

PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Última atualização: 30/ago/2016

1. Conteúdo do Documento:

Este documento contém os critérios operacionais da Brasil Plural, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que trata a Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de Julho de 2015 e Instrução CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012.

2. Abrangência e Objetivos da Ouvidoria:

Compete à Ouvidoria instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes da Brasil Plural, bem como prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, informando-os no prazo previsto e trazendo respostas conclusivas as suas demandas. O objetivo da Ouvidoria é ser o canal de comunicação direto entre cliente e a instituição, com a atribuição básica de assegurar a estrita observância das normas legais regulamentares relativas aos direitos do consumidor. Compete à Ouvidoria agir com: (i) impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade; (ii) atender com cortesia e respeito nossos clientes; (iii) atuar na prevenção e na solução de conflitos; e, (iv) trabalhar em parceria com as diversas áreas da Brasil Plural e acompanhar o processo das ocorrências, garantindo assim um retorno ao cliente.

3. Responsabilidades do Ouvidor:

- Comunicar-se com os componentes internos da Brasil Plural para obter esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução de demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento,

com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado bancário e de valores mobiliários;

- Atuar como mediador de conflitos entre a Brasil Plural e seus clientes, podendo ser estabelecida, a critério da instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos; e,
- Funcionar como termômetro para o público no sentido de avaliar possíveis riscos, informando ao Comitê Executivo os problemas e deficiências detectados e as medidas adotadas pelos administradores para solucioná-las, mediante demanda de clientes.

4. Estrutura Organizacional:

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da Brasil Plural e está segregada das unidades executoras da Brasil Plural. A Ouvidoria esta sob a responsabilidade do Diretor e tem o Ouvidor sob sua subordinação.

5. Responsáveis pela Ouvidoria:

Existe um Ouvidor e Diretor Responsável pela Ouvidoria, junto ao Banco Central e CVM. O integrante da Ouvidoria deve estar apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Os dados relativos ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor se apresentam inseridos e devem ser mantidos atualizados no Sistema de Informações do UNICAD.

6. Divulgação dos Serviços de Ouvidoria:

A Brasil Plural divulga a existência dos serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e forma de utilização em todos os materiais entregues aos clientes. Os Clientes e usuários são orientados a utilizar o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800) bem como a utilização de email para encaminhar suas reclamações o qual se apresenta disponível nos sites www.brasilplural.com .

7. Recebimento das Demandas:

O recebimento das reclamações é efetivado através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800 075 8725, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00h
- Email: ouvidoria@brasilplural.com

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do cliente, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato. Não serão acatadas comunicações anônimas. Porém, nos registros das manifestações na Ouvidoria, o cliente poderá solicitar o sigilo dos seus dados. Ou seja, no sistema de registro, constarão todas suas informações pessoais, especialmente para resposta e possíveis esclarecimentos adicionais. Porém, nenhuma outra área, inclusive a envolvida na ocorrência, terá acesso a essa identificação se o cliente assim desejar.

Após o registro da reclamação o cliente receberá um número de protocolo do atendimento e a informação do prazo máximo de resposta de 15 dias, contados da data de abertura da demanda.

Na impossibilidade de atendimento da reclamação no prazo inicial de 15 dias, a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional necessário para resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial e inicia-se sua contagem na data da comunicação. A comunicação de prazo adicional deverá ocorrer ainda durante o prazo de 15 dias inicial.

8. CrITÉrios adotados para a classificação das ocorrências:

Os casos de prioridade no atendimento, por decisão interna da instituição, serão os que tenham algum impacto na atividade do demandante e os casos de valores envolvidos, gerando prejuízo ao reclamante.

Classificação das ocorrências:

- Improcedentes: Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar;
- Procedentes solucionadas: Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante;
- Procedentes não solucionadas: Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.

9. Análise e Resposta ao Demandante:

Após analisadas, as reclamações são encaminhadas às Áreas Responsáveis, para os devidos esclarecimentos. A área responsável responde à Ouvidoria, respeitando o prazo estabelecido pela legislação. Colocando-se na posição do cliente, a Ouvidoria analisa a resposta. Neste momento é de vital importância analisar se todos os pontos foram esclarecidos. Se necessário, a Ouvidoria solicitará à unidade responsável mais esclarecimento. Obtendo as explicações necessárias, a Ouvidoria encaminha a resposta ao solicitante, pelo meio de comunicação por ele escolhido.

10. Relatórios da Ouvidoria:

Os Relatórios de Ouvidoria devem ser emitidos com periodicidade semestral, no qual constem as atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil e CVM. Em conformidade com a Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de Julho de 2015, artigo 6º, inciso V, o Relatório Semestral deverá ser encaminhado à auditoria interna e à Diretoria da Brasil Plural, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede da instituição, à disposição do Banco Central do Brasil e da CVM, pelo prazo mínimo de cinco anos.

11. Regulamentação Associada:

Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de Julho de 2015.
Resolução BACEN nº 3.056, de 19 de dezembro de 2002.
Resolução BACEN nº 2.554, de 24 de setembro de 1998.
Circular BACEN nº 3.503, de 26 de julho de 2010.
Instrução CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012.

Claudio Pracownik
Diretor de Ouvidoria

Alexandre Moreira Conde
Ouvidor