



# Política de Ouvidoria

---

Julho 2024



## 1. O que é?

Nossa ouvidoria é um canal de comunicação que permite aos clientes expressarem suas opiniões, sugestões, reclamações e/ou elogios em relação aos nossos serviços e produtos.

## 2. Objetivo

O principal objetivo da ouvidoria é promover a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados pela BCP DTVM, garantindo que as demandas sejam ouvidas e adequadamente tratadas.

## 3. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria concentra atuação a fim de construir uma cultura organizacional mais aberta e participativa, onde as necessidades dos nossos usuários são levadas em consideração. Garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto disponível através do 0800 e endereço de e-mail exclusivo.

## 4. Procedimentos

Nossa Ouvidoria presta atendimento em dias úteis de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h, prestando atendimento contínuo e gratuito obedecendo aos seguintes critérios:

1. **Recepção da demanda:** Através dos nossos canais de comunicação (e-mail e telefone) onde os usuários possam registrar opiniões, sugestões, reclamações e/ou elogios em relação aos nossos serviços e produtos.

2. **Registro:** Após a recepção, todas as demandas são registradas internamente, atribuindo um número de protocolo para que o usuário possa acompanhar o processo.

3. **Análise:** A equipe da ouvidoria analisa a solicitação, verificando a viabilidade e a necessidade de apuração. Essa etapa pode envolver a coleta de informações adicionais junto a outros setores da organização.

4. **Encaminhamento:** Se necessário, a demanda é encaminhada para o setor responsável para que a situação seja solucionada e para garantir que a questão seja tratada adequadamente.

5. **Resposta:** A ouvidoria fornece uma resposta ao demandante, informando sobre as ações tomadas e, se aplicável, sobre a solução do problema de maneira clara e objetiva.

6. **Treinamento e sensibilização:** Promoção de treinamentos e ações de conscientização sobre a importância do canal de ouvidoria tanto para os colaboradores quanto para os usuários.

7. **Acompanhamento:** Se necessário, acompanhar a implementação das soluções propostas, garantindo que as ações corretivas sejam efetivas e que o problema não se repita.

8. **Registro histórico e análise de dados:** Registro histórico de todas as demandas recebidas e suas resoluções aplicadas a fim de detectar através da análise desses dados, poder ajudar a identificar tendências e áreas que precisam de melhorias dentro da organização.

9. **Relatórios:** Periodicamente, vamos elaborar relatórios que sintetizem as demandas, ações realizadas e resultados obtidos, que possam ser utilizados para atingirmos o nosso compromisso de melhoria contínua dos serviços e produtos oferecidos pela BCP DTVM.

Todas as demandas recebidas no canal de Ouvidoria serão respondidas no prazo máximo de **até 10 (dez)** dias úteis. Na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria deverá, ainda dentro deste prazo, comunicar ao usuário as providências já adotadas, justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.



## 5. Contatos da Ouvidoria BCP DTVM

Os clientes da BCP DTVM poderão acionar nossa Ouvidoria através dos seguintes canais:

- ✓ Telefone: 0800 000 1442
  
- ✓ E -mail: [ouvidoria@bcpsecurities.com](mailto:ouvidoria@bcpsecurities.com)
  
- ✓ Correspondência Física: Rua Visconde de Pirajá, 430, sala 1101-1106, Ipanema – RJ