

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Conglomerado Fator apresenta o relatório semestral acerca de suas atividades realizadas durante o 2º semestre de 2025, o qual foi elaborado em conformidade com a Resolução do CMN nº 4.860/20, a Resolução CVM nº 43/21 e a Resolução CNSP nº 445/22.

ESTRUTURA

A Ouvidoria Fator é composta por, 01 (um) ouvidor devidamente certificado. O Ouvidor se reporta diretamente ao Diretor responsável pela Ouvidoria. A Ouvidoria Fator presta atendimento ao Conglomerado Fator.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Em linhas gerais, no desempenho de suas funções a Ouvidoria Fator desenvolve as seguintes atividades:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas acolhidas;
- Fornecer protocolo informando o prazo previsto para resposta, que é de até dez dias úteis;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas;
- Encaminhar a demanda, ao Gestor / Diretor da área diretamente envolvida com o relacionamento, produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento, monitorando a devolução da resposta;
- Analisar o pleito do demandante e a resposta fornecida pela Área demandada;
- Encaminhar resposta conclusiva para o demandante no prazo regulamentado;
- Encaminhar a pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários; e
- Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e a Diretoria ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DISPONÍVEIS

As comunicações dos clientes e demandantes para a Ouvidoria Fator podem ser feitas pelos seguintes canais de atendimento:

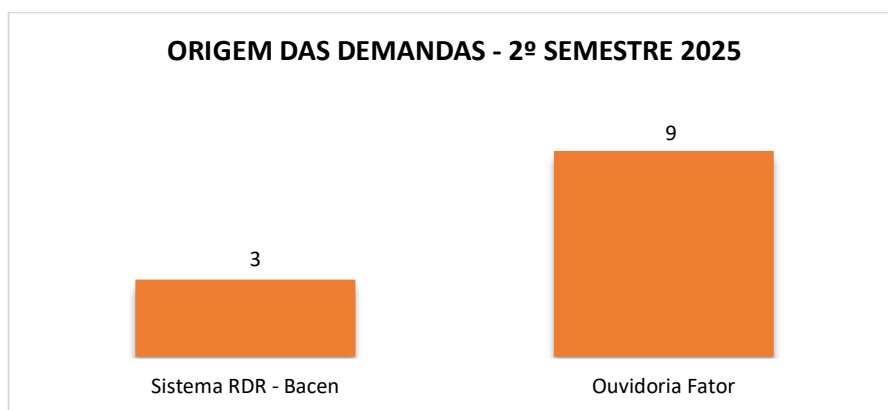
- Carta enviada a Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1017 – 12º andar – Itaim - SP Cep: 04530-001.

- Através do e-mail: ouvidoria@fator.com.br;
- Por telefone - 0800 - 77- 32867 - O funcionamento do atendimento telefônico é gratuito, no intervalo de: segundas às sextas-feiras, das 09h às 12h e das 13h às 16h.

Os canais de comunicação com a Ouvidoria são informados no site do Conglomerado Fator, além de estarem disponíveis nos materiais de propaganda, e-mails publicitários, notas de negociação e na documentação cadastral dos clientes.

DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2025

A Ouvidoria Fator registrou no 2º Semestre de 2025 um total de 12 (doze) atendimentos decorrentes de pessoas físicas, dos quais, 09 foram recebidos diretamente pela Ouvidoria e 03 através de demanda do Órgão Regulador Bacen, conforme destacamos no gráfico a seguir:



QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que tange à classificação das demandas recebidas dos clientes e não clientes no período para tratamento da Ouvidoria junto às empresas do Conglomerado Fator, 100% referem-se a reclamações registradas por “não clientes”.

Quando da análise das reclamações recebidas, a Ouvidoria Fator sempre procura agir com imparcialidade e de acordo com os princípios éticos, legais, morais, de acordo com as normas internas e externas sobretudo, com código de defesa do consumidor.

Houve 11 demandas classificadas como improcedentes e 1 demanda classificada como procedente, todas devidamente analisadas, tratadas e respondidas aos respectivos demandantes.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Conforme diretrizes estabelecidas na política interna da Ouvidoria e em consonância com a Resolução CMN nº 4.860/2020, o processo de envio de pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente é aplicado aos casos "procedentes", após a conclusão da análise. No 2º semestre de 2025, foi registrada 1 demanda classificada como procedente.

Contudo, não houve envio de pesquisa, tendo em vista que o atendimento envolvia informações sensíveis do demandante e este não era cliente da instituição, situação que configura exceção ao disparo da pesquisa, em observância aos princípios de sigilo e proteção de dados previstos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018). Dessa forma, não foram registradas avaliações de satisfação no período.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Fator no período foi pautada pela busca de atendimento às demandas dos clientes e usuários de forma a assegurar a aplicabilidade das normas legais relativas aos direitos do consumidor, além do aprimoramento e da qualidade dos serviços prestados.

