



# Política de Ouvidoria



# POLÍTICA DE OUVIDORIA

---

## OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes corporativas, princípios, procedimentos e critérios para o funcionamento da Ouvidoria da Instituição, garantindo que todos os usuários — clientes, parceiros, investidores e demais partes interessadas — tenham acesso a um canal independente, transparente e imparcial para o registro de reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias.

## ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todas as áreas, colaboradores, prestadores de serviço e demais representantes que mantenham contato ou forneçam informações à Ouvidoria. Estende-se a todas as manifestações recebidas por usuários externos que recorrerem à Ouvidoria após atendimento prévio pelos canais tradicionais da empresa.

## VIGÊNCIA

Esta Política tem a vigência de dois anos a partir de sua publicação, devendo ser revisada e atualizada em caso de alterações de normativos ou mudança significativa nas atividades de ouvidoria.

## DIRETRIZES

A atuação da Ouvidoria observará os seguintes princípios e orientações:

- Independência: decisões tomadas sem interferências internas.
- Imparcialidade: análises baseadas em fatos e evidências.
- Transparência: comunicação clara sobre procedimentos e prazos.
- Confidencialidade: preservação de dados e informações do usuário.
- Eficiência: agilidade no tratamento das demandas.
- Registro e rastreabilidade: todas as etapas ficam documentadas.

## DEFINIÇÕES:



Para fins desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

- I. Ouvidoria: unidade de atendimento independente destinada a promover a análise final de demandas não solucionadas pelos canais convencionais.
- II. Manifestante: qualquer usuário que registre reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou solicitação.
- III. Demanda: registro formal enviado à Ouvidoria, contendo relato, documentação e dados necessários à análise.
- IV. Protocolo: número gerado para acompanhamento da manifestação.
- V. Canais de Ouvidoria: meios oficiais disponibilizados para contato, como e-mail, telefone, formulário eletrônico ou correspondência física.
- VI. Resposta Conclusiva: comunicação final enviada ao manifestante após análise completa dos fatos.

## PROCEDIMENTOS E REGRAS DE ATENDIMENTO

- A Ouvidoria atende apenas demandas previamente tratadas pelos canais primários.
- O usuário deve informar protocolo anterior, dados de contato e descrição do caso.
- A manifestação é registrada e recebe novo número de protocolo.
- A Ouvidoria analisa o relato e solicita informações às áreas competentes.
- Após receber as informações, elabora resposta conclusiva.
- A resposta é enviada ao usuário dentro do prazo estabelecido.
- Prazo padrão de resposta: até 10 dias úteis, com possibilidade de uma prorrogação, mediante justificativa.

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Os canais disponíveis são:

E-mail: [ouvidoria@rizasec.com](mailto:ouvidoria@rizasec.com)

Formulário eletrônico no website da Instituição

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 09 às 18h (dias úteis).

Os canais devem estar divulgados no site institucional e nos materiais destinados aos usuários.

## OBRIGAÇÕES LEGAIS:



A Ouvidoria da Riza SEC seguirá a legislação e regulamentações aplicáveis, incluindo normas de atendimento, prazos, guarda de documentos e registro adequado das manifestações.

Todos os documentos, relatórios e registros de manifestações serão mantidos por, no mínimo, 5 anos, salvo prazo maior exigido por regulador.

## CONFLITO DE INTERESSES

Nenhum integrante da Ouvidoria pode atuar em análise que envolva conflito de interesse próprio.

Nesses casos, a manifestação será direcionada ao Ouvidor. Se o conflito envolver o Ouvidor, o caso será tratado pelo Comitê de Diretoria.

## DESIGNAÇÃO E MANDATO DO OUVIDOR

O Ouvidor da Riza SEC será nomeado pelo Comitê de Diretoria e deverá possuir formação e experiência compatíveis com a natureza da função, incluindo conhecimento técnico em atendimento ao consumidor, mediação de conflitos, ética, legislação aplicável e proteção de dados.

O Ouvidor deve possuir, no mínimo, certificação ou capacitação formal em temas relacionados a atividade de Ouvidoria.

O mandato do Ouvidor terá duração de 2 anos, podendo ser renovado. O Ouvidor poderá ser substituído em caso de irregularidade, conflito de interesse, quebra de independência ou qualquer situação que comprometa o exercício de suas atribuições.

## RESPONSABILIDADES

### Ouvidoria:

- Receber, registrar e analisar todas as manifestações enviadas pelos usuários.
- Solicitar informações às áreas internas para instrução do caso, respeitando prazos e confidencialidade.
- Emitir resposta conclusiva fundamentada e comunicar o manifestante.
- Monitorar recorrências e recomendar melhorias estruturais à diretoria.
- Elaborar relatórios periódicos de desempenho e indicadores.



- Garantir independência técnica e cumprimento desta Política.

### Colaboradores

- Fornecer informações completas e tempestivas quando acionadas pela Ouvidoria.
- Implementar recomendações de melhoria ou correções propostas pela Ouvidoria.
- Assegurar tratamento adequado das causas identificadas.

### Comitê de Diretoria

- Assegurar condições estruturais e autonomia funcional da Ouvidoria.
- Aprovar revisões da Política e acompanhar relatórios periódicos de desempenho e indicadores.

### BASE NORMATIVA

A base normativa inclui, mas não se limita, às seguintes leis e normativos:



- Resolução CVM 43/2021: Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários
- Lei 8.078/1990: Código de Defesa do Consumidor
- Lei 13.709/2018: Lei de Proteção de Dados Pessoais

### REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

A Riza SEC reforça a necessidade de monitoramento constante das alterações legislativas e regulatórias pertinentes, bem como da adoção de medidas adequadas sempre que houver atualização normativa, incluindo a revisão desta Política.

### APROVAÇÕES

Esta Política foi formalmente aprovada pela Diretora de Compliance da instituição, reforçando o compromisso com as melhores práticas de governança e conformidade regulatória.

Assinado por:	Assinado por:
	
54D740D765A84CE...	E5E933659EF94A0...