



Política de Comunicação e Atendimento aos Participantes

Política de Comunicação e Atendimento

CAPÍTULO I – FINALIDADE E DO OBJETIVO DA POLÍTICA

Artigo 1º - A ENERPREV Previdência Complementar do Grupo Energias do Brasil “**ENERPREV**” é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, sem fins lucrativos, com autonomia patrimonial, administrativa e financeira com o objetivo de administrar em favor de seus participantes, assistidos e beneficiários, plano de benefício de caráter previdenciário.

Artigo 2º - A Política de Comunicação e Atendimento da ENERPREV tem como finalidade estabelecer diretrizes para a gestão da comunicação e atendimento da Entidade. O presente documento é um instrumento orientador e normativo para os procedimentos de comunicação e relacionamento da Entidade com seus diversos públicos, buscando atuar de forma proativa, clara, coesa, tempestiva e transparente, pautados nos princípios de governança corporativa, nos valores da Entidade e no fiel e cumprimento da legislação vigente.

CAPÍTULO II – GLOSSÁRIO

Artigo 3º - Nesta Política, as expressões, palavras, abreviações ou siglas utilizadas terão o significado a elas dado pela legislação de regência, pelo estatuto social da ENERPREV ou pelos regulamentos dos planos de benefícios de caráter previdenciário, além das seguintes definições:

I - Conselho Deliberativo: Órgão máximo de deliberação colegiada da ENERPREV, responsável pela definição das diretrizes e política geral de administração da Entidade e de seus Planos de Benefícios.

II - Conselho Fiscal: Órgão de fiscalização e controle interno da ENERPREV, responsável por examinar, analisar e emitir pareceres sobre os atos da administração da Entidade e de seus Planos de Benefícios.

III - Diretoria Executiva: Órgão responsável pela administração da ENERPREV, devendo exercer suas atribuições em conformidade com as políticas e diretrizes definidas pelo Conselho Deliberativo e com a legislação vigente.

IV - Empregados: Quadro funcional composto por gestor, especialistas, analistas e assistentes.

Política de Comunicação e Atendimento

V - Patrocinador(a): Pessoa jurídica que possui convênio de adesão ao Plano PSAP/BANDEIRANTE e é responsável pelo custeio e financiamento da administração do referido Plano. A Empresa EDP São Paulo Distribuidora S.A é a atual patrocinadora da Enerprev.

VI - Participante: Pessoa física que contribui para o Plano PSAP/Bandeirante e que mantém vínculo empregatício com a patrocinadora.

VII - Participante Autopatrocinado: Pessoa física que contribui para o Plano PSAP/Bandeirante e não mantém vínculo empregatício com a Patrocinadora.

VIII - Participante Vinculado: Participante que permanece inscrito no Plano PSAP/Bandeirante, mesmo cessado o vínculo empregatício com o Patrocinador, que opta pelo Benefício Proporcional Diferido.

IX - Assistido: Participante em gozo de benefício de renda continuada pelo Plano PSAP/Bandeirante.

X - Beneficiário: Pessoa física que recebe o benefício de Pensão por Morte de acordo com o estabelecido no Regulamento do Plano PSAP/Bandeirante

XI - Não participantes: Empregados da Patrocinadora que não aderiram ao Plano PSAP/Bandeirante ou participantes que se desligaram da patrocinadora, e solicitaram resgate ou portabilidade dos recursos a que tinha direito, conforme o Regulamento do Plano.

XII – Autarquias, Comitês e Comissões reguladores e fiscalizadores: Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), Subsecretaria do Regime da Previdência Complementar (SRPC); Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPB), Conselho Monetário Nacional (CMN), Receita Federal do Brasil (RFB) e Banco Central do Brasil (Bacen).

XIII - Identidade visual: conjunto de elementos gráficos que representam visualmente a marca da ENERPREV. Esses elementos incluem logotipo, cores, tipografias, ícones, formas e padrões que combinados de maneira consistente, mantém a uniformidade que facilita o reconhecimento pelos participantes e pelo público em geral, criando uma conexão com os valores como credibilidade, solidez e inovação, ajudando a transmitir as mensagens de forma clara e impactante.

