



singularare

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2021



Sumário

04. Introdução

05. Mensagem da Ouvidoria

06. Institucional

10. Apresentação e Objetivo

11. Estrutura da Ouvidoria / Organograma

12. Canais de Atendimento

14. Recepção e Classificação das Demandas

15. Resultados das Atividades de Ouvidoria

16. Nossos Números

18. Fatos Relevantes

19. Ações de Aprimoramento

20. Conclusão



Introdução

Este é o Relatório de Ouvidoria da Singulare, que foi desenvolvido em atendimento aos termos da **Resolução CMN nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM Nº 529/2012,**

Boa leitura!



Mensagem da Ouvidoria Singulare

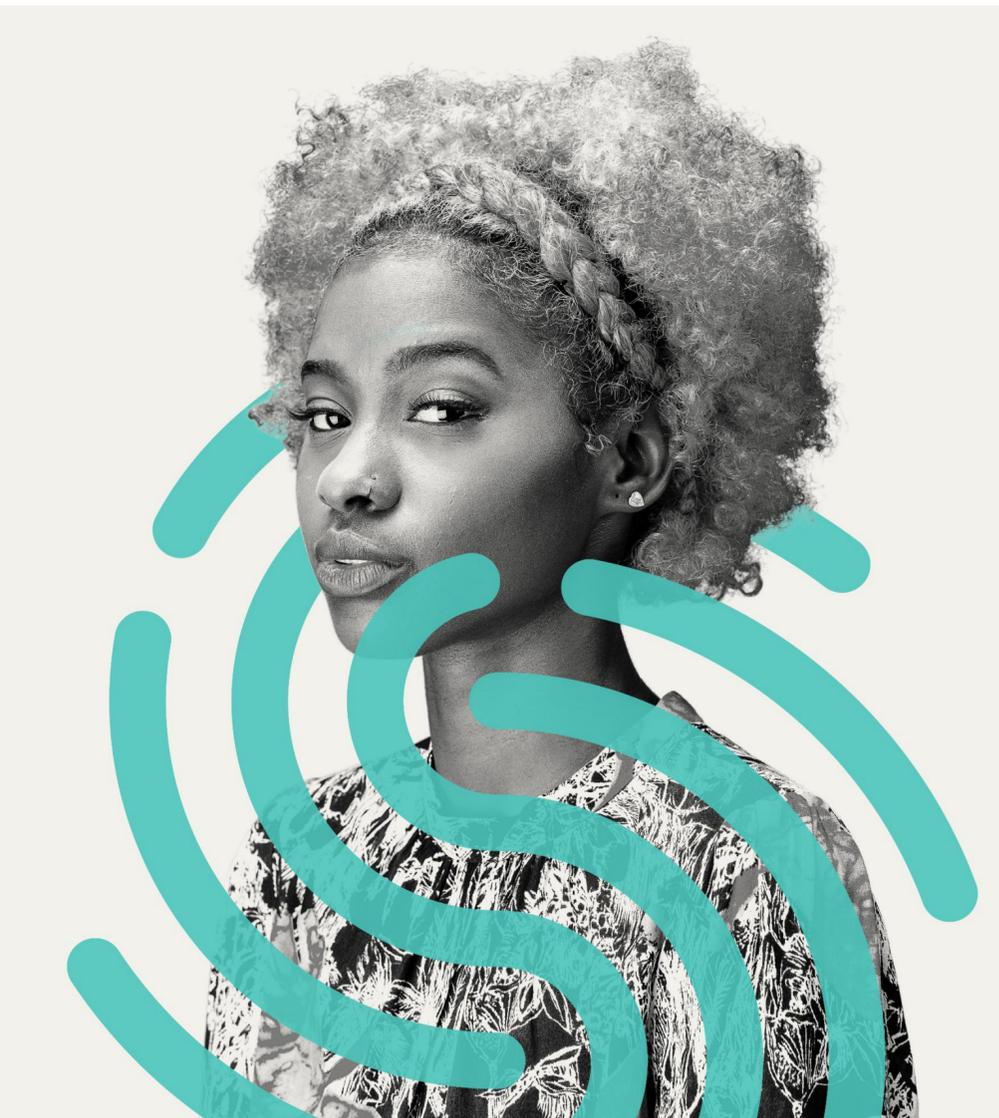
2021 começou e com ele tivemos a esperança de que poderemos voltar a ter uma vida "normal" devido ao início da vacinação contra o Coronavírus.

