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 19/04/2025 10:14:25

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 13/04/2025 10:35:57

Satisfação Enviada para: larissaguidag@gmail.com (13/04/2025 10:35:57)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: CLEBER FERREIRA DE FREITAS

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica

SJS

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

12345

☐☐☐☐☐

Ouvidoria Consórcio - 12/04/2025 10:33:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 12 de abril de 2025 10:33
Para: larissaguidag@gmail.com <larissaguidag@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN - (CLEBER FERREIRA DE FREITAS – 109.194.826-78 - Protocolo ouvidoria nº 20809810)

Douradina/PR, 12 de Abril de 2025.

Ao (a) Sr. (a).
CLEBER FERREIRA DE FREITAS – 109.194.826-78
Protocolo ouvidoria nº 20809810

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20809810.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que conforme clausula 48, §2º do contrato de adesão, não há promessa ou expectativa de contemplação.

§2.º - Não será admitida qualquer expectativa ou promessa de contemplação considerando que a apuração aos sorteios e lances obedece rigorosamente ao disposto nas cláusulas 48, 49, 50, 51 e 52 deste instrumento, atendendo o fim social do contrato de consórcio que possibilita a aquisição de bens ou serviços pelo autofinanciamento, direito inerente a cada um dos consorciados do grupo.

Além disso, conforme clausula 50, §3º, VII, não possuindo disponibilidade de caixa suficiente, não haverá contemplação por lance.

VII - Caso o percentual ofertado, somado à disponibilidade de caixa, não seja suficiente para contemplação da cota, não haverá distribuição por lance, passando o saldo de caixa para a contemplação do sorteio

Cumpre ainda esclarecer, que caso o consorciado desista do grupo, os valores devidos (fundo comum, descontados 10% de multa) serão restituídos ao término do grupo ou mediante sorteio no grupo dos excluídos.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Contrato de adesão disponível em:
https://consorcioгаzin.com.br/files/contrato_de_adesao.pdf

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 08/04/2025 09:48:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 8 de abril de 2025 09:48
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CLEBER

Muito bom dia, quando falamos com o cliente ele mencionou que quem fez a reclamação foi sua esposa.

Ouvidoria Consórcio - 08/04/2025 09:05:00

De: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 8 de abril de 2025 09:05
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CLEBER

Muito bom dia!

@Renata BertaggiEstava verificando aqui e a reclamação esta em nome de Cleber Ferreira de Freitas, a cota de consórcio é do reclamante? Você citou que foi a esposa que abriu a reclamação, mas se ele for o consorciado mesmo que o e-mail seja da esposa podemos enviar as informações e evidências, pois é preciso acessar com seu login e senha para registrá-la.
Digo isso pois em conversa anterior eu havia entendido que a reclamação não estava registrada sob nome do consorciado.

Dúvidas, fico à disposição.
Att,

Ouvidoria Consórcio - 07/04/2025 18:21:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 7 de abril de 2025 18:21
Para: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CLEBER

Boa tarde, Renata

A informação que ele menciona que está ocorrendo somente sorteio procede? Sem lance embutido e livre?

Também menciona que foi informado que se mudasse de grupo, perderia os valores pagos.. Procede?

Ele solicita o cancelamento do consórcio. Qual o valor a ser devolvido e data do encerramento do grupo (por gentileza, enviar o extrato).

Também confirme se temos o contrato assinado (enviar cópia).

Obrigada.

Ouvidoria Consórcio - 07/04/2025 18:07:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 7 de abril de 2025 18:07
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; ANDRESSA MINATTO RIBEIRO <andressa.ribeiro@gazincombr.onmicrosoft.com>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CLEBER

Prezados,
Muito boa tarde!
Gostaria de atualizar vocês sobre a situação deste cliente. Anteriormente, entramos em contato com ele, onde o mesmo informa ter entendido o procedimento. Contudo, logo após, sua esposa abriu uma RDR. Realizamos um novo contato para esclarecer novamente o processo referente à contemplação do grupo, mas o cliente respondeu que não aceitou a explicação.
O grupo no qual o consorciado está inserido não possui saldo suficiente para mais contemplações no momento. Conforme regra e lei, é obrigatório que o grupo contemple ao menos um consorciado por sorteio, isto vem ocorrendo mensalmente. É comum que, nos primeiros meses, os grupos contemplem um pouco menos, até acumularem saldo suficiente para mais contemplações.
Fico à disposição para alinharmos os passos próximos ou esclarecer dúvidas específicas.
Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 03/04/2025 14:09:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025320305
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
03/04/2025 14:09
Prazo 17/04/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Telefone
Demandante CLEBER FERREIRA DE FREITAS
CPF/CNPJ 109.194.826-78

Rubrica

SJS

Número 12

Complemento Ap 402 Bl C

Bairro Santa Cruz

CEP 30644206

Cidade / UF BELO HORIZONTE - MG

Telefones (33) 98817-4820

E-mail larissaguidag@gmail.com

Instituição financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair

04/04/2025, 09:47 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57245192> 1/2

Descrição DEATI/GEATE/DIATE - DEATI.RAMYR em 03/04/2025 14:09

Descrição:

Registro efetuado por: Larissa Guida Guimarães, CPF: 097.831.576-6, esposa do cidadão.

Cidadã menciona que adquiriu a cota de consórcio no dia 10/01/2025 onde afirma que foi ocultada algumas informações com propaganda enganosa.

Cidadã questionou a atendente que desejava que fosse contemplada um pouco mais rápido. Menciona que no mês de fevereiro e março teve apenas uma contemplação através do sorteio.

Entrou em contato com a IF questionando o porquê de somente uma contemplação porque não estava tendo informações sobre o lance livre e dos contemplados do lance embutido e

foi informada que não estava atualizado o sistema, mas estavam acontecendo normalmente as contemplações.

Ao entrar em contato com a Central foi orientada que estava havendo apenas o sorteio na pedra e que fazia parte de um grupo novo e que não teria caixa disponível para ser feito o

lance embutido e nem o livre e que provavelmente aconteceria somente após um ano.

Reclama que não teve essa informação na contratação do consórcio.

Questionou se poderia mudar de grupo e foi orientada que sim, mas que perderia os dois meses que já foram pagos.

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20812489

Data Inclusão: 22/04/2025 08:53:00

Origem: Ouvidoria

Tipo: Consórcio

CNPJ/CPF: 399.757.918-08

E-Mail: karinasoares_02@outlook.com

UF:

Observação:

Status: Fechado

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Detalhe:Reclamação

Nome:KARINA DOS SANTOS SILVA SOARES

Fone:11-946801398

Cidade:SAO PAULO - SP

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025384875 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
379930404 Data do protocolo 22/04/2025 Data de
disponibilização 22/04/2025 08:53 Prazo 07/05/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante KARINA DOS SANTOS SILVA
SOARES CPF/CNPJ 399.757.918-08 Endereço Parati Número 226
Complemento Vila Marilena Bairro Guaianases CEP 08411570
Cidade / UF SAO PAULO - SP Telefones (11) 94680-1398 - (11)
98978-9754 E-mail karinasoares_02@outlook.com Instituição
financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair
23/04/2025, 08:02 RDR - Sistema de registro de denúncias e
reclamações de clientes do SFN [https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57309586)
[method=exibeDemanda&idInterno=57309586](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57309586) 1/3 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 22/04/2025 08:53 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Caso nº 379930404 Olá Banco Central
,espero todos estejam bem.. Venho por meio desta, a explicação
minha situação do INSTITUIÇÕES MERCADO PAGO e poder ter
uma solução.Primeiramente veio aqui ,a falar da minha
indignação de um CARTÃO DE CRÉDITO NÃO autorizar a
antecipação das faturas (a liquidação). Segundo paguei o valor
total do cartão de crédito e ainda me cobraram vários juros
rotativos, sabendo que eu estava liquidando tudo .. Terceiro
sábado dia 12/04 meu limite estava com limite de R\$ 4.200 , fiz
pix de R\$ 381,00 outro de R ouro de R\$ 23 era pra mim esta
com de limite R\$ 3.780,00 e *não* estou com limite de R\$
3.639,00 .Da onde e do que foi descontado esse R\$ 141 reais
sabendo que não usei cartão pra nada mais ?? Já não é primeira
vez que mercado livre faz cobrança indevida no meu cartão de
crédito .Estou tentando liquidar cartão, toda vez que é pago o
cartão tem uma dívida lá descontando, sabendo que liquidei
tudo... .Está tendo inconsistência de consumo na minha fatura
..Peço por gentileza, o reajuste do LIMITE DA minha fatura, para
limite correto (Tenho ciência, que precisei usar cartao esses dias
, mais tenho limite para ser reajustado de 141 e se nao for mais
) Aguardo uma resposta, obrigado pela compreensão.
----- Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO	
Ouvidoria Consórcio - 30/04/2025 16:30:15	
Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO	
Ouvidoria Consórcio - 24/04/2025 10:03:32	
Satisfação Enviada para: karinasoares_02@outlook.com (24/04/2025 10:03:32)	
PESQUISA DE ATENDIMENTO	
Prezado(a) Cliente: KARINA DOS SANTOS SILVA SOARES	
Favor responder as seguintes perguntas	
Rubrica SJS	

...e 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

Ouvidoria Consórcio - 23/04/2025 14:11:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 23 de abril de 2025 14:11
Para: karinasoares_02@outlook.com <karinasoares_02@outlook.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (KARINA DOS SANTOS SILVA SOARES – 399.757.918-08 - Protocolo ouvidoria nº 20812489)

Douradina/PR, 23 de Abril de 2025.