XIV - Gestão de conteúdo: processo estratégico de criação, organização, distribuição e monitoramento de informações e materiais (textos, imagens, vídeos, infográficos e demais ferramentas de comunicação) para engajar os participantes do Plano PSAP/Bandeirante, reforçando a comunicação com mensagens claras, impactantes e alinhadas com os canais e plataformas em que são divulgadas.

Política de Comunicação e Atendimento

XV - Comunicação interna: voltada à gestão de informações no ambiente interno da ENERPREV para promover o alinhamento, engajamento e integração dos colaboradores. Utiliza canais de comunicação internos para garantir que todos sejam informados sobre os objetivos, mudanças e valores da ENTIDADE. Essa prática fortalece a cultura organizacional, melhora o clima de trabalho, motiva as equipes, facilita a colaboração, promove transparência e estimula a participação ativa dos colaboradores nas decisões e processos.

XVI - Comunicação com participantes e assistidos: ações voltadas à transparência ativa junto aos participantes e assistidos do Plano PSAP/Bandeirante, por meio de disponibilização de informes, extratos, comunicados e relatórios, bem como o atendimento a demandas pelos canais oficiais de comunicação da ENERPREV, com esclarecimentos sobre os meios adequados para obtenção de informação pelos participantes e assistidos e do redirecionamento de demandas, quando aplicável.

XVII - Dados Pessoais: Informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.

XVIII – Governança Corporativa: Sistema de práticas, regras e processos que orientam como a Entidade é gerida e controlada, visando a transparência, a responsabilidade e a equidade entre todas as partes interessadas (Órgãos de Governança, colaboradores, participantes e assistidos, prestadores de serviços entre outros).

CAPÍTULO III – DIRETRIZES

Artigo 4º - A ENERPREV adotará como diretrizes em suas práticas de comunicação e atendimento as seguintes práticas.

I - Assegurar aos seus públicos, em linguagem clara e acessível, o acesso às informações relativas à gestão da Entidade, do Plano PSAP/Bandeirante;

II - Padronizar e aperfeiçoar continuamente os processos de comunicação e atendimento aos participantes e assistidos;

Política de Comunicação e Atendimento

III - Valorizar a proatividade na comunicação, garantindo uma postura aberta e responsiva, a clareza, a transparência, a personalização, consistência, a segurança da informação, a responsabilidade social, a qualidade e o profissionalismo como princípios fundamentais para as boas práticas da comunicação.

IV - Manter elevado nível de satisfação dos participantes, avaliando as atividades de comunicação e atendimento por meio de pesquisas de satisfação, métricas digitais e feedback dos participantes, assistidos e demais partes interessadas.

V - Promover e valorizar a imagem institucional da ENERPREV;

VI – Assegurar a proteção de dados pessoais, garantindo a adequada privacidade e integridade dos dados.

VII – Manter o registro, guarda e rastreabilidade das solicitações de atendimento dos participantes e assistidos;

VIII - Fomentar a cultura de educação financeira e previdenciária, ampliando o nível de conhecimento dos participantes e demais públicos de interesse sobre a gestão do Plano PSAP/Bandeirante;

IX – Prestar, no relacionamento com os participantes e assistidos, informações objetivas, confiáveis e tempestivas, com qualidade, transparência, veracidade, completeza, consistência e equidade, respeitados os padrões de Governança e prazos determinados nessa Política e na legislação vigente.

X - Assegurar o conhecimento e aderência de eventuais prestadores e da Patrocinadora às premissas desta política.

CAPÍTULO IV – RESPONSABILIDADES

Artigo 5º - Caberá ao Conselho Deliberativo designar um membro da Diretoria Executiva como responsável pelo processo de Comunicação e Atendimento da Enerprev que terá a responsabilidade de conduzir os processos inerentes à essa atribuição de acordo com as diretrizes e regras estabelecidas através desta Política e demais normativos internos da Enerprev e da legislação aplicável vigente.

Parágrafo único - Todo o quadro de Dirigentes e Empregados da ENERPREV deve se pautar na transparência, clareza e tempestividade na comunicação e atendimento que lhes são atribuídos. Portanto caberá:

Política de Comunicação e Atendimento

I - Ao Conselho Deliberativo: estabelecer as diretrizes estratégicas que devem nortear as ações de comunicação e atendimento da Entidade;

II - À Diretoria Executiva: disponibilizar os recursos necessários para o adequado desenvolvimento das ações de comunicação e atendimento da ENERPREV.

III - Ao Conselho Fiscal: Analisa e emitir conclusão sobre a adequação ou necessidade de aperfeiçoamento dos processos, controles internos e da estrutura disponibilizada para a operacionalização dos processos de Comunicação e Atendimento aos participantes.

IV - À Área de Governança, Risco e Relacionamento: Identificar e propor à Diretoria Executiva os aspectos táticos, procedimentos operacionais e demais ações necessárias para assegurar o cumprimento das diretrizes estratégicas que irão nortear os processos de comunicação e atendimento da ENERPREV, bem como, elaborar e apresentar relatórios e demais métodos que forneçam dados e informações acerca dos resultados obtidos através das atividades realizadas.

IV – Demais áreas, empregados e prestadores de serviços da Enerprev: Cumprir as regras estabelecidas nessa Política e nos demais instrumentos regulamentares relacionados, por meio do uso de forma responsável, profissional, ética e legal das informações corporativas, dos participantes, dos planos e demais fontes, respeitando os direitos e as permissões de uso determinadas e concedidas pela ENERPREV.

CAPÍTULO V – PÚBLICO DE INTERESSE

Artigo 6º - Para a definição de estratégias que assegurem a adequada comunicação da Enerprev com seu público de interesse são relacionadas a seguir:

I – Público Interno

- Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal
- Membros da Diretoria Executiva
- Empregados
- Representantes da Patrocinadora

II – Público Externo

- Participantes e representantes constituídos, assistidos e beneficiários
- Autarquias, Conselhos e Comissões Fiscalizadoras e Reguladoras

Política de Comunicação e Atendimento

- Organizações de partes interessadas com representatividade comprovada
- Sindicatos e Associações do Mercado de Previdência Complementar
- Prestadores de Serviços
- Poder Judiciário

CAPÍTULO VI – CANAIS E FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

Artigo 7º - A Enerprev deverá utilizar instrumentos ou mecanismos de comunicação e atendimento com o objetivo de divulgar as ações e informações da Entidade e realizar o atendimento das demandas dos participantes, assistidos e seus beneficiários. Desta forma, considerando seus diversos públicos de interesse, os canais formais de comunicação e atendimento são:

I - Site Institucional da Enerprev

O Site é uma ferramenta de comunicação e interação da Enerprev de acesso irrestrito pelo público de interesse. Essa ferramenta possui um projeto gráfico que oferece facilidade de navegação e onde são divulgadas informações obrigatórias e facultativas, como notícias da Entidade, campanhas de esclarecimento e incentivo, Regimento Interno dos Colegiados, Regulamentos, Estatuto, Material Explicativo, Política e Relatórios de Investimentos, ATAS dos órgãos colegiados, Relatório Anual de Informações, entre outras informações.

II - Site do Participante da Enerprev (Área Restrita) e Aplicativo Mobile

São ferramentas com acesso obrigatório através de senha individual concedida aos participantes e assistidos e que possui os devidos controles para a segurança dos usuários. Essas ferramentas disponibilizam informações individuais, como os dados cadastrais, contracheques, comprovantes de rendimentos, saldo da poupança previdenciária, além de outras informações e serviços.

III – Comunidade no WhatsApp

A Comunidade do WhatsApp é uma ferramenta utilizada para a disponibilização de informações sem particularidades em função dos diferentes tipos de participantes, como a disponibilização de contracheques e informes de rendimentos, envio de calendário de pagamentos dos benefícios, disponibilização do Relatório Anual de Informações e divulgações gerais do Plano PSAP/Bandeirante.

O acesso dos participantes à essa comunidade é feito através da formalização do aceite das condições de uso e a interação com os participantes é exclusiva para as informações enviadas pela Entidade, sendo vedada outras formas de interação.

Política de Comunicação e Atendimento

IV – E-mail institucional

O e-mail institucional serve como uma ferramenta de comunicação com os participantes, ou seja, no envio de comunicados gerais ou específicos da Enerprev para um determinado grupo de participantes com características similares, não sendo realizados atendimentos a solicitações enviadas por participantes, assistidos e seus representantes esse canal.

Além disso, está é a principal ferramenta de comunicação com as demais partes interessadas, sendo que o seu endereço (enerprev@edp.com) está registrado na Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) como e-mail de contato da referida autarquia com a Entidade, nos termos da legislação vigente.

V - Redes Sociais

A utilização das mídias sociais é realizada para divulgação de informações públicas e o acompanhamento diário dos comentários, compartilhamentos, postagens e “curtidas”.

A criação, promoção de campanhas, postagem de vídeos e matérias sobre a Entidade são outras atividades desenvolvidas semanalmente com o principal objetivo de fomentar a Educação Financeira e Previdenciária.

VI – Portal de Atendimento

O Portal de Atendimento é uma ferramenta utilizada para o registro, emissão de protocolos, guarda e recuperação de histórico dos atendimentos realizados pela Enerprev.

A sua utilização pode ocorrer de duas formas: **(i)** – através de acesso direto do participante ou assistido utilizando o site do participante (área restrita) onde essa solução é disponibilizada para o registro das demandas dos participantes, permitindo que os “chamados abertos” tenham acompanhamento real do seu andamento, desde a recepção, passando pela fase de análise e se encerrando na conclusão e envio da informação requerida. **(ii)** – através da utilização dos atendentes da Enerprev com o perfil de acesso “Call Center”, onde os atendentes realizam os registros das interações ocorridas com os solicitantes através dos outros canais formais de atendimento.

Política de Comunicação e Atendimento

VII – Atendimento pelo WhatsApp

A ferramenta de Atendimento por WhatsApp, disponibilizada sob o contato número (11) 91005-7305 é uma ferramenta de relacionamento utilizada no atendimento das demandas dos participantes e assistidos, seus representantes e beneficiários requeridos através do contato realizado por esse aplicativo.

As interações são catalogadas e arquivadas para eventuais consultadas e/ou disponibilizações, quando requeridas.

VIII – E-mail de Atendimento

O e-mail do Atendimento é uma ferramenta disponibilizada através do endereço de e-mail atendimento.enerprev@edpbr.com.br, sendo utilizada para o atendimento das demandas dos participantes e assistidos, seus representantes e beneficiários requeridas por e-mail. Esse é o principal contato utilizado pelo meio judicial para solicitação de esclarecimentos, envio de determinações, entre outras.

As interações são catalogadas e arquivadas para eventuais consultadas e/ou disponibilizações, quando requeridas.

IX – Central de Atendimento Telefônico

Trata-se de uma ferramenta disponibilizada através do número 0300 313 0013, sendo utilizada para o atendimento das demandas dos participantes e assistidos, seus representantes e beneficiários requeridas por telefone. Essa ferramenta é parametrizada para que os custos das ligações sejam de 01(uma) ligação local, reduzindo os gastos dos participantes em contato com esse canal.

As ligações são gravadas, catalogadas e arquivadas para eventuais consultadas e/ou disponibilizações, quando requeridas.

X – Canais Especiais

A Enerprev na ocasião da realização do Processo Eleitoral para a escolha dos representantes dos participantes nos Conselhos Deliberativo e Fiscal utiliza endereço de e-mail exclusivo (enerpreveleicoes@edpbr.com.br) para realizar divulgações, orientações e atendimento aos candidatos e eleitores elegíveis a participarem do Processo. Essa prática é prevista no Regimento Eleitoral e no Edital

Política de Comunicação e Atendimento

de Convocação de cada Eleição, que regulamenta a sua utilização e que é objeto de supervisão da Comissão Eleitoral constituída pelo Conselho Deliberativo da Entidade.

