

## OUVIDORIA

### MANUAL DO CLIENTE

#### **O que faz a Ouvidoria?**

A Ouvidoria é um canal de diálogo entre os clientes e a GDC Partners DTVM responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias sobre as atividades da companhia, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição.

#### **Como entro em contato com a Ouvidoria da GDC?**

A Ouvidoria da GDC Partners DTVM pode ser contatada pelo telefone 0800-022-3062 de segunda à sexta, das 9:30 às 18:00, pelo site <http://www.gdcdtvm.com.br/contato> ou por carta endereçada à Avenida Ayrton Senna, nº 3.000, Parte 3. Bl. Itanhangá, sala 3105, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.775-003, aos cuidados da Ouvidoria.

#### **O que devo informar à Ouvidoria?**

No momento do contato, você deverá fornecer as seguintes informações:

- O assunto da demanda;
- Descrição dos fatos ocorridos;
- A data em que os fatos ocorreram;
- Os profissionais envolvidos;

#### **Qual é o prazo para solução da minha demanda?**

O prazo máximo para atendimento é de 15 (quinze) dias, contados da data do protocolo da demanda. Este prazo poderá ser estendido por mais 15 (quinze) dias, mas somente em último caso. Você será informado(a), caso haja necessidade de prorrogação deste prazo.

**ATENÇÃO:** As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos do art. 2º, parágrafo único, da Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000.