


	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	1 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Procedimento de Ouvidoria



Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	2 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Sumário:

01. Objetivo.....	3
02. Abrangência / Áreas Envolvidas.....	3
03. Responsabilidades.....	3
03.01. Responsáveis pela execução deste Procedimento Operacional.....	3
03.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução das atribuições deste Procedimento Operacional.....	3
03.03. Responsáveis pela manutenção deste Procedimento Operacional.....	4
04. Procedimentos.....	4
04.01. Indicação do Ouvidor Responsável e do Diretor Responsável pela Ouvidoria.....	4
04.02. Divulgação da Ouvidoria.....	4
04.03 Classificação de demandas.....	5
04.04. Informações a serem prestadas pelos clientes e usuários de serviços na abertura de demandas.....	5
04.05. Arquivamento de demandas.....	6
04.07. Casos de Prioridade de Atendimento.....	6
04.08. Avaliação de Atendimento.....	6
05. Sistemas Utilizados.....	7
06. Considerações Finais.....	7
07. Legislação / Regulação Relacionada.....	8
08. Referência Interna.....	8
09. Glossário.....	8
10. Controle de Versões.....	8
11. Aprovações.....	8
12. Anexos.....	9

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	3 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

01. Objetivo

A hEDGEpoint Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("DTVM"), em conformidade com as exigências regulatórias, produziu e manterá este Procedimento de Ouvidoria ("Procedimento") atualizado, com o objetivo de **padronizar e dar publicidade aos procedimento de funcionamento da Ouvidoria da DTVM**, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da DTVM.

02. Abrangência / Áreas Envolvidas

O Procedimento aplica-se especificamente à **Ouvidoria**.

A **alegação de desconhecimento das regras não será aceita como justificativa** no caso de quaisquer inconformidades com o Procedimento ou obrigações que forem informadas aos colaboradores cobertos pelo Procedimento, por qualquer meio.

03. Responsabilidades

03.01. Responsáveis pela execução deste Procedimento Operacional

Serão responsáveis pela **observância e execução** deste Procedimento Operacional o(s) **Ouvidor(es)**.



03.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução das atribuições deste Procedimento Operacional

O cumprimento da política e dos procedimentos da Ouvidoria deverá ser verificado em três (3) níveis:

- I. Pelo(s) próprio(s) Ouvidor(es);
- II. Pela Área de Controles Internos;
- III. Pela Auditoria Interna.

No primeiro nível, a identificação e a correção de deficiências verificadas por **qualquer colaborador**, seja(m) o(s) Ouvidor(es) ou não, ocorrerá mediante anuência ou determinação do Diretor de Responsável pela Ouvidoria, que **não poderá se omitir, negar ou não determinar a correção sem relevante justificativa**.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	4 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Nos outros dois níveis, a verificação e a correção deverão seguir as regras constantes dos respectivos procedimentos de cada área, sendo que os apontamentos de deficiências deverão constar respectivamente do **Relatório de Controles Internos** e do **Relatório de Auditoria Interna**.

A área de **Controles Internos** verificará a **efetividade** dos controles existentes neste Procedimento, em função intermediária entre a própria Ouvidoria e a Auditoria Interna.

A **Auditoria Interna** conduzirá a **análise e avaliação da adequação/eficácia** deste Procedimento no âmbito da Ouvidoria.

03.03. Responsáveis pela manutenção deste Procedimento Operacional

O(s) Ouvidor(es) e o Departamento Jurídico será(ão) responsável(is) pela manutenção e constante atualização deste Procedimento.

04. Procedimentos

04.01. Indicação do Ouvidor Responsável e do Diretor Responsável pela Ouvidoria

A Diretoria Executiva da DTVM indicará o(s) **responsável(is) pela Ouvidoria ("Ouvidor(es)")** junto à CVM e ao Banco Central do Brasil ("BACEN"), devendo também indicar o nome do **Diretor Responsável pela Ouvidoria**, ambos deverão ser **vinculados à DTVM**.



O Diretor Responsável pela Ouvidoria pode desempenhar outras funções na DTVM, inclusive a de Ouvidor, **exceto a de Diretor de administração de recursos de terceiros**. Nas situações em que o(s) Ouvidor(es) desempenhe outra atividade na DTVM, **essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições**.

O(s) Ouvidor(es) será(ão) indicado(s) pela Diretoria Executiva **somente mediante certificado que comprove aptidão para o exercício da função**, por meio de aprovação em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O mandato do(s) Ouvidor(es) indicados pela Diretoria Executiva terá **prazo indeterminado**, nos termos do Estatuto Social da DTVM.

04.02. Divulgação da Ouvidoria

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	5 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

A DTVM deverá **garantir ampla divulgação a respeito da existência da Ouvidoria e seus canais de atendimento**, bem como fornecer informações completas acerca da sua finalidade, suas atribuições e formas de utilização e acesso.

A divulgação dará-se-à:

- em local e formato **visível ao público nas dependências da DTVM**;
- no **website** da DTVM; e
- nos **extratos, comprovantes**, inclusive eletrônicos, **contratos** formalizados com os clientes e usuários de serviços da DTVM, **materiais de propaganda e de publicidade** e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos serviços da DTVM.

Os **dados cadastrais, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas** da Ouvidoria deverão estar sempre **atualizados no website** da DTVM.

04.03 Classificação de demandas

As demandas de clientes e usuários de serviços e produtos da DTVM, quando recebidas pela Ouvidoria, **serão identificadas por meio de número de protocolo**, o qual deve ser fornecido ao demandante.

Os protocolos obedecerão ao seguinte formado: AAAAMMDD – X, sendo:

AAAA: o ano da demanda recebida;

MM: o mês da demanda recebida;



DD: o dia da demanda recebida;

X: numeração da demanda, iniciando-se em 01.

04.04. Informações a serem prestadas pelos clientes e usuários de serviços na abertura de demandas

- Nome completo (caso assim escolha o demandante);
- Descrição completa da situação que ensejou o contato com a Ouvidoria;
- Meios de contato com o demandante (caso este escolha se identificar);

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	6 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

04.05. Arquivamento de demandas

As informações referentes às demandas recebidas dos clientes e usuários de produtos e serviços da DTVM, bem como as providências adotadas, serão arquivadas pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos**, a contar do protocolo da demanda.

04.06. Prazos de atendimento

O prazo de atendimento da Ouvidoria **não deverá ultrapassar 10 dias úteis, contados a partir da data de protocolo da demanda**, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, desde que **de forma justificada** e que seja o demandante informado, determinando-se que o número de prorrogações está limitado a 10% do total de demandas no mês.

O prazo determinado supra **deverá ser informado ao demandante** quando do envio do protocolo acusando o recebimento da demanda.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo estabelecido por este Procedimento, a Ouvidoria deve, dentro deste prazo, (i) comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que **não pode ser superior ao prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da comunicação** e (ii) comunicar à CVM as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções..



04.07. Casos de Prioridade de Atendimento

Serão consideradas demandas com prioridade de atendimento:

- Reclamações em relação a serviços que estejam sendo prestados ou utilizados;
- Denúncias envolvendo crimes; e
- Denúncias envolvendo condutas que possam lesar a própria DTVM, seus clientes ou usuários de serviços, e/ou terceiros.

04.08. Avaliação de Atendimento

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	7 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Após a conclusão de atendimento de cada demanda, em até 1 dia útil, a DTVM encaminhará ao demandante Avaliação de Atendimento, de modo a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

O modelo de Avaliação de Atendimento vigente pode ser acessado no QR code abaixo ou [neste link](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ysvJkQoelUODTIUwR2T-mBWDq55iz-tDhHpMiwxsJEtUQVRWMUzszWEhaNDEyQzBWU0Q2N0tIQ0RQQi4u) (<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ysvJkQoelUODTIUwR2T-mBWDq55iz-tDhHpMiwxsJEtUQVRWMUzszWEhaNDEyQzBWU0Q2N0tIQ0RQQi4u>):



Os resultados das Avaliações de Atendimento devem ser semestralmente divulgados no website da DTVM.

05. Sistemas Utilizados

Não aplicável.



06. Considerações Finais

A infração ao presente Procedimento dará motivos a ações disciplinares, devendo a penalidade a ser aplicada observar a gravidade da infração, podendo resultar inclusive em rescisão do contrato de trabalho ou de serviços.

Consideraremos evento de incidente operacional, qualquer situação que tenha ocorrido e que possa ocasionar problemas na execução dos processos relacionados a este Procedimento. São exemplos de Eventos de Incidente Operacional: indisponibilidade de sistemas, problemas na integridade da informação, erros de digitação e outros. Todo evento deverá ser reportado, independente da sua correlação com perda financeira, ao Gerente responsável pelo processo e as Áreas de Compliance e Risco para o adequado tratamento, classificação e eventual reporte em níveis de alçada superior.

Este documento é de uso interno, podendo, em determinadas situações ser disponibilizado a terceiros, através da aprovação prévia por escrito do Departamento de Compliance. Em sendo

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	8 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

necessário o envio, este Procedimento deverá ser enviado, exclusivamente, por meio físico ou meio digital em formato “PDF”.

Os documentos relativos ao cadastro, avaliações internas de risco, operações, gravações, trilhas de auditoria, testes de controle, recomendações de melhoria dos processos, planos de ação e relatórios de avaliação de efetividade devem ser arquivados pelo período mínimo de 10 (dez) anos a partir do encerramento da conta ou da conclusão da última transação realizada pelo cliente.

07. Legislação / Regulação Relacionada

- Resolução CMN n° 4.860/2020;
- Resolução CVM n° 43/2021.

08. Referência Interna

- Política de Ouvidoria (POL-LEG/BR-003).

09. Glossário

Não Aplicável.

10. Controle de Versões

Versão	Data	Histórico	Autor	Validade
1	01/01/2022	Criação do Documento	Jurídico	1 ano

11. Aprovações



Diretoria Executiva

Sérgio Ramos Lenharo – Diretor Executivo

DocuSigned by:

551897CBA04C452...

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Procedimento Operacional	PRO-LEG/BR-003	9 / 9
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Procedimento de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Flávio Fukumoto – Diretor Executivo (Diretor
Responsável pela Ouvidoria)

DocuSigned by:
Flávio Fukumoto
A32ACD193E75494...

12. Anexos

Não aplicável.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2022	Data: 17/12/2022	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		