Adicionalmente, em cumprimento aos dispostos previstos no Estatuto Social e no Código de Ética da Enerprev é disponibilizado o e-mail ética.Enerprev@edpbr.com.br para atendimento aos dispostos relacionados à essa Temática.

Parágrafo único: O horário de expediente dos canais de atendimento é de segunda-feira às sexta-feira, das 09hs às 17hs, exceto em caso de feriados.

CAPÍTULO VII – PRAZOS

Artigo 8º - A disponibilização das comunicações e o envio das respostas no atendimento às demandas encaminhadas à Entidade devem respeitar os prazos previstos na legislação, considerando:

I – Prazos de comunicações obrigatórias

As comunicações obrigatórias são aquelas previstas na legislação e que devem ter o seu prazo de comunicação e disponibilização integralmente cumpridos, sendo elas:

- a) Relatório Anual de Informações
- b) Comprovante de Rendimentos
- c) Apresentação do orçamento geral e comparativo das despesas e receitas da Entidade
- d) Disponibilização das Atas dos Conselhos e do Relatório de Manifestação do Conselho Fiscal
- e) Políticas e Demonstrativo de Investimentos
- f) Disponibilização dos Regulamentos do Plano PSAP/Bandeirante e do Programa de Gestão Administrativa – PGA
- g) Comunicação sobre alterações no Estatuto Social, Regulamentos e/ou transferência de gestão, entre outras citadas na Resolução CNPC nº 32, de dezembro de 2019.

II – Prazos de comunicações orientativas

As comunicações orientativas são aquelas estabelecidas pela Entidade para auxiliar os participantes e assistidos na obtenção de informações relacionadas ao seu Plano de Previdência, bem como, outras informações que sejam úteis em seu dia a dia. Essas informações devem ser disponibilizadas em fiel

Política de Comunicação e Atendimento

cumprimento ao Plano de Comunicação elaborado anualmente pela Área de Governança, Risco e Relacionamento, sendo elas:

- a) Orientação sobre a disponibilização do Contracheque mensal
- b) Calendário Semestral de pagamentos
- c) Campanha de alteração dos percentuais de contribuição e de recebimento da Parcela CV do Plano PSAP/Bandeirante
- d) Orientações sobre as regras do Plano PSAP/Bandeirante
- e) Dicas de educação financeira e previdenciária
- f) Orientações em caso de desligamento da patrocinadora
- g) Taxa e condições para contratação de empréstimos
- h) Rentabilidades
- i) Outras

III – Prazos para atendimento de solicitações

As solicitações enviadas e recebidas pela Entidade através dos canais oficiais de atendimento devem ser respondidas no máximo em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, conforme determinação contida na legislação.

Contudo, sem prejuízo as demais atividades desempenhadas, deve-se assegurar que, de acordo com a complexidade das informações solicitadas, as informações sejam prestadas em um prazo inferior ao previsto na legislação, considerando para isso as características que compõem cada demanda. O prazo máximo para o envio da resposta deverá ser comunicado ao solicitante e deve ser estabelecido de acordo com os seguintes critérios:

- a) Baixa Complexidade (Prazo máximo de atendimento em até 03 dias)** – São atendimentos que representem mera transmissão de dados já apurados ou de informações contidas nos scripts de atendimento utilizados pela equipe responsável. São exemplos de solicitação de baixa complexidade: Segunda via de documentos que já estejam elaborados e arquivados na entidade, orientações sobre acesso aos canais de atendimento, data de crédito dos benefícios, rentabilidades já apuradas, data de pagamento, índice de reajuste do plano.
- b) Média Complexidade (Prazo máximo de atendimento em até 10 dias)** – São atendimentos que requeriam análises e ações limitadas a atuação exclusiva da equipe da Entidade para a

Política de Comunicação e Atendimento

disponibilização das informações requeridas. Os dados para essa análise são informações contidas em Regulamentos ou procedimentos internos onde, as competências dos empregados são suficientes para assegurar a integridade e confiabilidade das informações prestadas. São exemplos de solicitação de média complexidade: Questionamentos sobre regras do Plano, da concessão de empréstimos, dúvidas sobre cálculo de pagamentos efetuados, entre outros.

