



**MANUAL DE CONTROLES INTERNOS  
E RISCOS OPERACIONAIS**

**empírica**

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	ORGANOGRAMA E ATRIBUIÇÕES DA ÁREA DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE	4
3.	IDENTIFICAÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE RISCOS OPERACIONAIS E DE CONFORMIDADE .....	5
4.	MATRIZ DE RISCOS OPERACIONAIS .....	6
5.	ESCOPO E RESPONSABILIDADES DA FUNÇÃO DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE .....	6
6.	SISTEMA COMPLIASSET .....	9
7.	PLANEJAMENTO DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE .....	11
8.	REVISÃO E MONITORAMENTO DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE .....	11
9.	QUALIDADE .....	12
9.1.	PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E MONITORAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	12
9.2.	ACOMPANHAMENTO DOS ERROS OPERACIONAIS .....	13
10.	GOVERNANÇA DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE .....	13
11.	RELATÓRIO ANUAL DE CONTROLES INTERNOS, COMPLIANCE E AVALIAÇÃO DE RISCO DE LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO .....	14
12.	RESPONSABILIDADE PELA ATUALIZAÇÃO DESTES MANUAIS .....	14
13.	HISTÓRICO DAS ATUALIZAÇÕES DESTES MANUAIS DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE .....	14
	ANEXO A – MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO .....	16

## 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste Manual de Controles Internos e Riscos Operacionais ("Manual") é propiciar orientação e diretrizes para a adoção de um processo de gestão de controles internos e riscos operacionais. Para tanto, estabelece conceitos e métodos de identificação, análise, avaliação e classificação de riscos, e implementação de controles que, além de atenderem às exigências legais, contemplam as boas práticas de mercado, de modo a assegurar ao Grupo Empírica que suas atividades sejam executadas em linha com os mais altos padrões de integridade e valores éticos determinados pelo mercado e em seu próprio Código de Ética.

O Grupo Empírica busca manter um nível de controles internos compatível com a natureza, porte, estrutura e modelo de seu negócio, bem como com a complexidade e perfil de risco de suas operações. Um ambiente apropriado de controles internos é de fundamental importância, e deve ser estimulado por todos seus sócios e colaboradores, em todos os níveis e em cada área de negócios ou suporte. Cada área de negócios e/ou corporativa, dentro da sua especialidade, tem a responsabilidade primária por desenvolver, implementar e executar os controles necessários ao atingimento deste objetivo, tornando-se, assim, a primeira linha de defesa no gerenciamento eficaz de controles internos e riscos e na obtenção da conformidade plena.

A área de Controles Internos, Processos e Qualidade (CIPQ) é dividida em três pilares de atuação, sendo que a estrutura de Controles Internos, assume o papel de segunda linha de defesa neste processo, quando monitora os controles executados em primeira linha e avalia sua efetividade operacional, com o auxílio do gerenciamento de riscos legais de compliance executada pela Área Jurídica e de Compliance (AJC). A área CIPQ atua de forma independente, mas, não isolada das áreas responsáveis pelos controles de primeira linha. A CIPQ não deve assumir responsabilidades pela execução de serviços ou atividades que vai monitorar e rever, para evitar possíveis conflitos de interesse. A terceira linha de defesa pode ser exercida por auditorias e diligências externas, além de inspeções e fiscalizações efetuadas por órgãos reguladores e autorreguladores.

As políticas de Controles Internos aqui estabelecidas não se sobrepõem à legislação e à regulamentação vigente, mas visam estabelecer os parâmetros pelos quais os negócios devem se orientar, estabelecendo a padronização dos procedimentos, de forma a proteger os interesses da empresa e dos investidores. Em caso de contradição com as normas legais e regulamentares, as respectivas disposições deste Manual deverão ser desconsideradas, sem prejuízo das demais disposições nele contidas.

