



**SY
SOLUTIONS**

POLÍTICA DE **OUVIDORIA**

Aprovado por: Carlos Fontes

Data de aprovação: 22/11/2024

<https://www.sysolutions.com.br>

	Política de Ouvidoria		Página: 1
	Aprovador: Carlos Fontes	Data de aprovação: 22/11/2024	Versão: 1

1. Sumário

2. OBJETIVO	2
3. ABRANGÊNCIA	2
4. PRINCÍPIOS	2
5. RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA	3
6. PROCESSO DE ATENDIMENTO	3
6.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	3
6.2. REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO	3
6.3. PRAZOS DE ATENDIMENTO	4
6.4. ANÁLISE E RESOLUÇÃO	4
7. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	4
8. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA	4
9. RELATÓRIOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS	4
10. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	5
11. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA	5
12. APÊNDICE	6

	Política de Ouvidoria		Página: 2
	Aprovador: Carlos Fontes	Data de aprovação: 22/11/2024	Versão: 1

2. Objetivo

A Política de Ouvidoria da Sy Solutions tem como objetivo estabelecer diretrizes para o funcionamento do canal de Ouvidoria, que é responsável por receber, analisar e responder às manifestações de clientes, colaboradores, parceiros e outras partes interessadas.

A Ouvidoria visa promover a transparência e o fortalecimento das relações, garantindo o tratamento adequado e imparcial das demandas recebidas, em conformidade com os princípios de ética e as melhores práticas de governança corporativa.

3. Abrangência

Esta Política de Ouvidoria se aplica a todas as partes interessadas que desejem registrar suas manifestações junto à Sy Solutions, incluindo:

- Clientes Pessoa Física e Jurídica: no contexto da intermediação e venda de produtos financeiros.
- Colaboradores: funcionários diretos e terceiros envolvidos nas operações.
- Parceiros e Fornecedores: empresas e entidades que mantêm relacionamentos comerciais com a Sy Solutions.

A Ouvidoria atenderá a manifestações como:

- Reclamações;
- Denúncias de possíveis irregularidades;
- Sugestões de melhoria;
- Elogios.

4. Princípios

A Ouvidoria da Sy Solutions atua com base nos seguintes princípios:

- **Ética:** todas as manifestações são tratadas com integridade e respeito aos direitos das partes envolvidas.
- **Transparência:** o processo de tratamento das manifestações é conduzido de forma clara, acessível e confiável.
- **Confidencialidade:** todas as informações recebidas são tratadas de forma confidencial, garantindo a proteção dos dados pessoais e a privacidade dos

	Política de Ouvidoria		Página: 3
	Aprovador: Carlos Fontes	Data de aprovação: 22/11/2024	Versão: 1

envolvidos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Política de Privacidade e Proteção de Dados.

- **Imparcialidade:** a Ouvidoria busca tratar as demandas de forma justa e imparcial, sem favorecimento a qualquer parte.
- **Conformidade:** a atuação da Ouvidoria observa todas as leis e regulamentações aplicáveis.

5. Responsabilidades da Ouvidoria

A Ouvidoria da Sy Solutions tem as seguintes responsabilidades:

- Receber, analisar e responder às manifestações dentro dos prazos estabelecidos;
- Manter registro das manifestações recebidas e dos processos de resolução;
- Analisar periodicamente as manifestações para identificar e propor melhorias nos processos e serviços;
- Elaborar relatórios periódicos para a alta gestão sobre as atividades da Ouvidoria;
- Garantir a confidencialidade e segurança das informações tratadas;
- Realizar o acompanhamento das demandas até sua resolução, assegurando que as respostas sejam completas e atendam às necessidades dos manifestantes.

6. Processo de atendimento

6.1. Canais de comunicação

As manifestações podem ser registradas por meio dos seguintes canais:

- Telefone: +55-12-98833-7929
- E-mail: ouvidoria@sysolutions.com.br
- Formulário Online: [Link para o formulário de Ouvidoria no site da empresa]

6.2. Registro da Manifestação

Ao registrar uma manifestação, o manifestante deverá fornecer informações suficientes para a análise, incluindo descrição do problema ou sugestão, dados de contato e documentos pertinentes, se necessário.

	Política de Ouvidoria		Página: 4
	Aprovador: Carlos Fontes	Data de aprovação: 22/11/2024	Versão: 1

6.3. Prazos de Atendimento

A Ouvidoria compromete-se a:

- Acusar o recebimento da manifestação em até 2 (dois) dias úteis;
- Analisar e responder à manifestação em até 15 (quinze) dias úteis, podendo haver prorrogação em casos que exijam análise aprofundada. O manifestante será notificado em caso de prorrogação, com a devida justificativa.

6.4. Análise e resolução

A Ouvidoria analisará cada manifestação de forma cuidadosa e buscará uma resolução que atenda aos interesses e expectativas das partes, em conformidade com as políticas e regulamentos internos.

7. Confidencialidade e proteção de dados

A Sy Solutions assegura a proteção e confidencialidade de todas as informações tratadas pela Ouvidoria, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com a Política de Privacidade e Proteção de Dados.

Os dados pessoais dos manifestantes serão utilizados exclusivamente para o tratamento das manifestações e mantidos em segurança, com acesso restrito aos profissionais autorizados.

8. Monitoramento e melhoria contínua

A Ouvidoria realiza a análise periódica das manifestações recebidas para identificar oportunidades de melhoria nos processos e serviços da Sy Solutions. Esse monitoramento permite que a empresa antecipe problemas, ajuste suas operações e melhore continuamente a experiência dos clientes e parceiros.

9. Relatórios e prestação de contas

A Ouvidoria gerará relatórios semestrais com dados sobre as manifestações recebidas, analisando tendências e identificando pontos de melhoria. Esses relatórios são compartilhados com a alta gestão e, quando aplicável, com o Conselho de Administração, contribuindo para a transparência e a melhoria contínua dos serviços.

	Política de Ouvidoria		Página: 5
	Aprovador: Carlos Fontes	Data de aprovação: 22/11/2024	Versão: 1

10. Revisão e atualização da política

Esta Política de Ouvidoria deve ser revisada anualmente, ou sempre que houver mudanças relevantes na legislação ou nas diretrizes de governança corporativa aplicáveis. A revisão visa garantir que a política esteja atualizada e alinhada às melhores práticas de mercado.

11. Aprovação e vigência

Esta Política de Ouvidoria foi aprovada pela alta gestão da Sy Solutions e está em vigor a partir da data de sua emissão.

Sy Solutions

Carlos Fontes
Diretor Executivo

12. Apêndice

Segue uma proposta de formulário de Ouvidoria para o site da Sy Solutions. O formulário foi projetado para garantir que todas as informações necessárias sejam capturadas de maneira clara e organizada.

Formulário de Ouvidoria da Sy Solutions

A Ouvidoria da Sy Solutions está disponível para receber manifestações de nossos clientes, parceiros e demais partes interessadas. Preencha o formulário abaixo para registrar sua manifestação. Garantimos a confidencialidade e o tratamento seguro de suas informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Dados pessoais:

Nome Completo: [Campo de texto]

CPF/CNPJ: [Campo de texto]

E-mail: [Campo de texto]

Telefone: [Campo de texto com máscara para telefone]

Relacionamento com a Sy Solutions:

- ☐ Cliente
- ☐ Colaborador
- ☐ Parceiro
- ☐ Fornecedor
- ☐ Outro: [Campo de texto]

Dados da manifestação:

Tipo de Manifestação:

- ☐ Reclamação
- ☐ Denúncia
- ☐ Sugestão
- ☐ Elogio

Assunto:

- ☐ Atendimento
- ☐ Cobrança
- ☐ Produtos e serviços [Caixa de texto curta com o texto "Insira o nome do produto ou serviço"]
- ☐ Outros [Caixa de texto curta com o texto "Insira o assunto"]

Descrição da Manifestação: [Caixa de texto longa com o texto "Descreva a sua manifestação de forma detalhada, incluindo informações importantes para o entendimento do caso."]

	Política de Ouvidoria		Página: 7
	Aprovador: Carlos Fontes	Data de aprovação: 22/11/2024	Versão: 1

Anexar Documentos (Opcional): [Campo de upload com o texto “Se desejar, você pode anexar arquivos que auxiliem na análise da sua manifestação (tamanho máximo: 5MB, formatos permitidos: .pdf, .jpg, .png).”]

Autorização de uso dos dados:

[☐] Autorizo a Sy Solutions a utilizar os dados fornecidos neste formulário exclusivamente para o tratamento desta manifestação e concordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados.

Confirmação e envio:

Após o preenchimento do formulário, clique em "Enviar" para registrar sua manifestação. Você receberá uma confirmação no e-mail informado e nossa equipe de Ouvidoria entrará em contato conforme o prazo estabelecido na Política de Ouvidoria.

Botão de Envio: [ENVIAR MANIFESTAÇÃO]

Mensagem Pós-Envio:

Agradecemos por registrar sua manifestação! A Ouvidoria da Sy Solutions responderá à sua solicitação em até 15 dias úteis. Caso precise de mais informações, entre em contato pelo telefone +55-12-98833-7929 ou pelo e-mail ouvidoria@sysolutions.com.br.