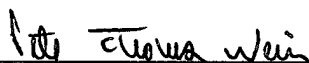
	Manual de Normas Internas	Páginas: Página 1 de 9 Data de emissão: 28/07/2010 Data da atualização: 11/11/2020
Nome do Documento: OUVIDORIA – V.9	Código de Acesso: MNI – 003/2010	

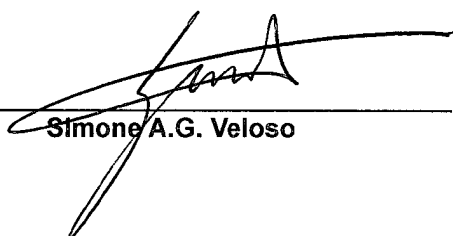
Visando manter a SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda. em conformidade com os princípios de Controles Internos de acordo com a Resolução 2554/98 e Circular 3467/09 do Banco Central do Brasil, as leis e regulamentações que regem o Sistema Financeiro Nacional e as melhores práticas de Governança Corporativa, a Diretoria Executiva determina que esta norma seja amplamente divulgada aos departamentos competentes, assim como determina aos mesmos departamentos a aderência imediata quanto às regras contidas neste manual.


Toda e qualquer não conformidade deverá ser reportada à esta Diretoria pelo Departamento de Compliance, para que as ações corretivas sejam tomadas de imediato.

Aprovamos este Manual de Normas Internas na data de sua emissão:


Peter Thomas G. Weiss


Fabiana A.M. Bergamini


Simone A.G. Veloso

	Manual de Normas Internas	Páginas: Página 2 de 9 Data de emissão: 28/07/2010 Data da atualização: 11/11/2020
Nome do Documento: OUVIDORIA – V.9	Código de Acesso: MNI – 003/2010	

OBJETIVO

Normatizar as atividades de Ouvidoria.

Leis, regulamentos e normas internas, **e seus desdobramentos**, referenciadas dos quais todos os colaboradores, sejam estes funcionários ou terceiros, devem ter **pleno conhecimento** para a realização de suas funções.

BASE LEGAL

Resolução Banco Central nº 4860
ICVM 529

ÁREAS ENVOLVIDAS:

- Todas

Fluxo de atendimento ao cliente:

Atenção: Corroborando com as normas do Bacen e CVM que versam sobre o assunto, a Ouvidoria é o último recurso a ser indicado aos clientes para a resolução das demandas.

1º atendimento – Departamento responsável pelo assunto em questão;
2º atendimento – SAC via fone 3048-9905 ou sac@slw.com.br;
3º atendimento – Ouvidoria via fone 0800-7243004 ou ouvidoria@slw.com.br

A Ouvidoria é a **última instância** de atendimento para as demandas do cliente.

Caberá aos Departamentos responsáveis pela demanda do cliente, a devida **comprovação documental** dos esforços para o correto atendimento. Deverão ser enviadas para a Ouvidoria as ligações telefônicas, e-mails, cartas via AR, ou outros instrumentos que possam comprovar os esforços para a resolução das demandas.

A Ouvidoria sempre avaliará de modo **imparcial** as ocorrências, buscando meios de conciliação entre as partes.

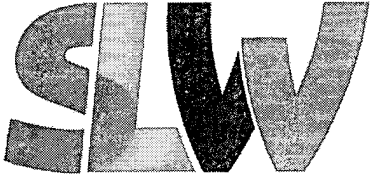
Os resultados e pareceres sempre serão documentados, conforme facultam as normas vigentes, e levados a conhecimento da Diretoria.

Estrutura

Conforme faculta a Legislação vigente, esta Sociedade Corretora optou por firmar convênio com a Ancor, Associação Nacional das Corretoras através da contratação do Sistema Intergrall, para o serviço de atendimento e assessoramento através de um (0800) personalizado. A estrutura desta instituição é composta de um diretor, e de um ouvidor, já registrados no UNICAD, estrutura adequada para o volume e complexidade operacional atual.

Sistema de acesso via 0800

A SLW contratou para os serviços de discagem direta gratuita **0800-7243004**, o sistema "Intergrall

	Manual de Normas Internas	Páginas: Página 3 de 9 Data de emissão: 28/07/2010 Data da atualização: 11/11/2020
Nome do Documento: OUVIDORIA – V.9		Código de Acesso: MNI – 003/2010

URANET”, da empresa URANET, Projetos e Serviços Ltda. (www.intergrall.com.br), via convênio com a ANCOR (Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias).