Quaisquer dúvidas ou questionamentos sobre os procedimentos deste Manual devem ser levados ao conhecimento do Sócio Diretor Executivo e/ou da Sócia Diretora de CIPQ, para avaliação e eventual atualização. Todas as atualizações e modificações deste Manual deverão ser aprovadas previamente pelo Comitê de Controles Internos e Riscos Operacionais. Dispensas de cumprimento dos requerimentos deste Manual devem ser aprovadas pelo Sócio Diretor Executivo responsável pela CIPQ e ratificadas por esse Comitê.

## **2. ORGANOGRAMA E ATRIBUIÇÕES DA ÁREA DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE**

A área de Controles Internos, Processos e Qualidade é composta por (1) uma Sócia Diretora, (1) uma Coordenadora, (1) uma Analista Sênior, (2) dois Analistas Pleno, (2) duas Analistas Júnior, e (1) uma Estagiária.

As principais responsabilidades da área são:

- a) Mapear e monitorar as políticas, processos e procedimentos internos e externos no sentido de mitigar riscos e falhas operacionais;
- b) Identificar, avaliar, monitorar e controlar (em 2ª linha) o Risco Operacional;
- c) Implementar e revisar o programa de Controles Internos;
- d) Realizar testes de avaliação dos controles realizados nas áreas internas responsáveis pelos controles de 1ª linha;
- e) Emitir relatórios que permitam a identificação e correção tempestiva das deficiências de controles, processos e gerenciamento dos Riscos Operacionais;
- f) Recomendar e monitorar planos de ação para correção das deficiências identificadas;
- g) Reportar relatórios para o Comitê de Controles Internos e Riscos Operacionais;
- h) Gerenciar o Plano de Continuidade de Negócios – PCN e realizar testes;
- i) Mapear os processos (Front-End) visando identificar riscos e implementar pontos de melhoria e controle;
- j) Identificar os processos-chaves no mapeamento (Front-End) e seus respectivos controles;
- k) Monitorar os erros operacionais e os planos de ação para mitigá-los;
- l) Criar KPI's (Indicadores Chave de Desempenho) para medição e acompanhamento dos processos-chaves, identificadas pelo mapeamento de processos;
- m) Visitas externas periódicas nos prestadores de serviço;
- n) Emitir relatórios de avaliação externa dos prestadores de serviço;

- o) Acompanhar e medir os benefícios das melhorias implementadas;
- p) Realizar treinamento sobre a política interna de privacidade de dados e LGPD (Lei Geral da Proteção de Dados) para os sócios e colaboradores do Grupo Empírica;
- q) Disseminar a cultura de melhoria contínua de processos em todas as áreas do Grupo Empírica;
- r) Realizar pesquisa NPS conforme cronograma anual;
- s) Realizar pesquisa CSAT estruturação ao início de novos fundos quando aplicável;
- t) Atuar e monitorar a implementação de melhorias apontadas nas pesquisas de satisfação;
- u) Atuar e monitorar descrições e planos de ação para correção dos erros recorrentes e operacionais;
- v) Atuar nas respostas das reclamações do Reclame Aqui, acompanhar e monitorar o andamento;
- w) Acompanhar plano de ação das reclamações internas e externas;
- x) Atualizar informações dos KPI's Administradores e Custodiantes mensalmente, para gerar a avaliação desses Prestadores de Serviços.

### **3. IDENTIFICAÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE RISCOS OPERACIONAIS E DE CONFORMIDADE**

Risco é inerente a qualquer atividade, ele é, por definição, o evento futuro e incerto que, caso ocorra, pode impactar negativamente o alcance dos objetivos da empresa. Existe uma série de riscos que o Grupo Empírica está incorrendo no decurso de suas atividades.

