



Política Ouvidoria

Setembro / 2022

1. OBJETIVO

Esta Política de Ouvidoria estabelece princípios e diretrizes de gerenciamento relacionados ao componente organizacional de Ouvidoria da SAGITUR.

A Ouvidoria da SAGITUR é um espaço onde clientes e demais usuários de produtos da companhia, podem registrar suas reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pela instituição. A observância e cumprimento das diretrizes desta Política é extensiva e aplicável a todos os clientes e usuários que precisem utilizar o Canal de Ouvidoria e a todos os colaboradores da SAGITUR.

2. PÚBLICO E VIGÊNCIA

Esta Política tem como público alvo todos os Administradores da SAGITUR. Esta política entra em vigor na data de sua publicação e permanece vigente por prazo indeterminado, devendo ser revisada anualmente.

A aprovação desta política e posterior atualizações deverão ser realizada por todos os Diretores da SAGITUR, com a aprovação registrada em ata assinada.

3. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

- Resolução CMN nº 4.860/20.

4. FINALIDADE

A ouvidoria tem por finalidade:

- I. atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
- II. II. atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

A Ouvidoria da SAGITUR acompanhará os seguintes princípios e diretrizes:

- (i) A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da SAGITUR;
- (ii) A Ouvidoria atuará para atender às demandas dos clientes e usuários de seus produtos e serviços que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário.
- (iii) A SAGITUR dará ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive

nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

(iv) A SAGITUR garantirá o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número será:

- I. Divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
- II. Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
- III. Registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria da SAGITUR não está vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (Compliance).

6. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

A principal atribuição da Ouvidoria da SAGITUR é atuar como canal de comunicação entre a instituição e seus clientes e usuários

Versão 4 – setembro/2022

Rua Alcides Lourenço da Rocha, 163 – 5º andar – Cidade Monções - São Paulo / SP

Cep. 04.571-110

Ouvidoria 0800 774 2006 – ouvidoria@sagiturcorretora.com.br

de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, reportando-os à diretoria por meio de relatórios.

A Ouvidoria atuará sob a supervisão da Diretoria de Compliance. Esta linha de reporte não apresenta conflito de interesses ou de atribuições com outras atividades da companhia.

A Diretoria é responsável por garantir que as informações previstas no art. 9º da Resolução CMN nº 4.433/2015, relacionadas à Ouvidoria, constem expressamente no contrato social da SAGITUR.

A SAGITUR designará perante o Banco Central do Brasil os nomes do Ouvidor e do Diretor responsável pela ouvidoria.

6.1 Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da SAGITUR atuará com ética e boa-fé junto a seus clientes, descrevemos abaixo suas responsabilidades no atendimento ao público em geral:

- (i) Atender, registrar o histórico de atendimentos, instruir, analisar as informações relatadas e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, para a tomar as devidas providências adotadas;
- (ii) Prestar esclarecimentos em última instância, as demandas de clientes e usuários de produtos acerca do andamento de suas solicitações, informando o prazo previsto para resposta;
- (iii) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

- (iv) manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e
- (v) Elaborar e encaminhar à auditoria interna e à diretoria da SAGITUR, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

6.2 Sobre o Atendimento da Ouvidoria

Sobre as demandas ou reclamações de clientes ou usuários de produtos, o atendimento prestado pela ouvidoria deve:

- (i) Identificar por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- (ii) Gravar, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivar a respectiva documentação;
- (iii) As demandas recepcionadas pela ouvidoria poderão abranger excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário ou demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;
- (iv) O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de

prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

- (v) As demandas serão analisadas e classificadas pelo ouvidor, que enviará parecer aos clientes ou usuários de produtos dentro do prazo regulamentar, juntamente com os fundamentos da classificação da demanda como procedente ou improcedente;
- (vi) O prazo é contado a partir da data de abertura da demanda.

6.3 Sobre os Controles Internos da Ouvidoria

A SAGITUR manterá sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a: Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

- (i) Controlar o prazo de resposta;
- (ii) As informações registradas em sistemas de informação devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data do protocolo da ocorrência.

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

O horário de atendimento da Ouvidoria será de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis). Para atendimento às demandas dos clientes e demais usuários de produtos da SAGITUR, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- (i) Ligação gratuita para o telefone: 0800-774-2006

- (ii) (ii) E-mail para o endereço eletrônico:
ouvidoria@sagiturcorretora.com.br
- (iii) (iii) Abertura de chamado através do site:
www.sagiturcorretora.com.br

8. CERTIFICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

A SAGITUR é responsável por garantir que os integrantes da ouvidoria sejam aptos em exame de certificação, organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Adicionalmente, a companhia é responsável pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.

9. RELATÓRIO DE OUVIDORIA

O diretor responsável pela ouvidoria elaborará relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas data-base de 30 de junho e 31 de dezembro, o qual deverá ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição. Serão divulgadas, semestralmente, no sítio eletrônico na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria