

## CONTRATO DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO

1. Definições: Neste Contrato, são adotadas as seguintes definições:

**ASSOCIADO** - é a pessoa física aceita pela EMISSORA e apta a possuir o CARTÃO, sendo que ASSOCIADO TITULAR é o responsável principal pela CONTA em que são lançados os débitos e créditos relativos à concessão e utilização do CARTÃO, e ASSOCIADO ADICIONAL é a pessoa, indicada pelo ASSOCIADO TITULAR e aprovada pela EMISSORA, apta a também receber e usar o CARTÃO. O ASSOCIADO TITULAR é ilimitadamente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas com o uso do CARTÃO, por ele ou pelo ASSOCIADO ADICIONAL, especialmente pela quitação de despesas da CONTA, dos ENCARGOS CONTRATUAIS e dos eventuais financiamentos concedidos pela EMISSORA para o ASSOCIADO.

**BANDEIRA** - é a empresa proprietária dos sistemas que permitem a emissão do CARTÃO e utilização nos ESTABELECIMENTOS BANDEIRADOS.

**CARTÃO** - é o cartão magnético de propriedade exclusiva da EMISSORA, emitido e concedido para uso pessoal e intransferível do ASSOCIADO para facilitar a realização de OPERAÇÕES, contendo nome, número, vigência, assinatura do ASSOCIADO, razão social e logomarca da EMISSORA, podendo ou não ser emitido com "CHIP".

**CHIP** - Microprocessador com capacidade de armazenamento seguro de dados. A utilização do CARTÃO que o possuir deverá ser efetuada por meio de SENHA.

**CONTA** - é a conta de registro mantida pela EMISSORA no sistema, em nome e sob responsabilidade do ASSOCIADO

TITULAR, com seus dados cadastrais e os limites de crédito a ele atribuídos, destinada a receber os débitos e créditos oriundos das OPERAÇÕES.

EMISSORA - é a [PORTOSEG] - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, com sede na Alameda Barão de Piracicaba, nº 618, 4º andar - Lado B, Campos Elíseos - São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob nº 04.862.600/0001-10.

ENCARGOS CONTRATUAIS - são os valores lançados na FATURA a débito do ASSOCIADO, correspondentes a tarifas, ENCARGOS CONTRATUAIS e/ou de mora, conforme previsto neste Contrato, informados pela Central de Relacionamento e disponíveis no sítio da EMISSORA.

ESTABELECIMENTOS BANDEIRADOS - são os fornecedores de bens e serviços autorizados a aceitarem o CARTÃO como forma de pagamento.

ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO - são os fornecedores de bens e/ou serviços credenciados perante a EMISSORA, nos quais o ASSOCIADO poderá realizar OPERAÇÕES do SISTEMA PRIVATE LABEL PORTOSEG.

FATURA - é o demonstrativo mensal da prestação de contas decorrente da utilização do CARTÃO, no qual são lançados os débitos e créditos efetuados na CONTA, acompanhado de Ficha de Compensação Bancária, para permitir o pagamento junto a instituições financeiras.

LIMITE DE CRÉDITO - valor de crédito máximo autorizado pela EMISSORA para o ASSOCIADO para realização de OPERAÇÕES junto aos ESTABELECIMENTOS, representando o limite máximo de utilização do CARTÃO pelo ASSOCIADO.

OPERAÇÕES - são todas e quaisquer aquisições de bens e serviços, incluindo, quando permitido ao ASSOCIADO, a

contratação de empréstimos pessoais (saques, pagamento mínimo, parcelamento de fatura), realizadas com a utilização do CARTÃO ou por meio da digitação ou indicação do seu número.

**PAGAMENTO MÍNIMO** - é o valor mínimo para pagamento indicado mensalmente na FATURA. A ausência do pagamento, ou o pagamento de valor menor que o mínimo indicado na fatura, caracterizará a inadimplência do ASSOCIADO. Ao optar pelo pagamento mínimo o ASSOCIADO irá financiar, com incidência de encargos, a diferença entre o saldo total da fatura e o valor do pagamento mínimo.

**PROGRAMA DE RELACIONAMENTO** - É o PROGRAMA instituído pela EMISSORA para atribuir pontos às OPERAÇÕES realizadas pelo ASSOCIADO com o intuito de conversão em prêmios desde que atendidos os critérios do referido PROGRAMA.

**SAQUE** - é a modalidade de empréstimo disponível para contratação pelo ASSOCIADO, mediante a incidência de encargos financeiros. A realização do saque com o CARTÃO poderá ser realizada somente com a utilização da senha fornecida pela EMISSORA.

**SCR** - Sistema de Informação de Crédito do Banco Central - sistema de registro e consulta de informações sobre as operações de crédito e limites de crédito concedidos por instituições financeiras a pessoas físicas e jurídicas no país. A finalidade do SCR é fornecer ao Banco Central do Brasil informações sobre operações de crédito para supervisão do risco de crédito e intercâmbio de informações entre instituições financeiras.

**SENHA** - é código secreto, pessoal e intransferível, gerado automaticamente pelo sistema da EMISSORA e enviado ao

ASSOCIADO pelos correios para utilização nos cartões emitidos com CHIP, e/ou para realização de SAQUE.

SISTEMA BANDEIRADO - são os procedimentos e a tecnologia operacional necessários à prestação do serviço de administração de cartão de crédito, com o objetivo de viabilizar a realização de OPERAÇÕES.

SISTEMA PRIVATE LABEL PORTOSEG - é o sistema que administra as OPERAÇÕES do ASSOCIADO junto aos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO. Neste sistema, o CARTÃO funciona como meio de pagamento a termo, de forma que: (i) a EMISSORA não financia a compra em favor do ASSOCIADO, mas apenas utiliza a CONTA para administrar valores devidos diretamente pelo ASSOCIADO aos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO; (ii) o pagamento dos serviços e produtos por estes prestados somente será realizado pela EMISSORA após o pagamento pelo ASSOCIADO da FATURA correspondente ao uso do CARTÃO nesses estabelecimentos, mediante o repasse dos valores recebidos do ASSOCIADO; e (iii) O ATRASO OU INADIMPLÊNCIA DO ASSOCIADO NO PAGAMENTO DA FATURA SUJEITARÁ O ASSOCIADO AO CANCELAMENTO DE SEGUROS DE QUALQUER NATUREZA E/OU OUTROS SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, NOS TERMOS DOS CONTRATOS ENTRE O ASSOCIADO E TAIS ESTABELECIMENTOS, SENDO FACULTADO, TAMBÉM, À EMISSORA, O CANCELAMENTO DO CARTÃO.

