



Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2024

O que encontrar por aqui

04. Apresentação

05. Mensagem da Ouvidoria

06. A Singulare

07. Áreas de Atuação

08. O que nos diferencia?

09. Objetivo

10. Fluxo de Atendimento

11. Canais de Atendimento

12. Recepção e Classificação das Demandas

13. Nossos números – Geral

14. Resultado/Avaliação das atividades de Ouvidoria

15. Conclusão

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria se comunica e presta atendimento aos seus clientes observando as diretrizes dispostas pelas resoluções do Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários (Resolução BCB nº 28/20 e Resolução CVM Nº 43/2021). Em concordância com os princípios de transparência da Instituição, publicamos o presente relatório, que sintetiza as atividades desenvolvidas pelo Canal de Ouvidoria da Singulare Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., CNPJ: 62.285.390/0001-40, no segundo semestre de 2024. Este relatório será encaminhado à Diretoria e à Auditoria Interna, e sua divulgação pública será na página eletrônica da Instituição.



Mensagem da Ouvidoria

2024

Estamos em constante evolução, buscando sempre oferecer uma experiência melhor para nossos clientes.

Neste segundo semestre de 2024, os desafios enfrentados pela Ouvidoria se deram em relação ao alinhamento da oferta e demanda de serviços, bem como à implementação do correto tratamento e direcionamento das solicitações dos clientes.

A cada solicitação surge uma oportunidade de fazer algo novo, melhor e diferente, aprendendo com cada caso para que a Ouvidoria seja cada vez mais eficaz.

Seguiremos nossa trajetória olhando para frente, em busca de novas e melhores maneiras de atender os clientes e apoiá-los na melhoria de processos nas demais áreas da organização.

Agradecemos imensamente a paciência e o tempo dedicado durante este período e contamos com todos para que o segundo semestre seja ainda melhor.

Acompanhe nossas próximas páginas com as atividades desenvolvidas no segundo semestre de 2024.

Boa leitura!

Mais forte do que nunca no segmento fiduciário, oferece os melhores serviços **de Administração, Gestão, Custódia e Controladoria.**

Tem vasta experiência em Serviços Fiduciários e busca atender sempre as expectativas dos clientes, atuando com absoluta diligência na oferta das melhores soluções em toda a cadeia de relacionamento.



Fundos de Investimento

- ✓ Administração
- ✓ Custódia
- ✓ Controladoria
- ✓ Distribuição
- ✓ Constituição e Estruturação

Investidores Não Residentes

- ✓ Representação
- ✓ Custódia
- ✓ Assessoria e execução
de investimentos no
Brasil

Escrituração

- ✓ Notas Comerciais

Áreas de Atuação



O que nos diferencia?



Mais de 50 anos prestando serviços financeiros com excelência

Desde 2011 em 1º Lugar no Ranking Uqbar – Administrador e Custodiante de FIDCs por número de operações