Divulgação

O acesso à Ouvidoria da SLW é divulgado pelos seguintes meios:

- Telefone de acesso gratuito 0800;
- Correio eletrônico disponibilizado no site da Instituição;
- Inserção do telefone 0800 nas comunicações aos clientes.

Elaboração de Relatórios

Da prestação de informações Resolução Bacen 4860:

Artigo 12: O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

Artigo 13: As instituições devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

Relatório Semestral Ouvidoria ICVM 529:

Artigo 12: O Ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada semestre.

Procedimentos no Atendimento

Recebimento das Reclamações

- Ouvidoria
Acolher a reclamação do cliente ou usuário de produto ou serviço encaminhado por meio do serviço de discagem gratuita (DDG800) por e-mail ou carta.


Obter os dados de qualificação do reclamante e da ocorrência de forma a permitir sua análise pela Ouvidoria / Setores da Instituição.

Atender a solicitações dos reclamantes a respeito do andamento de suas demandas e das providências adotadas.

Acessar diariamente a base de dados do sistema, verificando a existência de novas reclamações.

Encaminhar a reclamação via e-mail ao Responsável pelo Setor diretamente envolvido com o produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento, onde deve constar:

- O nº de protocolo da reclamação e as informações recebidas do cliente/usuário;


	Manual de Normas Internas	Páginas: Página 4 de 9
		Data de emissão: 28/07/2010 Data da atualização: 11/11/2020
Nome do Documento: OUVIDORIA – V.9		Código de Acesso: MNI – 003/2010

- A data limite para resposta, a qual não pode ultrapassar 10 dias úteis; e
 - As informações e documentos a serem fornecidos à Ouvidoria.
- o Encaminhar o relatório semestral ao Diretor responsável pela Ouvidoria, recebendo-o de volta com os devidos despachos e mantendo-o em arquivo na Ouvidoria pelo prazo de 5 (cinco) anos, à disposição do BACEN.
- Diretor Responsável pela Ouvidoria deverá:
 - o Elaborar nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro e, sempre que identificada ocorrência relevante, relatório relativo às atividades da Ouvidoria, com a seguinte estrutura e conteúdo:
 - Seção descritiva:
 - ❖ Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria.
 - ❖ Adequação da estruturada Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidencia das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários, a logística implantada, aos equipamentos, as instalações e rotinas utilizadas.
 - ❖ Detalhamento das proposições da Ouvidoria à Diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas;
 - ❖ Avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação;
 - Seção estatística:
 - ❖ Contendo informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período a extraídas do sistema Intergrall;
 - ❖ Segmentadas por PF e PJ, por estado ao qual se vincula a dependência envolvida na reclamação por tema (produto, serviço ou assunto), bem como qualificada com improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação; e
 - ❖ Segregadas por mês e totalizadas compreendendo o período exigido na regulamentação em vigor.
 - o Submeter o relatório ao exame da auditoria externa, obtendo sua manifestação acerca da adequação de estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria, bem como sobre o cumprimento dos demais requisitos da Resolução 4.433 do BACEN;
 - o Obter, ainda, parecer da auditoria de controles internos e submeter o relatório à Diretoria.

Certificação e Qualificação dos Integrantes da Ouvidoria - Resolução Bacen nº 4860:

Artigo 15: As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

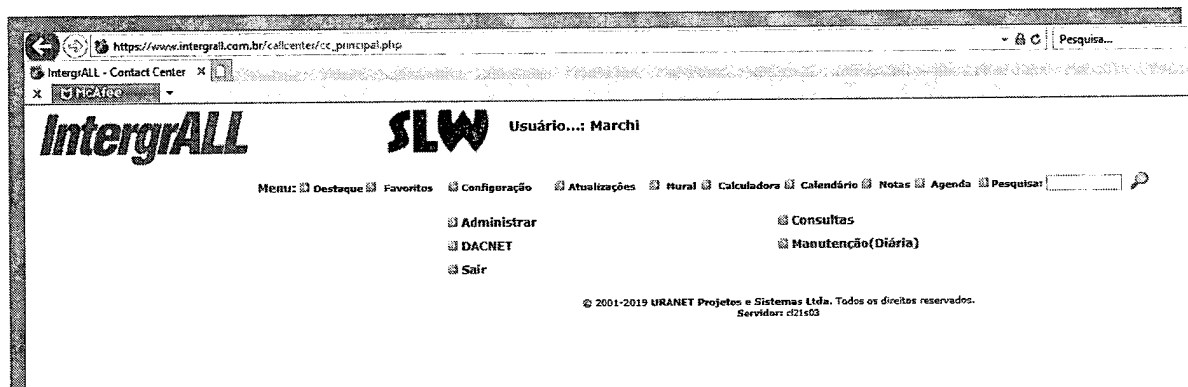
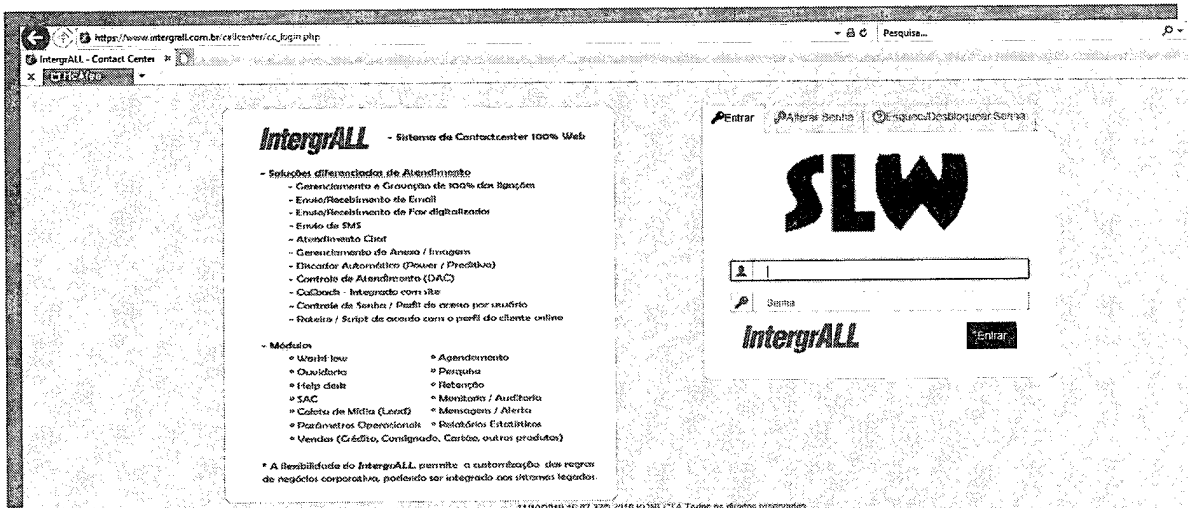
Segregação de Função:

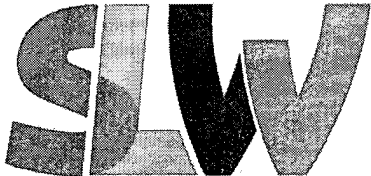
	<h1>Manual de Normas Internas</h1>	<p>Páginas:</p> <p>Página 5 de 9</p> <p>Data de emissão: 28/07/2010</p> <p>Data da atualização: 11/11/2020</p>
		<p>Nome do Documento:</p> <p>OUIDORIA – V.9</p>