2. Objeto: Este Contrato regula as condições para a prestação dos serviços de emissão, administração e utilização do CARTÃO, compreendendo: a. a emissão, entrega, substituição, utilização, bloqueio e cancelamento do CARTÃO; b. a administração das OPERAÇÕES e o pagamento das obrigações decorrentes da utilização do CARTÃO; c. a prestação de contas ao ASSOCIADO, efetuada por meio da

FATURA; d. a tarifação dos serviços prestados, de acordo com as normas do Banco Central do Brasil, cujos valores são divulgados nos meios de comunicação, inclusive no sítio eletrônico da EMISSORA; e e. o SISTEMA PRIVATE LABEL DA PORTOSEG.

**2.1 A emissão do CARTÃO dependerá de prévia solicitação do ASSOCIADO à EMISSORA e da aceitação desta, que procederá à análise cadastral e de crédito segundo critérios próprios.**

**2.1.1 O ASSOCIADO autoriza a EMISSORA a consultar e registrar informações decorrentes de operações de crédito junto ao Sistema de Informações de Crédito ("SCR"), administrado pelo Banco Central do Brasil, ainda que previamente a formalização da presente operação.**

**2.2 Uma cópia deste Contrato será enviada ao ASSOCIADO juntamente com o CARTÃO, após aceitação pela EMISSORA. O texto do presente contrato encontra-se disponível no sítio eletrônico da EMISSORA para consultas a qualquer tempo.**

**2.3 Os termos do presente Contrato aplicam-se aos CARTÕES Porto Seguro, sendo que para o Cartão Básico não se aplica o previsto no item 10 - Programa de Relacionamento, em função do que dispõe a Resolução 3.919/2010 do Banco Central do Brasil.**

**3. Recebimento do CARTÃO: O ASSOCIADO deverá rejeitar o recebimento do CARTÃO se o envelope que o contiver apresentar qualquer sinal de violação, devendo o ocorrido ser comunicado de imediato à EMISSORA, por intermédio da Central de Relacionamento.**

**3.1 Nos casos de recebimento de SENHA pelo correio, e na ocorrência de violação do envelope que a contenha, o ASSOCIADO deverá proceder como no item anterior.**

**3.2 Para CARTÃO emitido com "CHIP", o ASSOCIADO receberá, sob sigilo, a SENHA para uso pessoal, intransferível e confidencial,**

a qual não pode ser revelada a quem quer que seja, nem exposta em local a que terceiros tenham acesso e, principalmente, não pode ser mantida junto com o CARTÃO, pois a SENHA equivalerá, para todos os efeitos de direito, à sua assinatura por meio eletrônico, ficando o ASSOCIADO exclusivamente responsável pela utilização indevida do CARTÃO e SENHA, e pela não divulgação desta a terceiros.

**3.3 O ASSOCIADO deverá zelar pela segurança do CARTÃO, na qualidade de fiel depositário, guardando-o em lugar seguro, sendo também responsável pelo sigilo da respectiva SENHA eletrônica, quando houver, mantendo-a sempre em separado do CARTÃO, obrigando-se a comunicar imediatamente à EMISSORA qualquer ocorrência que possa resultar na utilização do CARTÃO por terceiros.**

**4. Adesão ao Contrato: A adesão a este Contrato efetiva-se: a) para utilização nos ESTABELECIMENTOS BANDEIRADOS, mediante desbloqueio do CARTÃO pelo ASSOCIADO que pode ser realizado pela Central de Relacionamento; b) para utilização no SISTEMA PRIVATE LABEL PORTOSEG com a primeira utilização do CARTÃO nos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO.**

**5. Utilização do Cartão: O CARTÃO é nominativo, intransferível, de uso pessoal e exclusivo do ASSOCIADO, que será responsável pela correta utilização do CARTÃO, por ele e pelo ASSOCIADO ADICIONAL, na forma permitida por este Contrato. O CARTÃO está habilitado a efetuar saques, compras à vista e/ou parceladas. As compras parceladas podem ser realizadas com ou sem encargos financeiros. Os saques serão sempre efetuados mediante a cobrança de encargos financeiros, conforme disposto nos itens 5.6 e 16. As compras efetuadas sem encargos são aquelas oferecidas pelos ESTABELECIMENTOS, sendo eles os responsáveis pelo pagamento destes encargos junto à EMISSORA. Nas compras efetuadas com encargos, o ASSOCIADO se responsabiliza pelo pagamento dos encargos junto a EMISSORA.**

**5.1** O ASSOCIADO apresentará nos ESTABELECEMENTOS o CARTÃO, em conjunto com um documento de identificação com validade nacional, e aporá a SENHA ou assinará o comprovante relativo à aquisição de bens e/ou serviços para a realização das OPERAÇÕES. A assinatura ou a aposição da SENHA pelo ASSOCIADO validará a OPERAÇÃO, os dados lançados e as OPERAÇÕES realizadas, obrigando o ASSOCIADO por todos os encargos e responsabilidades delas decorrentes, bem como a forma e parcelamento, quando for o caso. Uma via de comprovante será fornecida pelos ESTABELECEMENTOS ao ASSOCIADO.

**5.1.1** Aos ESTABELECEMENTOS PORTO SEGURO é facultado adotar o procedimento indicado acima ou ainda outro adequado ao SISTEMA PRIVATE LABEL PORTOSEG.