A (o) Sr. (a)
KARINA DOS SANTOS SILVA SOARES – 399.757.918-08
Protocolo ouvidoria nº 20812489

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20812489.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 23/04/2025 10:13:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 23 de abril de 2025 10:13
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira <helena.mafra@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR KARINA

Muito bom dia,
Reclamante não possui vínculo com a administradora conforme print em anexo.
Qualquer dúvida ou esclarecimento estou a disposição.

Rubrica
SJS

Dados da demanda

Número 2025384875

Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA

Protocolo da

Instituição

379930404

Data do

protocolo

22/04/2025

Data de

disponibilização

22/04/2025 08:53

Prazo 07/05/2025 Solicitar prorrogação deste prazo

Motivo(s)

Data do ranking

Situação Pendente: IF/AC

Produto(s)

Tipo de registro

Canal de

atendimento

Internet

Demandante KARINA DOS SANTOS SILVA SOARES

CPF/CNPJ 399.757.918-08

Endereço Parati

Número 226

Complemento Vila Marilena

Bairro Guaianases

CEP 08411570

Cidade / UF SAO PAULO - SP

Telefones (11) 94680-1398 - (11) 98978-9754

E-mail karinasoares_02@outlook.com

Instituição financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair

23/04/2025, 08:02 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=57309586> 1/3

Descrição EXTERNA - SISCAP em 22/04/2025 08:53

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Caso nº 379930404

Olá Banco Central ,espero todos estejam bem.. Venho por meio desta, a explicação minha situação do INSTITUIÇÕES MERCADO PAGO e poder ter uma solução.Primeiramente veio

aqui ,a falar da minha indignação de um CARTÃO DE CRÉDITO

NÃO autorizar a antecipação das faturas (a liquidação). Segundo paguei o valor total do cartão de crédito e ainda me cobraram vários juros rotativos, sa que eu estava

liquidando tudo .. Terceiro sábado dia 12/04 meu limite estava com limite de R\$ 4.200 , fiz pix de R\$ 381,00 outro de R ouro de R\$ 23 era pra mim esta limite R\$ 3.780,00

e *não* estou com limite de R\$ 3.639,00 .Da onde e do que foi descontado esse R\$ 141 reais sabendo que não usei cartão pra nada mais ?? Já não é prir que mercado livre

faz cobrança indevida no meu cartão de crédito .Estou tentando liquidar cartão, toda vez que é pago o cartão tem uma dívida lá descontando, sabendo c liquidei tudo... .Está tendo

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20811160
Data Inclusão: 10/04/2025 09:57:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 15399389215
E-Mail: maria.alicemedeiros01@gmail.com
UF: AC
Observação:

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: MARIA ALICE MEDEIROS DE MAGALHAES
Fone: 62-992543966
Cidade: GOIANIA - GO

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025347779 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 10/04/2025 09:57
Prazo 28/04/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Telefone Demandante MARIA
ALICE MEDEIROS DE MAGALHAES CPF/CNPJ 153.993.892-15
Endereço 8a Número 60 Complemento Apto 101 Bairro Setor
Aeroporto CEP 74075240 Cidade / UF GOIANIA - GO Telefones
(62) 99254-3966 E-mail maria.alicemedeiros01@gmail.com
Descrição DEATI/GEATE/DIATE/CAP - DEATI.MARCIAB em
10/04/2025 09:57 Descrição: A cidadã informa que: No dia
08/04/2025, solicitou a devolução do valor de R\$ 563,00
referente aos Valores a Receber, junto à Administradora de
Consórcio Nacional Gazin, conforme orientação recebida pelo
sistema.No entanto, ao entrar em contato com a instituição
financeira responsável, não obteve esclarecimentos adequados
sobre como proceder com o resgate do valor.Reclama que, a
cada novo contato com a IF, as informações são divergentes e
confusas, não havendo solução efetiva até o momento.Diante
disso, a cidadã: Solicita a devolução imediata do valor
mencionado;Informa os dados bancários para crédito dos
valores:Banco Bradesco S.A.Agência: 1840Conta-corrente:
132226-5.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 22/04/2025 10:17:02

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 16/04/2025 17:25:50

Satisfação Enviada para: maria.alicemedeiros01@gmail.com (16/04/2025 17:25:50)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: MARIA ALICE MEDEIROS DE MAGALHAES

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ouvidoria Consórcio - 16/04/2025 17:02:00

Rubrica
SJS

[DocuSign Envelope ID: 889369A9-B1D4-44C3-86A1-86E921D098E8
Enviado: quarta-feira, 16 de abril de 2025 17:02
Para: maria.alicemedeiros01@gmail.com <maria.alicemedeiros01@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA RDR BACEN - CONSÓRCIO GAZIN (MARIA ALICE MEDEIROS DE MAGALHAES - 153.993.892-15 - Protocolo ouvidoria nº 20811160)

Douradina/PR, 16 de Abril de 2025.

Ao (a) Sr. (a).
MARIA ALICE MEDEIROS DE MAGALHAES - 153.993.892-15
Protocolo ouvidoria nº 20811160

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20811160.

Referente a sua reclamação, a demanda foi solucionada, sendo efetuado a devolução dos valores devidos em 14/04/2025, conforme comprovante anexo.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 15/04/2025 15:38:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 15 de abril de 2025 15:38
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MARIA ALICE

Muito boa tarde,

segue:

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 14/04/2025 15:48:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 14 de abril de 2025 15:48
Para: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MARIA ALICE

Boa tarde, Renata

Assim que o comprovante estiver disponível, por gentileza, me envie.

Obrigada.

Ouvidoria Consórcio - 14/04/2025 09:38:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 14 de abril de 2025 09:38
Para: Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MARIA ALICE

Rubrica
SJS

-DEVOLUÇÃO ACORDO/JURIDICO (RDR)
Previsão de pagamento para 14/04/2025

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 11/04/2025 16:03:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 11 de abril de 2025 16:03
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MARIA ALICE

Prezados,
Muito boa tarde!
Conforme verificação em nosso sistema, a consorciada possui um valor a ser reembolsado no valor de R\$ 585,03. Renata Amorim, em cópia, está tratando desta devolução.
Renata, peço que priorize a realização deste procedimento.
Desde já, agradeço a colaboração de todos.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 10/04/2025 09:57:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025347779
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
10/04/2025 09:57
Prazo 28/04/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Telefone
Demandante MARIA ALICE MEDEIROS DE MAGALHAES
CPF/CNPJ 153.993.892-15
Endereço 8a
Número 60
Complemento Apto 101
Bairro Setor Aeroporto
CEP 74075240
Cidade / UF GOIANIA - GO
Telefones (62) 99254-3966
E-mail maria.alicemedeiros01@gmail.com
Descrição DEATI/GEATE/DIATE/CAP - DEATI.MARCIAB em 10/04/2025 09:57
Descrição:
A cidadã informa que:
No dia 08/04/2025, solicitou a devolução do valor de R\$ 563,00 referente aos Valores a Receber, junto à Administradora de Consórcio Nacional Gazin, conforme orientação recebida

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20814220
Data Inclusão: 08/05/2025 13:07:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 31789149860
E-Mail: daianasantanasilva84@hotmail.com
UF:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:DAIANA CRISTINA BESSA
Fone:17-991660159
Cidade:

Observação:

De: Daniele Lopes Enviado: quinta-feira, 8 de maio de 2025 13:07 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: Re: Resposta automática: Reembolso do contrato nº. 989436 Geralmente, você não recebe emails de dmangelolopes.adv@gmail.com. Saiba por que isso é importante Tipo da reclamação: (x) - Reclamação () - Dúvida () - Sugestão Nome completo: DAIANA CRISTINA BESSA Nome Social: CPF: 317.891.498-60 E-mail: daianasantanasilva84@hotmail.com Telefone fixo: () Telefone celular: (17) 99166-0159 Cidade/Estado: casada Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? SIM Onde (SAC, loja, vendedor)? SAC - PROTOCOLO Nº. 11192997 Relato: Meu nome é Daniele e sou advogada da Daiana Cristina Bessa que possui contrato de consórcio de nº. 989436. O motivo do meu contato é referente ao reembolso o contrato solicitado pela minha cliente e negado por vossa senhoria. Minha cliente entrou em contato para cancelamento do contrato em questão (anexo) e foi informada que só seria reembolsada em 2042. Contudo, equivocada tal informação, vez que, minha cliente com os pagamentos em dia, desistiu do contrato. Assim, no caso em questão, aplica-se o que dispõe o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, na premissa que o consumidor não pode sofrer prejuízos, devendo a mesma ser reembolsada dos valores pagos, descontando as deduções e taxas, de imediato. Essa situação de reembolso em 2042 seria o caso se minha cliente houvesse sido excluída do grupo de consórcio por inadimplência, o que não é o caso. Assim, aguarda resposta o mais breve possível a fim de evitar maiores transtornos e consequentemente ação judicial. Atenciosamente

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 22/05/2025 08:21:30

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 16/05/2025 10:30:57

Satisfação Enviada para: daianasantanasilva84@hotmail.com (16/05/2025 10:30:57)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: DAIANA CRISTINA BESSA

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica
SJS

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 15 de maio de 2025 17:29
Para: Daniele Lopes <dmangelolopes.adv@gmail.com>
Assunto: RE: Resposta automática: Reembolso do contrato nº. 989436

Douradina/PR, 15 de Maio de 2025.

A (o) Sr. (a).
DAIANA CRISTINA BESSA - 317.891.498-60
Protocolo ouvidoria nº 20814220

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin, através do protocolo sob o nº 20814220.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que de acordo com a Lei nº. 11.795, de outubro de 2008, a restituição do consorciado desistente ocorre de duas formas: 1) sorteio/contemplação no grupo dos excluídos; e/ou, 2) ao término do grupo.

Da cota de consórcio adquirida pela consorciada, o encerramento ocorrerá em julho/2042 (duração de 211 meses).

O valor a ser devolvido é o valor equivalente ao fundo comum, descontado a multa de 10% por desistência do grupo de consórcio.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Contrato de adesão disponível em: https://www.consortiogazin.com.br/files/contrato_de_adexao.pdf

Atenciosamente

Ouvidoria Consórcio - 08/05/2025 15:11:00

De: Renata Bertagghi <renata.bertagghi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 8 de maio de 2025 15:11
Para: Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>
Cc: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>
Assunto: ENC: Resposta automática: Reembolso do contrato nº. 989436

Muito boa tarde, Kelen efetuar o contato com a consorciada para informar os meios de devolução quando desistente.
Ficamos no aguardo do retorno, desde já agradeço por sua colaboração.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 08/05/2025 15:08:00

De: Renata Bertagghi <renata.bertagghi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 8 de maio de 2025 15:08
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>
Assunto: RE: Resposta automática: Reembolso do contrato nº. 989436

Muito boa tarde, cliente entrou em contato no dia 18/01/2025 para tirar duvida como funciona o cancelamento informado a mesma, no dia 20/01/2025 a mesma entrou em contato solicitando seu cancelamento.
Conforme nossa lei de consorcio regulamentada pelo BACEN, conforme anexo abaixo que está descrito em contrato.

Ouvidoria Consórcio - 08/05/2025 13:07:00

De: Daniele Lopes
Enviado: quinta-feira, 8 de maio de 2025 13:07
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: Re: Resposta automática: Reembolso do contrato nº. 989436

Geralmente, você não recebe emails de dmangelolopes.adv@gmail.com. Saiba por que isso é importante
Tipo da reclamação:

- (x) - Reclamação
- () - Dúvida
- () - Sugestão

Rubrica
SJS

Nome Social:

CPF: 317.891.498-60

E-mail: daianasantanasilva84@hotmail.com

Telefone fixo: ()

Telefone celular: (17) 99166-0159

Cidade/Estado: casada

Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? SIM

Onde (SAC, loja, vendedor)? SAC - PROTOCOLO N°. 11192997

Relato: Meu nome é Daniele e sou advogada da Daiana Cristina Bessa que possui contrato de consórcio de nº. 989436.

O motivo do meu contato é referente ao reembolso o contrato solicitado pela minha cliente e negado por vossa senhoria.

Minha cliente entrou em contato para cancelamento do contrato em questão (anexo) e foi informada que só seria reembolsada em 2042.

Contudo, equivocada tal informação, vez que, minha cliente com os pagamentos em dia, desistiu do contrato.

Assim, no caso em questão, aplica-se o que dispõe o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, na premissa que o consumidor não pode sofrer prejuízos, devendo a mesma ser reembolsada dos valores pagos, descontando as deduções e taxas, de imediato.

Essa situação de reembolso em 2042 seria o caso se minha cliente houvesse sido excluída do grupo de consórcio por inadimplência, o que não é o caso.

Assim, aguarda resposta o mais breve possível a fim de evitar maiores transtornos e consequentemente ação judicial.

Atenciosamente

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20815360
Data Inclusão: 15/05/2025 09:11:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 021.918.530-13
E-Mail: diefersonlopes5131@gmail.com
UF:RS

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:DIEFERSON POMOCENA LOPES
Fone:54-992235203
Cidade:PASSO FUNDO

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025468129 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 15/05/2025 09:11
Prazo 29/05/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante
DIEFERSON POMOCENA LOPES CPF/CNPJ 021.918.530-13
Endereço Olimpio Lima Número 125 Complemento Bairro Nene
Graeff CEP 99032610 Cidade / UF PASSO FUNDO - RS Telefones
(54) 99223-5203 E-mail diefersonlopes5131@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 15/05/2025 09:11 ----- Os
dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Solicitam a retirada do nome do
registro motivo Que já foi paga conta com vocês -----
- Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão. ----- Final dos
dados preenchidos pelo cidadão -----
DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 15/05/2025 09:11 A(o)
ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:
Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que
essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222,
de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado
no prazo de 10 dias úteis. 2. Esclarecemos que a resposta deve
ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência
registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no
cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o
interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de
observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto
à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou
pelo direito à intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente
ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição
deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os
documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao
interessado e o relato das providências adotadas no caso,
acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da
resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão
de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de
Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 27/05/2025 17:30:24

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 21/05/2025 12:09:13

Satisfação Enviada para: diefersonlopes5131@gmail.com (21/05/2025 12:09:13)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: DIEFERSON POMOCENA LOPES

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica
SJS

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a
solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

3

4

5

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

Ouvidoria Consórcio - 20/05/2025 16:06:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 20 de maio de 2025 16:06
Para: dieferonlopes5131@gmail.com <dieferonlopes5131@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDE BACEN (DIEFERSON POMOCENA LOPES – 021.918.530-13 - Protocolo ouvidoria nº 20815360)

Douradina/PR, 20 de Maio de 2025.

A (o) Sr. (a)
DIEFERSON POMOCENA LOPES – 021.918.530-13
Protocolo ouvidoria nº 20815360

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20815360.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 20/05/2025 13:26:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 20 de maio de 2025 13:26
Para: Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR DIEFERSON

Muito boa tarde, reclamante não é nosso consorciado, conforme print abaixo.

Ouvidoria Consórcio - 15/05/2025 09:11:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025468129
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
15/05/2025 09:11
Prazo 29/05/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)

Rubrica
SJS

Situação Pendente: IF/AC

Produto(s)

Tipo de registro

Canal de

atendimento

Internet

Demandante DIERFERSON POMOCENA LOPES

CPF/CNPJ 021.918.530-13

Endereço Olimpio Lima

Número 125

Complemento

Bairro Nene Graeff

CEP 99032610

Cidade / UF PASSO FUNDO - RS

Telefones (54) 99223-5203

E-mail diefersonlopes5131@gmail.com

Descrição EXTERNA - SISCAP em 15/05/2025 09:11

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Solicitam a retirada do nome do registro motivo Que já foi paga conta com vocês

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 15/05/2025 09:11

A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:

Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao

interessado no prazo de 10 dias úteis.

2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos

esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus

anexos.