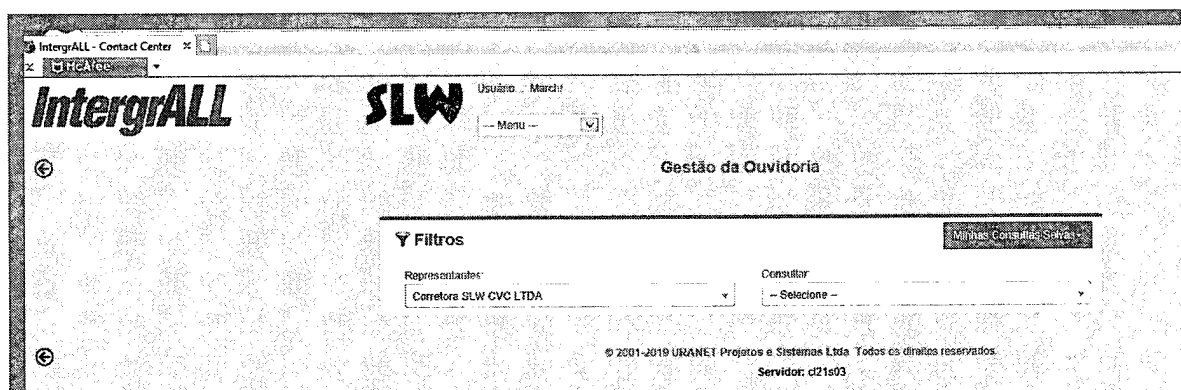
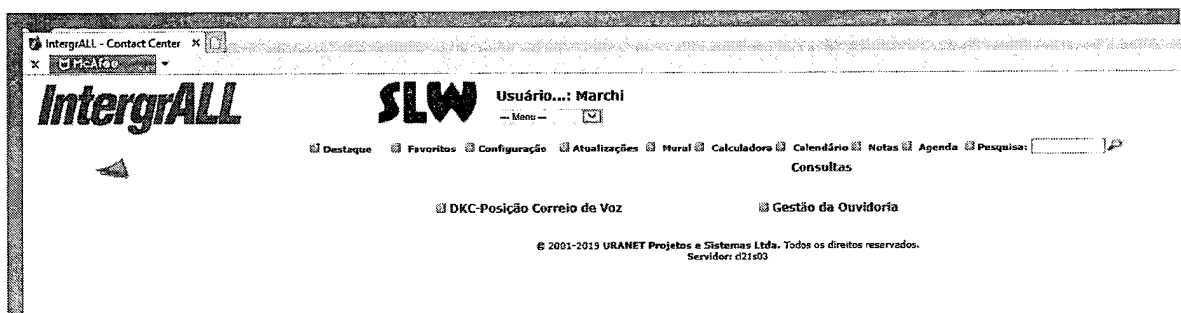
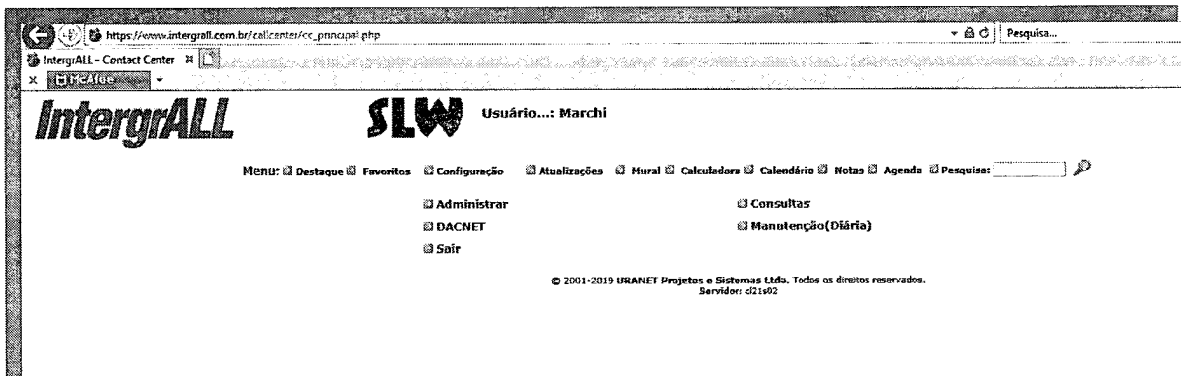
O Diretor responsável pela Ouvidoria deve ser distinto daquele que cuida da administração de recursos de terceiros.

Art. 4 Parágrafo Único – A ouvidoria não pode estar 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).

