


	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	1 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

<h1>Procedimento de Ouvidoria</h1>	<h1>Ombudsman Procedure</h1>
------------------------------------	------------------------------



Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	2 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

Sumário | Summary



01. Objetivo Prupose.....	4
02. Abrangência / Áreas Envolvidas Scope/Departments involved.....	4
03. Responsabilidades Responsibilities.....	4
03.01. Responsáveis pela execução deste Procedimento Operacional Persons Responsible for executing this Operational Procedure	4
03.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução das atribuições deste Procedimento Operacional Persons Responsible for monitoring the execution of this Operational Procedure	4
03.03. Responsáveis pela manutenção deste Procedimento Operacional Persons Responsible for maintaining this Operational Procedure	5
04. Procedimentos Procedures.....	6
04.01. Indicação do Ouvidor Responsável e do Diretor Responsável pela Ouvidoria Appointment of the Ombudsmen Persons in Charge and the Director in Charge of the Ombudsman	6
04.02. Divulgação da Ouvidoria Promotion of the Ombudsman.....	5
04.03 Classificação de Demandas Classification of Demands.....	6
04.04. Informações a serem prestadas pelos clientes e usuários de serviços na abertura de demandas Information to be provided by clients and service users in the opening of Demands.....	6
04.05. Arquivamento de demandas Archive of Demands.....	7
04.06. Prazos de atendimento Deadlines	7
04.07. Casos de Prioridade Priority Cases.....	8
04.08. Avaliação de Atendimento Attendance Evaluation.....	8
05. Sistemas Utilizados Systems Used.....	9
06. Considerações Finais Final Considerations.....	9
07. Legislação / Regulação Relacionada Related Legislation/Regulation	10
08. Referência Interna Internal Reference	10

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	3 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01



09. Glossário Glossary	10
10. Controle de Versões Version Control	10
11. Aprovações Approvals	11
12. Anexos Exhibits	11

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	4 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01



<p>01. Objetivo</p> <p>O Grupo hEDGEpoint, 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 HPGM, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da HPGM.</p>	<p>01. Purpose</p> <p>hEDGEpoint Group, in compliance with regulatory requirements, has produced and will keep this Ombudsman Procedure ("Procedure") updated, with the aim of standardizing and publicizing the HPGM Ombudsman's operation procedures, observing the nature and complexity of the HPGM's services, activities, processes and systems.</p>
<p>02. Abrangência / Áreas Envolvidas</p> <p>O Procedimento aplica-se especificamente à Ouvidoria.</p> <p>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.</p>	<p>02. Scope / Areas Involved</p> <p>The Procedure applies specifically to the Ombudsman.</p> <p>The allegation of ignorance of the rules will not be accepted as an excuse in the case of any nonconformities with the Procedure or obligations that are informed to the employees covered by the Procedure, by any means.</p>
<p>03. Responsabilidades</p> <p>03.01. Responsáveis pela execução deste Procedimento Operacional</p> <p>Serão responsáveis pela observância e execução deste Procedimento o(s) Ouvidor(es).</p> <p>03.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução das atribuições deste Procedimento Operacional</p> <p>O cumprimento do Procedimentos da Ouvidoria deverá ser verificado em três (3) níveis:</p>	<p>03. Responsibilities</p> <p>03.01. Responsible for the execution of this Operational Procedure</p> <p>The Ombudsmen Persons will be responsible for the observance and execution of this Procedure.</p> <p>03.02. Responsible for monitoring the execution of the assignments in this Operational Procedure</p> <p>Compliance with the Ombudsman's Procedure shall be verified on three (3) levels:</p>

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	5 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01



