

Relatório Semestral Ouvidoria 2026/1º 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 Janeiro de 2026 a 30 de Junho de 2026, 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

A Ouvidoria da FARMTECH SCD tem por finalidade atender, em última instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, bem como atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às demandas recebidas.

3. Seção Descritiva

a. Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O componente de Ouvidoria atende às exigências estabelecidas pelas regulamentações vigentes. Contudo, no período, os canais de atendimento não foram acionados por clientes ou usuários, não havendo, portanto, demandas que permitam mensurar a eficácia da Ouvidoria neste semestre. A instituição seguirá envidando esforços contínuos 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 pela Ouvidoria o Sr. Ricardo Bento Alves e, como Ouvidor, o Sr. Antonio José Munari Raposo. O serviço é realizado via formulário apropriado constante no site da FARMTECH SCD e no aplicativo do fornecedor, com atendimento disponível todos os dias, 24 horas por dia. Os canais de atendimento são amplamente divulgados nos formulários destinados à contratação dos produtos e nos materiais disponibilizados, bem como em todos os materiais publicitários e nas redes de comunicação da instituição.

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, uma vez que não houve ocorrências a serem reportadas.

e. Avaliação Direta de Qualidade

Neste período, não houve avaliações diretas de qualidade, uma vez que não foram registradas ocorrências no semestre.

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

Em atendimento à exigência regulamentar e como parte de seu aperfeiçoamento profissional contínuo, o Ouvidor concluiu, em 03/2025, o curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, na modalidade a distância, ministrado pela OMD - Capacitação Profissional LTDA. O curso abrangeu temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos, com comprovação de aptidão mediante exame de certificação.

4. Conclusão

A Diretoria da FARMTECH SCD avalia como adequada a estrutura atual da Ouvidoria e reafirma seu compromisso de seguir buscando o aperfeiçoamento contínuo 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, 02 de Julho de 2026.

Enio Camargo Silva
Diretor Presidente

Nelson de Freitas Heleno
Diretor Executivo

Ricardo Bento Alves
Diretor Responsável pelo Ouvidoria

Antonio José Munari Raposo
Ouvidor