Atenciosamente,

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20815476
Data Inclusão: 19/05/2025 10:41:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 41925157253
E-Mail: elietecezario@hotmail.com
UF: RO

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: ELIETE APARECIDA CEZARIO
Fone: 69-984350405
Cidade: NOVA BRASILANDIA D OESTE

Observação:

De: Eliete Cezario Enviado: segunda-feira, 19 de maio de 2025 10:41 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: RE: Consórcio- lance. Geralmente, você não recebe emails de elietecezario@hotmail.com. Saiba por que isso é importante Bom dia. 1-Reclamação. 2-Nome completo: Eliete Aparecida Cezário 3-CPF: 419251572-53 4-E-mail: elietecezario@hotmail.com 5-Telefone celular: (69) 984350405 6-Cidade/Estado: Nova Brasilândia do Oeste 7-Procureu a Gazin anteriormente relatando a demanda? SIM. 8-Onde (SAC, loja, vendedor)? Na loja de Nova Brasilândia e com o vendedor de Cacoal. 9- RELADO. Contratei com o Consorcio Gazin, uma carta de credito para aquisição de imóvel, no Grupo 305, Cota 1044. Quando da assembleia ocorrida em 17/04/2025, dei lance que não foi sorteado. Vi que algumas cotas tinham sido sorteadas na referida assembleia, porém agora tem uma mensagem informando que foram excluídas. Veja: Cota(s) Sorteada(s) Excluída(s): 727-01, 1003-01, 1408-01, 1609-01. Considerando, a exclusão das cotas acima, e que dei lance na cota que adquiri, não era para eu ter sido sorteado e informado para realizar o depósito? Nesse sentido, tenho mais algumas dúvidas a saber: Em caso de lance que não foi pago: Quantos lances reservas são chamados? Quantos cotas são sorteadas por lance? Como funciona o sorteio das cotas? É pelo loteria ou sorteio realizado pelo proprio consorcio? Agradeço eventuais respostas. Att., Eliete Aparecida Cezario.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 27/05/2025 17:33:07

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 21/05/2025 10:58:10

Satisfação Enviada para: elietecezario@hotmail.com (21/05/2025 10:58:10)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ELIETE APARECIDA CEZARIO

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
○ ○ ○ ○ ○

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 20/05/2025 16:01:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Para: Eliete Cezario <elietecezario@hotmail.com>

Assunto: RE: Consórcio- lance.

Douradina/PR, 20 de Maio de 2025.

A (o) Sr. (a)

ELIETE APARECIDA CEZARIO - 419.251.572-53

Protocolo ouvidoria nº 20815476

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrada através do protocolo sob o nº 20815476.

Cumpra esclarecer que, a assembleia é realizada com base nos números sorteados pela Loteria Federal da Caixa Econômica Federal. Esses números são utilizados para a contemplação por meio de sorteio e lance fixo. Já o lance livre depende do percentual ofertado pelo consorciado, ou seja, quanto maior o percentual oferecido, maiores são as chances de contemplação.

No caso abaixo, a consorciada do grupo 305, cota 1044, ofertou em abril um lance de 22,96%. Contudo, o maior lance ofertado no período foi de 59%, o que naturalmente reduziu as chances de contemplação da referida cota, diante da competitividade.

As contemplações ocorrem de acordo com o saldo disponível do grupo na assembleia, obedecendo à seguinte ordem:

Um cliente contemplado por sorteio de cota ativa;

Um cliente contemplado por sorteio de cota excluída;

Lance livre (por ordem decrescente dos percentuais ofertados);

Lance fixo.

Caso reste saldo insuficiente para contemplar uma cota ativa, este poderá ser utilizado para contemplar cotas excluídas, desde que o valor necessário seja compatível com o saldo remanescente.

No mês de abril, foram inicialmente contemplados dois clientes por lance livre, com ofertas de 59% e 57%, respectivamente. Contudo, ambos não efetuaram o pagamento do lance, sendo assim desclassificados. Foi então convocada a terceira oferta, também de 57%; entretanto, o grupo não dispunha de saldo suficiente para contemplar essa cota, que envolvia um valor de crédito mais elevado.

Dessa forma, não houve contemplação por lance livre no mês de abril, sendo consideradas apenas as contemplações por sorteio de cota ativa e sorteio de cota excluída.

Sobre os questionamentos, segue as respostas:

Vi que algumas cotas tinham sido sorteadas na referida assembleia, porém agora tem uma mensagem informando que foram excluídas. Veja: Cota(s)

Sorteada(s) Excluída(s): 727-01, 1003-01, 1408-01, 1609-01.

Considerando, a exclusão das cotas acima, e que dei lance na cota que adquiri, não era para eu ter sido sorteado e informado para realizar o depósito?

R: Se a oferta do lance fosse com um percentual compatível com os que foram contemplados haveria chances de ser contemplado, porém o percentual ofertado nessa cota foi abaixo dos percentuais contemplados.

Em caso de lance que não foi pago: Quantos lances reservas são chamados?

R: são chamados lances obedecendo a regra do maior para o menor percentual de oferta até que acabe o saldo do grupo.

Quantas cotas são sorteadas por lance?

R: Quantas cotas o grupo comportar com o saldo existente.

Como funciona o sorteio das cotas? É pela loteria ou sorteio realizado pelo próprio consorcio?

R: A assembleia é realizada com base nos números sorteados pela Loteria Federal da Caixa Econômica Federal.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 20/05/2025 09:25:00

De: Vitoria Karoline da Rocha <vitoria.rocha@gazin.com.br>

Enviado: terça-feira, 20 de maio de 2025 09:25

Para: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>

Rubrica

SJS

Muito bom dia,

Hoje a assembleia se da encima dos números sorteados na loteria federal da Caixa, os números da loteria são usados para as contemplação por sorteio e lance fixo, já o lance livre é de acordo com o percentual ofertado pelo cliente, ou seja, quanto maior o percentual ofertado maior a chance de ser contemplado.

No caso citado abaixo a cliente do grupo 305, cota 1044, ofertou em Abril um lance de 22,96%, onde o maior lance ofertado foi 59%, ou seja, as chances seriam menores de ser contemplada devido o percentual ofertado.

As contemplações são encima do saldo do grupo para a assembleia, o ordem de contemplação é: 1 cliente contemplado por sorteio ativo, 1 cliente contemplado por sorteio excluído, lance livre, e lance fixo, se sobrar saldo e não der mais para contemplar um cliente ativo ele irá contemplar cotas excluídas cujo o valor é menor que de uma cota ativa.

No caso do mês de Abril, foi contemplado 2 clientes por lance livre, um que ofertou 59% e outro que ofertou 57%, porém nenhum dos clientes pagou o lance sendo desclassificado, desta forma foi chamado a 3º oferta, que também era de 57% porém o grupo não tinha saldo para contemplar a 3º cota já que se tratava de um crédito maior, então no mês de Abril ficou sem contemplação por lance livre, ficando apenas sorteio ativo e sorteio cancelado.

Vi que algumas cotas tinham sido sorteadas na referida assembleia, porém agora tem uma mensagem informando que foram excluídas. Veja: Cota(s) Sorteada(s) Excluída(s): 727-01, 1003-01, 1408-01, 1609-01.
Considerando, a exclusão das cotas acima, e que dei lance na cota que adquiri, não era para eu ter sido sorteado e informado para realizar o deposito?
R: Se a oferta do lance fosse com um percentual compatível com os que foram contemplados haveria chances de ser contemplado, porém o percentual ofertado nessa cota foi abaixo dos percentuais contemplados
Em caso de lance que não foi pago: Quantos lances reservas são chamados?
R: são chamados lances obedecendo a regra do maior para o menor percentual de oferta até que acabe o saldo do grupo
Quantos cotas são sorteadas por lance?
R: Quantas o grupo comportar com o saldo existente
Como funciona o sorteio das cotas? É pelo loteria ou sorteio realizado pelo proprio consorcio?
R: O sorteio é feito encima do sorteio da loteria federal

Em casos de dúvidas estou a disposição!

Ouvidoria Consórcio - 19/05/2025 10:41:00

De: Eliete Cezario
Enviado: segunda-feira, 19 de maio de 2025 10:41
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: RE: Consórcio- lance.

Geralmente, você não recebe emails de elietecezario@hotmail.com. Saiba por que isso é importante
Bom dia.

- 1-Reclamação.
2-Nome completo: Eliete Aparecida Cezário
3-CPF: 419251572-53
4-E-mail: elietecezario@hotmail.com
5-Telefone celular: (69) 984350405
6-Cidade/Estado: Nova Brasilândia do Oeste
7-Procureu a Gazin anteriormente relatando a demanda? SIM.
8-Onde (SAC, loja, vendedor)? Na loja de Nova Brasilândia e com o vendedor de Cacoal.
9- RELADO.