O ano de 2020 nos trouxe diversos desafios com a notícia da pandemia, onde a Singulare não poupou esforços para garantir que seus Colaboradores ficassem seguros. Foi uma mudança muito brusca na vida de todos ao redor do mundo, principalmente no dia a dia das instituições, mas nada melhor do que o tempo para nos trazer soluções.

Já se passaram seis meses, estamos aos poucos voltando a rotina "normal". Nestes seis meses a Ouvidoria Singulare não perdeu o foco e manteve o seu empenho em atender, acolher e apresentar as melhores soluções ante as manifestações de todos aqueles que utilizaram-se do canal de Ouvidoria como meio de comunicação com a Singulare. E daqui pra frente não será diferente, continuaremos trabalhando com os melhores esforços para atender a todos de forma cordial e prestativa, apresentar soluções de melhorias para que a Singulare seja cada dia mais uma corretora singular na vida financeira de todos os clientes.

Desde já agradecemos a oportunidade, reconhecimento e confiança de todos neste canal. Nas próximas páginas apresentaremos o nosso relatório Semestral com as atividades desenvolvidas neste primeiro semestre de 2021, boa leitura e até breve.





Institucional

A Singular e é uma das mais experientes e respeitadas corretoras do Brasil. Opera na B3, nos segmentos de Bovespa e BM&F, nos mercados nacional e internacional e oferece produtos e serviços a milhares de clientes de todos os perfis.

Com vasta experiência na área de Fundos de Investimento, oferece serviços de Administração, Gestão, Custódia e Controladoria.

Destaca-se principalmente no mercado de FIDCs, sendo líder em número de operações desde 2011.



Áreas de Atuação

Investimentos

- › CDB, CRA, CRI, LF, LCA, LCI
- › Ações
- › COE
- › Commodities Agrícolas
- › Fundos Imobiliários
- › Fundos de Investimento
- › Futuros e Opções
- › ETFs – Fundos de Índice
- › Debêntures
- › Ofertas Públicas
- › Tesouro Direto
- › Opções e Termo
- › Empréstimo de Ações

Gestão de Recursos

- › Fundos Exclusivos
- › Fundos Estruturados
- › Fundos de Investimento – Ações, Renda Fixa e Multimercado

Fundos de Investimento

- › Custódia
- › Administração
- › Gestão
- › Controladoria
- › Distribuição
- › Constituição e Estruturação

Investidores Não Residentes

- › Representação
- › Custódia
- › Assessoria e execução de investimentos no Brasil



Certificações e Ranking



Programa de Qualificação Operacional B3



Adesão aos Códigos de Autorregulação da ANBIMA



1º LUGAR - Custodiantes
1º LUGAR – Administradores

Ranking por número de operações, de acordo com Anuário de Finanças Estruturadas 2019.



Destaques

+50

Anos de experiência

1ª

Corretora de Valores a implantar o
Home Broker no Brasil

1º

Lugar no Ranking Uqbar desde 2011 –
Custodiante e Administrador de
FIDCs por número de operações

+500

Fundos Administrados

+55

Bilhões de Reais sob Administração
e Custódia de Fundos

5

Bilhões de Reais Investidos



Apresentação

A Ouvidoria da Singulare atende aos seus clientes de acordo com a Resolução CMN nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM Nº 529/2012. De acordo com os princípios de transparência da instituição, publicamos o presente relatório que sintetiza as atividades desenvolvidas pelo Canal de Ouvidoria no 1º semestre de 2021 da Singulare Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., CNPJ: 62.285.390/0001-40. Este relatório é destinado à Diretoria, Auditoria Interna, Comitê de Auditoria e divulgação pública na página da instituição

Objetivo

A Ouvidoria Singulare, como um canal de atendimento de última instância, tem como objetivo acolher e tratar as manifestações recebidas dos clientes internos e externos, as quais não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, atuando de forma ética e imparcial a fim de garantir agilidade na resposta e solução das manifestações apresentadas.

