



## **Política de Ouvidoria**

*Versão 1ª Versão*

*Área responsável: Ouvidoria*

*Aprovação: Andrécia Alves Pereira*

*Data de vigência: 03/2023 a 03/2028*

## ÍNDICE

<b>DEFINIÇÕES</b> .....	<b>3</b>
<b>1 ASPECTOS GERAIS</b> .....	<b>4</b>
1.1 OBJETIVO .....	4
1.2 RELACIONAMENTO DO NORMATIVO COM OUTROS DOCUMENTOS .....	4
1.3 PÚBLICO-ALVO .....	4
<b>2 GOVERNANÇA</b> .....	<b>4</b>
2.1 TRANSPARÊNCIA .....	5
2.2 DIRETORIA DE OUVIDORIA .....	5
2.3 ATIVIDADES DE OUVIDORIA .....	6
<b>3 PROCEDIMENTOS</b> .....	<b>7</b>
3.1 TRATAMENTO DE DEMANDAS .....	7
3.1.1 RECEBIMENTO .....	7
3.1.2 ANÁLISE E RESPOSTAS .....	9
3.2 ARQUIVO DE TRATATIVAS .....	9
<b>4 RELATÓRIO DE OUVIDORIA</b> .....	<b>10</b>
<b>5 VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO</b> .....	<b>11</b>

## **1. ASPECTOS GERAIS**

### **1.1. Objetivo**

Este Normativo tem como principal intuito apresentar as diretrizes internas gerais e o funcionamento da estrutura do serviço de Ouvidoria, de modo a esclarecer a todos os Colaboradores da Credpar como funciona o fluxo de recebimento, análise e resposta das reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da Credpar.

### **1.2. Relacionamento do Normativo com outros documentos**

Como procedimento padrão, o Normativo deverá ser lido em conjunto com os demais Normativos da Credpar relacionados abaixo:

- (i) Código de Ética; e
- (ii) Canal Confidencial.

### **1.3. Público-Alvo**

Todos os Colaboradores vinculados ao Grupo Credpar estão sujeitos a este Normativo.

## **2. GOVERNANÇA**

Como componente organizacional constituído para atendimento da demanda de clientes, em conformidade com as disposições do BCB, a Ouvidoria da Credpar é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, elogios e críticas.

Conforme previsto na regulamentação vigente, a estrutura da Ouvidoria da Credpar poderá ser utilizada em qualquer uma das instituições no Grupo Credpar, bem como também poderá utilizar a mesma estrutura para empresas ligadas ao Grupo.

## 2.1. Transparência

A Credpar dá ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, garantindo celeridade e eficácia para atendimento aos seus clientes. Além de canais eletrônicos, Whatsapp 34 3259-1900 e [ouvidoria@credpar.com.br](mailto:ouvidoria@credpar.com.br), mantido nos sistemas de informação do BCB, bem como contato via site institucional da Credpar (<https://credpar.com.br>).

Por fim, fica estabelecido que a governança do referido Normativo é baseada em: (i) Diretoria de Ouvidoria e (ii) Ouvidor, ambos devidamente designados perante o BCB.

## 2.2. Responsabilidades da Diretoria de Ouvidoria

A Diretoria da Credpar nomeou a Diretoria de Ouvidoria como responsável pelo cumprimento das presentes normas. Em sua atuação, a Diretoria de Ouvidoria estará subordinada diretamente à Diretoria da Credpar, estando responsável pelas seguintes atribuições:

- (i) assegurar o cumprimento dos processos e regras;
- (ii) zelar pela correta prestação dos serviços de Ouvidoria pelo Ouvidor nomeado pela Credpar;
- (iii) estruturar os processos necessários à implementação, aplicação e eficácia das normas;
- (iv) aconselhar e solucionar dúvidas e questionamentos dos Colaboradores em relação ao Normativo;
- (v) Organizar sessões de treinamento sempre que necessário aos Colaboradores; e
- (vi) zelar pelo sigilo e pela confidencialidade das informações.

A Diretoria da Credpar deverá garantir que a Diretoria de Ouvidoria tenha todos os poderes e autoridade necessários para cumprir sua missão. Ainda, a Diretoria da Credpar e de Ouvidoria mantém a Ouvidoria como um componente organizacional independente em relação às áreas de riscos, conformidade (Compliance) e negócios.

Em linha ao previsto pela regulamentação vigente, o diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de

administração de recursos de terceiros.

### **2.3 Atividades do Ouvidor**

Considerando a compatibilidade estrutural da Ouvidoria da Credpar com a natureza e ao produtos, serviços, atividades, dentre suas atribuições, o Ouvidor interno nomeado pela Credpar ou a empresa contratada para a prestação de serviços terá as seguintes atribuições e deveres relacionados à sua conduta relacionada às atividades de ouvidoria:

- I. comunicar-se com as áreas internas da Credpar para esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução de demandas, acompanhamento de forma a assegurar que os prazos sejam cumpridos a resposta ao cliente;
- II. atuar como um canal de comunicação entre a Credpar e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. O Ouvidor não estará apto para determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos, devendo reportar-se à Diretoria de Ouvidoria;
- III. prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços não solucionadas em nossos canais de atendimento primários;
- IV. desenvolver relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento.
- V. informar à Diretoria da Credpar a respeito das atividades de Ouvidoria.

Tais atribuições abrangem as seguintes atividades:

- 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 para resposta;
- c) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- d) manter a Diretoria da Credpar informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solução.

A Ouvidoria da Credpar atuará com probidade, boa fé e ética profissional, se abstendo de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a

existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor. Além disso, utilizará linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente. Por fim, a Ouvidoria da Credpar disponibilizará formulários padronizados, de fácil compreensão.

A Diretoria da Credpar assegurará que o Ouvidor tenha todos os poderes e autoridade necessários para cumprir sua missão institucional, que lhe permita cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos estipulados.

### **3 PROCEDIMENTOS**

#### **3.1 Tratamento de Demandas**

##### **3.1.1 Recebimento**

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Credpar ou pela empresa terceira contratada para a prestação de serviços:

- a. será gravado, quando realizado por telefone;
- b. será devidamente arquivado, junto a evidências, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico;

A Credpar manterá ferramenta de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, caso seja designado Ouvidor interno para a prestação das atividades de Ouvidoria observando os seguintes procedimentos:

- I. recepção da ocorrência relatada do cliente ou usuário de produto ou serviço da Credpar, encaminhada por e-mail , Whatsapp, correspondência ou pessoalmente, fornecendo número de protocolo ao demandante;
- II. obtenção de todos os dados da ocorrência, de forma a permitir sua análise pela Ouvidoria e áreas envolvidas;
- III. registro da ocorrência na ferramenta de controle da Ouvidoria, indicando a instituição, data do recebimento e todos os dados obtidos; e,
- IV. envio da ocorrência via e-mail à área responsável pelo produto ou serviço que está

sendo objeto de questionamento, contendo as seguintes informações:

- a. nº de protocolo da ocorrência e as informações recebidas do cliente/usuário;
- b. data limite para resposta, a qual não pode ultrapassar o prazo informado ao cliente; e
- c. relação de informações e documentos a serem fornecidos à Ouvidoria.

O Ouvidor interno nomeado ou a empresa terceira contratada ficará responsável por prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao cliente acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, bem como orientá-lo da melhor forma possível caso o objeto demandado for de competência de outra instituição.

### **3.1.2 Respostas**

Ouvidoria da Credpar registrará a área responsável e a data de encaminhamento em ferramenta interna, monitorando a data limite para resposta e cobrando, sempre que necessário, as áreas responsáveis. Quando a ocorrência se referir a uma dúvida, solicitação de informações ou sugestão do cliente, a Ouvidoria da Credpar se limitará a encaminhar o assunto à área envolvida, encerrando o processo.

O prazo de resposta para as demandas terá um prazo estabelecido de 10 (dez) dias úteis, prazo este informado ao cliente.

Sendo necessário a prorrogações de prazo de solução e retorno, a mesma deverá ser comunicada ao cliente como ao Diretor da ouvidoria.

Recepcionadas as informações e evidências necessárias, a Ouvidoria da Credpar verificará os fatos e a eventual necessidade de obtenção de novos dados, podendo consultar a área jurídica ou de Compliance da instituição, bem como contar com o suporte de demais áreas interna, quando necessário. A resposta a ser encaminhada ao cliente deverá passar por validação da Diretoria de Ouvidoria, quanto a forma e teor, antes do envio.

## **3.2 Arquivo de Tratativas**

Em atendimento à regulamentação vigente, as informações relativas às demandas recebidas pela

Ouvidoria, bem como gravações telefônicas (quando aplicáveis), permanecerão arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

#### **4 RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Credpar elaborará em 01 de julho e 30 de dezembro de cada ano, relatório quantitativo e qualitativo acerca de sua atuação, com base nos registros internos realizados e demais dados aplicáveis, e deverá encaminhar o documento aos órgãos de administração e auditoria interna da instituição até o último dia útil dos meses subsequente.

#### **5 VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO**

Este Normativo será revisado ao menos de forma quinquenal, mas sua alteração poderá ocorrer a qualquer tempo caso seja constatada necessidade de atualização do seu conteúdo.

#### **A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de comunicação:**

*Telefone Whatsapp 34 3259-1900 – dias úteis das 09h às 17h.*

*<https://www.credpar.com.br/ouvidoria>*

*E-mail: [ouvidoria@credpar.com.br](mailto:ouvidoria@credpar.com.br)*