 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	Erro! Indicador não definido.
8.	ANEXOS.....	8
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	9
9.1.	Colaboradores.....	9
9.2.	Alterações.....	9

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer as regras e processos para a estrutura e funcionamento do componente organizacional denominado “Ouvidoria”, que tem por finalidade o atendimento e solução das demandas de clientes e usuários relacionadas a produtos e serviços, e que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Este documento é aplicável à Alesta Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Alesta”) como instituição autorizada pelo Banco Central e por realizar operações com clientes pessoas naturais ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.


2.2. Área

As informações presentes neste documento são de uso confidencial e restrito aos colaboradores da Alesta envolvidos no atendimento a clientes e usuários, atuando nas soluções de suas demandas.

3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos neste documento envolvem as seguintes definições:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	1 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

ADMINISTRAÇÃO: órgãos de deliberação, ou seja, Diretoria da Alesta.

AUTORIDADE REGULATÓRIA: órgão governamental que emite normativos a serem seguidos pela instituição, em especial o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central do Brasil (Bacen) em relação às atividades da Alesta.

CLIENTE / USUÁRIO: tomador de crédito ou usuário de um serviço que de maneira frequente se relaciona com as atividades da Alesta. É considerado gerencialmente entidade que gera resultados recorrentes para a instituição.

COLABORADOR: estão abrangidos neste conceito todos os profissionais da Companhia, independentemente de seu nível hierárquico, funcional ou local de atuação.

CONTROLE INTERNO: processo conduzido pela estrutura de governança, pela administração e por outros profissionais da entidade e desenvolvido para proporcionar garantia (segurança) razoável com respeito à realização dos objetivos relacionados a operações, divulgação e conformidade.

RDR: Sistema de Demandas do Cidadão gerido pelo Banco Central do Brasil para que usuários do sistema financeiro nacional possam realizar sugestões, pedidos de informações, reclamações e denúncias sobre as instituições autorizadas por ele.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos internos relacionados a este Procedimento:

- Instrução Normativa - Programa de Integridade GED nº 17.722;
- Política Empresarial - Política de Gestão Corporativa de Riscos – GED nº 13.307;
- Código de Conduta Ética (colaboradores e fornecedores).

Documentos específicos à Alesta relacionados a este Procedimento:


- Procedimento de Relacionamento de Clientes, Colaboradores e Fornecedores;
- Procedimento de Produtos e Serviços.

5. RESPONSABILIDADES

A função de Ouvidoria e as atividades envolvidas na tratativa das demandas recebidas ocorrem segundo a condução dos processos administrativos ou operacionais específicos e na organização como um todo. De acordo com o campo de atuação de cada uma das áreas envolvidas na realização e controle das operações, são estipuladas responsabilidades conforme a tabela abaixo:

Funções / Áreas Responsáveis	Temas / Responsabilidades
Diretoria da Alesta	-Prover condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria; -Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	2 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria


Funções / Áreas Responsáveis	Temas / Responsabilidades
	necessárias para atendimento adequado às demandas recebidas, com total apoio administrativo; -Elaborar relatório semestral das ocorrências tratadas pela Ouvidoria e apresentar em Reunião de Diretoria da sua Controladora.
Ouvidoria da Alesta	-Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas relacionadas a produtos e serviços; -Atuar na mediação de conflitos entre o cliente e a Instituição (terceiro nível), para tratar demandas que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas em primeiro nível; -Participar na disseminação e acompanhamento do Procedimento de Relacionamento com Clientes; e -Informar a diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.
Auditoria, Riscos e Compliance	-Mecanismos de monitoramento dos controles sobre o tema Relacionamento com Clientes, como 2ª (controle interno) e 3ª (Auditoria) linhas de defesa.
Unidade de atendimento a Clientes	-Atendimento a clientes e usuários, inclusive registro e tratamento de demandas: -Primeiro nível: Central de Atendimento (Call Center), com focos receptivo e ativo, e segundo nível: com foco na resolução de problemas, e na interação com o terceiro nível – Ouvidoria -Monitoramento dos canais públicos alternativos como Reclame Aqui, PROCON e Consumidor.gov.br.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Introdução

A Ouvidoria é o órgão responsável por receber, registrar, analisar, instruir, tratar e responder a, consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Alesta, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento. Portanto, para acionar o canal de Ouvidoria o cliente ou usuário deve registrar em primeira instância sua demanda na Central de Atendimento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	3 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

A Resolução nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, estabeleceu as normas básicas para a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

1. Conduzir suas atividades com observância aos princípios de ética, boa fé, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência;
2. Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
3. Assegurar o tratamento justo e equitativo a clientes e usuários; e
4. Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

6.2. Das instâncias de atendimento ao Cliente e Usuário

Para efeito de segunda instância de atendimento, a Alesta disponibiliza o SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor que é o serviço prestado por meio telefônico, para resolução de problemas na relação de consumo, abrangendo reclamações, solução de dúvidas e fornecimento de informações sobre seus produtos e serviços.