**5.2** O ASSOCIADO poderá efetuar OPERAÇÕES por meio do (i) telefone; por meio (ii) eletrônico colocado à sua disposição na rede de ESTABELECEMENTOS ou através de (iii) rede mundial de computadores (Internet). **Nestas ocasiões, a aposição da senha ou a indicação do número do cartão, juntamente com os demais dados solicitados, poderão substituir a assinatura do ASSOCIADO, em conjunto com a data de validade do cartão e/ou o código de segurança como manifestação inequívoca da vontade, ciência e aceitação, pelo ASSOCIADO, das OPERAÇÕES assim processadas, bem como no reconhecimento do total das despesas e/ou obrigações assim realizadas ou incorridas como dívidas líquidas, certas e exigíveis.**

**5.3** É facultado à EMISSORA o bloqueio de transações para a aquisição de produtos e/ou serviços em desacordo com a legislação nacional, bem como de qualquer outra OPERAÇÃO que não configure OPERAÇÃO de compra, saque, empréstimo, ou outra modalidade disponibilizada pela EMISSORA.

**5.4** Transações em Moeda Estrangeira: Os CARTÕES poderão ser utilizados para aquisição de bens e/ou serviços no

exterior, em moeda estrangeira, sendo que o limite territorial de utilização será informado por meio da Central de Relacionamento da EMISSORA. **O CARTÃO não poderá ser utilizado em qualquer tipo de OPERAÇÃO que implique a prática de atos proibidos por lei ou que possam configurar atos ilícitos, em qualquer jurisdição.**

**5.4.1 Para a conversão das OPERAÇÕES realizadas pelos ASSOCIADOS, a EMISSORA utilizará como referência, na definição da sua taxa de câmbio, a PTAX, divulgada diariamente pelo Banco Central do Brasil, além dos custos operacionais envolvidos nas transações internacionais.**

**5.4.1.1 A conversão das OPERAÇÕES, para o lançamento na FATURA, ocorrerá no dia do fechamento da fatura, considerando, portanto, a taxa de câmbio vigente naquele momento.**

**5.4.2 Havendo variação da taxa de câmbio entre a data de fechamento da FATURA e a data do respectivo pagamento, fica a EMISSORA autorizada a inserir nova OPERAÇÃO na fatura do ASSOCIADO para débito ou crédito da diferença do valor.**

**5.4.3 O valor das OPERAÇÕES efetuadas com o CARTÃO no exterior, em moeda diferente do dólar americano, será automaticamente convertido para esta moeda de acordo com as normas aplicáveis à conversão de qualquer moeda estrangeira no país em que a OPERAÇÃO tenha sido realizada, e depois convertido para moeda nacional para lançamento na FATURA.**

**5.4.4 Caso sejam criados novos tributos e/ou custos adicionais decorrentes da remessa de moeda ao exterior para o pagamento das operações realizadas com o CARTÃO, esses serão de responsabilidade do ASSOCIADO.**



**5.5 O ASSOCIADO declara-se ciente e concorda que: a. deverá, sob as penas da lei e de cancelamento do CARTÃO, respeitar todas as determinações legais em vigor, especialmente no que se refere às normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil para a realização de OPERAÇÕES em moeda estrangeira; b. a EMISSORA informará ao Banco Central do Brasil ou a qualquer outro órgão competente as OPERAÇÕES realizadas em moeda estrangeira pelo ASSOCIADO, nos termos da legislação.**

**5.6 SAQUE. A EMISSORA poderá, a seu critério, permitir ao ASSOCIADO realizar saques em dinheiro os quais configurarão empréstimos em dinheiro, com encargos financeiros devidos desde o momento do saque até a data do vencimento da fatura. Os valores dos encargos financeiros poderão ser obtidos previamente na Central de Relacionamento, sem prejuízo da cobrança das tarifas pertinentes. O SAQUE poderá ser realizado somente mediante utilização da senha fornecida pela EMISSORA ao ASSOCIADO. A senha é de uso pessoal e intransferível do ASSOCIADO, sendo de sua responsabilidade todo e qualquer débito contraído por meio da sua utilização.**

**6. LIMITE: A EMISSORA atribuirá um LIMITE DE CRÉDITO ao ASSOCIADO em conformidade com seu critério de análise cujo valor será informado na FATURA. Fica facultado a EMISSORA, baseada na sua avaliação periódica do cadastro do ASSOCIADO, aumentar ou reduzir o LIMITE DE CRÉDITO, sendo as alterações comunicadas através da FATURA.**

**6.1 O LIMITE DE CRÉDITO atribuído ao ASSOCIADO será comprometido pelo valor total das (i) OPERAÇÕES realizadas, inclusive pelo saldo total das compras parceladas; (ii) pré-autorizações de OPERAÇÕES; (iii) tarifas, ENCARGOS CONTRATUAIS, encargos financeiros, tributos e qualquer outro valor debitado na FATURA; (iv) parcelamento de fatura e (v) outros pagamentos devidos pelo ASSOCIADO em função deste**

contrato, sendo sua recomposição mediante ao processamento do pagamento dos respectivos valores.

6.2 O valor do LIMITE DE CRÉDITO atribuído ao ASSOCIADO é único e, portanto, compartilhado com o ASSOCIADO ADICIONAL. Fica facultado a EMISSORA atribuir um LIMITE DE CRÉDITO específico para o ASSOCIADO TITULAR como um outro para o ASSOCIADO ADICIONAL, ocasião em que a EMISSORA irá, previamente, realizar ampla divulgação em todos seus canais de comunicação.

6.3 O ASSOCIADO poderá contratar, se disponível em seu CARTÃO, o serviço de avaliação emergencial de crédito para realização de operação acima do limite de crédito disponível, cuja utilização está sujeita a cobrança de Tarifa de Avaliação Emergencial de Crédito.

**7. Cartão Adicional: A solicitação de um CARTÃO para o ASSOCIADO ADICIONAL poderá ser feita exclusivamente pelo ASSOCIADO TITULAR, ficando a exclusivo critério da EMISSORA a sua concessão, sem necessidade de justificar sua recusa.**

7.1 O valor do LIMITE DE CRÉDITO do CARTÃO é compartilhado entre o ASSOCIADO TITULAR e o ASSOCIADO ADICIONAL.

7.2 A adesão do ASSOCIADO ADICIONAL se efetivará automaticamente com a Adesão do ASSOCIADO TITULAR, na forma prevista na cláusula 4 supra.

7.3 O pagamento das OPERAÇÕES realizadas, tanto pelo ASSOCIADO TITULAR como pelo ASSOCIADO ADICIONAL, será de exclusiva responsabilidade do ASSOCIADO TITULAR.

