



Instituição: 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 - RJ

Ao Diretor Responsável pela Ouvidoria

Prezada Sra Marcelle Marcaro Nardino

Ref: Relatório de Ouvidoria do Período de 01.01.2021 a 30.06.2021

Para que V.Sa.. possa dar cumprimento ao disposto no Art. 12 da Resolução nº 4.860, de 23.10.2020 do Conselho Monetário Nacional, segue o Relatório Semestral de atividades da Ouvidoria, realizada através do Sistema da empresa **EASY CLOUD, UNIPessoal LDA, data base 30.06.2021** relativas à sua Instituição.

Sobre a estrutura existente:

- a) Em relação ao funcionamento do sistema cabe a empresa **EASY CLOUD, UNIPessoal LDA** e ao Ouvidor:

I – Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II – Prestar esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III- Encaminhar resposta conclusiva para todas as demandas no prazo de até dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

IV – Manter a Diretoria da COLUNA S/A DTVM, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-las;

V – Elaborar e encaminhar à Diretoria ao final de cada semestre, relatório individualizado qualitativo e quantitativo, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.



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 nova Resolução CMN n.º 4.860 de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas 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.

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

II – ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

O atendimento prestado pela **EASY CLOUD, UNIPESSOAL LDA** é prontamente identificado por meio de número de protocolo eletrônico com gravação através do sistema 0800. No que se refere à infraestrutura temos a destacar que a recepção da demanda é recebida via e-mail e administrada internamente pelo Ouvidor. Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada ao nosso porte, à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

III – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DO INTEGRANTE DA OUVIDORIA

Em observância ao determinado no Art. 8º. da Resolução CMN nº 4.860/2020, 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.

MATRIZ

Travessa do Ouvidor, nº 5, Sl. 602 / Centro - Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20.040-040 Tel: (21) 2505-0300
Ouvidoria: 0800-282-9900

FILIAL

Rua Frei Caneca, nº 1407, Sl. 816 e 817/ Centro – São Paulo – SP
CEP: 01.307-909 Tel: (11) 3554-1917
Canal de Denúncia: 0800-022-0300

IV – SOBRE AS DEMANDAS RECEBIDAS:

No tocante as mensagens recebidas, registradas e devidamente respondidas ao usuário, no semestre de 01 de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021, foi registrado na Ouvidoria apenas 1 protocolo classificado como finalizado com solução. Conforme e-mail enviado pela Gerência Operacional, o cliente foi atendido no mesmo dia da ocorrência em 09.06.2021.

A) Crerios utilizados para essa classificaçaõ

Demanda	Crerios Utilizados
Improcedentes	Demandas que nãõ possuem amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias.
Procedente nãõ solucionada	Reclamações que encontraram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda nãõ foram solucionadas no prazo de 10 dias.

B) As manifestações sãõ devidamente analisadas e enquadradas conforme naturezas apresentadas no quadro a seguir

Natureza da Comunicaçaõ	Manifestações – 1º semestre 2021
Informaçãõ	0
Reclamaçaõ	1
Elogio	0
Sugestaõ	0
Total	1



São anexados a este Relatório, detalhamentos expedidos conforme sistema Telco.

- Manager sistema de gestão.
- Data base - 30.06.2021 - Pareto Manifestação.

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2021.

Marcelle Marcaro Nardino

Ouvidora da COLUNA S/A DTVM

Alexandre de Mattos Santanna

Compliance da COLUNA S/A DTVM

MATRIZ

Travessa do Ouvidor, nº 5, Sl. 602 / Centro - Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20.040-040 Tel: (21) 2505-0300
Ouvidoria: 0800-282-9900

FILIAL

Rua Frei Caneca, nº 1407, Sl. 816 e 817/ Centro – São Paulo – SP
CEP: 01.307-909 Tel: (11) 3554-1917
Canal de Denúncia: 0800-022-0300