


Manual do Candidato à Certificação CFP®



Certificação CFP® *Excelência global em planejamento financeiro*

As marcas CFP®, CERTIFIED FINANCIAL PLANNER e  pertencem ao Financial Planning Standards Board Ltd. para uso fora do território norte-americano. O Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros - IBCPF é a entidade autorizada pelo FPSB mediante acordo firmado entre ambas para a concessão e administração destas marcas no território brasileiro.




Índice

1. O IBCPF _____	pg. 03
2. A Certificação CFP® - <i>Certified Financial Planner</i> _____	pg. 04
2.1. O Exame _____	pg. 05
2.2. Experiência Profissional _____	pg. 11
2.3. Associação ao IBCPF e a Utilização da Marca CFP® _____	pg. 12
3. Educação Continuada _____	pg. 13
4. Contatos _____	pg. 15

IMPORTANTE: as informações contidas neste material foram revisadas em 29/07/2011 e podem ser alteradas sem prévio aviso por decisão do IBCPF - Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros. Recomendamos aos candidatos à certificação CFP® que leiam atentamente o Edital do exame.

1. O IBCPF

O **Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros - IBCPF** é uma entidade certificadora que detém os direitos de uso das marcas CFP® - CERTIFIED FINANCIAL PLANNER e  no Brasil, e é afiliada ao **Financial Planning Standards Board - FPSB**. O IBCPF tem a missão de promover e disciplinar o conceito da certificação profissional de planejador financeiro pessoal e o uso das marcas CFP® no Brasil. O instituto coordena também uma associação de profissionais financeiros e desenvolve o reconhecimento da marca CFP® junto ao público consumidor e profissionais do mercado financeiro e de capitais, promovendo a profissão de planejador financeiro pessoal através de ações institucionais e promocionais.

O IBCPF é a primeira entidade da América Latina autorizada a emitir certificação CFP®. O Instituto foi criado em maio de 2000, com o objetivo de atender a demanda do mercado por profissionais mais qualificados, com experiência e ética comprovadas.

A proposta do IBCPF - entidade de auto-regulação, não governamental, sem fins lucrativos, é elevar o padrão da atividade de planejador financeiro pessoal. Isso contribuirá para a consecução dos objetivos dos usuários (pessoas físicas) e para o aumento da credibilidade das instituições que tiverem à frente esses profissionais.

Em dezembro de 2004, a Anbima - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais firmou uma Aliança Estratégica com o IBCPF, com o objetivo de promover a certificação CFP®. Essa aliança foi formalizada em AGE realizada no IBCPF, na qual os associados aprovaram uma reforma estatutária, com a inclusão da Anbima como "associado sênior", nomeando 7 (sete) membros da Diretoria de um total de 12 (doze). Em nova AGE realizada em abril de 2011 foi aprovado o aumento do número de cadeiras da diretoria para 18 membros, sendo 10 indicados pela Anbima e 8 eleitos pelos associados plenos (profissionais CFP®).

A filiação da Anbima como associado sênior ao IBCPF busca fortalecer a marca do CFP® no Brasil, incentivando o acesso dos profissionais do mercado de capitais brasileiro a uma certificação de caráter internacional, já consolidada em diversos países de economia desenvolvida. A certificação CFP®, de um lado, poderá se constituir em mais um instrumento de capacitação da rede de distribuidores de produtos de investimento, auxiliando na formação de profissionais altamente especializados, detentores de uma certificação de distinção internacional; e, por outro lado, poderá contribuir para o

Manual do Candidato à Certificação CFP®

atendimento da crescente demanda dos investidores por serviços de consultoria e planejamento financeiro pessoal.

2. A Certificação CFP®

A Certificação CFP® é uma certificação internacional de distinção, de caráter não obrigatório, que prepara o profissional para o exercício da atividade de consultor e planejador financeiro pessoal. O conteúdo do exame da certificação CFP® foi adaptado aos padrões brasileiros, pelo IBCPF, de forma a testar os conhecimentos do profissional em uma gama extensa de produtos e serviços do mercado brasileiro e internacional.