7.4 Na hipótese de falecimento do ASSOCIADO TITULAR, o CARTÃO do ASSOCIADO ADICIONAL será automaticamente cancelado pela EMISSORA, uma vez que a sua validade está vinculada à validade daquele.

7.5 Também aplicam-se ao CARTÃO do ASSOCIADO ADICIONAL as condições previstas neste instrumento.

**7.6 No caso de cancelamento do CARTÃO do ASSOCIADO TITULAR por qualquer outra razão, o(s) CARTÃO(ÕES) ADICIONAL(AIS) fica(m) automaticamente cancelado(s).**

8. SISTEMA PRIVATE LABEL PORTO SEGURO: É constituído pelos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO credenciados junto à EMISSORA, dentre eles as empresas integrantes do grupo Porto Seguro e outras que a EMISSORA indicar.

**8.1 Para os ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, o CARTÃO servirá exclusivamente como meio de pagamento a termo. Nesses casos, a EMISSORA não financiará a compra em favor do ASSOCIADO, mas apenas utilizará a CONTA para administrar valores devidos diretamente pelo ASSOCIADO aos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO. Nas hipóteses em que o ASSOCIADO optar por pagamento parcelado que seja oferecido diretamente pelos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, as parcelas poderão ser lançadas na FATURA do CARTÃO mês a mês. O ESTABELECIMENTO PORTO SEGURO, desse modo, receberá os valores cobrados em virtude do fornecimento do produto e/ou serviço adquirido apenas depois que o ASSOCIADO efetuar o pagamento da FATURA correspondente.**

8.2 A EMISSORA efetuará o repasse aos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO do valor recebido pelo pagamento da FATURA pelo ASSOCIADO. **Não sendo paga a FATURA, a EMISSORA não realizará qualquer pagamento para os ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, que poderão iniciar o procedimento de cobrança e/ou cancelamento do bem e/ou serviço adquirido pelo ASSOCIADO, nos termos dos respectivos contratos. Nessas hipóteses, fica facultado à EMISSORA o cancelamento do CARTÃO.**

**8.3 O ATRASO OU INADIMPLÊNCIA NO PAGAMENTO DA FATURA SUJEITARÁ O ASSOCIADO AO CANCELAMENTO DE SEGUROS DE QUALQUER NATUREZA E/OU OUTROS SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, NOS TERMOS DOS CONTRATOS ENTRE O ASSOCIADO E TAIS ESTABELECIMENTOS, FICANDO FACULTADO À EMISSORA O CANCELAMENTO DO CARTÃO.**

**8.4 Em caso de cancelamento de qualquer OPERAÇÃO realizada pelo ASSOCIADO nos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO que implique devolução de valores, estes serão creditados no CARTÃO, ficando facultado ao ASSOCIADO, na hipótese de inexistência de saldo devedor, solicitar o respectivo reembolso por outro meio.**

**8.5 Os ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO poderão, excepcionalmente, oferecer produtos e/ou serviços para pagamento mediante CARTÃO, em OPERAÇÕES não sujeitas ao SISTEMA PRIVATE LABEL PORTOSEG, desde que esta condição fique expressamente acordada com o ASSOCIADO. Nestes casos, o ESTABELECIMENTO PORTO SEGURO informará esta forma de contratação à EMISSORA e a OPERAÇÃO estará sujeita às regras aplicáveis a OPERAÇÕES com ESTABELECIMENTOS BANDEIRADOS. A utilização, nos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, das regras pertinentes às OPERAÇÕES com ESTABELECIMENTOS BANDEIRADOS não poderá ocorrer nas contratações de seguros.**

**9. Tarifas: Como remuneração pelos serviços prestados, o ASSOCIADO pagará à EMISSORA, por CARTÃO emitido: a. uma tarifa de anuidade que refere-se a utilização da rede de estabelecimentos afiliados (ESTABELECIMENTOS BANDEIRADOS), no país ou no exterior, bem como nos ESTABELECIMENTOS PORTO SEGURO, para pagamento de bens e serviços, cuja cobrança poderá ser parcelada pela EMISSORA no máximo em 12 (doze) parcelas; e b. outros valores, de acordo com**

**as normas do Banco Central do Brasil, indicados na tabela de tarifas da EMISSORA vigente na época da utilização e/ou disponibilização de serviços, disponível nos meios de comunicação, inclusive no seu sítio eletrônico.**

9.1 A EMISSORA, a seu critério e por mera liberalidade, poderá oferecer isenção ou redução de quaisquer das tarifas indicadas acima. A isenção de cobrança de qualquer valor ou tarifa prevista para remuneração de seus serviços não constituirá novação nem prejudicará sua exigência futura.

**9.2 A alteração de valores será previamente comunicada ao ASSOCIADO por meio dos seus canais de comunicação disponíveis e a divulgação da tabela de tarifas é feita no sítio eletrônico da EMISSORA.**

10. Programa de Relacionamento: A EMISSORA disponibiliza para o ASSOCIADO um PROGRAMA de benefícios com o intuito de atribuir pontos aos valores gastos pelo ASSOCIADO para conversão em prêmios de acordo com a pontuação mínima exigida pela EMISSORA, cuja divulgação ocorre diretamente na FATURA.

10.1 Os gêneros dos prêmios são: (i) Lazer e Viagens; (ii) Milhas Aéreas; (iii) Cultura e Entretenimento; (iv) Casa & Cia; (v) Serviços para você, sua casa e seus bens, (vi) Centros Automotivos, (vii) Seguros.

