



singularare

A melhor solução para fundos
de investimento



Relatório de Ouvidoria 2º Semestre de 2021



O que encontrar por aqui

- 04.** Introdução
- 05.** Mensagem da Ouvidoria
- 06.** A Singulare
- 07.** Áreas de Atuação
- 08.** Certificações
- 09.** O que nos diferencia?
- 10.** Destaques
- 11.** Apresentação
- 12.** Objetivo
- 13.** Estrutura da Ouvidoria
- 14.** Canais de Atendimento
- 16.** Recepção e Classificação das Demandas
- 17.** Resultado/Avaliação das atividades de Ouvidoria
- 18.** Nossos números
- 20.** Fatos Relevantes
- 21.** Ações de Aprimoramento e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria
- 22.** 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 Resolução CVM Nº 43/2021.

Boa leitura!



Mensagem da Ouvidoria



Chegamos ao final do ano de 2021... E, que ano!

Aproveitamos a oportunidade para fazer uma reflexão sobre o ano de 2021, que foi um ano de resiliência e esperança.

Aos poucos aprendemos a conviver com o “novo normal”. Após o período de mais de um ano desde o início da pandemia do Covid-19, já com a maior parte da população mundial vacinada, renovamos nossos votos de esperança quanto ao retorno de todas as atividades para os próximos anos de forma segura.

Apesar deste cenário, que inevitavelmente ocasionou em algumas mudanças no desenvolvimento das atividades deste canal, a Ouvidoria Singulare 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.

Em 2022 não será diferente, esta Ouvidoria continuará em busca de excelência nos serviços prestados sempre de forma cordial e prestativa, com o objetivo de que todos tenham sua solicitação devidamente atendida a fim de cumprir com o objetivo deste canal.

Renovamos nosso agradecimento pela confiança nesta Ouvidoria. Nas próximas páginas apresentaremos o nosso relatório semestral com as atividades desenvolvidas no segundo semestre de 2021, boa leitura e até breve.



A Singulare

Mais forte do que nunca no segmento fiduciário, oferece os melhores serviços de **Administração, Gestão, Custódia e Controladoria.**

Tem vasta experiência em Serviços Fiduciários e busca atender sempre as expectativas dos clientes, atuando com absoluta diligência na oferta das melhores soluções em toda a cadeia de relacionamento.



Gestão de Recursos

- ✓ Fundos Exclusivos
- ✓ Fundos Estruturados
- ✓ Fundos de Ações, Renda Fixa e Multimercado

Fundos de Investimento

- ✓ Administração
- ✓ Custódia
- ✓ Controladoria
- ✓ Distribuição
- ✓ Constituição e Estruturação

Investidores Não Residentes

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

Áreas de Atuação



Certificações



Adesão aos Códigos de Autorregulação da ANBIMA



O que nos diferencia?



Mais de 50 anos prestando serviços financeiros com excelência

1º Lugar no Ranking Uqbar – Administrador e Custodiante de FIDCs por número de operações **desde 2011**



