

**1. CONTEÚDO DESTE DOCUMENTO**

Contém as diretrizes que norteiam as atividades relativas a Ouvidoria da **Uniletra Corretora** que tem como missão representar os interesses dos seus clientes, gerenciando conflitos potenciais no sentido de encontrar soluções comuns. A presente política aborda os seguintes itens:

- Aplicação e Objeto
- Princípios Gerais
- Regras de Conduta
- Prazos para Atendimentos no Canal de Ouvidoria
- Canal de Atendimento da Ouvidoria
- Divulgação

**2. CANCELAMENTO / SUBSTITUIÇÃO / ALTERAÇÃO**

Não se aplica

**3. CARACTERÍSTICAS GERAIS****3.1. Aplicação e Objeto**

Pelo presente documento a **Uniletra Corretora**, vêm, nos termos da Instrução CVM Nº 529/2012, resolução nº 3849/10 e Circular 3503/10 do Bacen e posteriores atualizações, definir sua Política de Ouvidoria.

A presente Política de Ouvidoria aplica-se a clientes que desejam rever as soluções propostas às reclamações apresentadas anteriormente aos canais de apoio da Corretora.

O objetivo desta Política é assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos de seus clientes.

A presente Política de Ouvidoria não se aplica aos casos de solicitações de produtos e serviços convencionais de responsabilidade dos demais canais de apoio da Uniletra Corretora.

**3.2. Princípios Gerais**

Buscar garantir os direitos dos clientes, dando tratamento apropriado às reclamações e intermediando adequadamente eventuais conflitos não solucionados pelo atendimento habitual de forma ética e imparcial.

**3.3. Regras de Conduta**

A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

- I – Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- II – Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- III – utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

Edição	Emissão	Revisão	Aprovação	Página
1ª	Março/2015	Diretoria		1 / 2

Grupo  
**POLÍTICAS**Código  
**POL-07**Assunto  
**POLÍTICA DE OUVIDORIA**

IV – Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas, de forma completa e precisa, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico.

Caso o objeto da demanda apresentada pelo cliente seja de competência de outra instituição, nos termos do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve:

I – Informar o cliente deste fato; e

II – Sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

### 3.4. Prazos para Atendimentos no Canal de Ouvidoria

Prazos máximos para atendimento da Ouvidoria:

I – Não devem ultrapassar o prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data do protocolo da demanda, exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, quando não devem ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias; e

II – Devem ser informados ao demandante quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de que trata o Art.5º, inciso I do § 1º da inst.CVM 529/2012, a Ouvidoria deve, dentro deste prazo, comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior ao prazo de que trata o inciso I do § 2º da inst. CVM 529/2012 a contar da data da comunicação.

Em virtude da natureza dos clientes atendidos pela Uniletra Corretora, todos os casos serão tratados igualmente, sem estabelecimento de prioridade, não havendo formulário padronizado para atendimento as demandas.

### 3.5. Canal de Atendimento da Ouvidoria

O acesso ao Canal de Ouvidoria se dará através:

- Telefone 0800-7216000 (DDG);
- Correspondência física para o endereço: Avenida Princesa Isabel, 478, 3º andar do prédio do Call Center do Grupo Dadalto, Centro Vitória/ES.
- E-mail para o endereço de correio eletrônico: [ouvidoria@uniletra.com.br](mailto:ouvidoria@uniletra.com.br) ;
- Formulário no site da Uniletra Corretora: [www.uniletra.com.br](http://www.uniletra.com.br) .

O Canal de Ouvidoria estará em operação de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

### 3.6. Divulgação

A presente Política de Ouvidoria encontra-se disponível, em sua versão integral e atualizada, no endereço eletrônico [www.uniletra.com.br](http://www.uniletra.com.br).

Edição	Emissão	Revisão	Aprovação	Página
1ª	Março/2015		Diretoria	2 / 2