- c) Alta Complexidade (Prazo máximo de atendimento em até 30 dias)** – São atendimentos que requeiram o suporte de prestadores de serviços ou de outros terceiros para a elaboração das informações e esclarecimentos, uma vez que a integridade e confiabilidade das informações prestadas dependerão de conhecimento técnico e jurídica específico. São exemplos de solicitação de alta complexidade: Simulação de Aposentadoria do Plano PSAP/Bandeirante, avaliação das informações contidas nos Informes de Rendimentos, solicitação de isenção de imposto de renda, elaboração de documentos com particularidades, entre outros.

Parágrafo único: A Enerprev não se responsabiliza pelo atendimento e cumprimento dos prazos fixados para as demandas que não forem enviadas através dos canais oficiais de atendimento relacionados e apresentados nessa Política.

CAPÍTULO VIII – PERMISSÕES E VEDAÇÕES

Artigo 9º - Com fins de estabelecer o adequado nível de Governança institucional na operacionalização das estratégias para a realização das comunicações da Entidade é definido que:

I – As comunicações institucionais devem ser realizadas exclusivamente através dos canais oficiais estabelecidos nessa Política, por pessoa devidamente autorizada, sendo vedada qualquer outra forma ou permissão para se realizar esse processo;

II – É permitido que haja a realização de palestras e eventos on-line desde que previamente autorizados pela Diretoria Executiva e respeitando-se as condições de uso de imagem, informações e observando-se os padrões éticos e de conduta contidos nos normativos internos e na legislação vigente;

III - O uso da logomarca da Entidade deve ser feito de maneira criteriosa, respeitando o formato e as cores originais constante no Manual de Aplicação da Logomarca e de Identidade Visual, sendo vedado agregar

Política de Comunicação e Atendimento

o uso de ícones ou símbolos que interfiram na correta aplicação da logomarca, na divulgação de eventos, programas e projetos;

IV - A coordenação e responsabilidade para o desenvolvimento e criação de materiais e conteúdos diversos que são utilizados na comunicação com os participantes, realização de eventos, entre outras, são atribuições cabem exclusivamente à área de Governança, Risco e Relacionamento da Entidade, coordenada pela Diretoria Executiva;

V – É vedado a utilização dos ícones da identidade visual, de comunicados, cartilhas, informativos e demais informações disponibilizadas pela Entidade por terceiros ou por pessoas não autorizadas;

Artigo 10º - Com fins de estabelecer o adequado nível de Governança institucional na operacionalização das estratégias para a realização do atendimento pela Entidade é definido que:

I – A Entidade deve garantir a proteção dos dados pessoais acessíveis no âmbito das suas operações de atendimento, assegurando que sejam sempre tratados em observância aos princípios da boa-fé, finalidade, adequação e necessidade, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação, de modo a preservar a transparência ao titular dos dados sobre o tratamento de suas informações dados pessoais, conforme as melhores práticas de governança de dados e mitigação de riscos;

II – É vedada a concessão de dados dos participantes, assistidos e seus beneficiários a pessoas não autorizadas, cabendo a Entidade o dever de criar mecanismos de proteção para assegurar essa restrição;

III – O atendimento as demandas dos participantes, assistidos e demais interessados devem ser realizadas exclusivamente através dos canais oficiais estabelecidos nessa Política, por pessoa devidamente autorizada, sendo vedada qualquer outra forma ou permissão para se realizar esse processo;

IV – É permitido que os empregados e Dirigentes da Enerprev utilizem outras formas de contato com os participantes, assistidos e demais partes interessas, que não sejam os canais oficiais relacionadas nessa Política, com fins de prestar esclarecimentos complementares acerca de demandas encaminhadas a Entidade, desde que, sejam realizados os devidos registros no Portal de Atendimento da Enerprev sob a forma de contato, horário, assunto abordado, responsável e conclusão do atendimento. Após o contato é obrigatório que seja enviado o número do protocolo identificando o assunto tratado e o registro com o detalhamento das informações que prestadas.

