

**SUMÁRIO**

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2.2 OCORRÊNCIAS .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2.1 VIA TELEFONE .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2.2 VIA E-MAIL DO OUVIDOR .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2.3 VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 REGISTRO E TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3.1 RESULTADO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3.2 RELATÓRIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3.3 GUARDA DE REGISTROS .....</b>	<b>3</b>

Área Responsável  
ComplianceAprovação Diretoria  
Helena M. Bastos de AguiarAprovação Diretor Presidente  
Fernando Bastos de Aguiar

## 1. OBJETIVO

O canal de ouvidoria da CODEPE foi criado com o intuito de aplicar as melhores práticas de governança corporativa, bem como estimular os colaboradores a solucionarem quaisquer divergências que possam gerar conflitos e contingências de qualquer espécie. Os conflitos e contingências poderão gerar insatisfação que ultrapassam a alçada dos colaboradores. Neste caso, o canal de ouvidoria poderá ser acionado para solucionar tais questões.

Entendemos que, este canal só deve ser acionado por clientes efetivamente cadastrados e em caso de reclamação anteriormente não solucionada.

## 2. PROCEDIMENTOS

### 2.1 Canais de Comunicação

A CODEPE disponibiliza os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:

- Telefone (11) 0800.002.8118, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00 nos dias úteis;
- E-mail: [ouvidor@codepe.com.br](mailto:ouvidor@codepe.com.br);
- Formulário eletrônico disponível na página oficial da CODEPE em [www.codepe.com.br/ouvidoria](http://www.codepe.com.br/ouvidoria), com disparo automático para o e-mail do ouvidor e envio de cópia para o e-mail do responsável da área.

**OBS:** Os canais de ouvidoria são divulgados nos materiais de propaganda, e-mails, notas de corretagem, sites e em contratos com os clientes.

### 2.2 Ocorrências

#### 2.2.1 Via Telefone

Quando o cliente ligar para o canal da ouvidoria, a(o) atendente irá registrar a ocorrência, por meio de relatório específico, com a coleta dos dados do cliente e um breve relato do caso. Após preenchimento do relatório, a(o) atendente enviará a ocorrência para o ouvidor por e-mail, para análise e tratamento. Todas as ocorrências serão arquivadas em pasta específica para controle.

As ligações serão gravadas, ficando à disposição do ouvidor e/ou diretor responsável para análise.

Área Responsável Compliance	Aprovação Diretoria Helena M. Bastos de Aguiar	Aprovação Diretor Presidente Fernando Bastos de Aguiar
--------------------------------	---	---

### 2.2.2 Via E-mail do Ouvidor

O cliente poderá encaminhar a ocorrência para o e-mail do ouvidor, informando o ocorrido e os dados pessoais para análise e tratamento do caso.

### 2.2.3 Via Formulário Eletrônico

O cliente poderá fazer a ocorrência, por meio da página oficial da CODEPE, com o preenchimento das informações solicitadas, com direcionamento do assunto dentro dos filtros disponíveis:

- a) Sugestões;
- b) Dúvidas;
- c) Reclamações.

## 2.3 Registro e Tratamento das Ocorrências

Os canais de ouvidoria da CODEPE ao receberem ocorrências de cliente, realizarão uma pré-análise do caso, com a elaboração do Termo de Ocorrência para registro e acompanhamento. O prazo de adoção das medidas para solucionar a questão é de até 10 dias úteis.

### 2.3.1 Resultado

Após análise e em relatório específico, será possível filtrar a ocorrência pelo tipo de resultado, sendo eles:

- a) Improcedente;
- b) Procedente não solucionada;
- c) Procedente solucionada.

### 2.3.2 Relatório quantitativo e qualitativo da atuação da Ouvidoria

A CODEPE elabora, semestralmente, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria no período, exigidos pela Resolução CMN 4433.

Estes relatórios são elaborados com base nas ocorrências recebidas pelos canais disponíveis. Os relatórios permanecerão a disposição da auditoria interna e do Banco Central do Brasil.

### 2.3.3 Guarda de Registros

Os termos de Ocorrência serão arquivados juntamente com os documentos do cliente pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

<b>Área Responsável</b> Compliance	<b>Aprovação Diretoria</b> Helena M. Bastos de Aguiar	<b>Aprovação Diretor Presidente</b> Fernando Bastos de Aguiar
---------------------------------------	--	--

**REFERÊNCIAS REGULATÓRIAS**

**“Constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria”** – Resolução 4.433/15 do Bacen;

**“Instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários”** – ICVM 529/12;

**“Controles Internos”** – Roteiro Básico PQO – B3 – Capítulo 8.

**Área Responsável**  
Compliance

**Aprovação Diretoria**  
Helena M. Bastos de Aguiar

**Aprovação Diretor Presidente**  
Fernando Bastos de Aguiar