**10.2 O prazo de validade dos gêneros dos prêmios concedidos pela EMISSORA é de 1 (um) ano, de acordo com as normas do Banco Central do Brasil. O detalhamento da forma de utilização e os critérios do Programa de Relacionamento estão indicados no Regulamento do Programa de Relacionamento do Cartão Porto Seguro, disponível no sítio eletrônico da EMISSORA.**

**10.3 O ASSOCIADO declara-se ciente de que a qualidade e/ou eficiência dos serviços e/ou bens adquiridos por intermédio do CARTÃO são de exclusiva responsabilidade dos PARCEIROS.**

**10.4 O Programa de Relacionamento é aplicável a todos os CARTÕES Porto Seguro, salvo para o Cartão Básico, em função do que dispõe a Resolução 3.919/2010 do Banco Central do Brasil.**

**11. Fatura:** A EMISSORA enviará mensalmente a FATURA ao ASSOCIADO como demonstrativo da prestação de contas contendo informações sobre as OPERAÇÕES, pagamentos efetuados, tarifas, ENCARGOS CONTRATUAIS, encargos financeiros, tributos, multa e encargos moratórios, valor da fatura anterior e atual, valor do pagamento mínimo (quando aplicável), percentual de taxa de juros a ser aplicada na modalidade rotativo atual e futuro, data de vencimento, instruções para pagamento, CET - Custo Efetivo Total e eventuais estornos ou devoluções, dentre outros.

**11.1 O CET, expresso na forma de taxa percentual anual, indicado na FATURA, refere-se ao custo total da operação, considerando os fluxos referentes as OPERAÇÕES realizadas, incluindo as taxas de juros, tributos, tarifas, seguros e outras despesas cobradas do ASSOCIADO.**

**11.2 A ausência de movimentações dispensa a EMISSORA de enviar a fatura ao ASSOCIADO.**

**11.3 A FATURA ainda poderá ser utilizada como meio de comunicação para informar eventuais alterações: (i) da tabela de tarifas e (ii) das condições deste Contrato.**

**11.4 Caso o ASSOCIADO não receba a FATURA em até 2 (dois) dias antes da data de seu vencimento, poderá solicitar uma 2ª via da FATURA para sua conferência ou obter as informações necessárias para o pagamento junto à Central de Relacionamento, de forma a poder quitar seu débito sem atraso. O não recebimento**

**da FATURA não exime o ASSOCIADO da responsabilidade de pagamento do seu débito na data do vencimento.**

**11.4.1** A 2ª via da fatura também poderá ser obtida por meio do sítio eletrônico da EMISSORA.

**12. Contestação de Despesas: O ASSOCIADO PORTADOR DO CARTÃO SEM CHIP poderá questionar, por escrito, quaisquer dos lançamentos constantes da FATURA, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos para transações locais e de 45 (quarenta e cinco) dias corridos para transações internacionais, a contar da data do seu vencimento, sendo que a EMISSORA poderá suspender, de imediato, a cobrança dos valores questionados para a devida análise. O não exercício do direito de questionar por escrito os lançamentos na FATURA no prazo acima indicado implicará o reconhecimento e a aceitação, pelo ASSOCIADO, da exatidão da prestação de contas e da liquidez e certeza do débito nela expresso.**

**12.1** A contestação deverá ser apresentada por meio da Central de Relacionamento, ocasião em que serão solicitados ao ASSOCIADO os documentos necessários para a respectiva análise pela EMISSORA. O prazo de retorno será informado no momento do registro do pedido de contestação.

**12.2** Caso seja apurado que mencionados valores são realmente de responsabilidade do ASSOCIADO, estes serão acrescidos da multa de 2% (dois por cento), juros moratórios capitalizados diariamente de 1% (um por cento) ao mês e demais encargos em razão do inadimplemento, desde a data do vencimento original da FATURA contestada.

**12.3** Poderá a EMISSORA, a pedido do ESTABELECIMENTO, estornar o valor referente a OPERAÇÃO realizada pelo ASSOCIADO, ocasião em que a EMISSORA considerará desfeita a OPERAÇÃO realizada entre o ASSOCIADO e o ESTABELECIMENTO.

**12.4 A contestação de despesas prevista nas cláusulas acima, somente poderá ser efetivada por ASSOCIADO portador de CARTÃO sem “chip”, ou seja, quando não há o uso de SENHA nas OPERAÇÕES, pois a guarda e sigilo desta são de integral e exclusiva responsabilidade do ASSOCIADO.**

**13. Pagamento: O ASSOCIADO deverá, até a data de vencimento indicada na FATURA, efetuar o pagamento: a. do saldo total indicado; ou b. de montante não inferior ao valor de pagamento mínimo estabelecido (quando aplicável, nos termos deste contrato); ou c. do valor indicado na opção de parcelamento da fatura.**

**13.1 É expressamente proibido o pagamento da fatura em valor superior ao montante total indicado, sob pena de rescisão do contrato.13.2 O ASSOCIADO deverá pagar as importâncias devidas, em dinheiro, cheque ou meio eletrônico de pagamento, junto às instituições financeiras, utilizando-se para tanto da Ficha de Compensação Bancária anexa à FATURA ou mediante outros meios admitidos pela EMISSORA.**

**13.2.1 Na hipótese de o pagamento ocorrer por meio eletrônico ou cheque, este será considerado efetuado somente após a sua efetiva liquidação, ocasião em que o limite será restabelecido.**

**13.2.2 Enquanto o pagamento não for processado a EMISSORA poderá recusar a autorização de OPERAÇÕES caso o valor do LIMITE DE CRÉDITO seja ultrapassado.**

**13.3 Sempre que houver insuficiência de pagamento, os valores recebidos do ASSOCIADO serão imputados primeiramente para quitação dos encargos previstos no item 14, seguidos do custo do financiamento previsto no item 15 e só após para amortização do saldo devedor principal. Na imputação de pagamento, sempre se dará prioridade aos valores pendentes de pagamento há mais tempo, ou seja, sobre os débitos mais antigos.**



**13.4** O ASSOCIADO poderá, a qualquer tempo, efetuar a quitação antecipada de qualquer operação de empréstimo, com desconto proporcional dos encargos financeiros. Nesse caso, aplicar-se-á a mesma taxa de encargos financeiros da OPERAÇÃO.

**14.** Parcelamento de Fatura: É facultado à EMISSORA ofertar o parcelamento do valor total da fatura ao ASSOCIADO, mediante a cobrança de encargos financeiros, cujos vencimentos das parcelas ocorrerão no mesmo dia da FATURA e integrarão o valor total cobrado no(s) mês(es) subsequente(s).