A análise dos riscos toma por base sua probabilidade e impacto, para determinar o modo pelo qual serão administrados. Esta análise é necessária para a avaliação dos riscos e a escolha de decisões sobre as estratégias e métodos mais adequados para seu gerenciamento. Em razão da existência ou não de controles, os riscos podem ser classificados em residuais ou inerentes, respectivamente. Neste processo deverá ser considerada a efetividade dos controles eventualmente existentes. A avaliação de riscos consiste em comparar o nível de risco encontrado durante o processo de análise com os critérios de riscos pré-estabelecidos. Com base nesta comparação faz-se a consideração sobre sua necessidade e forma de tratamento.

O Comitê Executivo define a forma pela qual fará a gestão dos riscos – evitando, aceitando, reduzindo ou compartilhando. E a área de Controles Internos, Processos e Qualidade desenvolve

uma série de medidas para alinhá-los com o nível de tolerância e com o apetite da organização ao risco.

#### **4. MATRIZ DE RISCOS OPERACIONAIS**

Num processo contínuo de reporte de erros operacionais, serão capturadas as informações para o aprimoramento da Matriz de Riscos Operacionais, e através dessas informações serão feitas as análises de impacto e probabilidade da ocorrência, com a finalidade de identificar os riscos operacionais e classificar os seus níveis que podem ser: crítico, alto, médio ou baixo.

A responsabilidade pela manutenção das matrizes, e a classificação de riscos operacionais é da equipe de Processos, e a classificação dos riscos regulatórios é feita em conjunto pela área de Compliance.

No final de cada revisão anual, a equipe de Processos compartilha a planilha contendo a Matriz junto com as demais documentações, para a análise e aprovação do gestor responsável pela área revisada. Os gestores devem avaliar a Matriz de Riscos Operacionais e Regulatórios de sua área para checar se os dados registrados são pertinentes, a após a sua análise, retornar com a sua aprovação e/ou comentários.

A descrição dos riscos e sua classificação está descrita no Anexo A – Matriz de Classificação de Risco.

#### **5. ESCOPO E RESPONSABILIDADES DA FUNÇÃO DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE**

A atividade de controles internos deve ser aplicada por todas as áreas da empresa, uma vez que é focada em riscos dos processos e não em tarefas ou áreas isoladas. Cada área da empresa tem a responsabilidade primária por desenvolver e implementar seus próprios controles, tornando-se assim a primeira linha de defesa.

A função da área de Controles Internos, Processos e Qualidade (CIPQ) é assessorar o gerenciamento do negócio no que se refere à identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos operacionais, com vistas ao desenvolvimento e implementação de mecanismos de gerenciamento destes riscos.

Este trabalho começa com o mapeamento dos processos, aplicado a cada atividade, com a definição de atribuições e responsabilidades. Os controles são desenhados para cobrir os riscos encontrados, e quando envolve matéria regulatória, contamos com o auxílio da área de Compliance, para assegurar a conformidade ao conjunto de leis e normas aplicáveis. Uma lista dos controles vinculados aos processos existentes em cada área de negócios e/ou corporativa está contida na respectiva Matriz de Processos e Controles Internos.

Além disso, cada área deve avaliar seus controles internos continuamente, ao longo do tempo. Esta é a melhor maneira para saber se os controles internos estão sendo efetivos ou não. A CIPQ faz o monitoramento em segunda linha através das revisões periódicas e utiliza como principal ferramenta o sistema Compliasset<sup>1</sup>.

Como princípio geral, controles internos devem estar sujeitos ao monitoramento regular e incluir, pelo menos, os seguintes aspectos:

- Recursos Humanos: procedimentos operacionais claros e concisos devem ser disponibilizados a todos os sócios e colaboradores, para assegurar que eles podem compreender e cumprir com suas responsabilidades efetivamente e comunicar quaisquer problemas de não conformidade;
- Estrutura Organizacional: as áreas devem ter uma estrutura organizacional claramente definida, com responsabilidades alocadas e linhas de reporte identificadas para todas as áreas de negócios e funções corporativas de suporte;
- Segregação de Funções e Conflitos de Interesse em potencial: deve haver segregação apropriada de funções-chave e a prevenção de conflitos funcionais;
- Autorização e Aprovação: todas as transações devem requerer autorizações e aprovação pelas pessoas responsáveis apropriadas;
- Deve haver medidas adequadas de performance e avaliação de riscos, incluindo a produção de relatórios gerenciais regulares;
- Sistemas de Informação: deve haver sistemas confiáveis para reportar as atividades significativas da empresa, os quais devem ser seguros, monitorados de maneira independente, lastreados por planos de contingência adequados. A Informação tem que ser confiável, tempestiva e provida num formato consistente;