No momento atual de pandemia e instabilidades, continuamos a nossa busca pela melhoria contínua e manutenção da qualidade dos serviços prestados pela instituição. Neste período, mais do que nunca, aplicamos nossos melhores esforços com o fim de resgatar o significado de “ouvidor” acolhendo e direcionando as manifestações adequadamente para as áreas competentes, bem como apresentando propostas de melhorias com base no conteúdo das manifestações.



Organização e Estrutura da Ouvidoria

Atualmente, a Ouvidoria da Singulare é composta por 3 (três) integrantes, sendo 1 (um) Diretor de Ouvidoria, 1 (um) Ouvidora e um Ouvidor Suplente, devidamente certificados e aptos para o atendimento dos clientes de forma cordial e comprometida. Sua estrutura está subordinada à Diretoria de Conformidade e Administrativa, ressaltamos que a estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da Singulare, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

Organograma



Canais de Atendimento

Além dos canais de atendimento primário e de Ouvidoria, também são tratadas as demandas de clientes encaminhadas pelos órgãos reguladores (Banco Central e CVM), autorregulador (B3) e de defesa do consumidor (Reclame Aqui, PROCON e Consumidor.gov.br).

Tendo em vista o cenário de pandemia ocorrido ainda no 1º semestre de 2020, onde a Organização Mundial da Saúde – OMS, instaurou medidas de saneamento mundiais para combate e prevenção do vírus COVID-19, denominado “Coronavírus”, a Singulare adotou plano de contingência, respeitando assim as medidas de prevenção e saneamento para não proliferação do vírus e principalmente ao combate do contágio em suas equipes de trabalho. Em atendimento ao **Ofício-Circular nº 2/2020-CVM/SMI, publicado em 12 de março de 2020**, referente ao Plano de Contingência – **COVID19**, desde março/2020 as equipes vêm atuando em regime híbrido (home office – escritório), desde então, o atendimento está sendo realizado somente por e-mail até que a situação retorne à normalidade.

A Singulare ainda, dispôs de Comunicado ao Público Investidor em seu site, na rede mundial de computadores (internet), informando sobre a adoção de suas medidas de prevenção, implementou disparo de mensagem automática através da chave de e-mail do Canal da Ouvidoria e ainda mensagem via áudio através do **DDG – 0800 com URA eletrônica**.





Canais de Atendimento

Para o acolhimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento, no horário comercial:

Canais de Atendimento primário:

Relacionamento com Clientes

0800 729 7272

relacionamento@singulare.com.br

Canais de atendimento da Ouvidoria

0800 773 2009

ouvidoria@singulare.com.br

Presencial ou correspondência

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.355, 5º andar - Jd. Paulistano - São Paulo/SP – CEP: 01452-919



Recepção e Classificação das Demandas

No período em questão a Ouvidoria recebeu demandas pelo canais institucionais e também via **BACEN - Banco Central do Brasil, CVM - Comissão de Valores Mobiliários, B3** e outros canais disponíveis ao público investidor.

Todos os atendimentos foram identificados por meio de protocolo gerado automaticamente. Além disso, foram cumpridos os prazos de resposta regulamentar de até **10 dias úteis**.

Finalizado o atendimento aos reclamantes, as situações relatadas são classificadas como:

Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Improcedente – Cancelada
Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas	Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base	Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar	Quando o reclamante solicita o cancelamento do registro ou a reclamação é infundada



Resultado das atividades de Ouvidoria

A Ouvidoria Singulare dedica os seus esforços para atender às demandas recebidas, de forma ágil e eficaz, de maneira conclusiva para o cliente e em observância aos normativos e legislação vigentes.

Considerando o acolhimento de demandas oriundas de **Dúvidas, Elogios, Sugestões, Solicitações e Reclamações** além dos encaminhamentos efetuados pelo **RDR - Banco Central, CVM, Reclame Aqui!, Plataforma Atende [B]³**, no período de **01/01/2021 à 30/06/2021** a Ouvidoria tratou **56** manifestações.

O tempo médio para resposta às demandas manteve-se abaixo do prazo regulatório, sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente. As **56** manifestações foram solucionadas pelo encaminhamento de esclarecimentos, bem como por correções das falhas operacionais.

As reclamações consideradas “**Procedentes**” foram avaliadas quanto à necessidade de ajustes em procedimentos internos e processos de melhoria contínua na prestação de um atendimento eficiente e eficaz, nessa situação, registradas no sistema informatizado de Controles Internos para a gestão dos planos de ação para a mitigação do risco operacional.