<p>I. Pelo(s) próprio(s) Ouvidor(es);</p> <p>II. Pela Área de Controles Internos;</p> <p>III. Pela Auditoria Interna.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A área de Controles Internos verificará a efetividade dos controles existentes neste Procedimento, em função intermediária entre a própria Ouvidoria e a Auditoria Interna.</p> <p>A Auditoria Interna conduzirá a análise e avaliação da adequação/eficácia deste Procedimento no âmbito da Ouvidoria.</p> <p>03.03. Responsáveis pela manutenção deste Procedimento Operacional</p> <p>O(s) Ouvidor(es) e o Departamento Jurídico serão responsáveis pela manutenção e constante atualização deste Procedimento.</p>	<p>I. By the Ombudsmen Persons themselves;</p> <p>II. By the Internal Controls Area;</p> <p>III. By Internal Audit.</p> <p>At the first level, the identification and correction of deficiencies verified by any employee, whether the Ombudsmen Persons or not, will occur with the agreement or determination of the Director in charge for the Ombudsman, who cannot omit, deny or not determine the correction without relevant justification.</p> <p>At the other two levels, the verification and correction must follow the rules contained in the respective procedures of each area, and the pointing out of deficiencies must be included, respectively, in the Internal Controls Report and in the Internal Audit Report.</p> <p>The Internal Controls area will verify the effectiveness of the existing controls in this Procedure, in an intermediary function between the Ombudsman and Internal Audit.</p> <p>Internal Audit will conduct the analysis and evaluation of the adequacy/effectiveness of this Procedure within the Ombudsman.</p> <p>03.03. Responsible for the maintenance of this Operational Procedure</p> <p>The Ombudsmen Persons and the Legal Department will be responsible for maintaining and constantly updating this Procedure.</p>
---	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	6 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01



<p>04. Procedimentos</p> <p>04.01. Indicação do Ouvidor Responsável e do Diretor Responsável pela Ouvidoria</p> <p>Quando exigido pelo regulador, a Diretoria Executiva da HPGM indicará o(s) responsável(is) pela Ouvidoria ("Ouvidor(es)") junto aos respectivos reguladores, incluindo mas não se limitando à Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") e ao Banco Central do Brasil ("BACEN"), devendo também indicar o nome do Diretor Responsável pela Ouvidoria (ambos deverão ser vinculados à HPGM).</p> <p>O Diretor Responsável pela Ouvidoria pode desempenhar outras funções na HPGM, 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 HPGM, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.</p> <p>Se requerido pelo regulador, 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.</p> <p>O mandato do(s) Ouvidor(es) indicados pela Diretoria Executiva terá prazo determinado de 48 meses.</p>	<p>04. Procedures</p> <p>04.01. Appointment of the Ombudsmen Persons in Charge and the Director in Charge of the Ombudsman</p> <p>When required by the regulator, the Executive Board of the HPGM will indicate the person(s) responsible for the Ombudsman ("Ombudsmen Persons") to the respective regulators, including but not limited to the Brazilian Securities Commission ("CVM") and the Central Bank of Brazil ("BACEN"), and must also indicate the name of the Director in Charge of the Ombudsman (both shall be connected to the HPGM).</p> <p>The Officer in Charge of the Ombudsman may perform other functions at HPGM, including that of Ombudsman, except for the Director of third-party asset management. In situations in which the Ombudsman(s) performs another activity at the HPGM, this activity cannot constitute a conflict of interest or attributions.</p> <p>If required by the regulator, the Ombudsmen Persons will be nominated by the Executive Board only by means of a certificate that proves aptitude for exercising the function, by means of approval in a certification exam organized by an entity of recognized technical capacity.</p> <p>The term of office of the Ombudsman(s) appointed by the Executive Board will be for a period of 48 months.</p>
---	---

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	7 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01



