

RESUMO

Estabelece o Componente de Ouvidoria, suas atribuições e a Responsabilidade da MINERAL TRADING.

DO COMPONENTE DE OUVIDORIA

O componente de Ouvidoria da MINERAL TRADING, o Ouvidor fica subordinado a Diretoria.

O Ouvidor da MINERAL TRADING deve ser certificado por Instituição Tradicional e de Reconhecida Capacidade Técnica.

O canal de acessibilidade dos clientes, de caráter gratuito, através do serviço de telefonia gratuita **0800 000000**, ou através do e-mail ouvidoria@mineral-trading.com.br

O canal de acessibilidade também servirá como suporte ao **Canal de Ética** da empresa, garantindo o anonimato e a proteção contra retaliação para denunciantes (whistleblowers) que reportarem desvios de conduta, tentativas de 'esquentamento' de metal ou corrupção

ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Compete primordialmente ao Ouvidor atender demandas de clientes relacionadas aos serviços prestados pela MINERAL TRADING que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por quaisquer unidades de atendimento.

No desempenho de suas funções, cabe ao Ouvidor:

- Atender as reclamações, as denúncias e as sugestões de forma sistêmica e prestar suporte para os clientes até a efetiva solução dos problemas reportados;
- Atuar em estreita colaboração com o Departamento de Compliance para apurar denúncias que envolvam indícios de irregularidades na origem dos metais, falhas na trilha de auditoria digital ou comportamentos que firam o compromisso da empresa com a extração mineral ética e o mercado secundário
- Analisar as demandas a ele dirigidas, podendo, para esse fim, solicitar os esclarecimentos e documentos julgados necessários a quaisquer colaboradores e áreas;
- Empreender seus melhores esforços visando obter solução adequada para a ocorrência;
- Propor à Diretoria da Empresa as medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Responder ao cliente, no prazo de até 15 (quinze) dias, com clareza e objetividade;
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e o juízo de valor expressado individualmente por cada colaborador;
- Escutar ativamente o cliente e não utilizar linguagem adversarial, demonstrando zelo e compreensão, além de atitude proativa na busca de solucionar o problema a ele encaminhado;

- Resguardar o sigilo das informações;
- Utilizar a função de Ouvidor para as atividades de seu mister, sendo-lhe vedada sua utilização às atividades de natureza político-partidária nem auferir vantagens pessoais e/ou econômicas;
- Agir com transparência, integridade, imparcialidade, respeito e justiça.

O Ouvidor não analisará demanda que seja originada de:

- Processo Judicial;
- Processo administrativo em curso perante órgãos ou agências reguladoras.
- Processo submetido a juízo arbitral.

O Ouvidor, de forma fundamentada, poderá recusar-se a proceder a análise de reclamação, quando ocorrer for o caso de:

- Carência de fundamento;
- Sem pretensão definida.

Caso, após análise e avaliação, o Ouvidor entenda a aparente complexidade do caso reclamado pelo cliente, deverá apresentar seu Parecer à Diretoria da MINERAL TRADING, contendo proposta de solução da controvérsia, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

O Ouvidor deixará de exercer sua função nas seguintes hipóteses:

- Renúncia ou demissão espontânea;
- Morte ou incapacidade;
- Condenado por crime, transitado em julgado, especialmente aqueles cometidos contra o patrimônio, a fé pública, a administração pública, ou pela prática de jogos legalmente proibidos;
- Exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo de Ouvidor;
- Comprovada negligência no cumprimento de suas obrigações e funções.

O Ouvidor, no final de cada mês civil, efetuará relatório contendo balanço completo de suas atividades no período, eventuais recomendações, propostas e sugestões em benefício dos clientes e em prol da melhoria e aprimoramento das rotinas da Empresa.

RESPONSABILIDADE DA MINERAL TRADING

- Prover recursos de infraestrutura física e telefonia para atendimento telefônico receptivo e ativo;
- Disponibilizar atendimento humano de 2ª a 6ª feira, em horário comercial.

- Qualificar o cliente, através da captura de algumas informações, assim como registrar as demandas e criar seus respectivos protocolos;
- Atendimento das ligações por colaborador devidamente habilitado.
- O número 0800 da Ouvidoria deve ser divulgado nos sites da MINERAL TRADING, nos materiais de publicidade e propaganda destinados aos clientes, assim como na espera telefônica da Empresa.

CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

- Procedente e já Solucionada – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta conclusiva a ele destinada apresenta alguma forma de reparação ou compensação pela falha ocorrida, inclusive de forma pecuniária.
- Procedente, aguardando Solução – da mesma forma que, no caso acima, existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual ainda está em processo de levantamento de dados em análise para decisão favorável ao pleito do cliente reclamante, por parte das áreas envolvidas ou da Diretoria.
- Improcedente – a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria; todavia, em algum momento do processo de análise, ficou evidente que não houve falha interna, razão pela qual caberá ao Ouvidor fornecer ao cliente reclamante as razões e fundamentos da decisão que entendeu julgar improcedente a reclamação.
- Crítica ao Compliance / Alerta de Risco - Quando a demanda envolver denúncias sobre a idoneidade de fornecedores ou a procedência de lotes de ouro. Nestes casos, o Ouvidor deve suspender preventivamente o processo interno de reclamação e acionar o protocolo de 'Hard Exit' ou auditoria in loco previsto no Manual de Controle Interno

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria da MINERAL TRADING reafirma seu compromisso com a transparência e a integridade, atuando em estrita conformidade não apenas com a legislação nacional vigente, mas também com as melhores práticas e diretrizes internacionais que regem a cadeia de suprimentos responsável de minerais.

O componente de Ouvidoria adota os padrões de conduta ética e reporte exigidos pelos principais mercados globais de metais nobres, assegurando que as demandas de todos os nossos stakeholders (internos e externos) sejam tratadas com o rigor necessário para garantir uma operação livre de conflitos, sustentável e em total alinhamento com os protocolos globais de conformidade mineral

São Paulo/SP, 27 de fevereiro de 2026.

Roberto Cavalcanti Batista

OAB/MT 5868-A