Contratei com o Consorcio Gazin, uma carta de credito para aquisição de imóvel, no Grupo 305, Cota 1044.
Quando da assembleia ocorrida em 17/04/2025, dei lance que não foi sorteado.
Vi que algumas cotas tinham sido sorteadas na referida assembleia, porém agora tem uma mensagem informando que foram excluídas. Veja: Cota(s) Sorteada(s) Excluída(s): 727-01, 1003-01, 1408-01, 1609-01.
Considerando, a exclusão das cotas acima, e que dei lance na cota que adquiri, não era para eu ter sido sorteado e informado para realizar o deposito?
Nesse sentido, tenho mais algumas dúvidas a saber:
Em caso de lance que não foi pago: Quantos lances reservas são chamados?
Quantos cotas são sorteadas por lance?
Como funciona o sorteio das cotas? É pelo loteria ou sorteio realizado pelo proprio consorcio?
Agradeço eventuais respostas.
Att.,

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20814232
Data Inclusão: 08/05/2025 11:43:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 09738581923
E-Mail:gb_brisk@hotmail.com
UF:PR

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:GABRIEL BRISKIEVICZ
Fone:45-998193975
Cidade:CASCADEL

Observação:

De: ouvidoria Enviado: quinta-feira, 8 de maio de 2025 11:43
Para: Renata Bertaggi Assunto: Encaminhar:Denuncia
Geralmente, você não recebe emails de ouvidoria@gazint.zohodesk.com. Saiba por que isso é importante Muito bom dia! Prezados, peço por gentileza que verifiquem a ocorrência com urgência. Após a tratativa realizada, gostaríamos de obter um retorno sobre o andamento da ocorrência mencionada, a fim de assegurar a melhor resolução para o caso. Agradecemos a atenção dedicada e ficamos no aguardo de atualizações sobre o status do atendimento.!

Contato do relatante Gabriel: 45 9819-3975 RELATO DOS FATOS O relatante, Gabriel, informa que a empresa E Carvalho Silva, CNPJ 39.467.867/0001-97, apropriou-se indevidamente de valores pagos por ele e seu amigo Wanderson, mediante uma negociação fraudulenta envolvendo uma suposta cota contemplada de consórcio vinculada à empresa Gazin. O indivíduo identificado como Sr. Henrique, que se apresentou como representante da empresa Gazin, conduziu a negociação da suposta cota contemplada, utilizando um extrato verdadeiro de uma cota da Gazin para conferir credibilidade ao negócio. O valor acordado foi de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sendo R\$ 12.500,00 pagos por Gabriel e R\$ 12.500,00 por Wanderson. Apesar da apresentação do extrato, a carta de crédito nunca foi entregue, e até o momento o valor pago não foi devolvido. Ressalta-se que, mesmo se tratando de uma negociação particular e, em tese, interna, o Sr. Henrique utilizou o nome e a imagem da empresa Gazin, o que, aos olhos das vítimas, caracteriza a empresa como co-participante ou, no mínimo, associada à transação. Diante disso, os relatos apontam para indícios de crime de estelionato, tendo em vista que houve obtenção de vantagem ilícita em prejuízo alheio, mediante ardil e uso indevido de documentação vinculada à Gazin. Solicita-se a imediata apuração dos fatos, com a devida identificação e responsabilização do Sr. Henrique e da empresa E Carvalho Silva, além da verificação da eventual co-responsabilidade da empresa Gazin, a fim de proteger os direitos dos lesados e prevenir que outros consumidores sejam vítimas de prática semelhante. Grupo e cotas utilizados por Henrique CNPJ: 394678670001/97 Grupo: 289 Cota: 607 Contato de Henrique: 94 8803-0090

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 26/05/2025 11:03:30

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 20/05/2025 09:06:09

Satisfação Enviada para: gb_brisk@hotmail.com (20/05/2025 09:06:09)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: GABRIEL BRISKIEVICZ

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica
SJS

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a

...presentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

Ouvidoria Consórcio - 19/05/2025 14:37:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 19 de maio de 2025 14:37
Para: gb_brisk@hotmail.com <gb_brisk@hotmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - (GABRIEL BRISKIEVICZ – 097.385.819-23 Protocolo ouvidoria nº 20814232)

Douradina/PR, 19 de Maio de 2025.

A (o) Sr. (a)
GABRIEL BRISKIEVICZ – 097.385.819-23
Protocolo ouvidoria nº 20814232

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrada através do protocolo sob o nº 20814232.

Cumpre esclarecer que, após análise das informações registradas, verifica-se que não se trata de negociação realizada pela empresa Gazin, razão pela qual figura como parte ilegítima para responder à presente reclamação.

Todavia, a empresa foi informada de que as partes efetivamente envolvidas firmaram acordo, solucionando a demanda.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 19/05/2025 11:00:00

De: Thiago Tavares <thiago.dias@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 19 de maio de 2025 11:00
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; ouvidoria@gazint.zohodesk.com <ouvidoria@gazint.zohodesk.com>; Josieli dos Santos Cardoso <josieli.cardoso@gazincombr.onmicrosoft.com>
Assunto: RE: Encaminhar:Denuncia (URGENTE)

Muito bom dia a todos

Desculpa responder somente agora, nesse intervalo estava conversando com as partes para identificar e ouvir todos os lados, e para que os mesmos realizassem um acordo entre eles.
Reforço que esse foi uma negociação particular entre as partes, não tendo o Consórcio Gazin como envolvido.
Em anexo está o contrato com o acordo que eles fizeram e o comprovante do pagamento da primeira parcela conforme combinado.
Qualquer coisa estou a disposição e desde já agradeço.

Abraços

Ouvidoria Consórcio - 08/05/2025 11:43:00

De: ouvidoria
Enviado: quinta-feira, 8 de maio de 2025 11:43
Para: Renata Bertaggi

Rubrica

SJS

Geralmente, você não recebe emails de ouvidoria@gazint.zohodesk.com. Saiba por que isso é importante
Muito bom dia!

Prezados, peço por gentileza que verifiquem a ocorrência com urgência.

Após a tratativa realizada, gostaríamos de obter um retorno sobre o andamento da ocorrência mencionada, a fim de assegurar a melhor resolução para o caso. Agradecemos a atenção dedicada e ficamos no aguardo de atualizações sobre o status do atendimento.!

Contato do relatante Gabriel: 45 9819-3975

RELATO DOS FATOS

O relatante, Gabriel, informa que a empresa E Carvalho Silva, CNPJ 39.467.867/0001-97, apropriou-se indevidamente de valores pagos por ele e seu amigo Wanderson, mediante uma negociação fraudulenta envolvendo uma suposta cota contemplada de consórcio vinculada à empresa Gazin.

O indivíduo identificado como Sr. Henrique, que se apresentou como representante da empresa Gazin, conduziu a negociação da suposta cota contemplada, utilizando um extrato verdadeiro de uma cota da Gazin para conferir credibilidade ao negócio. O valor acordado foi de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sendo R\$ 12.500,00 pagos por Gabriel e R\$ 12.500,00 por Wanderson.

Apesar da apresentação do extrato, a carta de crédito nunca foi entregue, e até o momento o valor pago não foi devolvido. Ressalta-se que, mesmo se tratando de uma negociação particular e, em tese, interna, o Sr. Henrique utilizou o nome e a imagem da empresa Gazin, o que, aos olhos das vítimas, caracteriza a empresa como co-participante ou, no mínimo, associada à transação.

Diante disso, os relatos apontam para indícios de crime de estelionato, tendo em vista que houve obtenção de vantagem ilícita em prejuízo alheio, mediante ardil e uso indevido de documentação vinculada à Gazin.

Solicita-se a imediata apuração dos fatos, com a devida identificação e responsabilização do Sr. Henrique e da empresa E Carvalho Silva, além da verificação da eventual co-responsabilidade da empresa Gazin, a fim de proteger os direitos dos lesados e prevenir que outros consumidores sejam vítimas de prática semelhante.

Grupo e cotas utilizados por Henrique CNPJ: 394678670001/97

Grupo: 289
Cota: 607

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20816106
Data Inclusão: 21/05/2025 21:53:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 18199523000174
E-Mail: karolainemiranda885@gmail.com
UF: MG

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: ORTOMOC SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA
Fone: 38-991259526
Cidade: MONTES CLAROS

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025494583 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Não tem Data do protocolo 30/04/2022 Data de
disponibilização 21/05/2025 21:53 Prazo 04/06/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante ORTOMOC SERVICOS
ODONTOLOGICOS LTDA CPF/CNPJ 18.199.523/0001-74
Endereço Avenida Coronel Prates Número 226 Complemento
Bairro Centro CEP 39400104 Cidade / UF MONTES CLAROS - MG
Telefones (38) 99125-9526 E-mail
karolainemiranda885@gmail.com Descrição EXTERNA - SISCAP
em 21/05/2025 21:53 ----- Os dados abaixo foram
preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação
Mensagem: Solicitei um aparelho não né informo que tinha
carência utilizei por um tempo mais a cada mês foi aumentando
o valor da manutenção e por isso solicitei o cancelamento e na
hora de cancelar tinha que pagar uma multa absurda tente
negociar mais não tive retorno ----- Final dos dados
preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 02/06/2025 09:36:29

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 27/05/2025 17:41:20

Satisfação Enviada para: karolainemiranda885@gmail.com (27/05/2025 17:41:20)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ORTOMOC SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 27/05/2025 15:26:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 27 de maio de 2025 15:26
Para: karolainemiranda885@gmail.com <karolainemiranda885@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (ORTOMOC SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA - 18.199.523/0001-74 Protocolo ouvidoria nº 20816106)