Em seguida apresentamos a classificação dessas reclamações:



Nossos números

Distribuição por canal de atendimento

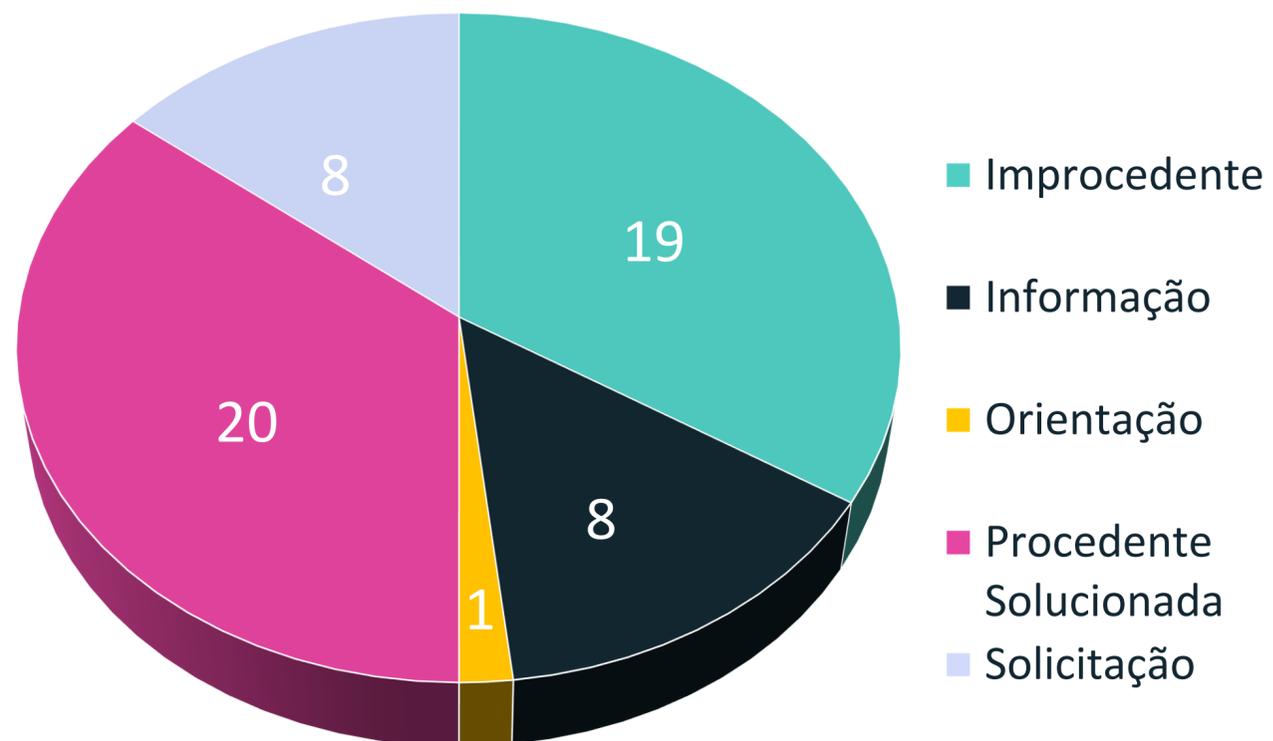


■ RECLAME AQUI!	2	1	1			1
■ RDR BACEN	2					1
■ Email	11	10	9	2	7	4
■ Canal de Ética						1
■ Atendimento SOI – CVM	1	1			1	
■ Atende B3						1

