



POLÍTICA DE OUVIDORIA

Versão 01

Emitida em 01/2021

POLÍTICA DE OUVIDORIA

**SUMÁRIO**

1.FINALIDADE.....	3
2.DIRETRIZES.....	3
3. QUADRO FUNCIONAL.....	3
4. OUVIDORIA	3
4.1 Atribuições	3
4.2 Meios de Comunicação.....	4
4.3 Classificação das Demandas.....	4
4.4 Prazos de Atendimento.....	4
4.5 Avaliação da Qualidade do Atendimento.....	4
4.6 Relatórios.....	5
5. RESPONSABILIDADES	5
5.1 Do diretor responsável pela ouvidoria.....	5
5.2 Do ouvidor e demais integrantes da ouvidoria Relatórios.....	5
6. GESTÃO DA POLÍTICA	5
7. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	5
8. ELABORAÇÃO E REVISÃO DO DOCUMENTO	6
9. VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	6
10. DATA DO DOCUMENTO.....	6



1. FINALIDADE

A Política de Ouvidoria da Administradora de Consórcio Nacional Gazin estabelece um conjunto de diretrizes que tem como finalidade orientar e padronizar os procedimentos internos relativos à Ouvidoria.

2. DIRETRIZES

Constituem diretrizes e princípios norteadores das atividades de Ouvidoria:

- a) Assegurar ao público de interesse, interno ou externo, um canal de relacionamento permanente e independente para o recebimento e o tratamento de demandas que não foram resolvidas nos canais de atendimento primário;
- b) Monitorar o cumprimento dos prazos de tramitação das demandas e zelar pela qualidade das respostas aos demandantes;
- c) Manter informados, sempre que possível e desde que não prejudique a apuração, os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até sua conclusão;
- d) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final e encaminhar resposta conclusiva para a demanda aos mesmos;
- e) Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos no ambiente institucional e com aqueles que com ele se relacionam;
- f) Contribuir para a promoção da transparência e assegurar o acesso às informações sob a guarda da Instituição, de acordo com a legislação aplicável;
- g) Prestar contas de suas atividades a diretoria, resguardando a confidencialidade;
- h) Contribuir para a gestão da instituição com recomendações, formuladas a partir dos conhecimentos e experiências adquiridos no exercício de sua função.

3. QUADRO FUNCIONAL

A ouvidoria fica integrada no departamento de SAC do Grupo Gazin, com um ouvidor certificado na área para recepção e tratamento. Os dados relativos ao diretor e ouvidor responsáveis pela ouvidoria e pelas RDR são mantidos atualizados no UnicaD - Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

4. OUVIDORIA

4.1 Atribuições

Conforme estabelecido pelo artigo 6º da Resolução Bacen nº 4.333 de 23 de julho de 2015, as atribuições da ouvidoria abrangem as atividades de atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, bem como prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta.

Ainda, segundo o mesmo artigo, são atribuições da ouvidoria, encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto e manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências



detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

4.2 Meios de Comunicação

Os clientes e/ou interessados poderão contatar a Ouvidoria pelos seguintes canais:

- a) Ligações gratuitas para o telefone 0800 644 9292;
- b) E-mail para o endereço eletrônico ouvidoria@gazin.com.br;
- c) Sítio eletrônico Reclame Aqui através do site <https://www.reclameaqui.com.br>
- d) Chat e/ou redes sociais do Grupo Gazin

Os clientes da Administradora podem fazer o seu apontamento no Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR), sob gestão do Banco Central do Brasil.

As informações pertinentes aos Canal de Ouvidoria devem estar disponíveis no site da instituição, em suas dependências, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, material de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

4.3 Classificação das Demandas

Uma vez prestado retorno aos demandantes, o ouvidor deve proceder com a qualificação da demanda conforme a seguir:

- a) **Procedente Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata;
- b) **Procedente Não Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata;
ou
- c) **Improcedente:** não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Banco Central do Brasil ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

4.4 Prazos de Atendimento

O prazo máximo de atendimento da Ouvidoria é de 10 (dez) dias úteis. Este prazo será contado a partir da data de abertura da demanda e será informado, juntamente com o número protocolo, ao cliente.