1 Software de gestão de Compliance regulatório online para gestoras de recursos de terceiros, gestores de patrimônio, distribuidores de cotas de fundos, consultores de valores mobiliários e administradores fiduciários.

- Deve existir linhas de comunicação interna efetivas para escalar rapidamente as informações ao nível apropriado. Estas linhas são essenciais para o atingimento dos objetivos da empresa;
- Ambiente de controle financeiro bem estabelecido, incluindo reconciliações, trilhas de auditoria, verificações nos locais de trabalho e controles físicos, com supervisão apropriada pelas Gerências/Diretorias; e
- Planos de Contingência e de Continuidade dos Negócios devem existir e estar sujeitos a testes periódicos.

O responsável por Controles Internos do Grupo Empírica é o Sócio Diretor Executivo, nomeado na forma da Resolução CVM nº21, que tem a função de estabelecer controles e monitoramento necessários ao cumprimento das políticas e procedimentos relacionados ao exercício das atividades. Para assessorá-lo na execução desta função, foi estruturada a CIPQ, cuja equipe é gerenciada pela Sócia Diretora da CIPQ.

O Sócio Diretor Executivo da CIPQ exerce sua função com independência funcional e com autoridade para evitar os conflitos de interesses e assegurar a isenta leitura dos fatos, visando a busca da conformidade por meio de ações preventivas e corretivas. Estas prerrogativas são igualmente aplicáveis à equipe da CIPQ, que tem como principais responsabilidades:

- a) Comprometer-se com a implementação e implantação de um processo de gestão de controles internos e de riscos operacionais, e propor alterações no Manual de Controles Internos e Riscos Operacionais e outras políticas institucionais que digam respeito ao aprimoramento destas atividades;
- b) Monitorar continuamente o ambiente de controle e sua aderência aos requerimentos regulatórios e suas alterações, identificar os impactos nas atividades do Grupo Empírica e comunicar, tempestivamente, aos membros do Comitê de Controles Internos e Riscos Operacionais e Comitê Executivo, no que couber, bem como as áreas impactadas;
- c) Validar novos parceiros, serviços, propostas e estratégias comerciais, sob a ótica de Controles Internos, Processos e Qualidade;
- d) Construir o mapeamento dos fluxos e processos relevantes;
- e) Reportar, trimestralmente, ao Comitê de Controles Internos e Riscos Operacionais os resultados da pesquisa de satisfação, as atividades relevantes de controles internos e de processos, bem como erros operacionais identificados nos processos e atividades de todas as áreas do Grupo Empírica;



- f) Revisar anualmente os controles e processos de todas as áreas do Grupo Empírica e formalizar em relatórios;
- g) Assegurar que o sistema Compiasset seja alimentado corretamente de forma a garantir sua efetividade;
- h) Arquivar as atas do Comitê de Controles Internos e Riscos Operacionais;
- i) Disponibilizar e manter atualizada cópia deste Manual, assim como das demais políticas e manuais obrigatórios pela ICVM nº 558;
- j) Elaborar em conjunto com a área de Compliance o Relatório Anual de Compliance, Controles Internos e Avaliação de Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, nos termos das Instruções CVM nº 558 e nº617; e
- k) Promover a cultura institucional de gestão de riscos operacionais e incentivar a troca e o aporte voluntário de conhecimentos como parte do processo de avaliação das áreas internas.