Administradora do 1º FIAGRO do Brasil

Certificações



Adesão aos Códigos de Autorregulação da ANBIMA

Objetivo

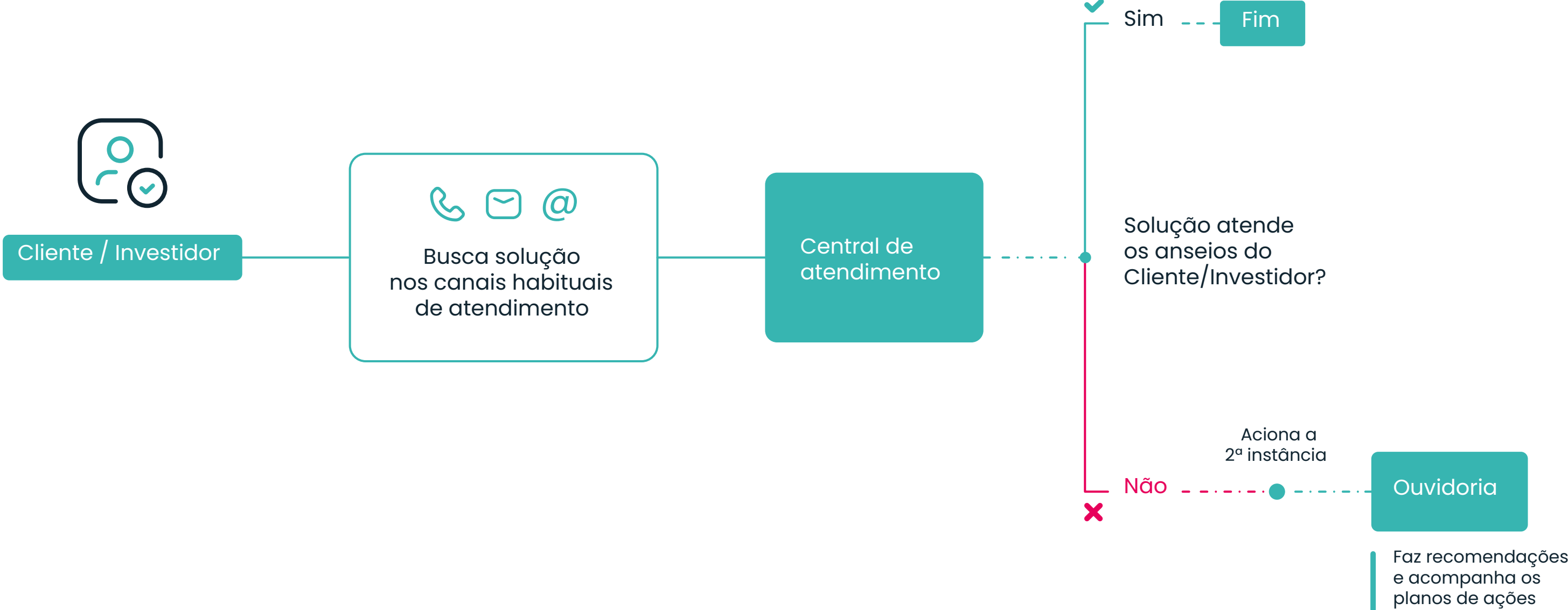
A Ouvidoria tem como objetivo acolher e tratar as manifestações recebidas dos clientes internos e externos, as quais não foram solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição, atuando de forma ética e imparcial a fim de garantir agilidade na resposta e solução das manifestações apresentadas. Além disso, através das manifestações recebidas, tem a missão de recomendar ações de melhoria, visando a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência e a reincidência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pela instituição.



Cabe ressaltar que esta Ouvidoria atua observando os princípios de:

- Legalidade;
- Probidade;
- Orientação ao cliente;
- Justiça e igualdade;
- Lidar e aprender com erros;
- Publicidade e transparência;
- Sigilo e confidencialidade;
- Melhoria contínua;
- Disponibilidade e responsabilidade;
- Eficiência;

Fluxo de atendimento



Canais de Atendimento

Para o acolhimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento, **de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados nacionais):**

Canais de Atendimento primário:

Relacionamento com Clientes

0800 729 7272

Canais de atendimento da Ouvidoria

0800 773 2009

Presencial ou Correspondência

Rua Maria Carolina, 624 – 9º andar – Jardim Paulistano – 01445-000 – São Paulo – SP

Além dos canais de atendimento convencionais, também são tratadas as demandas de clientes encaminhadas pelos órgãos reguladores (Banco Central e CVM), autorregulador (B3) e de defesa do consumidor (Reclame Aqui, PROCON e Consumidor.gov.br).



Recepção e Classificação das Demandas

Considerando o acolhimento de demandas oriundas de **Dúvidas, Elogios, Sugestões, Solicitações e Reclamações, recebidas através dos canais institucionais**, além dos encaminhamentos efetuados pelo RDR - Banco Central, CVM, Reclame Aqui!, Plataforma Atende [B]³, no período de 01/01/2024 à 30/06/2024, a Ouvidoria tratou 12 manifestações com protocolo.

Todos os atendimentos foram identificados por meio de protocolo. Em todos os casos, os prazos de resposta regulatória de até **10 dias úteis**, foram cumpridos, contudo ressaltamos que, o prazo médio de resposta foi de até **5 dias úteis**.

As demandas da ouvidoria são classificadas como:

PROCEDENTE SOLUCIONADA

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas.

IMPROCEDENTE

Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar.

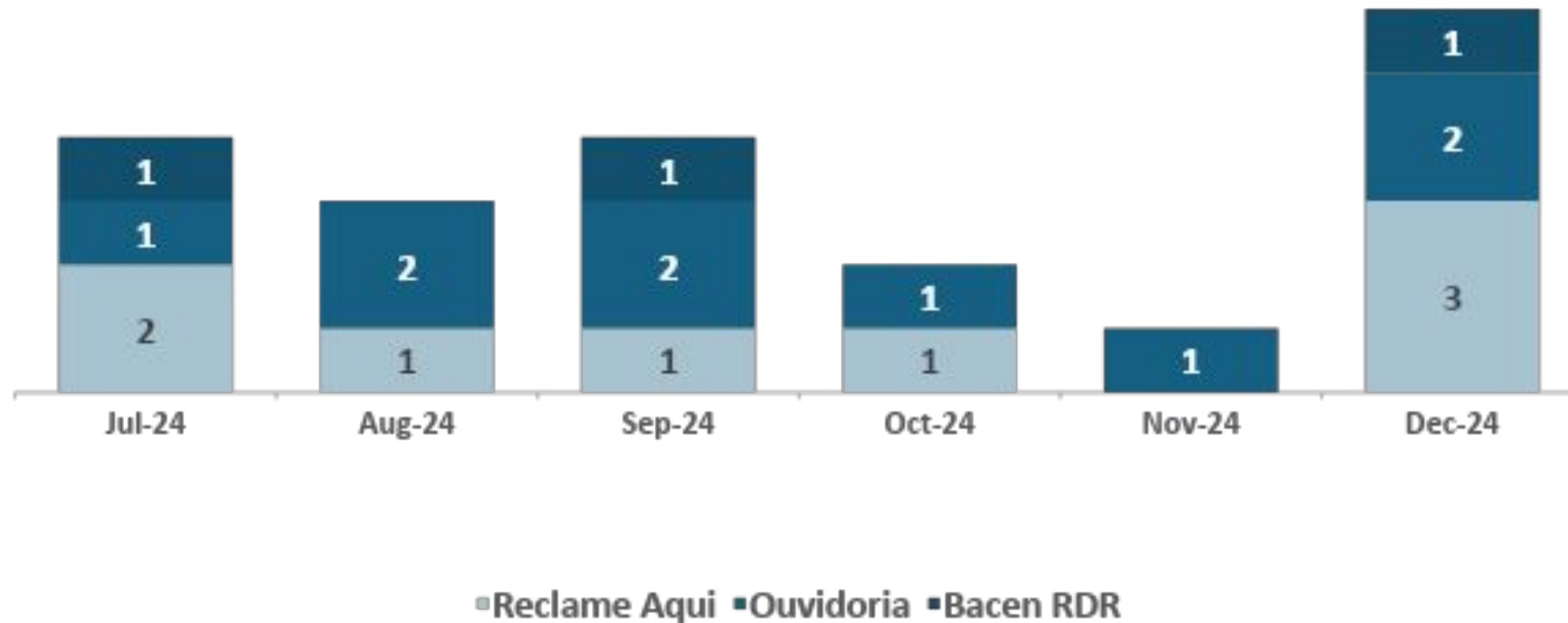
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base.

Nossos números

Visão Geral

Demandas 2º Semestre 2024



- 20 atendimentos no período distribuídos nos canais, conforme legenda;
- 100% dos atendimentos tiveram como cliente, Pessoa Física;
- Não foram recepcionados acionamentos via Procon;
- 100% dos acionamentos de Ouvidoria foram classificados como “Improcedente”.

Resultado/Avaliação das atividades de Ouvidoria

A Ouvidoria dedica os seus esforços para atender às demandas recebidas, de forma ágil e eficaz, de maneira conclusiva para o cliente e em observância aos normativos e legislação vigentes.

O tempo médio para resposta às demandas manteve-se dentro do prazo regulatório, sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.

100% das manifestações foram solucionadas pelo encaminhamento de esclarecimentos.



Conclusão



Concluimos que a Ouvidoria manteve a eficácia no atendimento prestado aos clientes no segundo semestre de 2024.

Reiteramos que, consideramos cada manifestação como uma oportunidade de aprender algo novo e trilhar caminhos diferentes, sempre com o objetivo de trazer a melhor experiência para todos os envolvidos nas atividades deste canal. Os resultados das atividades desenvolvidas no segundo semestre de 2024, detalhadas neste relatório, demonstram que as expectativas foram atendidas.

Por fim, esclarecemos que a Ouvidoria, como intermediador na relação entre o clientes e a instituição, continuará em busca da excelência, bem como da manutenção da transparência, ética e imparcialidade no exercício de sua função.