



Relatório de Ouvidoria

Evoy Administradora de Consórcio Ltda

2º SEMESTRE – 2025

DATA BASE: 31/12/2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

3. ESCOPO DA OUVIDORIA

4. CANAIS DISPONIBILIZADOS PARA ACESSO À OUVIDORIA

5. PRAZOS DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

6. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS

7. AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DA OUVIDORIA

7.1. TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

9. PARECER DO(A) OUVIDOR(A)



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem como finalidade atender, em última instância, as demandas dos clientes que não foram solucionadas pelos canais de atendimento primário, funcionando também como canal de comunicação entre a administradora e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos.

Nas administradoras de consórcio, a atuação da Ouvidoria é regulamentada pela Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil, que estabelece, entre outros pontos, a obrigatoriedade de que o diretor responsável pela Ouvidoria elabore relatório semestral, contendo informações quantitativas e qualitativas sobre as atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.

Dessa forma, em conformidade com as disposições da norma regulamentadora, o presente relatório apresenta informações consolidadas relativas às atividades da Ouvidoria da Evoy Administradora de Consórcio, referentes ao 2º semestre de 2025, com data base em 31/12/2025.

2. COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

O componente de ouvidoria da administradora é composto por um diretor e uma ouvidora, sendo que, no âmbito do sistema de consórcios, a matéria é regida pela Resolução BCB nº 28/2020, a qual estabelece que a certificação é exigida apenas para o integrante que exerce efetivamente as funções de ouvidoria. Nesse sentido, a ouvidora possui a certificação exigida pela norma vigente, encontrando-se a estrutura em conformidade com as determinações regulatórias aplicáveis.

3. ESCOPO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como instância final de atendimento, sendo responsável por analisar e tratar as demandas dos clientes que tenham sido previamente registradas nos canais primários de atendimento e que não tenham sido solucionadas ou cuja solução apresentada não tenha sido considerada satisfatória pelo cliente.

Em razão de sua atuação como última instância, as demandas somente são formalmente recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria mediante a apresentação do número de protocolo gerado a partir do atendimento realizado nos canais primários da administradora.

Atualmente, a administradora disponibiliza aos seus clientes os seguintes canais primários de atendimento:

- Telefone ou WhatsApp: (11) 3003-2201
- E-mail: ola@evoyconsorcios.com.br
- 0800 0800 030 (SAC)

4. CANAIS DISPONIBILIZADOS PARA ACESSO À OUVIDORIA

A Evoy Consórcios disponibiliza os seguintes canais de acesso à ouvidoria:

- 0800 0800 024
- E-mail: ouvidoria@evoyconsorcios.com.br

5. PRAZO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA

O prazo para resposta às demandas encaminhadas à Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, de forma excepcional e mediante justificativa, uma única vez, por igual período. Ressalta-se que o número de prorrogações é limitado a 10% (dez por cento) do total de demandas recebidas no mês, sendo obrigatório o prévio comunicado ao demandante acerca dos motivos da prorrogação.

6. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas pelo componente de ouvidoria na administradora, após serem dadas as devidas tratativas, são classificadas como: Procedentes ou Improcedentes.

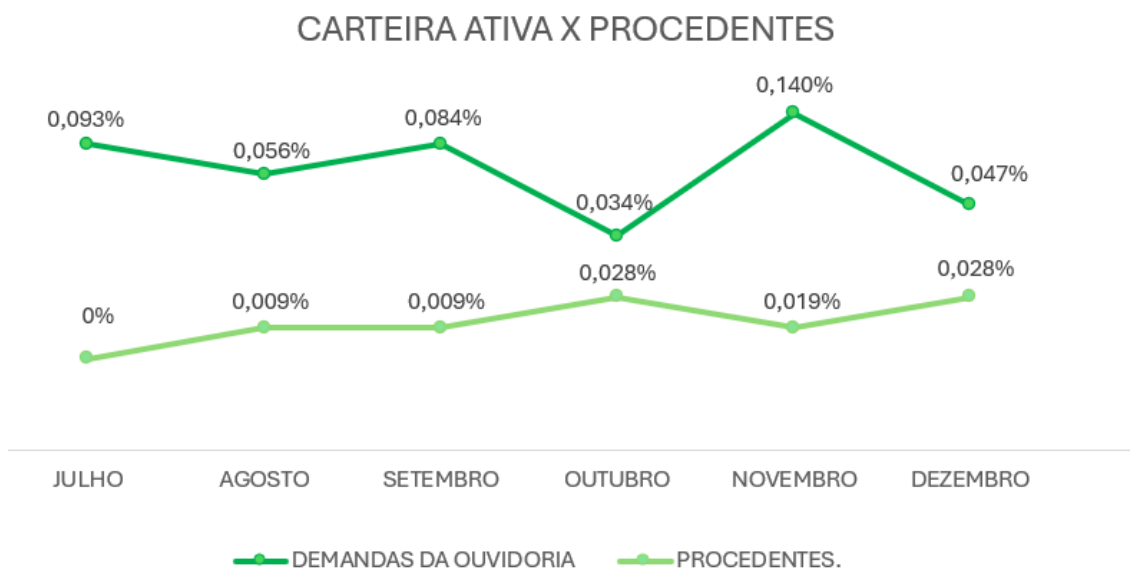
- a) Demanda procedente: caracteriza-se quando há constatação de descumprimento de normas legais/regulatórias ou de cláusulas contratuais firmadas entre o cliente e a instituição.
- b) Demanda improcedente: quando se verifica que não houve qualquer descumprimento de normas legais/regulatórias ou de cláusulas contratuais firmadas entre o cliente e a instituição.

7. AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DA OUVIDORIA

GRÁFICO 1

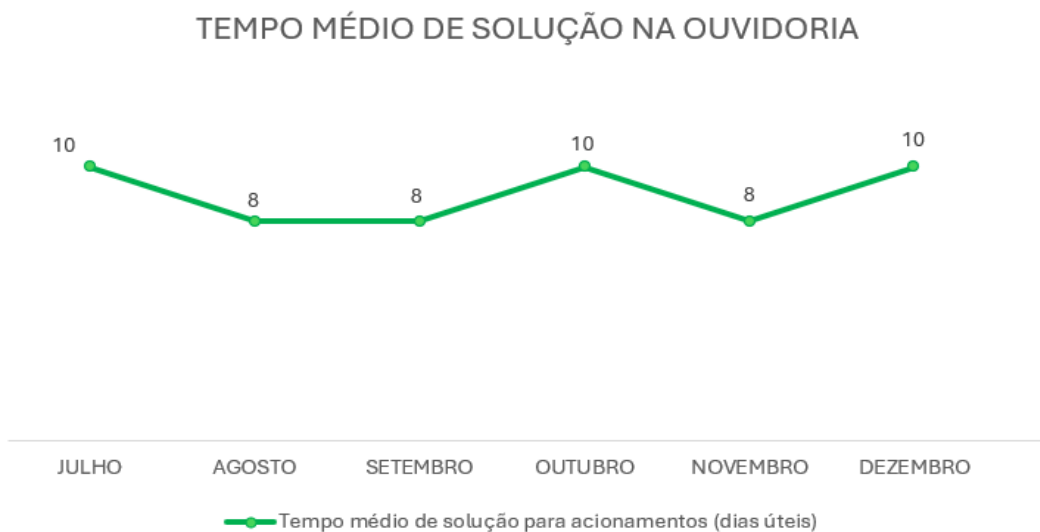
No 2º semestre de 2025, foram protocolizadas 49 demandas no canal da Ouvidoria, das quais 39 foram consideradas improcedentes e 10 procedentes.

O gráfico a seguir demonstra os números mencionados, calculados com base na carteira ativa.



7.1.1 TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

GRAFICO 2



1. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em alinhamento com nosso compromisso de atender às demandas de forma transparente e eficiente, a Ouvidoria da Evoy Administradora de Consórcio continuou a atuar como última instância para a resolução de conflitos e melhoria da experiência dos consorciados no 2º semestre de 2025.

No período, foram mantidas e aprimoradas as ações voltadas à melhoria contínua dos processos de atendimento, com foco na consolidação das boas práticas de vendas e na transparência das informações prestadas pelos representantes. Foram realizados reforços periódicos, aliados ao monitoramento do desempenho, visando à mitigação de falhas de comunicação e ao cumprimento das normas regulamentares e contratuais.

As políticas de monitoramento de reclamações permaneceram ativas, permitindo a avaliação contínua dos serviços prestados e a adoção de medidas corretivas quando identificadas inconsistências.

O sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), implantado no semestre anterior, mostrou-se consolidado como ferramenta eficaz de triagem, reduzindo o direcionamento indevido de demandas à Ouvidoria e assegurando que apenas manifestações previamente tratadas pelos canais primários fossem recebidas. Como resultado, observou-se maior eficiência no fluxo de atendimento, com redução de demandas inadequadas, melhoria na priorização de casos críticos e maior agilidade nas respostas, permitindo à Ouvidoria atuar de forma mais estratégica e resolutiva.

2. PARECER DO(A) OUVIDOR(A)

Durante o 2º semestre de 2025, a Ouvidoria da Evoy atuou de forma diligente e responsável na análise e condução das manifestações recebidas. No período, foram formalizadas quarenta e nove reclamações, das quais dez foram classificadas como procedentes, relacionadas às vendas realizadas.