## 6. SISTEMA COMPIASSET

O Grupo Empírica se utiliza de um sistema de Compliance, Compiasset, que é um sistema desenvolvido com a finalidade de proporcionar às entidades prestadoras de serviços de administração de carteiras de valores mobiliários uma ferramenta de auxílio no cumprimento da regulamentação e autorregulamentação em vigor. O Compiasset está sob responsabilidade das áreas de CIPQ e Jurídica e Compliance "AJC", e evidencia o monitoramento de controles internos em segunda linha.

Através desta ferramenta as áreas de Compliance e Controles Internos, possuem um planejamento periódico das atividades a serem realizadas ao longo do ano, os testes são realizados com periodicidade mensal, trimestral, semestral ou anual, com o objetivo de mitigar os principais riscos os quais o Grupo Empírica está exposto, de modo e assegurar a conformidade com a legislação, regulamentação e políticas internas.

Através desta ferramenta, é disponibilizada uma agenda de atividades regulatórias e autorregulatórias atualizada, controles internos e testes de aderência para cumprimento das normas da regulação e autorregulação aplicáveis ao Grupo Empírica ("Agenda").

Para cada teste realizado, serão efetuados comentários correspondentes e arquivadas as evidências consideradas necessárias no repositório do sistema. As conclusões dos testes efetuados e as recomendações a respeito de eventuais deficiências identificadas serão inseridas no Relatório Anual de Controles Internos, Compliance e de Avaliação de Risco de Lavagem de Dinheiro, de acordo com as Resoluções CVM nº21 e nº50.

O sistema também possui como finalidade o auxílio no controle de erros operacionais que envolvam descumprimento normativo, regulatório, para deliberação no Comitê de Compliance; desenquadramentos dos fundos geridos; inserção dos formulários de diligência realizado para potenciais clientes e prestadores de serviços; entre diversas outras atividades que podem implicar riscos à gestora ou aos fundos geridos (“Eventos”).

Os Eventos abertos são descritos de maneira minuciosa, inserindo a natureza do evento, prazo para resolução, data do ocorrido e a classificação do risco, podendo este ser alto, médio ou baixo, de acordo com os critérios estabelecidos abaixo:

- Baixo – erros operacionais que resultem em infrações que não sejam consideradas graves e que não tenham aplicação de multa; erros operacionais que não causarem perdas financeiras;
- Médio – erros operacionais que resultem em infrações que não sejam consideradas graves e que tenham aplicação de multa; erros operacionais que causarem perdas financeiras consideradas pelo Comitê de Compliance como imaterial;
- Alto – erros operacionais que resultem em infrações que sejam consideradas graves; erros operacionais que causarem perdas financeiras consideradas pelo Comitê de Compliance;

O Compliasset possui a ferramenta de armazenamento dos documentos e registros dos eventos verificados pela CIPQ. Todas as atividades, eventos e demais registros imputados no referido sistema possuem logs de registro para fins de auditoria e backups automáticos.

Entre as funções da CIPQ, inclui-se assessorar o Comitê Executivo em questões relacionadas a controles internos e riscos operacionais, competências está descrita no Regimento Interno do Comitê de Controles Internos e Riscos Operacionais, para que o Comitê Executivo, em suas atribuições, adote novas estratégias, medidas e/ou ações correlacionadas mais focadas na gestão de riscos operacionais do Grupo Empírica.

O Comitê Executivo é um órgão colegiado de deliberação estratégica da empresa, que tem como competência (i) decidir sobre o planejamento e direcionamento estratégico da empresa; (ii) exercer o papel de guardião dos princípios, missão, visão, valores, objeto social e sistema de governança da empresa; e (iii) monitorar a atuação da Diretoria e dos Sócios, visando à perenidade do Grupo Empírica, à mitigação de riscos e a geração de valor às partes interessadas. Para tanto, o Comitê Executivo deve receber informações relevantes para tomada tempestiva de decisões que podem ser úteis em uma eventual redefinição de políticas e estratégicas.