Administradora do **1º FIAGRO do Brasil**



Destques



+730

+59 Bi

+400

Fundos
Administrados

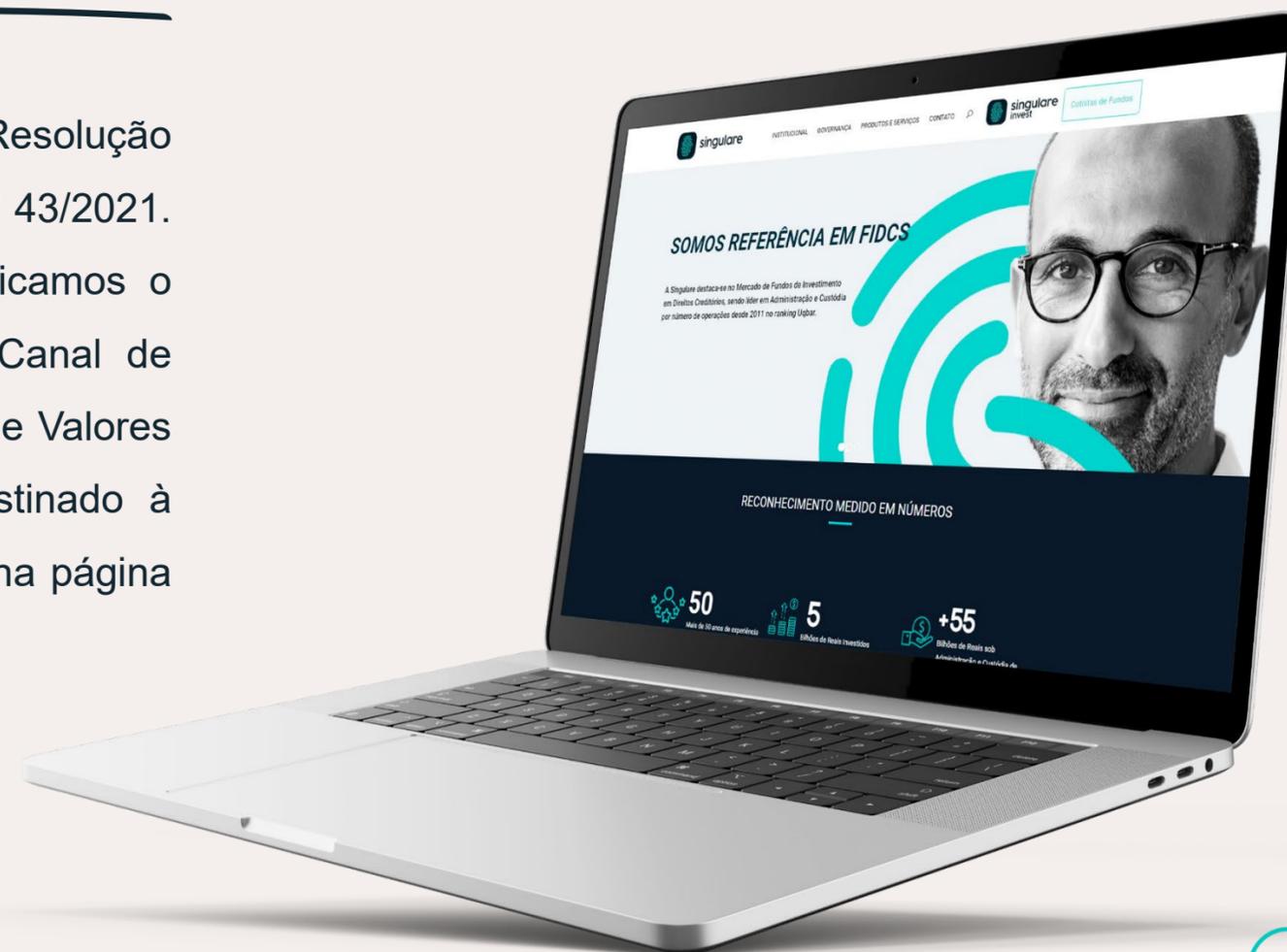
Sob
Administração

FIDCs



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 Resolução CVM Nº 43/2021. De acordo com os princípios de transparência da instituição, publicamos o presente relatório que sintetiza as atividades desenvolvidas pelo Canal de Ouvidoria no 2º 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 incertezas, continuamos a nossa busca pela melhoria contínua e manutenção da qualidade dos serviços prestados pela instituição.