**14.1** O parcelamento da fatura não implicará no bloqueio do CARTÃO e possibilitará novas OPERAÇÕES, em todos os ESTABELECIMENTOS. Para optar pelo parcelamento da FATURA o ASSOCIADO deverá efetuar o pagamento no exato valor indicado pela EMISSORA, até a data do vencimento. **Não será aceito como parcelamento o pagamento em valor diferente do indicado na opção de parcelamento constante na FATURA ou após a data de vencimento.**

**14.2** Fica o ASSOCIADO ciente de que a opção de parcelamento de fatura poderá ser desativada pela EMISSORA independentemente de prévio aviso, por tratar-se de mera faculdade no que tange a opções de quitação dos valores.

**15. Pagamento em atraso:** O atraso, a falta ou o pagamento inferior ao mínimo na data do vencimento indicada na FATURA caracterizará o ASSOCIADO em mora (atraso) e a EMISSORA poderá cobrar os seguintes encargos:

- (i) Multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o saldo devedor total da fatura;**
- (ii) Juros remuneratórios indicados na FATURA, mais juros moratórios à taxa de 1% (um por cento) ao mês, ambos capitalizados diariamente, aplicáveis sobre os valores**

- devidos e não pagos desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento; e
- (iii) Tributos devidos na forma da legislação em vigor.

**15.1. Além desses encargos, no caso de cobrança judicial, ainda serão devidos pelo ASSOCIADO os honorários advocatícios.**

**15.2. Caso o ASSOCIADO realize o pagamento da sua FATURA em atraso, deve consultar previamente a Central de Relacionamento para saber o valor atualizado do seu saldo devedor (valor total da fatura, acrescido de multa, juros remuneratórios e juros de mora) na data do pagamento. Se o ASSOCIADO optar por pagar valor inferior ao saldo devedor atualizado, a diferença será financiada pelo EMISSOR, estando sujeita, ainda, à cobrança dos ENCARGOS aqui previstos.**

**15.3 Após atraso superior a 60 (sessenta) dias, o ASSOCIADO terá seu CARTÃO cancelado por falta de pagamento, ocasião em que a EMISSORA e o ASSOCIADO poderão renegociar uma nova forma de pagamento do saldo devedor.**

**15.4 O ASSOCIADO autoriza a EMISSORA a proceder a compensação de valores, nos termos do artigo 368 do Código Civil, para as hipóteses em que ele tiver que receber eventuais estornos de valores diretamente no CARTÃO e possuir débitos perante a EMISSORA.**

**15.5 O ASSOCIADO tem conhecimento que na hipótese de ocorrer a falta ou atraso no pagamento, a EMISSORA comunicará o fato à Serasa, SPC, bem como qualquer outro órgão encarregado de cadastrar atrasos de pagamento e descumprimento de obrigações contratuais, fato este que será comunicado previamente.**

**15.6 O ASSOCIADO poderá cobrar da EMISSORA o reembolso das despesas suportadas com ação judicial com decisão transitada em julgado em virtude do reconhecimento de que a cobrança realizada pela EMISSORA foi abusiva.**

**15.7 Fica facultado à EMISSORA, em caso de caracterização de mora, antecipar o vencimento de todas as obrigações futuras do ASSOCIADO.**

**16. Empréstimo: Tanto o pagamento mínimo do valor total da fatura, o saque, o parcelamento de fatura e as compras parceladas com encargos implicam na contratação de operação de empréstimo, cuja cobrança será feita com incidência de encargos financeiros vigentes à época da contratação.**

**16.1 A EMISSORA informará ao ASSOCIADO, por meio da fatura, todos os encargos financeiros incidentes, como o percentual máximo da taxa de juros a ser aplicado sobre o empréstimo e o CET (custo efetivo total), cujo percentual será de acordo com a taxa média de mercado.**

**16.2 Os encargos financeiros devidos serão aplicados diariamente sobre o saldo total do empréstimo, desde a data da contratação até a data do seu efetivo pagamento, na forma capitalizada.**

**17. Perda, Roubo, Furto ou Extravio do Cartão: Em observância ao seu dever de boa-fé e cooperação mútua, o ASSOCIADO obriga-se a informar imediatamente à EMISSORA o extravio, perda, furto ou roubo do CARTÃO, por intermédio da Central de Relacionamento, apresentando documentação comprobatória da respectiva ocorrência, caso solicitado pela EMISSORA. Deverá ainda, no caso de extravio ou perda, ratificar mencionada comunicação por escrito e, na hipótese de furto e roubo, encaminhar à EMISSORA o respectivo Boletim de Ocorrência Policial.**

**17.1 A EMISSORA, além do cancelamento do CARTÃO, providenciará a sua reposição e o aviso aos ESTABELECEMENTOS, via sistema, sobre o respectivo cancelamento.**

**17.2 A responsabilidade do ASSOCIADO pelo uso do CARTÃO cessará no momento do recebimento da**

comunicação pela EMISSORA, em relação às operações subsequentes a tal aviso. As OPERAÇÕES efetuadas até a data e horário da comunicação aos ESTABELECIMENTOS serão de exclusiva responsabilidade do ASSOCIADO. As operações validadas por senha são de exclusiva responsabilidade do ASSOCIADO.

**17.3 Bloqueio do Cartão: Baseada na avaliação periódica das informações cadastrais e de crédito do ASSOCIADO, a EMISSORA poderá bloquear o CARTÃO, negar autorização para que o ASSOCIADO realize OPERAÇÕES ou ainda não permitir o seu desbloqueio, até o momento em que o ASSOCIADO esteja em conformidade com os critérios de risco estabelecidos pela EMISSORA e já utilizados quando da sua admissão.**

**17.3.1 Nas situações acima a EMISSORA poderá efetuar contato com o ASSOCIADO para confirmar tais OPERAÇÕES, contudo, na hipótese de o contato não ocorrer, independente do motivo, a EMISSORA irá efetuar o bloqueio temporário preventivo do CARTÃO até que as confirmações sejam efetuadas junto ao ASSOCIADO.**

**17.4 A EMISSORA também determinará, a seu critério, o bloqueio do crédito e/ou do CARTÃO do ASSOCIADO (suspensão temporária de uso), nas seguintes hipóteses: a. retorno e/ou devolução de correspondência à EMISSORA ou não localização do endereço do ASSOCIADO; b. pagamento da FATURA, ou de quaisquer outras obrigações contratuais, através de cheque não compensado por qualquer motivo, em valor inferior ao mínimo ou superior ao saldo total indicado na fatura; c. atraso no pagamento da FATURA, ou de quaisquer outras obrigações contratuais; d. verificação de alteração de dados cadastrais sem a correspondente comunicação à EMISSORA; e. utilização do CARTÃO ultrapassando o limite de crédito autorizado pela EMISSORA ou após o respectivo vencimento; f. identificação, por parte da EMISSORA, de inscrição do ASSOCIADO em cadastros de restrições de crédito.**

**17.5** Cessando os motivos previstos acima, a EMISSORA poderá, a seu critério, restabelecer o uso do CARTÃO, não configurando tal restabelecimento novação contratual. O desbloqueio do CARTÃO obedecerá às rotinas de segurança estabelecidas pela EMISSORA.