TELAS SISTEMA INTERGRALL – URANET



	Manual de Normas Internas	Páginas: Página 6 de 9
		Data de emissão: 28/07/2010 Data da atualização: 11/11/2020
Nome do Documento: OUVIDORIA – V.9	Código de Acesso: MNI – 003/2010	





Manual de Normas Internas

Páginas:

Página 7 de 9

Data de emissão:

28/07/2010

Data da atualização:

11/11/2020

Nome do Documento:

OUIDORIA – V.9

Código de Acesso:

MNI – 003/2010

IntegriALL - Contact Center

IntegriALL SLW

Usuário: ... Marchi

Menu

Gestão da Ouvidoria

Minha Consulta Salva

Filtros

Representantes: Corretora SLW CVC LTDA

Serviço: Ouvidoria

Consultar: Serviço

Selecionar

Objetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidor: d21e04

IntegriALL - Contact Center

IntegriALL SLW

Usuário: ... Marchi

Menu

Gestão da Ouvidoria

Minha Consulta Salva

Filtros

Representantes: Corretora SLW CVC LTDA

Serviço: Ouvidoria

Consultar: Serviço

Selecionar

Hierarquia

Responsável: Ouvidor

Consultar: SLW CVC LTDA

Motivo: TODOS

Visão

Relatório: Motivo

Coluna: Data

Tabela: Qtd de Eventos

Qtd de Eventos: Qtd % Horizontal % Vertical

Título: Título Horizontal Título Vertical

Consultar

© 2001-2019 URANET Projetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidor: d21e05

IntegriALL - Contact Center

IntegriALL SLW

Usuário: ... Marchi

Menu

Gestão da Ouvidoria

Minha Consulta Salva

Filtros

Representantes: Corretora SLW CVC LTDA

Serviço: Ouvidoria

Consultar: Serviço

Selecionar

Hierarquia

Responsável: Ouvidor

Consultar: SLW CVC LTDA

Motivo: TODOS

Visão

Relatório: Motivo

Coluna: Data

Tabela: Qtd de Eventos

Qtd de Eventos: Qtd % Horizontal % Vertical

Título: Título Horizontal Título Vertical

Consultar



Manual de Normas Internas

Páginas:

Página 8 de 9

Data de emissão:

28/07/2010

Data da atualização:

11/11/2020

Nome do Documento:

OUVIDORIA – V.9

Código de Acesso:

MNI – 003/2010

IntegrrALL SLW Usuário...: Marchi
- Menu -

[Destaque](#) [Favoritos](#) [Configuração](#) [Atualizações](#) [Mural](#) [Calculadora](#) [Calendário](#) [Notas](#) [Agenda](#) [Pesquisa:](#)

Administrar.

[Controle de Usuários](#) [Exportação de Dados BACEN](#)

[NC-Manutenção de Entidades](#)

© 2001-2019 URANET Projetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidor: d21s04

IntegrrALL SLW Usuário...: Marchi
- Menu -

[Destaque](#) [Favoritos](#) [Configuração](#) [Atualizações](#) [Mural](#) [Calculadora](#) [Calendário](#) [Notas](#) [Agenda](#) [Pesquisa:](#)

Manutenção(Diária).

[Baixar Evento Ouvidoria](#) [Inclusão de Eventos](#)

© 2001-2019 URANET Projetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidor: d21s01

IntegrrALL SLW Usuário...: Marchi
- Menu -

Baixa de Evento

Representante:	Ouvidoria
Operação:	Registro de Evento Ouvidoria Rec
Situação:	Pendente de Qualificação
Responsável:	Ouvidor
Corretora:	SLW CVC LTDA
Motivo:	TODOS

[Procurar](#)

© 2001-2019 URANET Projetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidor: d21s04



Manual de Normas Internas

Páginas:

Página 9 de 9

Data de emissão:

28/07/2010

Data da atualização:

11/11/2020

Nome do Documento:

OUIDORIA – V.9

Código de Acesso:

MNI – 003/2010



Usuário...: Marchi



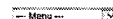
Baixa de Evento

Representante:	Ouidora
Operação:	Seleção
Situação:	Resposta de Ouidoria
Responsável:	Agencia - SLW CYC LTDA
Corretora:	SLW CYC LTDA
Motivo:	TODOS

© 2001-2019 URANET Projetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidores: d12104



Usuário...: Marchi



Inclusão de Eventos

Nome:	
Tipo de Pessoa:	-- Seleção --
CPF/CNPJ:	
Cod.Cliente:	
E-Mail:	
Origem:	0600
TELEFONES	
Rua/Detector:	
Outros:	
Cont:	
Responsável:	Ouidor
Corretora:	SLW CYC LTDA
Motivo:	TODOS
Ocorrência:	

© 2001-2019 URANET Projetos e Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.
Servidores: d12101