

**COLUNA S/A DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS**  
**CNPJ: 00.460.065/0001-10**  
**Travessa do Ouvidor, nº 5 sala 602 – Centro – Rio de Janeiro**

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

Data Base: 31 de dezembro de 2019.

### **I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Coluna S.A. Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários foi instituída em 27 de novembro 2007 e opera de acordo com os termos previstos na Resolução CMN n.º 4.433/15, que dispôs sobre a criação de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores a empresa **EASY CLOUD, UNIPESSOAL LDA** atua como um canal de comunicação entre a instituição e os clientes, oferecendo respostas rápidas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de conflitos.

A **EASY CLOUD, UNIPESSOAL LDA** constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

Até o encerramento do segundo semestre em 31 de dezembro de 2019, não foi registrada qualquer ocorrência.

A estrutura foi implementada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

### **II – ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

No que se refere à infraestrutura temos a destacar que o nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens é administrado internamente pelo Ouvidor. Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Consolidamos o componente de Ouvidoria, conforme o Art. 16. Inciso 4º da resolução CMN nº 4.433/2015.

### **III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA**

Considerando que a estrutura da Ouvidoria está compatível com a natureza e a complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas, julgamos desnecessária a apresentação de propostas à Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das eventuais reclamações recebidas.

### **IV – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DO INTEGRANTE DA OUVIDORIA**

Em observância ao determinado no Art. 16º. da Resolução CMN nº 4.433/2015, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, informamos que a Diretora, Sra Marcelle Mascaro Nardino, é certificada desde 2014 e realizou treinamento de atualização “Curso de Capacitação e Recertificação em Ouvidoria”, promovido pela OMD Capacitação Profissional, em 21/11/2018.

### **V – CONCLUSÃO**

Anexo a este relatório seguem as evidências relativas a não ocorrências no 2º semestre de 2019.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2020.

Marcelle Mascaro Nardino  
Diretora

Alexandre de Mattos Santanna  
Compliance