O programa do Exame da Certificação CFP® é composto por quatro temas: (i) Investimentos e Gestão de Risco, (ii) Previdência Complementar e Seguros, (iii) Planejamento Sucessório e Fiscal e (iv) Planejamento Financeiro e Ética. Os seus respectivos desdobramentos em tópicos, itens e subitens, presentes no Programa Detalhado do Exame de Certificação CFP®, aprofundam os assuntos considerados essenciais para o desempenho das atividades relacionadas ao planejamento financeiro individual e familiar.

Os principais aspectos da Certificação CFP®, hoje reconhecida em 23 países e com mais de 130 mil profissionais certificados, encontram-se abaixo:

Os 4 E's - A Filosofia Global de Certificação

Para um candidato tornar-se um profissional CFP®, ele precisa obedecer aos seguintes requisitos, baseados no padrão internacional da certificação definido pelo FPSB:

- ✓ **Experiência Profissional** - comprovada em atividade específica diretamente relacionada ao processo de planejamento financeiro pessoal;
- ✓ **Exame** - todos devem prestar e passar no exame que é aplicado sob a supervisão da entidade afiliada do FPSB em cada país;
- ✓ **Ética** - adesão ao código de Ética e Responsabilidade Profissional; e
- ✓ **Educação Continuada** - necessária comprovação a cada 2 anos para a manutenção da Certificação.

2.1. O Exame

□ *O Que é?*

O Exame é um dos quatro "Es" que representam os pilares da Certificação CFP®. O presente manual orienta os profissionais interessados em prestar o 14º Exame de Certificação CFP® no Brasil.

□ *Informações Gerais das Provas*

O IBCPF disponibiliza dois tipos de exame aos candidatos interessados em prestar o exame de certificação CFP®: Prova Completa e Prova Modular. A Prova Completa contempla os quatro módulos do Programa Detalhado, e a Prova Modular permite a escolha de módulos independentes, realizada pelo profissional.

Para ser aprovado no exame de certificação do CFP® e solicitar sua certificação ao IBCPF, o candidato deverá obter aprovação nos quatro módulos do Programa Detalhado.

O IBCPF veda qualquer forma de discriminação em virtude de raça, sexo, cor, origem, condição social, idade, porte ou presença de deficiência e doença não contagiosa por contato social nos locais de realização de seus exames.

❖ Prova Completa

- **Data da realização:** 17/06/2012
- **Horário de início:** 9h00. Recomenda-se aos candidatos que cheguem com 30 minutos de antecedência
- **Duração:** 5 horas
- **Formato do Exame:** 120 questões de múltipla escolha com 4 alternativas
- **Locais:** São Paulo e Rio de Janeiro. Após o encerramento das inscrições, os candidatos ao receberão o endereço de realização da prova por e-mail, enviado diretamente pela Fundação Carlos Chagas
- **Conteúdo:** módulos I, II, III e IV, conforme tópicos e pesos relacionados no Programa Detalhado.
- **Taxa de inscrição:** R\$ 800,00 (oitocentos reais)

Manual do Candidato à Certificação CFP®

❖ Prova Modular

O candidato que optar por prestar a prova modular deve selecionar de um até três módulos do exame. No dia do exame, os candidatos receberão suas provas que conterão o(s) módulo(s) selecionado(s). O tempo de duração da prova de cada candidato será uma composição do(s) tempo(s) de cada módulo, bem como a quantidade total de questões.

- **Data da realização:** 17/06/2012
- **Horário de início:** 9h00. Recomenda-se aos candidatos que cheguem com 30 minutos de antecedência
- **Locais:** São Paulo e Rio de Janeiro. Após o encerramento das inscrições, os candidatos receberão o endereço de realização da prova por e-mail, enviado diretamente pela Fundação Carlos Chagas
- **Taxa de inscrição:** R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por módulo
 - *Módulo I - Investimentos e Gestão de Risco*
 - Duração: 2 horas
 - Conteúdo: Módulo I - Investimentos e Gestão de Risco, conforme tópicos e pesos relacionados no Programa Detalhado
 - Formato do Exame: 48 questões de múltipla escolha com 4 alternativas
 - *Módulo II - Previdência Complementar e Seguros*
 - Duração: 50 minutos
 - Conteúdo: Módulo II - Previdência Complementar e Seguros, conforme tópicos e pesos relacionados no Programa Detalhado
 - Formato do Exame: 20 questões de múltipla escolha com 4 alternativas
 - *Módulo III - Planejamento Sucessório e Fiscal*
 - Duração: 55 minutos
 - Conteúdo: Módulo III - Planejamento Sucessório e Fiscal, conforme tópicos e pesos relacionados no Programa Detalhado
 - Formato do Exame: 22 questões de múltipla escolha com 4 alternativas
 - *Módulo IV - Planejamento Financeiro e Ética*
 - Duração: 1 hora e 15 minutos
 - Conteúdo: Módulo IV - Planejamento Financeiro e Ética, conforme tópicos e pesos relacionados no Programa Detalhado
 - Formato do Exame: 30 questões de múltipla escolha com 4 alternativas

