



OSLO
DTVM



Manual SAC
Agosto 2025

Sumário

I. INTRODUÇÃO	3
II. ATRIBUIÇÕES.....	3
III. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA	3
IV. COMUNICAÇÃO COM O MERCADO	3
V. FLUXO DE ATENDIMENTO	3
VI. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO	4

I. INTRODUÇÃO

O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) é o primeiro e principal canal de comunicação dos clientes, terceiros e demais, com a OSLO DTVM. É através deste canal que clientes, terceiros e demais poderão tirar dúvidas, fazer sugestões e/ou registrar reclamações.

SAC é a sigla para o termo “Serviço de Atendimento ao Consumidor”. Consiste em um canal de atendimento que serve para o consumidor esclarecer dúvidas, dar sugestões, obter informações, fazer reclamações e resolver problemas relacionados a uma empresa e/ou seus produtos e serviços.

O acesso ao SAC é gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.

II. ATRIBUIÇÕES

O SAC é responsável por receber, registrar e dar tratamento formal e adequado às comunicações realizadas por clientes, terceiros e demais. É também atribuição do SAC prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes, terceiros e demais acerca do andamento de suas demandas.

Além disso, também é de sua competência a definição de responsabilidades, a tomada de providências e criar a evidência das reclamações através de banco de dados, o qual servirá de consulta para melhoria de nossos processos.

III. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

As regulamentações associadas a este Manual constam mencionadas no Documento de Normas Regulatórias, sob a guarda da área de Compliance.

IV. COMUNICAÇÃO COM O MERCADO

O SAC é identificado por meio do site da OSLO DTVM em local visível, ficando disponível o horário de atendimento. Na estrutura organizacional, o SAC é composto pelo responsável pela Recepção da OSLO DTVM, o qual está submetido à uma Diretoria específica.

V. FLUXO DE ATENDIMENTO

O fluxo de atendimento envolve 3 (três) processos básicos que consiste na relação com o cliente, terceiros e demais; SAC e a área envolvida.

Sendo assim, o responsável pelo SAC receberá a demanda do cliente e/ou terceiro e, de acordo com a o tipo de demanda, poderá solucioná-la de imediato ou senão deverá encaminhá-la à área competente. As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro.

No tratamento das demandas, o SAC garantirá a:

I - tempestividade;

II - segurança;

III - privacidade; e

IV - resolutividade da demanda.

No tratamento das demandas serão observados ainda os princípios da:

- I - dignidade;
- II - boa-fé;
- III - transparência;
- IV - eficiência;
- V - eficácia;
- VI - celeridade; e
- VII - cordialidade.

Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:

- I - retornar a chamada ao consumidor;
- II - informar o registro numérico; e
- III - concluir o atendimento.

VI. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

Os canais de comunicação disponíveis são:

- **E-mail:** sac@oslodtvm.com (O acesso ao e-mail do SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
- **Correspondência física:** Rua Dr. Eduardo de Souza Aranha, nº 153 – 4º andar / CEP: 04543-120 / São Paulo, SP.
- **Telefone:** (11) 3513 3100 (Horário de atendimento: das 09:00 às 18:00, de Segunda à Sexta-feira).

VII. APROVAÇÃO DESTE MANUAL

O presente Manual foi revisado e aprovado pelo Comitê de Risco e *Compliance*.

HISTÓRICO DAS ATUALIZAÇÕES			
DATA	VERSÃO	AUTOR	REVISOR
Mai/2019	1.0	Roberto Adib Jacob Jr.	Maria Ximena Garcia Roche
Dez/2019	1.1	Roberto Adib Jacob Jr.	Maria Ximena Garcia Roche
Fev/2022	2.0	Laís Codeço Carvas	Victor Hideki Obara
Mar/2023	3.0	Rodrigo Saunders	Laís Codeço Carvas
Fev/2024	4.0	Amanda Fonseca	Victor Hideki Obara
Ago/2024	5.0	Giovanna Montezello	Laís Codeço
Ago/2025	6.0	Gabriel Freire	Laís Codeço