



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2024



## Relatório Semestral de Ouvidoria FIDD GROUP (01/07/2024 a 31/12/2024)

Em cumprimento a Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil e Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliários, a FIDD Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. e a FIDD Administração de Recursos Ltda. (em conjunto “FIDD Group”) divulga o relatório das atividades da ouvidoria do **2º semestre de 2024**.

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

Este relatório é destinado à Diretoria, à auditoria interna 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 satisfeitos com o atendimento em primeira instância em nossa central de atendimento.

Contamos com os seguintes canais de atendimento, possibilitando ao cliente e usuário uma agilidade para reportar sua reclamação:

Telefone: **0800 277 6656**

e-mail: [fidd-ouvidoria@fiddgroup.com](mailto:fidd-ouvidoria@fiddgroup.com)

site: <https://www.fiddgroup.com/ouvidoria/>.

Atualmente a Ouvidoria da FIDD é composta por 2 (dois) integrantes, conforme relação abaixo:

**Diretor Responsável:** Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato

**Ouidora:** Elaine Gonçalves Magalhães Vieira

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.



No que se refere ao **2º semestre de 2024** constaram as reclamações e/ou solicitações de esclarecimentos, conforme relatório quantitativo abaixo:

### 1. Demandas do Período

No **2º semestre de 2024**, a Ouvidoria não recebeu reclamações procedentes por e-mail, site ou telefone.

Foram recebidas 4 (quatro) demandas via email, direcionadas à equipe de atendimento ao investidor (canal de atendimento primário), mas erroneamente encaminhadas para o e-mail da Ouvidora.

### 2. Evolução Percentual

Desde a implementação da Ouvidoria FIDD, até o final do semestre em questão, em 01 de julho a 31 de dezembro de 2024, foi registrada 4 demandas, 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	4	4	0	0	0	0	0
Bacen	0	-	-	-	-	-	-
Prazo médio para resposta (dias)		1,5					

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

### 3. Avaliação da Qualidade do Atendimento

Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução 4.4860/20, 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.

### 4. 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:



- 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, os integrantes da Ouvidoria da FIDD, responsáveis pelo atendimento realizado no semestre, possuem certificação profissional e atualização periódica em Ouvidoria pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias.

## 5. 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 (i) pelo canal de comunicação interno e disponibilizado na rede aos Diretores e (i) por e-mail aos auditores internos.

Atenciosamente,

Assinado por:  
*Bianca B & A Borsato*  
475214E7CE4A496...

**Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato**  
Diretora de Ouvidoria

DocuSigned by:  
*Elaine Magalhães*  
C6984E3FBBF5465...

**Elaine Gonçalves Magalhães Vieira**  
Ouvidora