



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2025



## Relatório Semestral de Ouvidoria FIDD GROUP (01/01/2025 a 30/06/2025)

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 **1º semestre de 2025**.

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 **1º semestre de 2025** constaram as reclamações e/ou solicitações de esclarecimentos, conforme relatório quantitativo abaixo:

### 1. Demandas do Período

No **1º semestre de 2025**, a Ouvidoria não recebeu reclamações procedentes por e-mail, site, telefone ou pelo RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil.

Foram recebidas

- (i) 10 (dez) demandas via email, direcionadas à equipe de atendimento ao investidor (canal de atendimento primário), mas erroneamente encaminhadas para o e-mail da Ouvidora;
- (ii) 2 (duas) demandas via RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central, realizadas por pessoas físicas que não possuem qualquer relação com a FIDD.

### 2. Evolução Percentual

Desde a implementação da Ouvidoria FIDD, até o final do semestre em questão, em 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, foi registrada 12 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	10	10	0	0	0	0	0
Bacen	2	2	0	0	0	0	0
<b>Prazo médio para resposta (dias)</b>		5,25					

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

### 3. Avaliação da 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.



#### 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 (ii) por e-mail aos auditores internos.

Atenciosamente,

Assinado por:  
*Bianca B. G. Borsato*  
475214E7CE4A406...

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

DocuSigned by:  
*Elaine Magalhães*  
C8B64E3FBF5465...

**Elaine Gonçalves Magalhães Vieira**  
Ouvidora

## Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 6295D9B6-F774-4E67-8A3F-7D899CB989A0  
 Assunto: Complete com o Docusign: 2025\_1º Semestre\_Relatório Ouvidoria - limpa.pdf  
 Envelope fonte:  
 Documentar páginas: 4  
 Assinar páginas: 2  
 Assinatura guiada: Ativado  
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado  
 Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Status: Concluído

Remetente do envelope:  
 Elaine Magalhães  
 R CARD ARCOVERDE 2450, ANDAR 4 CONJ 401 -  
 PARTE  
 Sao Paulo, SP 05.408-003  
 elaine.magalhaes@fiddgroup.com  
 Endereço IP: 177.92.90.118

## Rastreamento de registros

Status: Original  
 03/07/2025 13:18:04

Portador: Elaine Magalhães  
 elaine.magalhaes@fiddgroup.com

Local: DocuSign

### Eventos do signatário

Bianca B G A Borsato  
 bianca.borsato@fiddgroup.com  
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta  
 (Nenhuma)

### Assinatura

Assinado por:  
  
 475214E7CE4A496...

### Registro de hora e data

Enviado: 03/07/2025 13:19:41  
 Visualizado: 03/07/2025 13:21:57  
 Assinado: 03/07/2025 13:32:15

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado  
 Usando endereço IP: 177.103.222.53

### Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Elaine Magalhães  
 elaine.magalhaes@fiddgroup.com  
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta  
 (Nenhuma)

DocuSigned by:  
  
 C6984E3FBBF5465...

Enviado: 03/07/2025 13:19:41  
 Visualizado: 03/07/2025 13:19:54  
 Assinado: 03/07/2025 13:22:06

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado  
 Usando endereço IP: 177.92.90.118

### Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	03/07/2025 13:19:41
Entrega certificada	Segurança verificada	03/07/2025 13:19:54

<b>Eventos de resumo do envelope</b>	<b>Status</b>	<b>Carimbo de data/hora</b>
Assinatura concluída	Segurança verificada	03/07/2025 13:22:06
Concluído	Segurança verificada	03/07/2025 13:32:15

  

<b>Eventos de pagamento</b>	<b>Status</b>	<b>Carimbo de data/hora</b>
-----------------------------	---------------	-----------------------------