<p>04.02. Divulgação da Ouvidoria</p> <p>A HPGM 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.</p> <p>A divulgação dar-se-á:</p> <ul style="list-style-type: none"> • em local e formato visível ao público nas dependências da HPGM; • no website da HPGM; e • nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos formalizados com os clientes e usuários de serviços da HPGM, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos serviços da HPGM. <p>Os dados cadastrais, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas da Ouvidoria deverão estar sempre atualizados no website da HPGM.</p> <p>04.03 Classificação de Demandas</p> <p>As Demandas de clientes e usuários de serviços e produtos da HPGM, quando recebidas pela Ouvidoria, serão identificadas por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao solicitante.</p> <p>Os protocolos obedecerão ao seguinte formato: AAAAMMDD – X, sendo: AAAA: o ano da demanda recebida;</p>	<p>04.02. Promotion of the Ombudsman</p> <p>The HPGM must ensure wide dissemination about the existence of the Ombudsman and its service channels, as well as provide complete information about its purpose, its attributions and forms of use and access.</p> <p>Disclosure will take place:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in a place and format visible to the public on the HPGM's premises; • on the HPGM website; and • in extracts, receipts, including electronic ones, contracts formalized with clients and users of the HPGM's services, advertising and publicity materials and other documents intended for clients and users of the HPGM's services. <p>The Ombudsman's registration data, services, service channels, procedures and internal rules must always be updated on the HPGM's website.</p> <p>04.03 Classification of Demands</p> <p>The Demands from clients and users of HPGM's services and products, when received by the Ombudsman, will be identified by means of a protocol number, which must be provided to the requestor.</p> <p>The protocols will obey the following format: YYYYMMDD - X, being: YYYY: the year of the demand received;</p>
--	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	8 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

<p>MM: o mês da demanda recebida; DD: o dia da demanda recebida; X: numeração da demanda, iniciando-se em 01.</p> <p>04.04. Informações a serem prestadas pelos clientes e usuários de serviços na abertura de Demandas</p> <p>(i) Nome completo (caso assim escolha o solicitante); (ii) Descrição completa da situação que ensejou o contato com a Ouvidoria; (iii) Meios de contato com o solicitante (caso este escolha se identificar);</p> <p>04.05. Arquivamento de Demandas</p> <p>As informações referentes às Demandas recebidas dos clientes e usuários de produtos e serviços da HPGM, bem como as providências adotadas, serão arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, a contar do protocolo da Demanda.</p> <p>04.06. Prazos de atendimento</p> <p>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.</p> <p>O prazo determinado supra deverá ser informado ao demandante quando do envio do protocolo acusando o recebimento da Demanda.</p>	<p>MM: the month of the received demand; DD: the day of the received demand; X: demand numbering, starting at 01.</p> <p>04.04. Information to be provided by clients and service users in the opening of Demands</p> <p>(i) Full name (if so chosen by the requestor); (ii) A complete description of the situation that led to the contact with the Ombudsman; (iii) Means of contacting the requestor (if he chooses to identify himself/herself);</p> <p>04.05. Archive of Demands</p> <p>The information relating to the Demands received from clients and users of the HPGM's products and services, as well as the measures taken, will be filed for a minimum period of 5 (five) years, as from the protocol of the Demand.</p> <p>04.06. Deadlines</p> <p>The Ombudsman's response time must not exceed 10 business days, as of the date of protocol of the demand, and may be extended only once for the same period, as long as it is justified and the claimant is informed, determining that the number of extensions is limited to 10% of the total number of demands in the month.</p> <p>The deadline established above must be informed to the requestor when the protocol acknowledging receipt of the Demand is sent.</p>
--	---

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	9 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

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 o regulador, incluindo a CVM, sobre as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções.

04.07. Casos de Prioridade

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 HPGM, seus clientes ou usuários de serviços, e/ou terceiros.

04.08. Avaliação de Atendimento

Após a conclusão de atendimento de cada Demanda, em até 1 dia útil, a HPGM 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.

In the event of a justified impossibility of meeting the demand within the maximum period established by this Procedure, the Ombudsman must, within this period, (i) communicate to the requestor the measures already taken, the reasons for this impossibility and the new period for final response, which cannot exceed the maximum period of 15 (fifteen) days from the date of communication and (ii) communicate the regulator, including the CVM, about the measures already taken, the reasons for such impossibility and the new deadline for forwarding the measures and solutions.

04.07. Priority Cases



These will be considered priority Demands:

- Claims regarding services that are being provided or used;
- Claimants involving crimes; and
- Denunciations involving conducts that may harm the HPGM itself, its clients or service users, and/or third parties.