Manual do Candidato à Certificação CFP®

□ **Inscrições**

O candidato é o responsável pelo preenchimento de sua ficha de inscrição, independentemente de ser ele a pessoa pagante ou não. Os dados da ficha de inscrição alimentam o sistema do IBCPF, portanto eventuais erros no seu preenchimento podem prejudicar a comunicação com o candidato. O IBCPF não aceitará alegações de desconhecimento das informações contidas na ficha de inscrição, ou erros de preenchimento dos campos da ficha de inscrição, por parte dos candidatos. O profissional inscrito é responsável pela veracidade das informações prestadas na ficha de inscrição e está ciente das regras dispostas neste manual e no edital que rege este exame.

- **Período de inscrições:** De 13 de fevereiro a 29 de maio de 2012
- **Onde:** somente pelo site do IBCPF: <http://www.ibcpf.org.br>
- **Como:** preenchendo o formulário de e pagando a taxa de inscrição

□ **Pagamento da taxa de inscrição**

A taxa de inscrição deverá ser paga ao IBCPF por meio de pagamento do boleto gerado pelo próprio sistema.

□ **Cancelamento de inscrição**

Até a data do encerramento das inscrições, o IBCPF cancela e devolve a taxa ao candidato, quando solicitado. Após o encerramento das inscrições, o IBCPF não devolve a taxa de inscrição em nenhuma hipótese.

□ **Conteúdo da Prova Completa**

O Exame da Certificação do CFP® (prova completa) é separado em 4 (quatro) módulos: I - Investimentos e Gestão de Risco, II - Previdência Complementar e Seguros, III - Planejamento Sucessório e Fiscal e IV - Planejamento Financeiro e Ética. O conteúdo detalhado de cada módulo, seus pesos, bem como os tópicos que serão abordados no exame, fazem parte do documento Programa Detalhado do Exame de Certificação CFP®, elaborado e distribuído pelo IBCPF.

Manual do Candidato à Certificação CFP®

□ **Formato da Prova Completa**

A prova é composta por 120 questões objetivas de múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas de resposta cada, divididas nos módulos da seguinte forma:

Módulo I - 48 questões

Módulo II - 20 questões

Módulo III - 22 questões

Módulo IV - 30 questões

□ **Aprovação na Prova Completa**

Será considerado aprovado no exame de Certificação CFP® o candidato que obtiver um índice de aproveitamento igual ou superior a 70% (setenta por cento) do total das questões do Exame (prova completa) e tiver um aproveitamento igual ou superior a 35% (trinta e cinco por cento) em cada um dos quatros módulos do Exame, individualmente.

□ **Aprovação por módulos na Prova Completa**

Se um candidato não conseguir cumprir os requisitos para a aprovação neste Exame (prova completa), mas obtiver um índice de aproveitamento igual ou superior a 70% (setenta por cento) das questões de um determinado módulo, será considerado aprovado neste módulo. Desta forma, o profissional poderá ser aprovado em um ou mais módulos, mesmo não sendo aprovado no Exame completo. A partir da data da primeira aprovação, o profissional terá até 36 meses para obter a aprovação nos demais módulos, visando posteriormente pleitear a Certificação CFP® junto ao IBCPF.

□ **Aprovação nas Provas Modulares**

O candidato que optar por prestar um ou mais módulos do Exame na modalidade das Provas Modulares terá como único critério de aprovação aproveitamento igual ou superior a 70% (setenta por cento) das questões, por módulo prestado.

Importante: se o candidato optar por prestar mais de um módulo na opção de Provas Modulares, a correção de cada módulo será feita separada e independente de cada um dos módulos prestados. Desta forma, acertos de um módulo não se somam aos outros módulos do mesmo candidato.

Manual do Candidato à Certificação CFP®

□ **O Exame**

Ao terminar o Exame, o profissional deverá entregar ao fiscal, juntamente com a Folha de Respostas, devidamente assinada, o Caderno de Questões.

Se, após o Exame, for constatado, por meio eletrônico, estatístico, visual ou grafológico, que o profissional utilizou-se de processos ilícitos, seu Exame será anulado e ele será automaticamente eliminado do Exame.

O IBCPF não fornecerá exemplares do Caderno de Questões aos profissionais, mesmo após o encerramento do Exame, sendo proibido transcrever qualquer questão do Exame.

Ao realizar a inscrição no Exame, o profissional se compromete a não copiar, em todo ou em parte, assim como a manter sigilo integral em relação aos enunciados e respectivas alternativas de respostas de todas as questões dos exames realizados. O profissional se compromete ainda a não utilizar e/ou reproduzir sob qualquer pretexto, por prazo indeterminado, todo ou parte das questões sob pena de cancelamento da certificação e proibição de realizar novos exames.

□ **Resultado do Exame**

- A Fundação Carlos Chagas divulgará o gabarito preliminar em 18/06/2012 às 17h (horário de Brasília), no site <http://www.concursosfcc.com.br>.
- A Fundação Carlos Chagas divulgará o gabarito oficial em 02/07/2012 às 17h (horário de Brasília), no site <http://www.concursosfcc.com.br>.

□ **Divulgação do Resultado do Exame**

- O IBCPF comunicará por e-mail aos profissionais apenas seu *status* de aprovado ou não aprovado, e quando for o caso, se aprovado em um ou mais módulos da prova.
- O IBCPF só informará o resultado do exame ao próprio candidato ou, quando autorizado, também à instituição em que está vinculado.

□ **Obtenção da Certificação CFP®**

A aprovação no Exame de Certificação CFP® é a primeira etapa que o profissional terá que passar para solicitar o direito de uso das marcas CFP® e obter sua certificação CFP® junto ao IBCPF. Aprovado nesta etapa, o profissional terá um prazo de 30 dias da publicação do resultado oficial do gabarito para enviar ao IBCPF documentos que comprovem sua

Manual do Candidato à Certificação CFP®

formação acadêmica, experiência profissional, e realizar sua associação ao IBCPF. No processo de associação, o candidato terá que aderir ao Código de Ética e Responsabilidade Profissional e pagar a primeira anuidade ao Instituto.

Somente após cumprir estes requisitos e ser aprovado pelos critérios definidos pelo IBCPF relativos à experiência profissional e formação acadêmica, o profissional será considerado um profissional certificado CFP® e terá o direito de uso das marcas CFP®.

□ **Documentação para a Certificação CFP®**

Os candidatos aprovados no Exame contemplado neste manual deverão enviar ao IBCPF, no prazo de 30 dias após a publicação do resultado oficial do Exame, a seguinte documentação:

- Formulário cadastral devidamente preenchido;
- Cópia simples do documento de identidade e do CPF ou Carteira de Motorista;
- Currículo profissional contendo dados profissionais que evidenciem a experiência do candidato, devidamente assinado pelo interessado;
- Para candidatos com graduação em curso superior, em instituição reconhecida oficialmente, no país ou no exterior:
 - Cópia da carteira profissional e/ou carta de referência da empresa, comprovando experiência profissional de pelo menos 3 anos de trabalho em atividade específica diretamente relacionada ao processo de planejamento financeiro pessoal;
 - Cópia simples do diploma de graduação.
- Para candidatos sem curso superior:
 - Cópia da carteira profissional e/ou carta de referência da empresa, comprovando experiência profissional de pelo menos 5 anos de trabalho em atividade específica diretamente relacionada ao processo de planejamento financeiro pessoal;
- Declaração do empregador atual e dos anteriores, informando quais eram as atividades desenvolvidas pelo interessado e relacionando os correspondentes períodos nos quais foram exercidas ou, se for o caso, cópia do contrato social de sociedades da qual o interessado seja ou tenha sido sócio.

A documentação deverá ser entregue ou encaminhada por portador, SEDEX ou Carta Registrada com Aviso de Recebimento dos Correios, ao IBCPF, na Av. Nações Unidas, 8501, 21º andar, CEP 05425-070 - São Paulo - SP. De posse da documentação requerida, o IBCPF promoverá sua análise, podendo ser solicitado ao candidato o envio de documentação adicional.

Importante: a inexatidão das declarações, irregularidade de documentos ou outras irregularidades constatadas no decorrer do processo, ou posteriormente, eliminará o candidato do processo de Certificação, ***sem direito à devolução da taxa de inscrição do Exame***, anulando-se todos os atos decorrentes da sua inscrição.

2.2. Experiência Profissional

Os critérios para o profissional comprovar sua experiência profissional ao IBCPF e candidatar-se a Certificação CFP® são:

- I. Graduação em curso superior, em instituição reconhecida oficialmente, no País ou no exterior;
- II. Experiência profissional de:
 - a. pelo menos três anos em atividade específica diretamente relacionada a uma das áreas de atividade do planejador financeiro pessoal;
 - b. no mínimo cinco anos em atividade específica diretamente relacionada a uma das áreas de atividade do planejador financeiro pessoal, no caso de não atender ao item I.
- III. Reputação ilibada.

Não é considerada como experiência profissional, para fins do atendimento ao requisito previsto no item II, a atuação do interessado como investidor no mercado de valores mobiliários ou a administração de recursos próprios ou de terceiros de forma não remunerada.

O IBCPF poderá, a seu livre critério, solicitar informações adicionais sobre a experiência profissional do candidato à certificação CFP®.



2.3. Associação ao IBCPF e a Utilização da Marca CFP®

O IBCPF, além de ser a entidade certificadora e detentora dos direitos de uso da marca CFP® no Brasil, é uma associação de classe que congrega todos os profissionais CFP® e demais interessados no tema de planejamento financeiro pessoal. O IBCPF tem a missão de fiscalizar o uso das marcas CFP® e tem o poder de retirar o direito de uso das marcas CFP® de qualquer profissional certificado CFP®, conforme procedimento que consta no Código de Ética e Responsabilidade Profissional do Instituto.

O candidato que for aprovado pelo IBCPF no processo de obtenção da certificação CFP® terá que se associar ao Instituto, para obter o direito de uso das marcas CFP®. O profissional certificado receberá um guia de utilização e reprodução da marca CFP® por ocasião de sua associação ao IBCPF. O uso das marcas de certificação CFP® deverá seguir todas as diretrizes exposta nesse guia, sob pena de perda do direito de uso das marcas CFP®.

A certificação CFP® contemplada neste manual será válida por um prazo de 2 (dois) anos. Nesse período, o profissional CFP® deverá cumprir com os requisitos do Programa de Educação Continuada (parte 3) e efetuar o pagamento de sua anuidade ao IBCPF para manter o direito de uso das marcas CFP®.

3. Educação Continuada

A Educação Continuada dos profissionais certificados CFP® é imprescindível para a manutenção do direito de uso das marcas CFP®. É a garantia de que o profissional certificado está atualizado e agindo de acordo com os padrões de ética do IBCPF. Portanto, para manter a certificação e sua credibilidade, é necessário que o profissional conheça e cumpra as exigências do **Programa de Educação Continuada - PEC**.

Reconhecendo que a profissão do planejador financeiro pessoal requer contínuo aperfeiçoamento profissional, o IBCPF considera o PEC um requisito fundamental para a manutenção do Certificado CFP®. O PEC serve ao interesse público, garantindo que o profissional CFP® está apto a exercer suas atividades, tem domínio pleno dos instrumentos e produtos financeiros no mercado brasileiro e no mercado internacional, conhece os aspectos legais e fiscais dos produtos, e está qualificado para apresentar alternativas adequadas ao perfil do cliente, após definir e avaliar os fatores de risco. O profissional CFP® deve comprovar sua atualização por cursos, seminários, escrevendo artigos e *papers*, ministrando aulas e palestras, e participando de outras atividades. Também será avaliado o comportamento ético do profissional no exercício da profissão, de acordo com o Código de Ética e Responsabilidade Profissional do IBCPF.

Requisitos para o Programa de Educação Continuada

O IBCPF é o instituto responsável por coordenar o Programa de Educação Continuada do profissional CFP®. Sendo assim, somente o IBCPF poderá determinar se um curso, seminário ou outra atividade, atende os objetivos do programa e qual a quantidade de créditos válidos como Educação Continuada.

No ato da associação do profissional ao IBCPF, ele receberá um e-mail com instruções sobre como o profissional deve realizar o lançamento de créditos referentes à Educação Continuada. Devem ser levados em consideração os programas que:

- Estejam relacionados com um ou mais tópicos listados no Programa Detalhado exigido pelo IBCPF;
- Contribuam para o crescimento profissional;
- Sejam conduzidos por profissionais qualificados e reconhecidos;
- Tenham conteúdo atualizado;
- Forneçam diploma ou comprovante;
- Tenham pelo menos 60 minutos de duração;

Manual do Candidato à Certificação CFP®

- Disponibilizem material impresso sobre a programação, organizadores, inscrição e conclusão.

O profissional certificado pelo IBCPF deve:

- Iniciar o Programa de Educação Continuada logo após a sua certificação, que se dá no momento de sua associação ao IBCPF;
- Cumprir o programa de 30 créditos de educação continuada a cada período de 2 anos;
- Cumprir no mínimo 2 horas de créditos em cursos sobre Código de Ética / Padrões de Conduta Profissional.

Qualquer atividade que o profissional tenha feito e que julgue relevante para valer como crédito para o Programa de Educação Continuada do IBCPF, poderá ser lançado no sistema por ele mesmo. O IBCPF se reserva o direito de análise caso a caso. A explicação por escrito justificando a reivindicação é necessária para facilitar a análise do IBCPF, quando solicitada.

Prazo, Carga Horária e Conteúdo

A cada período de dois anos, o profissional CFP® deve comprovar a participação em cursos, seminários ou outras atividades que representem, no mínimo, 30 créditos / horas de dedicação, à sua atualização profissional. O prazo final de lançamento de créditos de Educação Continuada coincide com o mês da renovação da certificação. Para serem válidos, os cursos, seminários ou outras atividades devem ter conteúdo compatível com os tópicos listados no Programa Detalhado do Exame de Certificação CFP®, elaborado pelo IBCPF. Os profissionais devem dedicar no mínimo 2 horas a cursos sobre comportamento ético e padrão de conduta profissional no exercício da profissão (de acordo com o Código de Ética e Responsabilidade profissional do IBCPF). Os créditos são contados por hora de dedicação efetiva ao Programa de Educação Continuada. O conteúdo dos créditos deve ser descrito no ato do lançamento destes, no vencimento do período de 2 anos. Caso o profissional tenha excedido a quantidade mínima de horas exigidas para o Programa de Educação Continuada, as mesmas não são transferidas para períodos subsequentes.

Não cumprindo o Programa de Educação Continuada, o profissional CFP® não poderá renovar sua certificação e assim não poderá mais fazer uso do selo CFP®. Não será concedida prorrogação no prazo de apresentação do relatório de Educação Continuada.

Informações detalhadas do Programa de Educação Continuada fazem parte do Manual de Educação Continuada do profissional CFP®, elaborado e distribuído pelo IBCPF.



Manual do Candidato à Certificação CFP®

4. Contatos

- Realização e Organização do Exame de Certificação CFP® no Brasil:

IBCPF - Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros
Av. Nações Unidas, 8501, 21º Andar - Edifício Eldorado Business Tower
05425-070 São Paulo - SP
Tel: +11 3471-4266
Fax: +11 3471-4240
E-mail: ibcpf@ibcpf.org.br
Website: <http://www.ibcpq.org.br/>

- Aplicação do Exame, Recursos e Publicação dos Resultados do Exame de Certificação CFP® no Brasil:

Fundação Carlos Chagas
Serviço de Atendimento ao Candidato - SAC
Tel: +11 3721-4888
dias úteis, das 9:00 às 17:00 horas
Website: <http://www.concursosfcc.com.br>

- Ouvidoria:

O candidato que não concordar com as condições do exame, pode entrar em contato com a Ouvidoria da Anbima pelo e-mail:

ombudsman@cpa.com.br