A (o) Sr. (a)
ORTOMOC SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA - 18.199.523/0001-74
Protocolo ouvidoria nº 20816106

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20816106.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CNPJ informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 26/05/2025 09:53:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 26 de maio de 2025 09:53
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR ORTOMOC

Muito bom dia, conforme print abaixo reclamante não é nosso consorciado.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 21/05/2025 21:53:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025494583
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Não tem
Data do protocolo 30/04/2022
Data de
disponibilização
21/05/2025 21:53
Prazo 04/06/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante ORTOMOC SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA
CPF/CNPJ 18.199.523/0001-74
Endereço Avenida Coronel Prates
Número 226
Complemento
Bairro Centro
CEP 39400104
Cidade / UF MONTES CLAROS - MG
Telefones (38) 99125-9526
E-mail karolainemiranda885@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 21/05/2025 21:53
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Solicitei um aparelho não né informo que tinha carência utilizei por um tempo mais a cada mês foi aumentando o valor da manutenção e por isso solicitei o cancelamento
e na hora de cancelar tinha que pagar uma multa absurda tente negociar mais não tive retorno
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20816748
Data Inclusão: 10/06/2025 08:15:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 419.014.538-63
E-Mail: Jofabianamagalhaes@gmail.com
UF:

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: FABIANA DE FATIMA MAGALHAES
Fone: 15-996873385
Cidade:

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025567804 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Vou pro colo do banco Data do protocolo 04/05/2025 Data de
disponibilização 10/06/2025 08:15 Prazo 25/06/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante FABIANA DE FATIMA
MAGALHAES CPF/CNPJ 419.014.538-63 Endereço - Número
Complemento Bairro CEP Cidade / UF Telefones (15) 99687-
3385 - (15) 99754-3012 E-mail Jofabianamagalhaes@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 10/06/2025 08:15 ----- Os
dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Então o banco eu tinha uma conta no
Banco do Brasil daí o banco agi Ele puxou o meu dinheiro de
novo eu tenho empréstimo nele mas ele puxou e tá
descontando bastante e até Otto branco também que é o bocum
Esse banco aí ó ele tá pegando muito do meu dinheiro eu não
aceitei nenhum aplicativo nenhuma ligação deles nem nada pra
eles puxar meu benefício pra lá e tá descontando bastante eu
não atualizei nadaagi agi ----- Final dos dados preenchidos
pelo cidadão ----- DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em
10/06/2025 08:15 A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO
NACIONAL GAZIN LTDA: Encaminhamos reclamação registrada
no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º
da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos
esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis. 2.
Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio
eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal,
enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido
por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao
endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições,
na forma da legislação vigente, quanto à preservação de
informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à
intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente ao
encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição
deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os
documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao
interessado e o relato das providências adotadas no caso,
acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da
resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão
de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de
Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 22/06/2025 09:07:44

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 16/06/2025 15:17:02

Satisfação Enviada para: Jofabianamagalhaes@gmail.com (16/06/2025 15:17:02)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: FABIANA DE FATIMA MAGALHAES

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica
SJS

... a escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

Ouvidoria Consórcio - 16/06/2025 12:32:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 16 de junho de 2025 12:32
Para: Jofabianamagalhaes@gmail.com <Jofabianamagalhaes@gmail.com>; Jofabianamagalhaes@gmail.com <Jofabianamagalhaes@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDE BACEN (FABIANA DE FATIMA MAGALHAES – 021.918.530-13 - Protocolo ouvidoria nº 20816748)

Douradina/PR, 16 de junho de 2025.

A (o) Sr. (a)
FABIANA DE FATIMA MAGALHAES – 021.918.530-13
Protocolo ouvidoria nº 20816748

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20816748.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 12/06/2025 17:37:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 12 de junho de 2025 17:37
Para: Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR FABIANA

Prezados

Muito boa tarde, conforme print, reclamante não é nosso consorciado.

Ouvidoria Consórcio - 10/06/2025 08:15:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025567804
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Vou pro colo do banco
Data do protocolo 04/05/2025
Data de
disponibilização
10/06/2025 08:15
Prazo 25/06/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro

Rubrica
SJS

atendimento

Internet

Demandante FABIANA DE FATIMA MAGALHAES

CPF/CNPJ 419.014.538-63

Endereço -

Número

Complemento

Bairro

CEP

Cidade / UF

Telefones (15) 99687-3385 - (15) 99754-3012

E-mail Jofabianamagalhaes@gmail.com

Descrição EXTERNA - SISCAP em 10/06/2025 08:15

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Então o banco eu tinha uma conta no Banco do Brasil daí o banco agi Ele puxou o meu dinheiro de novo eu tenho empréstimo nele mas ele puxou e tá descontando

bastante e até Otto branco também que é o bocum Esse banco aí ó ele tá pegando muito do meu dinheiro eu não aceitei nenhum aplicativo nenhuma ligação deles nem nada pra eles

puxar meu benefício pra lá e tá descontando bastante eu não atualizei nadaagi agi

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 10/06/2025 08:15

A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:

Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao

interessado no prazo de 10 dias úteis.

2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à

preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos

esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus

anexos.

Atenciosamente,

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20817105
Data Inclusão: 19/06/2025 22:11:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 61356244000104
E-Mail:
UF:
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:GILDENOR FERRAIRA DOS SANTOS
Fone:-
Cidade:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025606679 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
16198425488 Data do protocolo 19/06/2025 Data de
disponibilização 19/06/2025 22:11 Prazo 03/07/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante 61.356.244 GILDENOR
FERREIRA DOS SANTOS CPF/CNPJ 61.356.244/0001-04
Endereço Rua Antonio Carlos Machado Número N/A
Complemento Bairro Gabriela CEP 44028544 Cidade / UF FEIRA
DE SANTANA - BA Telefones (75) 8122-2539 - (75) 98122-2539
E-mail gildegilde910@gmail.com Descrição EXTERNA - SISCAP
em 19/06/2025 22:11 ----- Os dados abaixo foram
preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação
Mensagem: Comunicação de fraude essa empresa gazin todas
elas consorcio outros ----- Arquivo(s) foram
anexados pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos
pelo cidadão ----- DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em
19/06/2025 22:11 A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO
NACIONAL GAZIN LTDA: Encaminhamos reclamação registrada
no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º
da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos
esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis. 2.
Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio
eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal,
enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido
por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao
endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições,
na forma da legislação vigente, quanto à preservação de
informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à
intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente ao
encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição
deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os
documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao
interessado e o relato das providências adotadas no caso,
acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da
resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão
de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de
Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 01/07/2025 10:00:01

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 25/06/2025 08:40:07

Satisfação Enviada para: gildegilde910@gmail.com (25/06/2025 08:40:07)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente:

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação
mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a

Rubrica
SJS

...presentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

Ouvidoria Consórcio - 24/06/2025 12:57:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 24 de junho de 2025 12:57
Para: gildegilde910@gmail.com <gildegilde910@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - (GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS – 61.356.244/0001-04 Protocolo ouvidoria nº 20817105)

Douradina/PR, 24 de junho de 2025.

A (o) Sr. (a)
GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS – 61.356.244/0001-04
Protocolo ouvidoria nº 20817105

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20817105.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 20/06/2025 11:53:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 20 de junho de 2025 11:53
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR GILDENOR

Muito bom dia, reclamante não é nosso consorciado, conforme printe abaixo.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 19/06/2025 22:11:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025606679
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
16198425488
Data do protocolo 19/06/2025
Data de
disponibilização
19/06/2025 22:11
Prazo 03/07/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante 61.356.244 GILDENOR FERREIRA DOS SANTOS
CPF/CNPJ 61.356.244/0001-04

Rubrica
SJS

Número N/A

Complemento

Bairro Gabriela

CEP 44028544

Cidade / UF FEIRA DE SANTANA - BA

Telefones (75) 8122-2539 - (75) 98122-2539

E-mail gildegilde910@gmail.com

Descrição EXTERNA - SISCAP em 19/06/2025 22:11

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Comunicação de fraude essa empresa gazin todas elas consorcio outros

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 19/06/2025 22:11

A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:

Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao

interessado no prazo de 10 dias úteis.

2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos

esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus

anexos.

