

# **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DO OUVIDOR**

**Data base: 30/06/2024**

**04.13.0009.001**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. CANAIS DE OUVIDORIA .....	3
4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	4
5. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO.....	4
6. FATOS RELEVANTES .....	6
7. CONCLUSÃO .....	6

## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria da UNIDA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA traz informações transparentes das atribuições diárias dos canais de atendimentos, com o compromisso de trazer informações fidedignas, que assegure a confiança e credibilidade necessária ao canal. Em cumprimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 do Banco Central do Brasil e na Resolução da CVM nº43, de 17 de agosto de 2021, relate-se a atuação da Ouvidoria no período de 01 de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024.

## 2. OBJETIVO

- Mediar conflitos na relação Cliente x UNIDA DTVM;
- Atuar com isenção, independência, imparcialidade e ética;
- Induzir melhorias na organização.

## 3. CANAIS DE OUVIDORIA

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone ou formulário online, na página da UNIDA D.T.V.M na internet:

**Telefone:** 0800.7070.150

**Sítio Eletrônico:** <https://www.unidadtvm.com.br/>

#### 4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, sendo este o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o decreto nº 11.034, de 5 de Abril de 2022;
- Atua como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, atuando sempre com isenção, independência, imparcialidade e ética, buscando soluções com agilidade e eficácia.
- Faz monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução, sempre observando o prazo de 10 (dez) dias úteis, instituído na resolução;
- Informa à Diretoria da instituição a respeito das atividades da ouvidoria, sobre os problemas e deficiências detectadas no
- Cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos gerentes para solucioná-los; sempre com o objetivo de promover melhorias através da sugestão/recomendação de mudanças de procedimentos, metodologias e sistemáticas internas;

#### 5. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

Os critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas e a sua classificação como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada estão esclarecidas abaixo, conforme Resolução CVM nº43, de 17 de agosto de 2021, Artigo 1º, inciso II, alínea b.

	SIGLAS	CRITÉRIOS UTILIZADOS
IMPROCEDENTE	I	Demandas que não possuem amparo legal e/ou regulamentar
PROCEDENTE SOLUCIONADA	PS	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias.
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	PNS	Reclamações que encontraram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.

### 5.1 Seção Estatística

No quadro I estão descritos os dados estatísticos, contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no 1º Semestre de 2024 segmentadas por instituição, por pessoa natural, jurídicas e por temas; qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponde.

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA</b>						
MÊS/ANO	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
	I	PS	PNS	I	PS	PNS
JANEIRO/2024						
FEVEREIRO/2024						
MARÇO/2024						
ABRIL/2024						
MAIO/2024						
JUNHO/2024						
<b>Total 1º Semestre de 2024</b>	0	0	0	0	0	0

No semestre em questão não registramos nenhuma manifestação no canal de Ouvidoria da instituição. O canal de atendimento SAC é um pilar do relacionamento com os nossos clientes e tem avançado em resolutividade e eficácia no 1º semestre de 2024. Portanto, não houveram manifestações no canal ouvidoria.

## 6. FATOS RELEVANTES

A ouvidoria é composta por 01 (uma) ouvidora, pertencente ao quadro de funcionários da UNIDA D.T.V.M, devidamente capacitada e certificada para o desempenho da função nos termos do artigo 15 da Resolução CMN nº 4.860/2020 por intermédio do curso de certificação e capacitação em ouvidoria, promovido pela OMD Soluções para Ouvidorias em março/2021.

## 7. CONCLUSÃO

Considerando o histórico de atendimentos do semestre avaliado, pode-se concluir que a estrutura implementada é adequada para atender às atribuições da Ouvidoria, e está compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas desta instituição; não sendo encontrada assim nenhuma deficiência que possa comprometer o seu desempenho.

Não foi identificada a necessidade de apresentação de propostas à Diretoria Executiva, de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em análise das eventuais reclamações e solicitações de informações recebidas.

Barueri, 08 de Julho de 2024.

## APROVAÇÕES

Aprovado pela Diretoria Executiva em 08 de Julho de 2024.