## 7. PLANEJAMENTO DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE

O planejamento de Controles Internos, Processos e Qualidade é efetuado anualmente, de modo a assegurar: (i) que as responsabilidades essenciais de controles internos e processos são desempenhadas; (ii) que haja cobertura apropriada de todas as áreas/atividades existentes; (iii) que os controles internos sejam efetivos e tempestivos; (iv) que os processos mapeados reflitam acuradamente a atividade operacional das áreas existentes e sejam atualizados continuamente; e (v) erradicar, quando possível, ou mitigar os riscos existentes de modo a trazê-los para um nível aceitável. Este planejamento coincide com o planejamento anual de Compliance efetuado pela AJC, de modo que ambos se complementem e fortaleçam a governança de Compliance e Controles Internos do Grupo Empírica.

O planejamento será definido de acordo com o alinhamento entre as áreas de Compliance e de Controles Internos, Processos e Qualidade, de modo a conciliar as revisões de todos os âmbitos no mesmo período, e considerado alguns fatores como: (i) a avaliação de riscos operacionais e de compliance; (ii) assuntos importantes para o regulador e o mercado relativos à controles internos, compliance regulatório e prevenção de crime financeiro; (iii) mudanças regulatórias em curso ou antecipadas; pontos levantados por auditorias e inspeções; (iv) áreas e atividades com histórico de problemas; (v) tempo corrido da última revisão de controles e processos realizado em cada área; e (vi) volume de demanda das áreas envolvidas nas revisões.

O planejamento de controles internos e processos tem que estar detalhado para conter as informações suficientes para a realização de um monitoramento efetivo, como por exemplo, a frequência dos testes de controles, os critérios de amostragem para testes parciais, etc. O sistema Compliasset vai de encontro com o controle de cumprimento das atividades constantes na agenda do sistema e registros no que for cabível, de modo que seja possível inserir as conclusões dos exames efetuados, através dos resultados dos testes conduzidos durante o período informado e as recomendações a respeito de eventuais deficiências, com o estabelecimento de prazos para a implementação, quando for o caso, e cronograma de monitoramento. Em caso de mudanças significativas nos negócios ou na regulação, planos devem ser revistos e alterados.

## 8. REVISÃO E MONITORAMENTO DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE

Os testes e monitoramentos ocorrem sobre atividades contínuas e regulares, (aquelas existentes no Compliasset e que fazem parte da Matriz de Processos e Controles Internos), e sobre os processos mapeados do Grupo Empírica. As Revisões de Controles Internos e Processos devem

acontecer ao longo do ano conforme o planejamento anual, para aferir a efetividade dos controles, e dos processos mapeados. Também permitem detectar problemas identificados pelas ocorrências e eventos de exceção, qualitativamente pela análise de sua causa-raiz e quantitativamente pelos parâmetros de performance. É realizada uma reunião de alinhamento com os responsáveis por cada área do Grupo Empírica antes do início dos testes dos controles e revisão dos processos. Finalizada a revisão, um relatório é gerado com os pontos levantados, para os controles insatisfatórios e parcialmente insatisfatórios são recomendados planos de ação, e recomendadas melhorias nos processos, se for o caso. O relatório é enviado para o responsável da área juntamente com um vídeo explicativo dos pontos mais relevantes, momento esse em que o gestor toma conhecimento do resultado da revisão, e as medidas corretivas podem ser discutidas e devem ser adotadas para garantir a melhoria contínua dos controles internos e processos do Grupo Empírica, além disso, são determinados os prazos para a implementação dos planos de ação. O relatório de Revisão é reportado aos Comitês de Controles Internos e Riscos Operacionais e o de Compliance.

O Monitoramento é um complemento das revisões e testes, e é realizado 6 (seis) meses após a revisão para acompanhamento dos planos de ação pela área de CIPQ.

Em caráter extraordinário, poderão acontecer revisões em caso de situações imprevistas e/ou mudanças significativas e repentinas, também com vistas a apurar a permanência da conformidade.