O canal do SAC visa o apoio ao cliente ou usuário, para garantir a satisfação e assegurando que as informações prestadas sejam claras, adequadas e completas, evidenciando respeito pelos consumidores.

6.3. Atribuições da ouvidoria:

Como atribuições da Ouvidoria da Alesta, esta área deverá:

- I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas relacionadas a produtos e serviços;
- II. Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, ou seja, para acionar o canal de Ouvidoria o cliente deve registrar em primeira instância sua demanda na Central de Atendimento;
- III. Atuar na mediação de conflitos entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços;
- IV. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- V. Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	4 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

- VI. Informar a diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.
- VII. A Ouvidoria poderá, por meio das demandas recebidas, propor melhorias dos processos e serviços prestados.
- VIII. Elaborar e encaminhar à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

6.4. Funcionamento e atividades da Ouvidoria:

Na realização de atendimento prestado pela Ouvidoria:

- I. Deve ser identificado por meio de número de protocolo, fornecido ao demandante;
- II. Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- III. Pode abranger:

- a) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

O prazo de resposta para as demandas:

1. Não pode ultrapassar dez dias úteis,
2. Caso haja dificuldade na solução poderá ser prorrogado, mediante justificativa, uma única vez, por mais dez dias úteis;
3. Limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, e
4. Informando ao demandante sobre os motivos da prorrogação.


Os mecanismos e as ferramentas incluem a manutenção do sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, com a finalidade de:

1. Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
2. Controlar o prazo de resposta; e
3. Manter as informações registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data do protocolo.

A unidade de Ouvidoria com apoio da Diretoria da Alesta promoverá as seguintes providências:

1. Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
2. Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, na internet, nos documentos e contratos fornecidos aos clientes e usuários.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	5 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

A Ouvidoria presta atendimento em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h gratuitamente por e-mail: ouvidoria@alesta.com.br

6.5. A Unidade de Ouvidoria e o desenvolvimento das atividades relacionadas:

A Diretoria responsável pela Ouvidoria proverá, quando necessário, recursos humanos e materiais para o componente organizacional de Ouvidoria, com o objetivo de compatibilizar sua estrutura e seu funcionamento para atender efetivamente as demandas dos clientes e usuários dos produtos e serviços. As demandas constituem em reclamações, críticas, elogios, denúncias, solicitações de esclarecimentos e sugestões originárias nos canais de atendimento disponibilizados pela Alesta ou por meio de solicitações registradas no sistema RDR (Registro de Demanda do Cidadão) do Banco Central.

A Ouvidoria desenvolverá suas atividades de maneira independente e não vinculada às áreas de negócios, ou qualquer outra que possa representar conflito de interesses ou de atribuições.

6.6. Prática dos Conceitos - Sistema RDR gerido pelo Banco Central

A Circular nº 3.729/2014 do Banco Central apresenta o Sistema RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão como o sistema de registro, comunicação e solução de eventuais manifestações de clientes e usuários do Sistema Financeiro Nacional, o qual destina-se ao tratamento de reclamações e pedidos de esclarecimentos apresentados ao Banco Central por clientes e usuários de produtos e serviços das instituições por ele autorizadas a funcionar. Para denúncias, o grupo CPFL possui respectivo canal assegurando a devida apuração dos registros.

No Sistema RDR são considerados:


1. Registro de reclamação: o registro efetuado no RDR proveniente de comunicação de fato envolvendo qualquer das instituições,
2. Registro de acompanhamento: o registro efetuado no RDR pelo Banco Central para solicitar esclarecimentos ou providências relacionadas a demandas registradas nesse sistema.

O registro de reclamação classifica-se como:

1. Regulado: quando o fato registrado se relacionar com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central,
2. Não regulado: nos demais casos.

