

COLUNA S/A DTVM  
DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS



**Relatório de Ouvidoria**

**1º Semestre de 2022**

**01/01/2022 à 30/06/2022**



**“ESTE RELATÓRIO, DESENVOLVIDO EM ATENDIMENTO À RESOLUÇÃO 4860 DE 23/10/2020 DO  
BANCO CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO CVM Nº 529, TEM COMO OBJETIVO TORNAR  
TRANSPARENTE A RELAÇÃO COLUNA S/A DTVM E SEUS CLIENTES.**

**Diretora Responsável pela Ouvidoria**

Marcelle Marcaro Nardino



## **1 - Apresentação**

*Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM ao longo do 1º semestre de 2022, compreendendo o período de 01 de janeiro à 30 de junho de 2022. Nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.*

## **2 - Sobre a COLUNA S/A DTVM**

*A COLUNA S/A DTVM é uma sociedade anônima de capital fechado, classificada como instituição financeira e constituída em fevereiro de 1995, quando foi autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil como Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários. A área de atuação compreende:*

- Câmbio Manual: compra e venda de moeda estrangeira em espécie, no mercado de balcão, realizada na Matriz (RJ) ou através de correspondentes cambiais.*
- Compra Aluvionar: Ouro Bruto, através dos postos de compra de ouro.*
- Venda de ouro: (ativo financeiro) no mercado nacional, após o processo de refino.*

## **3 - SOBRE AS DEMANDAS RECEBIDAS**

*No tocante as demandas recebidas, a empresa Conformitá Consultoria Empresarial atende a COLUNA S/A DTVM no serviço de ouvidoria.*

#### 4 - Empresa Conformitá Consultoria Empresarial – período de 01/01/2022 à 30/06/2022

Nesse período houve 1 demanda de solicitação de informações que foi considerada como improcedente sendo direcionada para o Departamento Administrativo.

Relatório Semestral de Ouvidoria			Coluna DTVM	CNPJ 00.460.065/0001-10	1º Semestre de 2022	
Protocolo	Canal	Recebimento	Data de Resposta	Natureza	Conclusão	Arquivamento
4202201051810	Telefone 0800	05/01/2022 13:13	05/01/2022 15:27	Solicitação de Informações	Improcedente	18/01/2022 09:12

Estatísticas - Tipos Demanda Recebidas - Ouvidoria			
Tipo		Quantidade	% do Total
Solicitação		1	100
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100</b>



Estatísticas - Conclusões - Ouvidoria			
Tipo		Quantidade	% do Total
Improcedente		1	100
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100</b>

Estatísticas - Canal de Recebimento - Ouvidoria			
Tipo		Quantidade	% do Total
Telefone 0800		1	100
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100</b>

Rio de Janeiro, 01 de agosto de 2022.

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora Responsável pela Ouvidoria