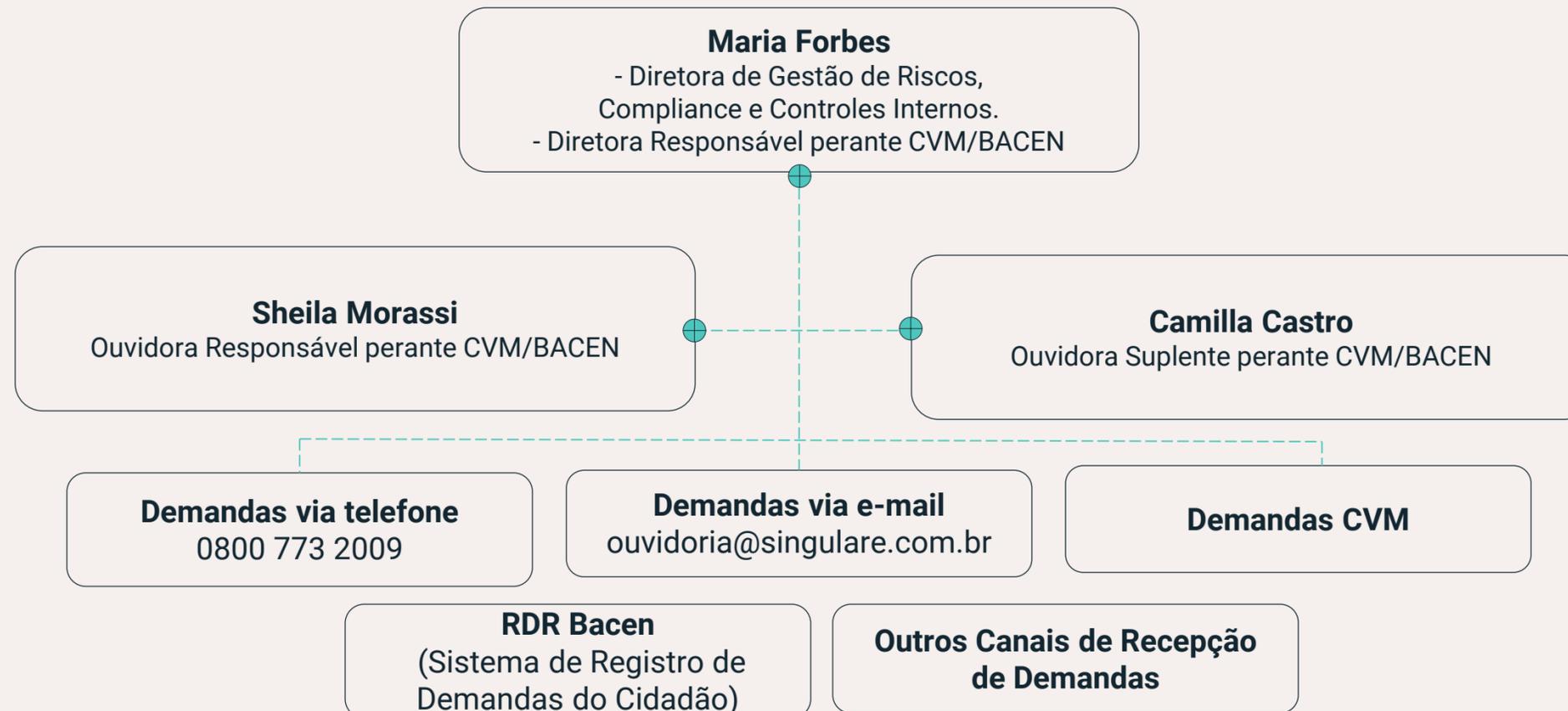
Neste período, mais do que nunca, aplicamos nossos melhores esforços com o fim de resgatar o significado de “ouvidor” acolhendo e direcionando as manifestações adequadamente para as áreas competentes, bem como apresentando propostas de melhorias com base no conteúdo das manifestações.



Estrutura da Ouvidoria

Atualmente, a Ouvidoria da Singulare é composta por 3 (três) integrantes, sendo 1 (um) a Diretora de Ouvidoria e 1 (um) a Ouvidora e 1 (um) a Ouvidora suplente, devidamente certificadas e aptas para o atendimento dos clientes de forma cordial e comprometida. Sua estrutura está subordinada à Diretoria de Gestão de Riscos, Compliance e Controles Internos, ressaltamos que a estrutura apresentada 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 da 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/Avaliação 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 01/07/2021 à 31/12/2021 a Ouvidoria tratou 48 manifestações.

O tempo médio para resposta às demandas manteve-se dentro do prazo regulatório, sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente. As 48 manifestações foram solucionadas pelo encaminhamento de esclarecimentos, bem como por correções das falhas operacionais.