Os registros de reclamação e de acompanhamento são disponibilizados às instituições mencionadas na página do Banco Central na Internet.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	6 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

De maneira geral, o funcionamento do sistema RDR se caracteriza pelo seguinte processo:

1. A partir da disponibilização do registro de reclamação, a instituição reclamada deve encaminhar resposta ao interessado no prazo de até dez (10) dias úteis.
2. Na resposta deve constar referência, de forma conclusiva, a todas as ocorrências abordadas no registro de reclamação, sendo encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido pela instituição reclamada ou, não sendo o interessado cliente da instituição reclamada, ao endereço informado no RDR.
3. A instituição reclamada, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.
4. No caso de **registro de reclamação**, a instituição indicada no registro pode solicitar, pelo RDR, até o vencimento do prazo estabelecido e de forma motivada, a **prorrogação** do prazo para encaminhamento de resposta ao interessado.
5. Uma única vez, por prazo máximo igual ao inicialmente estabelecido no registro, de forma motivada, solicitar prorrogação, informando ao interessado sobre os motivos do pedido, por meio de envio de correspondência registrada no serviço postal ou por meio eletrônico.
6. Mais de uma vez com anotação no RDR.
7. A partir da disponibilização do **registro de acompanhamento**, a instituição indicada no registro deve, por meio do RDR e no prazo indicado no próprio registro, apresentar os esclarecimentos ou providências solicitadas pelo Banco Central

O Banco Central do Brasil está autorizado a divulgar em sua página na Internet informações agregadas dos registros de reclamação e classificação ordenada das Instituições reclamadas, podendo utilizar também dados constantes em bases da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON), e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

6.7. Da Avaliação da Qualidade do atendimento da Ouvidoria


Este documento permite, para efeito de estatística e acompanhamento da qualidade do atendimento da Ouvidoria, a criação de indicadores para avaliação e geração de informações para aprimoramento dos serviços.

A Resolução nº 4.860/20 estabelece parâmetros para desenvolvimento e implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

A avaliação direta da qualidade do atendimento pela Ouvidoria consiste em criar mecanismo de obtenção de dados que pode ser:

I - Estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	7 de 9

 Uso Interno	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

II - Disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva; e

III - Concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o item II.

As informações a serem coletadas, a critério da unidade de Ouvidoria, para análise devem conter:

1. CPF/CNPJ do cliente ou usuário;
2. Data-hora da resposta da ouvidoria;
3. Canal de resposta da ouvidoria;
4. Data-hora da disponibilização da avaliação ao cliente ou usuário;
5. Data-hora da avaliação realizada pelo cliente ou usuário;
6. Canal de resposta da avaliação;
7. Nota do item 1 da avaliação; e
8. Nota do item 2 da avaliação.

O conteúdo da avaliação deve prever:

- I - Item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;
- II - Item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

Outros quesitos no processo de avaliação podem ser incluídos sempre depois dos itens 1 e 2. A Carta Circular nº 3.945/2019 estabelece os procedimentos a serem seguidos para solicitação de dispensa da remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários. Enquanto a Alesta não estiver obrigada à informação será registrado pelo responsável de informar ao Banco Central, por meio do Sistema de Controle de Remessa de Documentos – CRD, no documento RDR1, o motivo que caracteriza a não aplicabilidade do envio das informações.


7. ANEXOS

Apresentar os documentos/informações que servirão de suporte para apoiar o documento que foi elaborado. Exemplo: Listas, tabelas, formulários, etc.

Anexo I: Base Regulatória

Os principais regulatórios que nortearam este documento constam a seguir. Entretanto, ressaltamos a necessidade do monitoramento diário de suas posteriores alterações e revogações, bem como da divulgação de novas diretrizes, acionando a adoção das devidas medidas por parte dos envolvidos.

Identificação		Tema			
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	8 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento	Procedimento
	Área de Aplicação	Produtos e Serv. Financeiros
	Título do Documento	Procedimento de Gestão da Operação da Ouvidoria

Resolução Nº 4.860/ 2020	Dispõe sobre Ouvidoria.
Circular Nº 3.729/ 2014	Altera denominação do RDR para Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.
Resolução Nº 4.539/ 2016	Dispõe sobre política institucional de relacionamento com clientes.
Carta Circular Nº 3.945/ 2019	Dispõe sobre informações referentes à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.
Lei do Call Center – Decreto Nº 6.523/08	Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

8. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

8.1. Colaboradores

Descreva a empresa, o nome e a área das pessoas que participaram da elaboração/consenso da revisão da última versão do documento.

Recomendação: Todas as áreas que tem responsabilidade dentro do documento devem obrigatoriamente participar da elaboração/consenso e por consequência serem citadas neste item.

Empresa	Área	Nome
Xsfera	Consultoria	Claudio Visnadi
CPFL	Compliance	Sophia Fabricio Destefano Moralez
CPFL Total	FTD	Jaques Fontana Boff
CPFL Total	FTON	Edilene Oliveira Martins Lopes

8.2. Alterações

Descrever de forma detalhada as alterações/exclusões realizadas no documento.

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não aplicável	Não aplicável	Documento em versão inicial.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19261	Instrução	1.0	MATHEUS PALAURO DA SILVA	05/07/2022	9 de 9