



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA  
1º SEMESTRE DE 2022.**

b<sup>9</sup>

**Relatório Semestral de Ouvidoria**  
**FIDD Group**  
**(01/01/2022 a 31/06/2022)**

Em cumprimento a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e as normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional nº 529/2012 a FIDD Group divulga o relatório das atividades da ouvidoria do 1º semestre de 2022.

O presente relatório tem por objetivo de trazer transparência às ações e resultados alcançados, abordando aspectos quantitativos e qualitativos e mostrando condições adequada para o funcionamento da Ouvidoria e transparência nas relações de mercado e interação com seus cliente e usuário.

Este relatório é destinado a Diretoria, auditoria interna, Comitê de Auditoria e divulgação pública na página da instituição.

A FIDD Group deixa claro que o canal de ouvidoria é responsável pelo atendimento tratamento e finalização das demandas dos clientes não satisfeito com o atendimento em primeira instância nossa central de atendimento.

Contamos com os seguintes canais de atendimento 0800 277 6656, e-mail [fidd-ouvidoria@fiddgroup.com](mailto:fidd-ouvidoria@fiddgroup.com), site <https://www.fiddgroup.com/ouvidoria/> possibilitando ao cliente e usuário uma agilidade para reportar sua reclamação.

Atualmente a Ouvidoria da FIDD e composta por 3 (três) integrantes, conforme relação abaixo.

Diretor Responsável: Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato

Ouvidor: Ana Racy Parente

Ouvidor Suplente: Daniela Lucena da Silva

Todos os ouvidores estão devidamente capacitados e certificados para cumprir o seu papel de mediação de conflitos entre a instituição e os clientes e usuários.

BT

**Apresentamos nosso relatório em duas seções:**

**Seção Quantitativa:** indicando, quantidade de manifestações recebidas, tipo de assunto, quantidade de reivindicações solucionadas, tempo médio de resposta/ solução, periodicidade mensal etc.;

**Seção Qualitativa:** compondo-se de uma análise crítica juntamente com comentários sobre o desenvolvimento das demandas de ouvidoria, bem como recomendações para a sua melhoria.

No que se refere ao 1º semestre de 2021 constaram as reclamações e/ou solicitações de esclarecimentos, conforme relatório quantitativo abaixo:

## **I. Seção Quantitativa**

### **1.1. Demandas do Período**

Do total de atendimento realizado pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2022,

No 1º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu uma reclamação por e-mail que foi classificada como improcedente, sendo solucionada por meio de resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar e direcionada para o tratamento no canal de atendimento ao cliente.

BZ

## 1.2. Evolução Percentual

Desde a implementação da Ouvidoria FIDD, até o final do semestre em questão, em 30 de junho a 31 de dezembro de 2021, foi registrada 01 demanda improcedente, conforme tabela.

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA FIDD - SEGREGAÇÃO POR PF E PJ E TIPO DE SOLUÇÃO							
FIDD Group							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Ouvidoria	1	1	0	0	0	0	0
Bacen	0	-	-	-	-	-	-
<b>Prazo médio para resposta (dias)</b>		0					

**Legenda:** I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

## II. Seção Qualitativa

### 2.1. Avaliação - Qualidade do Atendimento

Em razão do disposto no artigo 8º, III, da Resolução 4.433/15 e na Circular 3.881/18, a Ouvidoria implantou o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, para fins de avaliar a solução prestada e a qualidade do atendimento.

Considerando não ter havido demanda registrada no período, não existem ainda dados relativos à avaliação do atendimento da Ouvidoria da FIDD.

### 2.2. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

A Ouvidoria da FIDD atua com reporte diário ao Diretor de Ouvidoria, e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com o seguinte procedimento:

B  
E

- Atendimento/ recebimento via 0800, RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central, e-mails, cartas etc.;
- Registro no sistema de Ouvidoria, gerando número de chamado e protocolo;
- Trâmites internos – contato com as áreas que têm ligação com a demanda;
- Envio da resposta formal e conclusiva para o cliente; e
- Avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for o caso, proposta de melhorias nos processos e procedimentos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura utilizada hoje é apropriada às demandas recebidas.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidoria da FIDD responsável pelo atendimento realizado desde janeiro de 2020 obteve certificação profissional e atualização periódica em Ouvidoria pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias.

### 2.3. Detalhamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria FIDD à Diretoria da Instituição.

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período, porém ressaltamos que o presente Relatório é enviado por e-mail e disponibilizado na rede aos Diretores e ao Comitê de Auditoria.

Atenciosamente,



Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato  
Diretora de Ouvidoria



Ana Racy Parente  
Ouvidora