Atenciosamente,

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)

Rubrica
SJS

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20816746
Data Inclusão: 09/06/2025 16:03:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 07288300196
E-Mail: ricardo040k@gmail.com
UF:MS

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:RICARDO DA SILVA FRANCA
Fone:67-998146117
Cidade:DOURADOS

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025565667 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 09/06/2025 16:03
Prazo 24/06/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante RICARDO
DA SILVA FRANCA CPF/CNPJ 072.883.001-96 Endereço - Número
Complemento Bairro CEP Cidade / UF Telefones (67) 99814-
6117 - (67) 9954-3257 E-mail ricardo040k@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 09/06/2025 16:03 ----- Os
dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: boa tarde estou com muitas dividas
pendentes algumas delas foi preojudicado por alguém q roubou
minha energia da minha empresa na barbearia e disso minhas
contas desandou estou tendando renegociar em 12x mais a
impresa da cidade esta cobrando muito dinheiro na entrada de
parcelamento nesse momento nao to coseguindo pargar a
entrada mais estou disposto a renegociar essas pendencias se
for possivel tirar o juros no serasa esta 100.0000 reais de juros
se for possivel ver tambem da energia roubada tenhos faturas q
prova tambem a impresa se chama energisa ----- Final dos
dados preenchidos pelo cidadão -----
DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 09/06/2025 16:03 A(o)
ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:
Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que
essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222,
de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado
no prazo de 10 dias úteis. 2. Esclarecemos que a resposta deve
ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência
registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no
cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o
interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de
observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto
à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou
pelo direito à intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente
ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição
deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os
documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao
interessado e o relato das providências adotadas no caso,
acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da
resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão
de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de
Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 22/06/2025 09:14:36

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 16/06/2025 15:25:41

Satisfação Enviada para: ricardo040k@gmail.com (16/06/2025 15:25:41)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: RICARDO DA SILVA FRANCA

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica
SJS

_____ escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

Ouvidoria Consórcio - 16/06/2025 12:41:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 16 de junho de 2025 12:41
Para: ricardo040k@gmail.com <ricardo040k@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDE BACEN (RICARDO DA SILVA FRANCA – 072.883.001-96 Protocolo ouvidoria nº 20816746)

Douradina/PR, 16 de junho de 2025.

A (o) Sr. (a)
RICARDO DA SILVA FRANCA – 072.883.001-96
Protocolo ouvidoria nº 20816746

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 20816746.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 12/06/2025 17:34:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 12 de junho de 2025 17:34
Para: Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR RICARDO

Prezados
Muito boa tarde, conforme print abaixo, reclamante não é nosso consorciado.

Ouvidoria Consórcio - 09/06/2025 16:03:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025565667
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
09/06/2025 16:03
Prazo 24/06/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet

Rubrica
SJS

CPF/CNPJ 072.883.001-96

Endereço -

Número

Complemento

Bairro

CEP

Cidade / UF

Telefones (67) 99814-6117 - (67) 9954-3257

E-mail ricardo040k@gmail.com

Descrição EXTERNA - SISCAP em 09/06/2025 16:03

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: boa tarde estou com muitas dividas pendendes algumas delas foi preojuticado por alguem q roubou minha energia da minha empresa na barbearia e disso minhas contas
desandou estou tendando renegociar em 12x mais a impresa da cidade esta cobrando muito dinheiro na entrada de parcelamento nesse momento nao to coseguindo pagar a entrada mais estou disposto a renegociar essas pendencias se for possivel tirar o juros no serasa esta 100.0000 reais de juros se for possivel ver tambem da energia roubada tenhos faturas q prova tambem a impresa se chama energisa

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 09/06/2025 16:03

A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:

Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis.

2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Atenciosamente,

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)

Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

Rubrica

SJS

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20817147
Data Inclusão: 20/06/2025 11:28:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 233.139.248-08
E-Mail:rodrigocaetano41@gmail.com
UF:PE

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:RODRIGO DE OLIVEIRA CAETANO
Fone:81-997235670
Cidade:JABOATAO DOS GUARARAPES

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2025607890 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
004888689 Data do protocolo 12/01/2023 Data de
disponibilização 20/06/2025 11:28 Prazo 04/07/2025 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante RODRIGO DE OLIVEIRA
CAETANO CPF/CNPJ 233.139.248-08 Endereço Barros Lima
Número 207 Complemento Bairro Centro CEP 54100080 Cidade
/ UF JABOATAO DOS GUARARAPES - PE Telefones (81) 99723-
5670 - (81) 98318-0034 E-mail rodrigocaetano41@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 20/06/2025 11:28 ----- Os
dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Venho pedir aqui a remoção da
restrição em meu nome que está no nome dessa empresa
chamada ZULOS soluções Ltda, não sei do que se trata e eu não
me inscrevi nesta empresa está negativa o meu nome 73,72
essa remoção disso a empresa não mandou nada referente do
que se trata não está transparente vi através do Serasa -----
----- Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão. ----- Final
dos dados preenchidos pelo cidadão -----
DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 20/06/2025 11:28 A(o)
ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:
Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que
essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222,
de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado
no prazo de 10 dias úteis. 2. Esclarecemos que a resposta deve
ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência
registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no
cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o
interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de
observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto
à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou
pelo direito à intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente
ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição
deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os
documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao
interessado e o relato das providências adotadas no caso,
acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da
resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão
de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de
Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 08/07/2025 08:32:56

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 02/07/2025 08:22:20

Satisfação Enviada para: rodrigocaetano41@gmail.com (02/07/2025 08:22:20)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: RODRIGO DE OLIVEIRA CAETANO

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica

SJS

... a escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

Ouvidoria Consórcio - 01/07/2025 17:58:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 1 de julho de 2025 17:58
Para: rodrigocaetano41@gmail.com <rodrigocaetano41@gmail.com>
Assunto: RE: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - (RODRIGO DE OLIVEIRA CAETANO – 233.139.248-08 - Protocolo ouvidoria nº 20817147)

Douradina/PR, 01 de julho de 2025.

A (o) Sr. (a)
RODRIGO DE OLIVEIRA CAETANO – 233.139.248-08
Protocolo ouvidoria nº 20817147

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo sob o nº 220817147.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 23/06/2025 10:09:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 23 de junho de 2025 10:09
Para: Maria de Lurdes Zanco Vicente Alves <maria.zanco@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR RODRIGO

Muito bom dia, conforme print, reclamante não é nosso consorciado.
Duvidas fico a disposição.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 20/06/2025 11:28:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2025607890
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
004888689
Data do protocolo 12/01/2023
Data de
disponibilização
20/06/2025 11:28
Prazo 04/07/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking

Rubrica
SJS

Produto(s)
Tipo de registro
Canal de atendimento
Internet
Demandante RODRIGO DE OLIVEIRA CAETANO
CPF/CNPJ 233.139.248-08
Endereço Barros Lima
Número 207
Complemento
Bairro Centro
CEP 54100080
Cidade / UF JABOATAO DOS GUARARAPES - PE
Telefones (81) 99723-5670 - (81) 98318-0034
E-mail rodrigocaetano41@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 20/06/2025 11:28

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: Venho pedir aqui a remoção da restrição em meu nome que está no nome dessa empresa chamada ZULOS soluções Ltda, não sei do que se trata e eu não me inscrevi nesta empresa está negativa o meu nome 73,72 essa remoção disso a empresa não mandou nada referente do que se trata não está transparente vi através do Serasa

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 20/06/2025 11:28

A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:

Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis.

2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Atenciosamente,

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)



ENC: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

De Soliane Janaina Sandri <soliane.sandri@gazin.com.br>

Data Sex, 25/07/2025 15:20

Para Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>

SOLIANE JANAINA SANDRI
ADVOGADA - JURÍDICO
SOLIANE.SANDRI@GAZIN.COM.BR
(44) 99111-4454 | (44) 3663-8000 | Ramal: 2798



De: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>

Enviado: sexta-feira, 25 de julho de 2025 14:39

Para: Soliane Janaina Sandri <soliane.sandri@gazin.com.br>

Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>

Assunto: ENC: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

PSC

Eduarda Oliveira Almeida
Analista de Controles Internos
3663-8000 - Ramal 2892



www.grupogazin.com.br
grupogazin

De: Diego Coimbra Martins <diego.martins@bcb.gov.br>

Enviado: quinta-feira, 12 de dezembro de 2024 12:35

Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>

Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Joao Antonio Domingues de Salles <joao.salles@bcb.gov.br>; DEATI/GTBHO (Caixa Corporativa) <gtbho.deati@bcb.gov.br>; Leandro Mattei <leandro.mattei@bcb.gov.br>; Ricardo Constant Dickstein <ricardo.dickstein@bcb.gov.br>

Assunto: RES: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

Algumas pessoas que receberam esta mensagem não costumam receber emails de diego.martins@bcb.gov.br. [Saiba por que isso é importante](#)

Prezada Eduarda,

Entendemos o desconforto dessa Administradora em receber demandas de reclamantes que não são consorciados.

No entanto, informamos que a instituição reclamada é selecionada pelo próprio cidadão, quando acessa o sistema RDR, fato sobre o qual não temos ingerência.

