

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DO OUVIDOR

Data base: 31/12/2024

04.13.0010.001

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. CANAIS DE OUVIDORIA	3
4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	3
5. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO	4
5.1 Seção Estatística	5
6. FATOS RELEVANTES	5
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 disseminar 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, Resolução CMN nº 5.182, de outubro de 2024 do Banco Central do Brasil, na Resolução da CVM nº43, de 17 de agosto de 2021 e na Resolução da CVM nº179, de 14 de fevereiro de 2023, relate-se a atuação da Ouvidoria no período de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro 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;
- Execução de suas atribuições e acompanhamento dos resultados das medidas adotadas pelos gerentes para sua resolução, com o objetivo contínuo de promover melhorias por meio de sugestões e recomendações de mudanças em procedimentos, metodologias e sistemas internos.

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 2º 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.

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA						
Segregação por pessoa física e pessoa jurídica e por tipo de qualificação, segregadas por mês e totalizadas para o semestre.						
MÊS/ANO	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
	I	PS	PNS	I	PS	PNS
JANEIRO/2024						
FEVEREIRO/2024						
MARÇO/2024						
ABRIL/2024						
MAIO/2024						
JUNHO/2024						
Total 2º Semestre de 2024	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 2º semestre de 2024. Portanto, não houve 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, 13 de Janeiro de 2025.

APROVAÇÕES

Aprovado pela Diretoria Executiva em 14 de Janeiro de 2025.