## 9. QUALIDADE

A Qualidade atua para garantir a satisfação dos clientes internos e externos em relação aos serviços prestados pelo Grupo Empírica, através de ferramentas da qualidade e metodologias para proporcionar melhor experiência aos clientes e melhoria contínua. Além disso, atua como facilitador na organização e comunicação entre as áreas, sugerindo métodos mais eficientes de trabalho.

### 9.1. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E MONITORAMENTO DE RECLAMAÇÕES

São realizadas pesquisas de satisfação pela área de Qualidade para medir o nível de satisfação dos clientes na prestação de serviço:

- Pesquisa de Satisfação NPS por área interna: A Pesquisa de Satisfação NPS consiste em avaliar o grau de fidelidade, bem como nível de satisfação dos clientes na prestação de serviço. Realizada anualmente, é buscado o alinhamento das expectativas do cliente, oportunidade de melhoria e entendimento de algo que tenha causado insatisfação;

- Pesquisa de Satisfação CSAT novos produtos: A Pesquisa de Satisfação CSAT consiste em avaliar a satisfação durante o processo de estruturação. Realizada ao início dos fundos investimentos de clientes externos em busca de oportunidade para melhorar o processo com mais rapidez.

Além das pesquisas, Qualidade é responsável por monitorar todas as reclamações do Reclame Aqui<sup>2</sup>, recebidas por e-mail ou site, e atuar com para que todas sejam resolvidas e respondidas tempestivamente, registrar e acompanhar as tratativas até sua conclusão.

## 9.2. ACOMPANHAMENTO DOS ERROS OPERACIONAIS

O acompanhamento dos erros operacionais também é realizado por Qualidade em conjunto da área de Processos. É realizada uma análise de todos os erros, e são traçados planos de ação para mitigá-los. No caso dos erros recorrentes – que ocorrem três vezes ou mais, no mesmo mês ou em dois meses subsequentes, é realizado o gerenciamento que consiste em melhorar o rastreamento da origem dos erros e acompanhar o plano de ação corretivo e definitivo até sua conclusão, ações são tomadas para o acompanhamento, como reuniões periódicas com os administradores dos fundos de investimentos que necessitam de melhorias nos processos operacionais.

## 10. GOVERNANÇA DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE

Para garantir a discussão de temas relevantes, o reporte e o escalonamento dos problemas encontrados e seu endereçamento, bem como o acompanhamento periódico do Planejamento Anual (descrito no Capítulo 4 deste manual), existe o Comitê de Controles Internos, Processos e Qualidade, cujo Regimento Interno "RI" contém suas regras de funcionamento, escopo e competência, cujo Regimento Interno "RI" contém suas regras de funcionamento, escopo e competência, membros e atribuições, frequência de reuniões, quórum para deliberações e diretrizes para a lavratura das atas.

Todo o trabalho de Controles Internos, Processos e Qualidade desenvolvido pela CIPQ, como 2ª linha de defesa, é registrado em relatórios periódicos que são encaminhados para este Comitê e, também, são registrados no Sistema Compliasset os testes da Agenda, para controle e evidência de sua execução.

<sup>2</sup>Reclame Aqui é um site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. Sob o controle da holding Óbvio Brasil, o site oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem a elas.

São mantidas em meio digital, através da Agenda do Sistema Compiasset todas as obrigações de informações que devem ser prestadas à CVM, COAF, ANBIMA e demais órgãos reguladores e autorreguladores.

## **11. RELATÓRIO ANUAL DE CONTROLES INTERNOS, COMPLIANCE E AVALIAÇÃO DE RISCO DE LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO**

Em consonância com os controles acima mencionados, o Grupo Empírica, em atendimento a Resolução CVM nº21 e a Instrução CVM nº 617, juntamente com a área de Compliance, encaminhará, até o último dia útil do mês de abril de cada ano, relatório relativo ao ano civil anterior à data de entrega, ao Comitê Executivo o Relatório Anual de Controles Internos, Compliance e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, com as conclusões dos exames efetuados, recomendações a respeito de eventuais deficiências, e estabelecimento de cronogramas de saneamento, bem como a manifestação do diretor responsável pela administração de carteiras de valores mobiliários ou, quando for o caso, pelo diretor responsável pela gestão de risco a respeito das deficiências encontradas em verificações anteriores e das medidas planejadas, de acordo com cronograma específico, ou efetivamente adotadas para saná-las.

