

30 de junho de 2025

Divulgação Semestral – Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Atendendo ao que dispõe a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil (“**BACEN**”), a qual entrou em vigor em dezembro de 2020, e que versa, em síntese, a respeito da constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições de pagamento e pelas Administradoras de Consórcio, com fulcro no artigo 14, a Primo Rossi Administradora de Consórcio LTDA. (“**Primo Rossi**”) se vale do presente para divulgar as atividade desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao **1º semestre de 2025**.

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, as demandas dos consorciados que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, além de ser canal de comunicação entre nós e nossos 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, CPF nº 481.807.426-87, Ouvidora da empresa, devidamente indicada e registrada no UNICAD. Vale dizer, ainda, que a sra. Sandra Duarte possui certificado organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, o qual abrangeu temas relativos à ética, direitos do consumidor e 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 Qualitativa e Quantitativa

As manifestações da Ouvidoria distinguem-se em 2 (dois) grupos: (i) manifestações “não reguladas” e (ii) manifestações “reguladas”.

O grupo (i) compreende manifestações relacionadas ao atendimento ao consumidor, tais como dificuldades de acesso ao site ou ao aplicativo do consorciado, solicitações de informações sobre o status do gravame do bem, ou seja, dúvidas de modo geral. No 1º semestre de 2025 **foi registrada 1 (uma) manifestação desse tipo.**

Já o grupo (ii) abrange manifestações reguladas, aquelas que envolvem assuntos que versam sobre o Regulamento e/ou Lei de Consórcio, **foram registradas 2 (duas) manifestações reguladas**, sendo recorrente o questionamento de consorciados que ao cancelarem sua cota, solicitam a devolução imediata, em desacordo com o disposto no Regulamento e na legislação vigente, que estabelece a restituição somente após a contemplação ou encerramento do grupo.

Vale dizer que, nos 3 (três) casos de manifestações s, após nossas explicações e envio das informações corretas pelo consorciado, todos concordaram e entenderam a respeito e se deram por satisfeitos.

b) Comparativo Histórico

Em comparação ao 1º semestre de 2021, período no qual foi elaborado o primeiro Relatório Semestral de Ouvidoria, houve uma redução significativa no número de manifestações, passando de 25 para 3, o que representa **a expressiva queda de 88%. Este dado evidencia que o consorciado/a vem sendo ainda mais bem atendido em seus primeiros contatos com a Primo Rossi, não sendo necessário o 2º contato, o que demonstraria que seguiu com alguma dúvida e/ou dificuldade.**

c) Conclusão

Com base no exposto, pode-se concluir que todas as 3 (três) manifestações na Ouvidoria relativas ao 1º semestre de 2025 versam sobre a trajetória do consorciado na empresa, como é de se esperar. Todas as manifestações de Ouvidoria referentes ao período analisado são relacionadas a dúvidas que o consorciado teve ao longo de sua jornada.

Por fim, a Primo Rossi reforça que todos os esclarecimentos foram devidamente prestados e problemas sanados de forma imediata e, ainda, que atua continuamente na melhoria contínua de seus atendimentos e serviços, a fim de atender ao consumidor da melhor maneira possível, como **resta comprovado** com o dado exposto no item a) supra a respeito da significativa **queda de 88%** nas manifestações da Ouvidoria.

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

Mônica Rossi
Diretora Administrativa e Financeira

Sandra Duarte
Ouvidora

Monique Rossi Artola
Departamento de Compliance