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria serão respondidas tempestivamente, de forma completa e precisa, salvo quando seu objeto não for de total competência da Instituição. Neste caso o cliente será informado desta situação e orientado a buscar os contatos do respectivo agente responsável.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento a demanda no prazo inicial de 10



(dez) dias úteis, a Ouvidoria deverá comunicar ao cliente as providências já adotadas e os motivos da necessidade de extensão do prazo. Esta comunicação de prazo adicional deverá ocorrer dentro do limite do prazo inicial.

4.5 Avaliação da Qualidade do Atendimento

As demandas de ouvidoria recebidas deverão ser objeto de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, sendo estruturada de forma a obter nota entre 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto. O mesmo será disponibilizado aos clientes e usuários em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva e encerrado/concluído em até cinco dias úteis.

4.6 Relatórios

O ouvidor deve elaborar semestralmente relatório quantitativo e qualitativo a cerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

O relatório produzido pelo ouvidor deverá servir de base para o diretor responsável pela ouvidoria elaborar relatório semestral referente as atividades da ouvidoria nas datas bases 30 de junho e 31 de dezembro.

Os relatórios acima mencionados deverão ser objeto de avaliação da auditoria interna, semestralmente.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas bem como os relatórios permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos, cabendo a gerência a guarda e apresentação de tais documentos.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Do diretor responsável pela ouvidoria

- a) Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como, que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- b) Assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para elaboração de respostas adequadas as demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições;
- c) Assegurar a certificação e atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria;
- d) Assegurar a ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e formas de acesso.

5.2 Do ouvidor e demais integrantes da ouvidoria

- a) Atender, registrar, instruir, analisar, e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- b) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas informando o prazo previsto de resposta;
- c) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- d) Manter a diretoria informada sobre os problemas e/ou deficiências detectados no



POLÍTICA DE OUVIDORIA

Versão 01

Emitida em 01/2021

cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pela instituição para solucioná-las.

6. GESTÃO DA POLÍTICA

A gestão desta Política ficará a cargo do Diretor responsável pela Ouvidoria.

7. 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Compete ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, a responsabilidade pela validação e aprovação do texto desta Política que vigorará por tempo indeterminado e poderá ser revisada se ocorrerem mudanças regulatórias ou por determinação da Diretoria a qualquer momento, e tem o propósito de garantir sua atualidade e efetividade.

8. ELABORAÇÃO E REVISÃO DO DOCUMENTO


Documento elaborado pela área de Compliance e revisado pela Gerência Geral:

9. VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

A Administração da Administradora de Consórcio Nacional Gazin validou e aprovou a Política de Ouvidoria, em sua totalidade, o que faz surtir efeitos desde sua aprovação.

10. DATA DO DOCUMENTO

Essa Política de Ouvidoria foi aprovada dia 01 de Janeiro de 2021.

DocuSigned by:

7E7EAA14E5894F4...

ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO NACIONAL GAZIN

Aparecido B. Dos Santos – Gerente de Serviços Financeiros

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 43E0E9583A2145BF9EC4803255F30C36

Status: Concluído

Assunto: DocuSign: POLÍTICA DE OUVIDORIA ADM (2).pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 6

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 1

Rubrica: 0

Jéssica Fernanda de Souza

Assinatura guiada: Ativado

ROD ANTONIO PEDROSO SN DOURADINA

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

DOURADINA, PR 87.485-000

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

jessica.souza@gazin.com.br

Endereço IP: 177.53.190.226

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Jéssica Fernanda de Souza

Local: DocuSign

05/02/2021 15:42:24

jessica.souza@gazin.com.br

Eventos do signatário

Aparecido B. Santos

cafu.matriz@gazin.com.br

Gerente

GAZIN

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

Assinatura

DocuSigned by:



Adoção de assinatura: Imagem de assinatura carregada

Usando endereço IP: 177.53.190.226

Registro de hora e data

Enviado: 05/02/2021 15:45:46

Visualizado: 06/02/2021 12:16:05

Assinado: 06/02/2021 12:16:21

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através do 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
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	05/02/2021 15:45:46
Entrega certificada	Segurança verificada	06/02/2021 12:16:05
Assinatura concluída	Segurança verificada	06/02/2021 12:16:21
Concluído	Segurança verificada	06/02/2021 12:16:21
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora