

## **Relatório Semestral Ouvidoria 2025/2º Semestre**

### **Farmtech Sociedade de Crédito Direto S.A.**

#### **(“FARMTECH SCD”)**

##### **1. Introdução**

O presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de 01 de Julho de 2025 a 31 de Dezembro de 2025, de acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e a Instrução Normativa BCB Nº 265 de 31 de Março de 2022.

##### **2. A Ouvidoria**

Com o objetivo de servir como canal de comunicação entre cidadãos, grupo de controle, administradores, detentores de participação qualificadas, membros de órgãos estatutários, consumidores e usuários de produtos e serviços, a Ouvidoria atua em última instância na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa imparcial às suas demandas.

##### **3. Seção Descritiva**

###### **a. Avaliação da eficácia da Ouvidoria**

O componente Ouvidoria tem como base as regulamentações vigentes onde atende as exigências solicitadas, porém até o momento não foi utilizada. A instituição realiza contínuos esforços para garantir a eficiência das funções deste componente.

###### **b. Adequação da estrutura da Ouvidoria**

A Ouvidoria está estruturada conforme as exigências dos órgãos reguladores e o porte da instituição, tendo como Diretor Responsável Sr. Nelson de Freitas Heleno e, como Ouvidor, Sr. Antonio José Munari Raposo. O serviço é realizado via formulário apropriado constante no site da FARMTECH SCD e no aplicativo do fornecedor. Os horários de funcionamento dos canais de atendimento são todos os dias, 24 horas por dia. Os canais de atendimento são amplamente divulgados nos formulários destinados a contratação dos produtos, materiais disponibilizados, bem como em todos os materiais publicitários e rede de comunicação.

###### **c. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria**

Neste período, não foi registrada nenhuma solicitação e/ou reclamação pelos canais de contato disponibilizados.

###### **d. Proposições encaminhadas à Administração**

Neste período, não foram encaminhadas proposições à Administração em função de não ter havido ocorrências no mesmo.



**e. Avaliação Direta de Qualidade**

Neste período, não houve avaliações diretas de qualidade, pois não tiveram ocorrências registradas.

**f. Atendimento a Canais Externos****BACEN**

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR.

No referido semestre, a instituição não teve ocorrência registrada por meio deste canal.

**g. Certificação**

Conforme exigência e aperfeiçoamento profissional, o ouvidor participou do curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria realizado na modalidade a distância, ministrado pela OMD - Capacitação Profissional LTDA, no mês 03/2025. O curso abrangeu os temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e a mediação de conflitos, obtendo assim, a comprovação da aptidão via exame de certificação.

**4. Conclusão**

A Diretoria da FARMTECH SCD julga adequada a estrutura de Ouvidoria, mas, continuará sua busca pelo aperfeiçoamento dos processos realizados.

A FARMTECH SCD reitera seu compromisso de atuar com transparência, consistência, responsabilidade e imparcialidade na estrita observância das normas legais regulamentares.

São Paulo, 12 de Janeiro de 2026.

Enio Camargo Silva  
Diretor Presidente

Nelson de Freitas Heleno  
Diretor Executivo

Antonio José Munari Raposo  
Responsável pela Ouvidoria