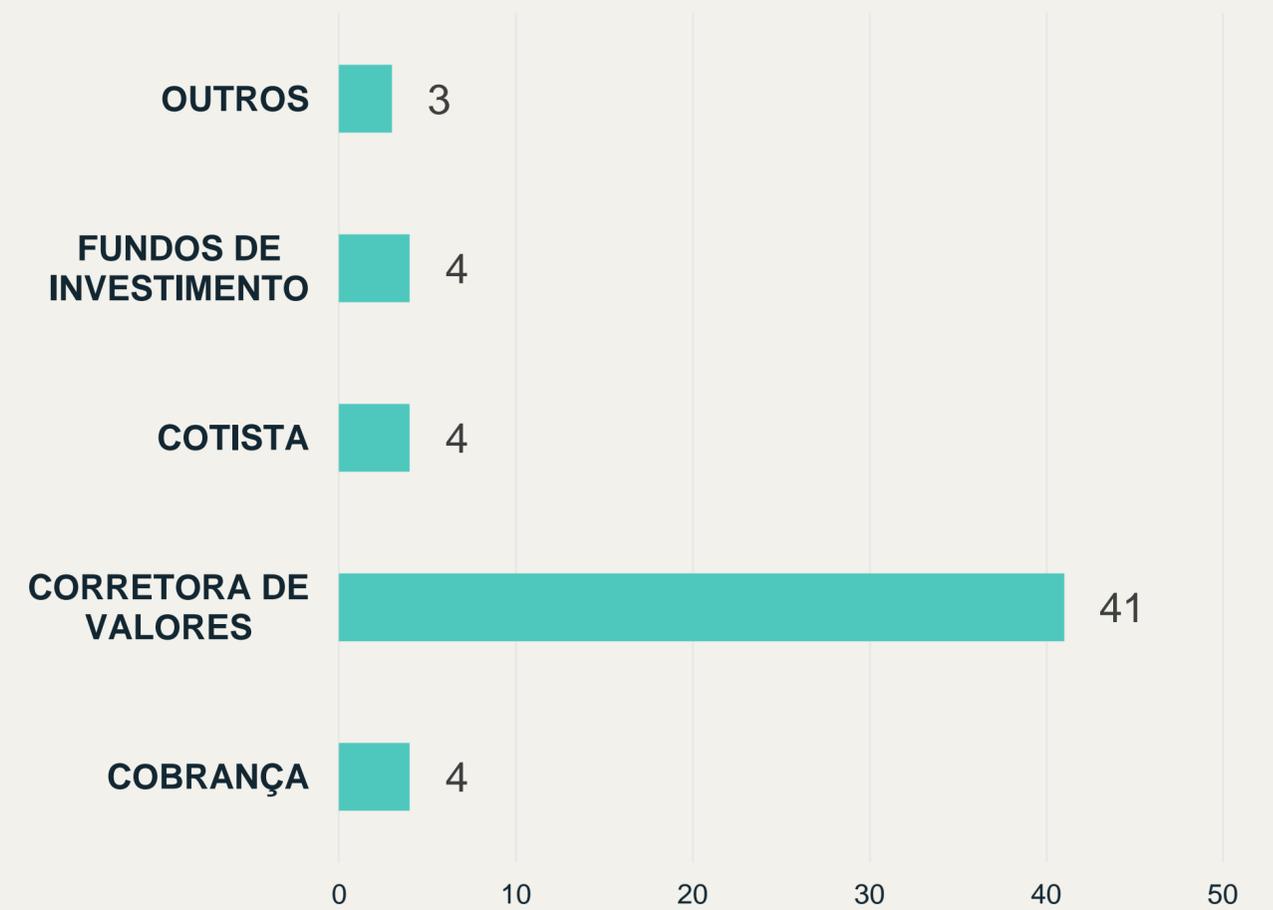


Nossos números

Classificação das Demandas



Assuntos mais reclamados

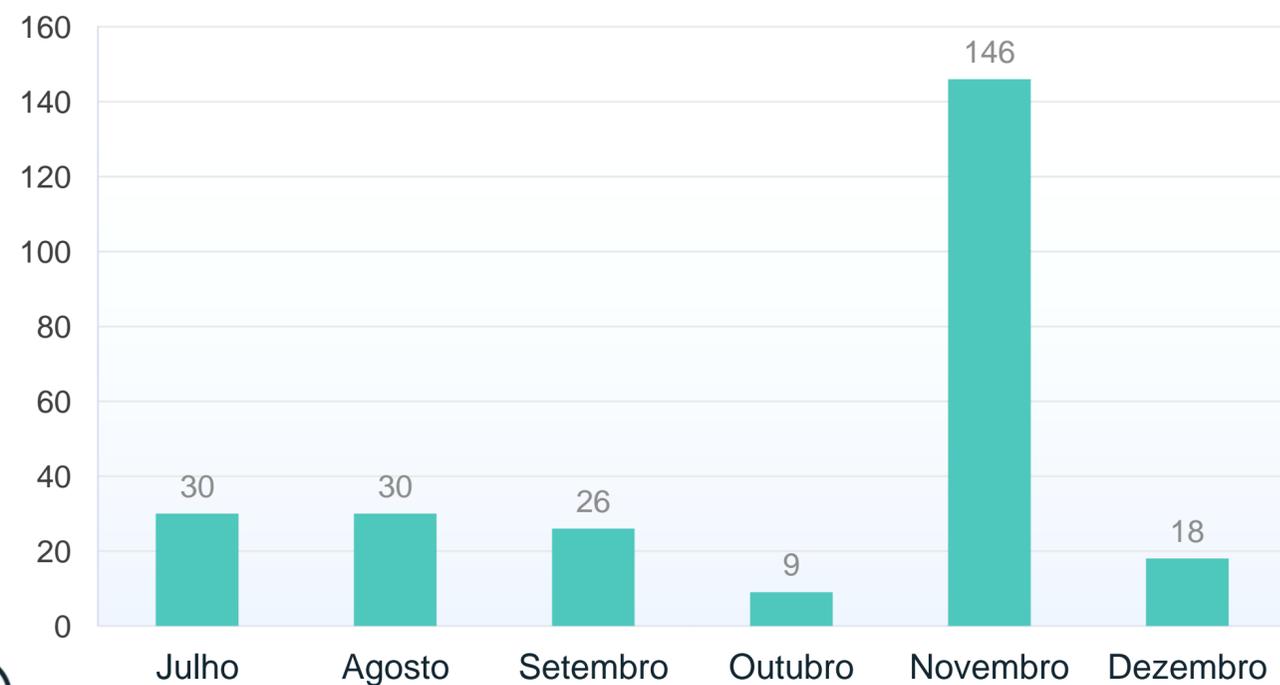


Fatos Relevantes

Após um aumento no número de atendimentos, via ouvidoria, ocorrido no final do segundo semestre de 2020, devido a dificuldades de acesso de alguns clientes a nova plataforma de negociação que foi apresentada ao mercado no mês de novembro, podemos afirmar que a SINGULARE atuou de forma eficiente e eficaz na promoção da regularização do sistema, o que consequentemente resultou no retorno da normalidade e estabilidade em nossos canais de atendimento.

Diante disso, apresentamos um comparativo dos atendimentos em relação ao ano de 2020:

Ouvidoria Singulare
2º Sem 2020



Ouvidoria Singulare
1º Sem 2021





Ações de Aprimoramento

No período de apuração do respectivo relatório, a Ouvidoria Singulare manteve sua atuação frente às mudanças realizadas na Instituição com o objetivo de atender as manifestações dos clientes.

Neste período específico, criamos um vínculo ainda maior com todas as áreas da instituição, com o fim de conscientizá-los de que cada manifestação trata-se de uma oportunidade de melhoria, sendo assim, esta Ouvidoria em parceria com Controles Internos iniciou o registro e acompanhamento das demandas de forma mais consistente para evitar reincidências de reclamações.