Política de Comunicação e Atendimento

CAPÍTULO IX – RECLAMAÇÕES

Artigo 10º - O atendimento e tratamento das reclamações dos participantes, assistidos e demais partes interessadas ocorrerá em observância aos seguintes trâmites.

I – Comunicação dos procedimentos para abertura de reclamações: A Enerprev realizará ampla divulgação dos canais oficiais de atendimento com orientações sobre os procedimentos que devem ser adotados pelos participantes, assistidos e demais partes interessadas para registrarem suas reclamações.

II – Recebimento / Abertura de Chamado: A equipe responsável pelo atendimento aos participantes registrará no sistema informatizado apto para os registros a identificação de assunto com codificação específica intitulada ‘Reclamação’, realizando a transcrição da mensagem recebida e inserindo o status de “pendente”. Esse procedimento resultará na abertura de um chamado com a geração de protocolo que será a forma de assegurar a rastreabilidade da reclamação.

III – Confirmação do Recebimento: Após o procedimento de abertura do chamado, o atendente responsável direcionará mensagem ao participante, assistido ou demais partes interessadas informando que a reclamação foi recebida e enviada para análise.

IV – Direcionamento para alçada responsável: As reclamações deverão ser direcionadas através do sistema eletrônico para registro de chamados ao Gestor de Governança, Risco e Relacionamento.

V – Avaliação, investigação e definição da pertinência: O Gestor de Governança, Risco e Relacionamento deverá analisar a reclamação recebida, identificando a sua pertinência ou não, as causas que a motivaram e assegurar a tratativa para a sua correção e/ou prestação dos esclarecimentos que se fizerem necessários.

VI – Resposta e encerramento do chamado: O Gestor de Governança, Risco e Relacionamento encaminhará resposta contendo os detalhes da avaliação da reclamação, as providências que serão realizadas e a determinação do prazo previsto para a solução observando os critérios de urgência nos termos do artigo 8º dessa Política.

VII – Análise Crítica da Diretoria: O Gestor de Governança, Risco e Relacionamento deverá providenciar relatórios contendo os detalhes das reclamações e tratativas asseguradas para a avaliação relacionada a adequação dos recursos e métodos utilizados no atendimento e na comunicação visando o estabelecimento da melhoria contínua da operação.

CAPÍTULO X – DESCUMPRIMENTO OU INOBSERVÂNCIA DAS REGRAS

Artigo 11º - As ocorrências relacionadas ao descumprimento e inobservância das regras contidas nessa Política, após identificadas, deverão ser encaminhadas imediatamente ao conhecimento dos membros da Diretoria Executiva que observando à legislação e normativos internos adotara as providências complementares.

CAPÍTULO XI – APROVAÇÃO E ALTERAÇÃO

Artigo 12º - Compete exclusivamente ao Conselho Deliberativo da Enerprev aprovar ou alterar esta Política, sendo que as alterações não poderão, em nenhum caso, contrariar os dispostos estabelecidos na legislação vigente e demais normativos internos da Entidade.

CAPÍTULO XII – DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 13º - Os casos omissos deverão ser tratados e disciplinados pela Diretoria Executiva, que determinará os atos necessários à execução das atividades técnicas e administrativa da ENERPREV.

Artigo 14º - Esta Política entrará em vigor na data de aprovação pelo Conselho Deliberativo da ENERPREV.

CAPÍTULO XIII – REFERÊNCIAS NORMATIVAS

1. Resolução PREVIC nº 26 de 16 de dezembro de 2025
2. Resolução CNPC nº 32 de 04 de dezembro de 2019