Os RDR's informados no seu e-mail foram cancelados após a resposta da Administradora.

Oriento que continue com o mesmo procedimento: informe ao reclamante que ele não possui relacionamento e anexe as evidências no RDR.

Adicionalmente, no dia 11/11/2024, implementamos uma modificação no fluxo do registro da reclamação, visando reduzir situações do tipo.

Seguimos acompanhado para verificar se os objetivos foram atingidos.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Atte.,


Diego Coimbra Martins

Rubrica
SJS

Coordenador Substituto
Gerência Técnica de Atendimento ao Cidadão em Belo Horizonte
Divisão de Monitoramento de Reclamações
Gerência de Atendimento ao Cidadão
Departamento de Atendimento Institucional
+55 (31) 3253-7036
diego.martins@bcb.gov.br | bcb.gov.br

De: Leandro Mattei <leandro.mattei@bcb.gov.br>

Enviada em: quinta-feira, 12 de dezembro de 2024 12:06

Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>

Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Joao Antonio Domingues de Salles <joao.salles@bcb.gov.br>; Diego Coimbra Martins <diego.martins@bcb.gov.br>; DEATI/GTBHO (Caixa Corporativa) <gtbho.deati@bcb.gov.br>

Assunto: RES: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

Prezada Eduarda,

O responsável atual pelo conglomerado Gazin é o Supervisor João Antônio Domingues de Salles (joao.salles@gov.br – veja que encaminhou para o Sales com um “L” apenas, por isso não chegou ao destinatário correto).

Entendo que tal assunto deva ser direcionado à equipe do Deati, já incluída por cópia nesta mensagem (diego.martins@bcb.gov.br e gtbho.deati@bcb.gov.br).

Atenciosamente,



Leandro Mattei

Chefe de Subunidade

Gerência Técnica em Porto Alegre

Gerência de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias - Área 1

Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias

+55 (51) 3215-7308

leandro.mattei@bcb.gov.br | bcb.gov.br

INFORMAÇÃO DE ACESSO RESTRITO: Esta mensagem e/ou documento em anexo contém informações sujeitas a restrição de acesso, conforme marcação nele efetuada. O uso, divulgação, distribuição e/ou cópia não autorizados são estritamente proibidos e sujeitos às penalidades legais cabíveis. Em caso de recebimento indevido desta mensagem ou se houver necessidade de esclarecimento adicional, favor contatar o remetente.

CONFIDENTIAL INFORMATION: This message and/or attached files contain information subjected to restriction on access, as impressed on them. The unauthorized use, disclosure, distribution and/or copying are strictly prohibited and subject to applicable legal penalties. In case of you are not the intended recipient or if you need further clarification, please contact the sender.

De: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>

Enviada em: sexta-feira, 6 de dezembro de 2024 09:37

Para: Leandro Mattei <leandro.mattei@bcb.gov.br>

Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>

Assunto: ENC: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

Geralmente, você não recebe emails de eduarda.almeida@gazin.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

Bom dia!

Prezado Leandro,

Encaminhamos um e-mail ao João referente ao recebimento atípico de RDR de outras instituições na Administradora de Consórcio Nacional Gazin. No entanto, até o momento não recebemos um retorno.

Gostaríamos de contar com sua ajuda para nos auxiliar nessa questão ou, se possível, direcionar-nos ao responsável pelo nosso conglomerado, liderado pela GazinCred S.A. - GazinBank.

Agradecemos desde já pela sua atenção e apoio.

Atenciosamente,

Rubrica
SJS

> **Eduarda Oliveira Almeida** <

Analista de Controles Internos

3663-8000 - Ramal 2892



www.grupogazin.com.br
grupogazin

GREAT PLACE TO WORK

De: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>

Enviado: quinta-feira, 31 de outubro de 2024 16:50

Para: joao.sales@bcb.gov.br <joao.sales@bcb.gov.br>

Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>

Assunto: RE: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

Boa tarde!

Prezado,

Peço desculpas pelo envio incorreto anterior. Anexei indevidamente dois RDRs da GazinCred. Seguem abaixo os RDRs corretos que gostaria de encaminhar.

Agradeço antecipadamente a atenção e me coloco à disposição.
Att,

> **Eduarda Oliveira Almeida** <

Analista de Controles Internos

3663-8000 - Ramal 2892



www.grupogazin.com.br
grupogazin

GREAT PLACE TO WORK

De: Eduarda Oliveira Almeida

Enviado: quarta-feira, 23 de outubro de 2024 15:57

Para: joao.sales@bcb.gov.br <joao.sales@bcb.gov.br>

Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>

Assunto: Recebimento de RDR de outras instituições - Administradora de Consórcio Nacional Gazin

Boa tarde!

Prezado João,

Notamos um recebimento atípico de RDR de outras instituições neste mês de outubro/2024 em nome da Administradora de Consórcio Nacional Gazin, poderia por gentileza nos ajudar a entender se elas estão sendo direcionadas equivocadamente, ou se os reclamantes que estão registrando em nome da administradora?

O questionamento é porque essas reclamações geraram um aumento significativo em nosso percentual mensal, desta forma, realizaremos a melhor tratativa com os reclamantes para que seus questionamentos cheguem à instituição/administradora correta. Segue em anexo as reclamações citadas.

Dúvidas, fico à disposição.
Grata,

> **Eduarda Oliveira Almeida** <

Analista de Controles Internos

3663-8000 - Ramal 2892



www.grupogazin.com.br
grupogazin

GREAT PLACE TO WORK

"Todo o conteúdo deste e-mail está protegido pela confidencialidade. Caso a mensagem contenha dados pessoais, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), resguarda estas informações e proíbe o uso indevido e excessivo. Se você recebeu este e-mail por engano ou entenda que ele contém dados que não estão relacionados a você, avise imediatamente ao remetente e exclua o e-mail e seus anexos de forma permanente dos seus arquivos. O uso, cópia e/ou divulgação dessas informações são proibidas e serão tratadas conforme a legislação vigente, com apuração das devidas responsabilidades civis e criminais".

"Todo o conteúdo deste e-mail está protegido pela confidencialidade. Caso a mensagem contenha dados pessoais, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), resguarda estas informações e proíbe o uso indevido e excessivo. Se você recebeu este e-mail por engano ou entenda que ele contém dados que não estão relacionados a você, avise imediatamente ao remetente e exclua o e-mail e seus anexos de forma permanente dos seus arquivos. O uso, cópia e/ou divulgação dessas informações são proibidas e serão tratadas conforme a legislação vigente, com apuração das devidas responsabilidades civis e criminais".

"Todo o conteúdo deste e-mail está protegido pela confidencialidade. Caso a mensagem contenha dados pessoais, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), resguarda estas informações e proíbe o uso indevido e excessivo. Se você recebeu este e-mail por engano ou entenda que ele contém dados que não estão relacionados a você, avise imediatamente ao remetente e exclua o e-mail e seus anexos de forma permanente dos seus arquivos. O uso, cópia e/ou divulgação dessas informações são proibidas e serão tratadas conforme a legislação vigente, com apuração das devidas responsabilidades civis e criminais".

Rubrica

SJS

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 889369A9-B1D4-44C3-86A1-86E921D098E8		Status: Concluído
Assunto: Este é seu documento assinado: Relatório do Ouvidor Consórcio - 1º Semestre 2025 com protocolos.pdf		
Envelope fonte:		
Documentar páginas: 77	Assinaturas: 1	Remetente do envelope:
Certificar páginas: 1	Rubrica: 76	SOLIANE JANAÍNA SANDRI
Assinatura guiada: Ativado		soliane.sandri@gazin.com.br
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado		Endereço IP: 177.53.190.87
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília		

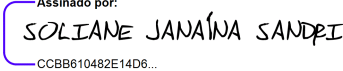
Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: SOLIANE JANAÍNA SANDRI	Local: DocuSign
08/08/2025 11:18:06	soliane.sandri@gazin.com.br	

Eventos do signatário

SOLIANE JANAÍNA SANDRI
soliane.sandri@gazin.com.br
Advogada - OAB/PR 7379
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

Assinado por:

CCBB610482E14D6...
Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 177.53.190.87

Registro de hora e data

Enviado: 08/08/2025 11:21:06
Visualizado: 08/08/2025 11:21:13
Assinado: 08/08/2025 11:26:58
Assinatura de forma livre

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através da Docusign

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
SOLIANE JANAÍNA SANDRI soliane.sandri@gazin.com.br Advogada - OAB/PR 7379 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 08/08/2025 11:27:13 Reenviado: 08/08/2025 11:27:20
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não oferecido através da Docusign		
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	08/08/2025 11:21:06
Entrega certificada	Segurança verificada	08/08/2025 11:21:13
Assinatura concluída	Segurança verificada	08/08/2025 11:26:58
Concluído	Segurança verificada	08/08/2025 11:27:13
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora