

# Política de Ouvidoria

Controle do Documento			
<b>Código:</b>	POL_POUV_01	<b>Periodicidade:</b>	Anual
<b>Criação:</b>	01 de junho de 2023	<b>Gestão:</b>	Compliance
<b>Revisão:</b>	01 de novembro de 2023	<b>Versão:</b>	V 2.0
<b>Elaborador:</b>	Rita Franceschi	<b>Aprovador(es):</b>	Caio Rizk
<b>Revisor:</b>	Marcelo Halmel	<b>Classificação:</b>	USO EXTERNO

## Sumário

1. Objetivo .....	3
2. Abrangência .....	3
3. Vigência .....	3
4. Descrição das Regras e Procedimentos.....	3
4.1. Princípios Gerais e Ouvidoria Responsável .....	3
4.2. Atribuições .....	4
5. Canais de Atendimento .....	5
6. Fluxo de Atendimento .....	5
7. Obrigações Legais.....	7
8. Critério de Designação, Destituição e do Tempo de Duração do Mandato do Ouvidor...	7

Classificação do documento:

Confidencial       Restrito       Interno       Público

## Política de Ouvidoria

### 1. Objetivo

A Política de Ouvidoria (“política”) da MONTE BRAVO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“Monte Bravo”) tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria, nos termos da regulamentação aplicável, em especial normas expedidas pelo CMN, Bacen e CVM.

### 2. Abrangência

As diretrizes e procedimentos estabelecidos no desenvolvimento da presente política são aplicáveis a todos integrantes, clientes, terceiros, parceiros de negócio e prestadores de serviços, que eventualmente entendam necessário recorrer a segunda instância de atendimento (Canal de Ouvidoria).

### 3. Vigência

A presente política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria e deve ser revisada anualmente ou em prazo inferior, caso necessário. Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida a Diretoria, que poderá alterá-la quando houver determinação expressa nesse sentido por parte dos órgãos reguladores, diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias, ou quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alteração na diretriz descrita.

### 4. Descrição das Regras e Procedimentos

#### 4.1. Princípios Gerais e Ouvidoria Responsável

A Monte Bravo mantém estrutura organizacional de Ouvidoria com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre as empresas e os clientes usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Sua estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da Monte Bravo, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

A Monte Bravo mantém condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, assegurando o acesso às informações necessárias. A Ouvidoria observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos

processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as reclamações, sugestões e elogios manifestados por seus clientes, fornecedores e parceiros.

A Monte Bravo designou perante o BACEN os nomes do Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política. Também foi designado, pela Monte Bravo, o Diretor responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

#### 4.2. Atribuições

São atribuições da Ouvidoria:

- Registrar as demandas dos clientes e prestar atendimento referente aos produtos e serviços da Monte Bravo que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento e histórico de suas demandas, providências adotadas e prazos para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;
- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos da Monte Bravo para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Implementar e divulgar às áreas impactadas da Monte Bravo relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação;
- Atuar como mediador de conflitos entre a Monte Bravo e os reclamantes;
- Manter a Diretoria 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;
- Elaborar e encaminhar à auditoria interna e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;
- Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria à clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

---

Classificação do documento:

Confidencial     Restrito     Interno     Público

## 5. Canais de Atendimento

A Monte Bravo divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria.

A política estará disponível no site da Monte Bravo ([www.montebravo.com.br](http://www.montebravo.com.br)), em atendimento às exigências regulatórias.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- Assuntos relacionados a Monte Bravo Investimentos, telefone: 08007280053 (ligação gratuita);
- Via formulário no site: [www.montebravo.com.br](http://www.montebravo.com.br)
- Correspondência física para o endereço: Min. Jesuíno Cardoso, 454 – 9º andar | Vila Nova Conceição | CEP 04544-051 – São Paulo – SP.

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

A Ouvidoria da Monte Bravo atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor reportando-se diretamente a Diretoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis nos sites da Monte Bravo, em suas dependências, destinadas ao atendimento de clientes nos escritórios parceiros, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

## 6. Fluxo de Atendimento

O atendimento das reclamações deve, inicialmente, ser realizado pelos canais de atendimento, incluído o SAC.

Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o reclamante deve:

- Ter uma ocorrência/caso/protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução, a partir de 3 (três) dias úteis, sobre o mesmo assunto;
- Ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;

---

Classificação do documento:

Confidencial     Restrito     Interno     Público

- Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;
- Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/CVM/Imprensa/Mídia), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.
- Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

Caso o cliente não fique satisfeito com o atendimento e a solução apresentada, a Ouvidoria será acionada e solicitará ao cliente o protocolo de atendimento dos canais primários, de modo a garantir o fluxo correto das demandas e o cumprimento desta Política.

Em todos os canais de atendimento, é necessário que o cliente informe o seu código de cliente ou CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A reclamação do cliente será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas comerciais/operacionais e/ou Assessor de Investimentos solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente.

Com as informações do caso, a Ouvidoria classificará a demanda verificando eventual prioridade na análise do caso e justificará o seu parecer ao cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis, com todos os fundamentos que a levaram a julgar como procedente ou improcedente.

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria oriunda do Banco Central do Brasil não poderão ultrapassar o prazo máximo de atendimento de 10 (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.

Os casos recebidos diretamente na Ouvidoria via CVM, obedecerão aos prazos máximos de atendimento da Ouvidoria de 15 (quinze) dias, podendo chegar a 60 (sessenta) dias apenas quando se tratar de demanda relativa à fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, nos termos do artigo 7º, parágrafo 2º, inciso I, da Instrução CVM nº 43/21.

Tais prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. O atendimento será gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

---

Classificação do documento:

Confidencial       Restrito       Interno       Público

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, excepcionalmente, a Ouvidoria comunicará ao cliente, dentro do prazo limite inicial, as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional necessário para a resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial, só poderá ser prorrogado uma única vez e deverá ser contado a partir da comunicação de extensão ao cliente.

## 7. Obrigações Legais

O(a) Ouvidor(a) responsável nomeado(a) está devidamente registrado(a) junto ao BACEN, via sistema UNICAD e na CVM.

O Ouvidor deve elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da Monte Bravo, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega do relatório, contendo:

- a. Qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria;
- b. Dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos de Ouvidoria;
- c. Estatísticas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior.

Para a Monte Bravo, o Diretor responsável pela Ouvidoria, por sua vez, é responsável por elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, no prazo de 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre. O conteúdo do relatório deve estar de acordo com a regulamentação aplicável.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, bem como os relatórios semestrais permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Em situação de conflito de interesse, o integrante da ouvidoria não poderá atuar na reclamação. Nestes casos a análise deverá ser realizada diretamente pelo Ouvidor.

Na hipótese de conflito de interesse que se der em relação ao Ouvidor, o caso deverá ser submetido a análise do diretor de Ouvidoria.

## 8. Critério de Designação, Destituição e do Tempo de Duração do Mandato do Ouvidor

A Diretoria da Monte Bravo indicará funcionário para ocupar o cargo de Ouvidor. São atributos necessários ao exercício do cargo de Ouvidor: (i) possuir elevado padrão ético e moral, capaz de lhe garantir conduta imparcial e senso de justiça; (ii) trabalhar com

---

Classificação do documento:

Confidencial     Restrito     Interno     Público

senso de igualdade, transparência, integridade e respeito; (iii) exercer sua atividade com coerência, independência e autonomia e ter o compromisso na busca de soluções efetivas; (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade; e (v) possuir certificação válida para o exercício da atividade conforme normas vigentes. Caso, no exercício da função de Ouvidor, seja constatada qualquer irregularidade, improbidade ou situação de conflito que implique em risco de imagem da Monte Bravo ou prejuízo aos clientes e usuários da Monte Bravo, o Ouvidor será destituído de suas funções e imediatamente substituído. O desempenho do Ouvidor será avaliado de forma permanente pela Diretoria.

---

Classificação do documento:

Confidencial       Restrito       Interno       Público