04.08. Attendance Evaluation



After the conclusion of the attendance of each Demand, within 1 business day, the HPGM will forward to the claimant an Evaluation of Attendance, in order to obtain grades between 1 and 5, being 1 the lowest level of satisfaction and 5 the highest level of satisfaction.

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	10 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

<p> modelo de Avaliação de Atendimento vigente pode ser acessado no QR code abaixo</p>  <p>ou neste link.</p> <p>Os resultados das Avaliações de Atendimento devem ser semestralmente divulgados no website da HPGM.</p> <p>05. Sistemas Utilizados Não aplicável.</p> <p>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</p>	<p>The current Attendance Evaluation template can be accessed at the QR code below</p>  <p>or in this link.</p> <p>The results of the Attendance Evaluations must be disclosed semi-annually on the HPGM's website.</p> <p>05. Systems Used Not applicable.</p> <p>06. Final Considerations The infraction to the present Procedure will give grounds to disciplinary actions, and the penalty to be applied must observe the seriousness of the infraction, and may even result in the termination of the labor or services contract. We will consider as an operational incident event, any situation that has occurred and that can cause problems in the execution of the processes related to this Procedure. Examples of Operational Incident Events are: unavailability of systems, information integrity problems, typing errors, and others. Every event must be reported, regardless of its correlation with financial loss, to the Manager responsible for the process and the Compliance and Risk</p>
--	---

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	11 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

Gerente responsável pelo processo e as Áreas de Compliance e Risco para o adequado tratamento, classificação e eventual reporte em níveis de alçada superior.

Areas for the appropriate treatment, classification, and eventual reporting at higher levels.

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.

The documents relating to the registration, internal risk assessments, operations, recordings, audit trails, control tests, process improvement recommendations, action plans, and effectiveness evaluation reports must be archived for a minimum period of ten (10) years from the closing of the account or the last transaction performed by the client.

07. Legislação / Regulação Relacionada

- Resolução CMN nº 4.860/2020 (Brasil);
- Resolução CVM nº 43/2021 (Brasil).

07. Related Legislation / Regulation

- CMN Resolution 4,860/2020 (Brazil);
- CVM Resolution 43/2021 (Brazil).

08. Referência Interna

- Política de Ouvidoria

08. Internal Reference

- Ombudsman Policy

09. Glossário

Não Aplicável.

09. Glossary

Not applicable.

10. Controle de Versões



Versão Version	Data Date	Histórico Historical	Autor Author	Validade
1	01 de Janeiro de 2022 January 1st, 2022	Criação do Documento Document Creation	Jurídico Legal	1 ano 1 year
2	01 de Janeiro de 2023 January 1st, 2023	Revisão do Documento Document Review	Jurídico Legal	1 ano 1 year



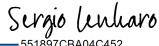
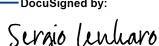
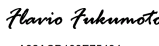
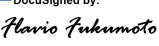
10. Version Control

11. Aprovações

11. Approvals

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Procedimento Operacional / Operational Procedure	PRO-LEG/GB-002	12 / 12
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Procedimento de Ouvidoria / Ombudsman Procedure	01/01/2023	01

<p>DocuSigned by:  5232E001B91B469... Phil Lotz – CEO</p>	<p>DocuSigned by:  5232E001B91B469... Phil Lotz – CEO</p>
<p>DocuSigned by:  551897CBA04C452... Sérgio Lenharo – Diretor Financeiro</p>	<p>DocuSigned by:  551897CBA04C452... Sérgio Lenharo – Financial Director</p>
<p>DocuSigned by:  A32ACD193E75494... Flávio Fukumoto – Diretor Jurídico e de Compliance</p>	<p>DocuSigned by:  A32ACD193E75494... Flávio Fukumoto – Legal and Compliance Director</p>
<p>12. Anexos Não aplicável.</p>	<p>12. Exhibits Not applicable.</p>

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2022 / Date: 12/03/2022	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		