

30 de junho de 2026

Divulgação Semestral – Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Atendendo ao disposto na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil (“**BACEN**”), que trata da constituição e do funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições de pagamento e nas administradoras de consórcio, a Primo Rossi Administradora de Consórcio Ltda. (“**Primo Rossi**”), com fundamento no artigo 14 da referida norma, divulga as atividades desenvolvidas por sua Ouvidoria no **1º semestre de 2026**.

1. Considerações Preliminares

Cumpre-nos relatar, preliminarmente, o que segue, conforme estabelece a Resolução BCB nº 28/2020:

- a) A Ouvidoria da Primo Rossi tem por finalidade atender, em última instância, às demandas dos consorciados que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário, atuando também como canal de comunicação entre a Administradora e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos;
- b) Todos os atendimentos possuem número de protocolo, os quais são devidamente fornecidos aos consorciados;
- c) Há ampla divulgação a respeito da Ouvidoria, seja no site, aplicativo e/ou nas diversas comunicações que temos com os consorciados; e
- d) Foi designada a Sra. Sandra Duarte como Ouvidora da empresa, devidamente indicada e registrada no UNICAD. Registra-se, ainda, que a Sra. Sandra Duarte possui certificação organizada por entidade de reconhecida capacidade técnica, abrangendo temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

2. Atendendo ao disposto no artigo 14, caput, da Resolução BCB nº 28/2020, cumpre-nos relatar o que segue:

a) Análise Quantitativa

As manifestações recebidas pela Ouvidoria no período analisado foram classificadas em dois grupos:

(i) Manifestações “não reguladas”

Compreendem manifestações relacionadas ao atendimento geral ao consumidor e a questões operacionais que não envolvem diretamente o Regulamento ou a Lei de Consórcios, tais como dificuldades de acesso ao site ou ao aplicativo do consorciado, solicitações de informações operacionais e dúvidas diversas.

No 1º semestre de 2026 **foram registradas 6 (seis) manifestações dessa natureza.**

(ii) Manifestações “reguladas”

Abrangem manifestações que envolvem diretamente o Regulamento aplicável ao grupo e/ou a legislação de consórcios.

No período, foram registradas 8 (oito) manifestações reguladas. Entre os temas recorrentes, destacaram-se questionamentos de consorciados que, após o cancelamento de suas cotas, solicitaram a devolução integral dos valores pagos, em desconformidade com as regras previstas no Regulamento aplicável e na legislação vigente.

Cumpramos destacar que, nos 14 (quatorze) casos de manifestações registradas no período, foram prestados os esclarecimentos e as informações pertinentes aos consorciados, com o consequente encerramento das demandas no âmbito da Ouvidoria.

b) Comparativo Histórico

Em comparação ao 2º semestre de 2025, observou-se um aumento no número de manifestações, que passou de 11 (onze) para 14 (quatorze).

Esse acréscimo corresponde a 3 (três) manifestações adicionais em relação ao semestre anterior, representando aumento aproximado de 27,3% no volume total de registros.

c) Conclusão

Com base no exposto, conclui-se que as 14 (quatorze) manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2026 decorreram de dúvidas e questionamentos surgidos ao longo da jornada dos consorciados junto à Administradora, especialmente em temas relacionados ao atendimento, à operação do sistema de consórcios e à interpretação das regras aplicáveis.

Por fim, a Primo Rossi reforça que os esclarecimentos foram devidamente prestados e que atua continuamente no aprimoramento de seus atendimentos e serviços, a fim de atender os consumidores de forma adequada, transparente e eficiente.

Sendo o que cumpria informar, a Primo Rossi permanece à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Documento assinado digitalmente
gov.br SANDRA REGINA DE OLIVEIRA DUARTE
Data: 12/08/2026 13:58:03-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mônica Rossi

Diretora Administrativa e Financeira

Sandra Duarte

Ouvidora

**GUSTAVO
MOREL
LEITE**

Gustavo Morel Leite

Departamento de Compliance

Assinado digitalmente por GUSTAVO
MOREL LEITE
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC OAB, OU=
43419613000170, OU=Certificado Digital,
OU=Assinatura Tipo A3, OU=ADVOGADO,
CN=GUSTAVO MOREL LEITE
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2026.08.12 11:27:05-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.3.0

Divulgacao_Semestral_-_30-06-2026_-_Ouvidoria_vfassinado.pdf

Documento número #2e1a45b3-ad71-470e-86bb-b1e324ebb215

Hash do documento original (SHA256): e385bf1a44b7328d1b665163765a0e6f4cdbc159b50262ad4609533f9529fa3e

Hash do PAdES (SHA256): aa9a11c8fc25008d1026c110de9cc8f85f862348c7c9924730d6e52446a1bd86

Assinaturas



MÔNICA ROSSI

CPF: 063.870.038-81

Assinou em 21 ago 2026 às 16:54:11

Emitido por AC Certisign RFB G5- com Certificado Digital ICP-Brasil válido até 10 jun 2027

Log

14 ago 2026, 10:13:43	Operador com email gabriel.sanita@primorossi.com na Conta 449255c8-d416-41fa-adb7-afedb7d2dba2 criou este documento número 2e1a45b3-ad71-470e-86bb-b1e324ebb215. Data limite para assinatura do documento: 13 de setembro de 2026 (10:13). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
14 ago 2026, 10:14:24	Operador com email gabriel.sanita@primorossi.com na Conta 449255c8-d416-41fa-adb7-afedb7d2dba2 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 12 de novembro de 2026 (23:59).
14 ago 2026, 10:14:24	Operador com email gabriel.sanita@primorossi.com na Conta 449255c8-d416-41fa-adb7-afedb7d2dba2 adicionou à Lista de Assinatura: monica.rossi@primorossi.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Certificado Digital; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo MÔNICA ROSSI e CPF 063.870.038-81.
21 ago 2026, 16:54:11	MÔNICA ROSSI assinou. Pontos de autenticação: certificado digital, tipo A1 e-cnpj. CPF informado: 063.870.038-81. IP: 187.32.53.225. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.54744411700584 e longitude -46.64482736493434. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1502.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
21 ago 2026, 16:54:18	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 2e1a45b3-ad71-470e-86bb-b1e324ebb215.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 2e1a45b3-ad71-470e-86bb-b1e324ebb215, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.