Ressaltamos ainda que o reporte à Diretoria continua sendo realizado de forma constante. Sempre que identificada a necessidade de melhoria nos processos da instituição, são apresentadas ações de melhoria, tendo como base a manifestação dos clientes. As ações de melhoria, propostas por esta Ouvidoria, são implementadas de imediato com fim de mitigar quaisquer impactos na relação dos usuários com nossos produtos e serviços.



Conclusão

O ano de 2020 foi um ano de muitas mudanças e desafios, já o ano de 2021 está sendo um ano de aprendizado e aprimoramento.

Consideramos que a atuação da Ouvidoria Singulare permaneceu eficaz no atendimento aos clientes, neste primeiro semestre. E que a cada dia surge uma nova oportunidade de aprender algo novo e trilhar caminhos diferentes, sempre com o objetivo de trazer a melhor experiência para todos os envolvidos na atividade deste canal.

Os resultados das atividades desenvolvidas no primeiro semestre de 2021, detalhadas neste relatório, demonstram que as expectativas foram atendidas.

Por fim, esclarecemos que a Ouvidoria Singulare, como intermediador na relação entre o clientes e a instituição, continuará sua busca pela excelência, bem como a manutenção da transparência, ética e imparcialidade no exercício de sua função.





Ouvidoria

ouvidoria@singulare.com.br



singulare