**18.** Comunicações: Todas as comunicações efetuadas pela EMISSORA serão realizadas por meio do seu sítio eletrônico, pela Central de Relacionamento ou demais meios de comunicação disponíveis à época. **Caso o ASSOCIADO informe seu endereço eletrônico e/ou outra forma de envio de informações eletrônicas (SMS), a EMISSORA ficará automaticamente autorizada a proceder às comunicações por meio das referidas vias, quando cabível.** Na hipótese de o ASSOCIADO não concordar com o recebimento das comunicações por endereço eletrônico este poderá solicitar o cancelamento junto a EMISSORA ou ainda fazê-lo diretamente em link próprio no email recebido.

**18.1** A EMISSORA disponibiliza ao ASSOCIADO um Aplicativo no celular e um Portal em seu sítio eletrônico para consulta de informações pertinentes ao seu CARTÃO, tais como acesso ao presente Contrato, ao demonstrativo da FATURA, bem como a sua segunda via para pagamento, formulário para efetuar a contestação de débitos, informações gerais sobre a forma de utilização, vantagens e benefícios do CARTÃO, LIMITE DE CRÉDITO, o programa de relacionamento, etc.

**18.2** Todas as comunicações encaminhadas pela EMISSORA ao ASSOCIADO farão parte integrante do presente Contrato, inclusive quando ocorrerem por meio da FATURA.

**19. Alterações Contratuais: A EMISSORA poderá efetuar alterações no presente contrato a qualquer tempo, mediante comunicação ao ASSOCIADO por meio de todos os seus canais de comunicação.**

**19.1 Caso o ASSOCIADO TITULAR não concorde com as modificações deste Contrato comunicadas na forma do item anterior, deverá, no prazo de 30 (trinta) dias, exercer o direito de dá-lo por terminado, comunicando sua decisão à EMISSORA por intermédio de sua Central de Relacionamento, que providenciará imediatamente o cancelamento do CARTÃO. O ASSOCIADO, após a comunicação de término, obriga-se a não utilizar o CARTÃO, devendo proceder à respectiva destruição, na forma do item 21.4 abaixo.**

**19.2 O não exercício do direito de dar por terminado este Contrato, nos termos do item anterior, e/ou a utilização do CARTÃO após a divulgação da alteração, implicam, de pleno direito, a aceitação e adesão irrestrita do ASSOCIADO às novas condições do Contrato.**

**19.3 Para o ASSOCIADO já integrante do sistema, a vigência deste Contrato tem início na data da divulgação da nova versão no sítio eletrônico da EMISSORA e, para o novo ASSOCIADO, tem início na data de sua adesão.**

**20. Prazo de Vigência:** Este Contrato terá início na data da adesão do ASSOCIADO ao sistema, na forma aqui prevista, e vigorará por prazo indeterminado.

**20.1 O CARTÃO somente poderá ser utilizado pelo ASSOCIADO até a data de validade nele inscrita.**

**20.2 A EMISSORA, antecipadamente à data de término da validade do CARTÃO, poderá remeter aviso e/ou novo CARTÃO ao ASSOCIADO. O ASSOCIADO deverá, sob sua responsabilidade, destruir o CARTÃO vencido de forma a inutilizá-lo para uso no sistema.**

**20.3. Em qualquer hipóteses de inutilização do CARTÃO antigo/vencido e emissão de um novo CARTÃO, fica o ASSOCIADO obrigado a informar os fornecedores de produtos/serviços contínuos, cujo pagamento esteja vinculado**

ao CARTÃO, o número do novo CARTÃO a fim de evitar suspensão/cancelamento do(s) produto(s)/serviço(s) por falta de pagamento. Por outro lado, a EMISSORA poderá autorizar a cobrança no novo CARTÃO de tais débitos, desde que o CLIENTE tenha autorizado tal procedimento na Central de Relacionamento quando da solicitação de bloqueio e desbloqueio do CARTÃO, e que o novo CARTÃO esteja ativo.

**20.4 A liberação do CARTÃO pela EMISSORA para OPERAÇÕES após expirado o prazo de validade nele inscrito é mera liberalidade facultada à EMISSORA.**

**21. Término do Contrato (Resilição/Rescisão):** Este Contrato poderá ser resilido por qualquer das partes, a qualquer tempo, mediante aviso prévio que poderá ser enviado ao ASSOCIADO via SMS (mensagem curta de texto via celular) ou outros meios de comunicação.

**21.1 Poderá a EMISSORA rescindir de imediato este Contrato com o consequente cancelamento do CARTÃO, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio ou qualquer comunicação escrita ao ASSOCIADO, na ocorrência de qualquer uma das seguintes hipóteses: a. violação de quaisquer das disposições previstas neste Contrato, em especial das obrigações do ASSOCIADO em pagar as faturas no vencimento, ou ainda o pagamento por meio de cheques sem provisionamento de fundo(s); b. pedido de insolvência do ASSOCIADO, protesto de título de sua responsabilidade ou sua inscrição em cadastros de restrição de crédito, a qualquer momento; c. infringência ao LIMITE DE CRÉDITO atribuído pela EMISSORA; d. alteração dos dados cadastrais do ASSOCIADO sem a devida comunicação à EMISSORA; e. não concordância do ASSOCIADO com a cobrança de tarifas; f. realizar OPERAÇÕES de natureza fraudulenta no relacionamento com a EMISSORA ou com qualquer ESTABELECIMENTO; g. descumprimento pelo ASSOCIADO de qualquer obrigação que tenha com a EMISSORA ou com qualquer**