O relatório deverá ficar disponível para a CVM na sede do Grupo Empírica pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação expressa da CVM.

## **12. RESPONSABILIDADE PELA ATUALIZAÇÃO DESTE MANUAL**

A Sócia Diretora da CIPQ será responsável pela aplicação e atualização deste Manual, sempre que houver causa, seja de legislação, regulamentação ou até alteração nas atividades exercidas pelo Grupo Empírica.

Quaisquer dúvidas relacionadas aos conceitos e aplicação das determinações deste Manual devem ser direcionadas para a Sócia Diretora da CIPQ ou ao Sócio Diretor Executivo da CIPQ para as devidas providências ou esclarecimentos.

## **13. HISTÓRICO DAS ATUALIZAÇÕES DESTE MANUAL DE CONTROLES INTERNOS, PROCESSOS E QUALIDADE**

**Histórico das atualizações deste Manual de Controles Internos e Riscos Operacionais**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Responsável</b>
<b>20/09/2021</b>	1ª	Paola M. Vaz
<b>20/10/2021</b>	2ª	Paola M. Vaz
<b>01/12/2022</b>	3ª	Paola M. Vaz

## ANEXO A – MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Matriz de Risco: Impacto X Probabilidade de Ocorrência

IMPACTO					PROBABILIDADE DE OCORRER UM EVENTO EM UM PERÍODO DETERMINADO			
					Pode ocorrer em situações excepcionais	Pequena possibilidade	Provável que ocorra	Deve ocorrer
					>0% à <=10% >0% à <=5%	>10% à <=25% >5% à <=15%	>25% à <=50% >15% à <=25%	>50% à <=100% >25%
Visão Cliente	Qualidade	Financeiro		Explicação	RARA	POUCO PROVÁVEL	PROVÁVEL	ALTA
	Pode comprometer completamente o funcionamento do fundo	<50% de prejuízo para o fundo (Patrimônio Líquido - PL)	<b>EXTREMO</b>	Cliente quer solução, quer que seja resolvido o problema	ALTO	ALTO	CRÍTICO	CRÍTICO
	Pode comprometer significativamente o funcionamento do fundo	Entre 25% a 50% de prejuízo para o fundo (Patrimônio Líquido - PL)	<b>SEVERO</b>	Cliente reclama formalmente	MÉDIO	ALTO	ALTO	CRÍTICO
	Pode comprometer parcialmente o funcionamento do fundo	Entre 5% a 25% de prejuízo para o fundo (Patrimônio Líquido - PL)	<b>MEDIANO</b>	Cliente aceita como uma correção	BAIXO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO
	Pode comprometer residualmente o funcionamento do fundo	>= 5% de prejuízo para o fundo (Patrimônio Líquido - PL)	<b>PEQUENO</b>	Cliente não percebe o erro	BAIXO	BAIXO	MÉDIO	MÉDIO

  

NÍVEL DE RISCO			
CRÍTICO	ALTO	MÉDIO	BAIXO

### Análise de Cenários

		Probabilidade			
		Rara	Pouco Provável	Provável	Alta
I m p a c t o	Extremo	ALTO	ALTO	CRÍTICO	CRÍTICO
	Severo	MÉDIO	ALTO	ALTO	CRÍTICO
	Mediano	BAIXO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO
	Pequeno	BAIXO	BAIXO	MÉDIO	MÉDIO

  

Nível de Risco			
CRÍTICO	ALTO	MÉDIO	BAIXO