Diante das informações apresentadas, conclui-se que as atividades relacionadas ao cumprimento dos requisitos estabelecidos pela Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, foram executadas de forma adequada pela Evoy Administradora de Consórcio Ltda no período avaliado. Ressalta-se que a Ouvidoria da Evoy Administradora de Consórcio Ltda atua de maneira autônoma e transparente, assegurando aos consorciados o direito de resposta às suas manifestações, em conformidade com a regulamentação vigente.

Estamos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas e continuaremos comprometidos com o aperfeiçoamento de nossos processos, buscando garantir a confiança e satisfação de todos os envolvidos.

– O presente relatório será remetido à Auditoria Interna, e ficará à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo determinado na Resolução nº 28/2020 do BCB.

Mogi das Cruzes – SP, 31 de Dezembro de 2025.

Assinado por:



Marcelo Luís Lucindo de Souza



3006D24CA2D041B...

Marcelo Luís Lucindo de Souza

Diretor Ouvidor

evoy

 @evoyconsorcios  evoyconsorcios.com.br

  (11) 3003-2201  0800 0800 030  0800 0800 024  ola@evoyconsorcios.com.br

Evoy Administradora de Consórcios Ltda, CNPJ: 42.735.881/0001-39, administradora autorizada pelo Banco Central do Brasil, não comercializa cotas contempladas ou fornece datas específicas para contemplação. Crédito do consórcio sujeito à aprovação na contemplação.

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 98FA5DA5-2A29-41D6-91AE-36B51AE348D7

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: Relatório Semestral de Ouvidoria Evoy - 2º semestre 2025.pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 8

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 5

Rubrica: 0

Evoy Administradora de Consórcios

Assinatura guiada: Ativado

R MARECHAL DEODORO 25 ANDAR 02

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

MOGI DAS CRUZES, Brasil 08.715-060

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

contrato.evoy@evoyconsorcios.com.br

Endereço IP: 187.92.63.2

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Evoy Administradora de Consórcios

Local: DocuSign

12/02/2026 13:52:31

contrato.evoy@evoyconsorcios.com.br

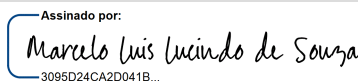
Eventos do signatário

Marcelo Luis Lucindo de Souza

marcelo.lucindo@evoyconsorcios.com.br

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

Assinatura

Assinado por:

3095D24CA2D041B...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 2a09:bac2:daf:1323::1e8:45

Assinado com o uso do celular

Registro de hora e data

Enviado: 12/02/2026 14:06:02

Visualizado: 12/02/2026 14:50:36

Assinado: 12/02/2026 14:51:00

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 12/02/2026 14:50:36

ID: f84b1558-25a5-4f68-a33f-b98863aaf1b9

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	12/02/2026 14:06:02
Entrega certificada	Segurança verificada	12/02/2026 14:50:36
Assinatura concluída	Segurança verificada	12/02/2026 14:51:00
Concluído	Segurança verificada	12/02/2026 14:51:00
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTROS ELETRÔNICOS E DIVULGAÇÕES DE ASSINATURA

Registro Eletrônicos e Divulgação de Assinatura

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

Obtenção de cópias impressas

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

Revogação de seu consentimento

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

Consequências da revogação de consentimento

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

Todos os avisos e divulgações serão enviados a você eletronicamente

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

Como contatar a Evoy Administradora de Consorcio:

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

Para nos contatar por e-mail, envie mensagens para: Evoy Administradora de Consorcio

Para informar seu novo endereço de e-mail a Evoy Administradora de Consorcio:

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

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

Para solicitar cópias impressas a Evoy Administradora de Consorcio:

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

Para revogar o seu consentimento perante a Evoy Administradora de Consorcio:

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

(i) recusar-se a assinar um documento da sua sessão DocuSign, e na página seguinte, assinalar o item indicando a sua intenção de revogar seu consentimento; ou

(ii) enviar uma mensagem de e-mail para e informar, no corpo da mensagem, seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós não precisamos de quaisquer outras informações de você para revogar seu consentimento. Como consequência da revogação de seu consentimento para documentos online, as transações levarão um tempo maior para serem processadas.

Hardware e software necessários:**

(i) Sistemas Operacionais: Windows® 2000, Windows® XP, Windows Vista®; Mac OS®

(ii) Navegadores: Versões finais do Internet Explorer® 6.0 ou superior (Windows apenas); Mozilla Firefox 2.0 ou superior (Windows e Mac); Safari™ 3.0 ou superior (Mac apenas)

(iii) Leitores de PDF: Acrobat® ou software similar pode ser exigido para visualizar e imprimir arquivos em PDF.

(iv) Resolução de Tela: Mínimo 800 x 600

(v) Ajustes de Segurança habilitados: Permitir cookies por sessão

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

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

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

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

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

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