outra empresa do conglomerado Porto Seguro; h. inadimplemento pelo ASSOCIADO de qualquer obrigação com relação a outros produtos da EMISSORA, incluindo cartão de outra bandeira emitido pela EMISSORA; i. qualquer situação que indicar prejuízo para a EMISSORA; i. pagamento de valor superior ao saldo total indicado; j. movimentação de recursos oriundos de atividades consideradas irregulares, nos termos da legislação vigente, que dispõe sobre crime de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores; k. utilização incompatível com a capacidade financeira ou atividade desenvolvida; l. operação que implique, direta ou indiretamente, transferência de recursos para o exterior, investimentos no exterior e outras operações sujeitas a registro ou autorização prévia das autoridades competentes; m. falecimento do titular do CARTÃO.

**21.2 O cancelamento do CARTÃO pela EMISSORA não extingue as obrigações assumidas pelo ASSOCIADO junto a EMISSORA, o que ocorrerá somente após o pagamento integral dos valores devidos.**

**21.3 Nas hipóteses previstas no item 21.1 fica a EMISSORA autorizada a exigir de imediato o pagamento de todas as obrigações devidas pelo ASSOCIADO, acrescidas dos ENCARGOS CONTRATUAIS e de quaisquer outros valores devidos nos termos deste Contrato, incidentes até a data do pagamento da totalidade do saldo devedor do ASSOCIADO.**

**21.4 Em caso de término do contrato (resilição/rescisão), o ASSOCIADO deverá destruir todos os CARTÕES em seu poder e sob sua responsabilidade, por qualquer forma que impossibilite sua utilização, ficando sob exclusiva responsabilidade do ASSOCIADO quaisquer obrigações decorrentes da utilização do CARTÃO cancelado, por si ou por terceiros. Em caso de utilização fraudulenta, o ASSOCIADO ficará sujeito às sanções penais e civis previstas em lei, sem prejuízo da obrigação de pagar o seu débito e respectivos ENCARGOS.**



**21.5 Constituirá, também, inadimplemento contratual a verificação, pela EMISSORA, a qualquer tempo, de não serem verídicas ou completas as informações e comunicações prestadas pelo ASSOCIADO ou a constatação de qualquer ação ou omissão a ele imputável que tenha proporcionado ingresso ou permanência irregular no sistema de controle da EMISSORA.**

**21.6 Em caso de falecimento do ASSOCIADO, seu CARTÃO e o CARTÃO do respectivo ASSOCIADO ADICIONAL, se houver, não mais poderão ser utilizados para qualquer finalidade, devendo ser cancelados. Para esse efeito, o falecimento do associado deverá ser imediatamente comunicado à EMISSORA, a fim de permitir o cancelamento dos CARTÕES sob sua responsabilidade. O espólio do ASSOCIADO responderá por todas as OPERAÇÕES realizadas por meio do CARTÃO do ASSOCIADO e do eventual ASSOCIADO ADICIONAL, se for o caso, inclusive aquelas entre a data do falecimento e a data da comunicação à EMISSORA.**

**21.7 A EMISSORA também poderá, unilateralmente, cancelar o CARTÃO por inatividade, ou seja, falta de uso do CARTÃO pelo ASSOCIADO após decorrido o prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, devendo comunicá-lo previamente dessa providência.**

**22 Disposições Gerais:** A tolerância ou transigência no cumprimento das obrigações contratuais será considerada ato de mera liberalidade, não constituindo renúncia ou novação ou modificação deste Contrato.

**22.1 A EMISSORA não se responsabiliza pela eventual restrição de ESTABELECIMENTOS ao uso do CARTÃO, nem pela qualidade ou quantidade de bens ou serviços adquiridos, ou por diferença de preço, cabendo ao ASSOCIADO conferir a exatidão dos valores das OPERAÇÕES, verificar o CARTÃO após a sua devolução, a efetiva prestação de serviços e a forma de parcelamento, se houver, bem como promover, por sua conta e risco, qualquer reclamação contra os ESTABELECIMENTOS.**

**22.1.1 Eventuais divergências nos preços ou ocorrências de defeitos ou vícios, ainda que ocultos, nas mercadorias e/ou serviços adquiridos pelo ASSOCIADO não eximem o ASSOCIADO da obrigação de pagamento à EMISSORA.**

**23. O ASSOCIADO autoriza expressamente, a partir da adesão a este Contrato, que o seu nome, identificação, outros dados pessoais, hábito de pagamento e de consumo passem a integrar o cadastro de dados da EMISSORA que, desde já fica autorizada a deles se utilizar, permitida sua cessão a terceiros, incluindo o cadastro positivo e negativo em banco de dados públicos e privados, respeitadas as disposições legais em vigor. É autorizado também, pelo ASSOCIADO, que as informações cadastrais sejam compartilhadas com as empresas da Corporação Porto Seguro em todas as situações em que houver justa causa econômica.**

**24. O ASSOCIADO se obriga a manter a EMISSORA informada sobre alterações de endereço e demais dados cadastrais, arcando, em caso de não o fazer, com todas as consequências da omissão.**

**24.1 O ASSOCIADO está ciente de que eventuais saldos credores em sua CONTA não serão remunerados nem corrigidos.**

**25. O ASSOCIADO se obriga a fornecer, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da solicitação, documentos pessoais de identificação tais como CPF e RG, bem como comprovantes de rendimento e endereço atualizados, ou ainda qualquer outro documento solicitado pela EMISSORA, nas ocasiões em que for necessária a apresentação ao Banco Central do Brasil ou qualquer outro Órgão Fiscalizador.**

**26. O Foro deste Contrato é o da cidade de São Paulo.**

**27. Este contrato encontra-se registrado no 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital, São Paulo/SP, sob nº 2.119.791.**

Central de Relacionamento:

4004-3600 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800.727.7477 (Demais localidades)

0800.701.5582 (Atendimento exclusivo para deficientes auditivos)

SAC 0800.727.2769 (informação, reclamação e cancelamento)

0800.727.1184 Ouvidoria