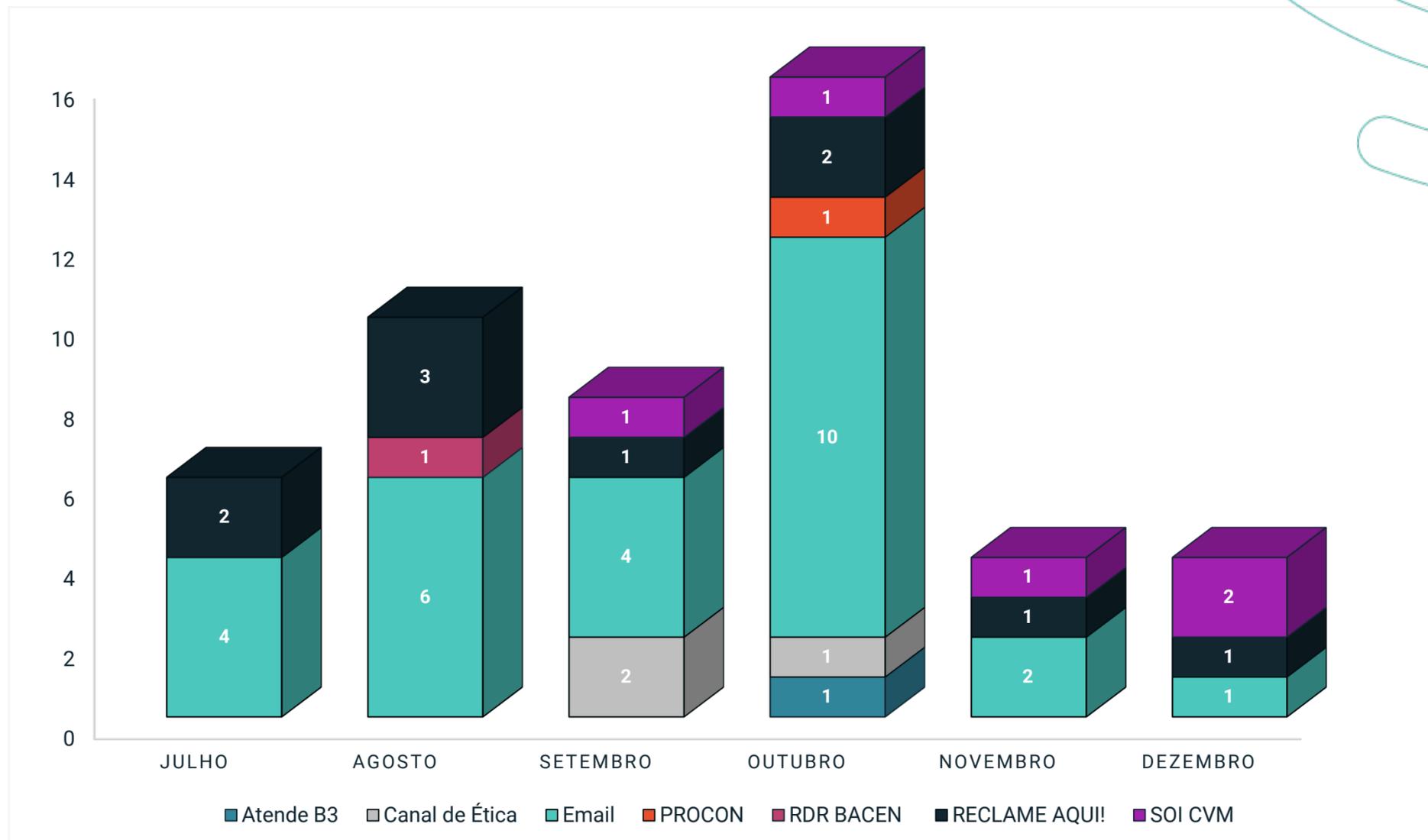
As reclamações consideradas “Procedentes” foram avaliadas quanto à necessidade de ajustes em procedimentos internos e processos de melhoria contínua na prestação de um atendimento eficiente e eficaz, nessa situação, registradas no sistema informatizado de Controles Internos para a gestão dos planos de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

Em seguida apresentamos a classificação dessas reclamações:



Nossos números

Distribuição por canal de atendimento

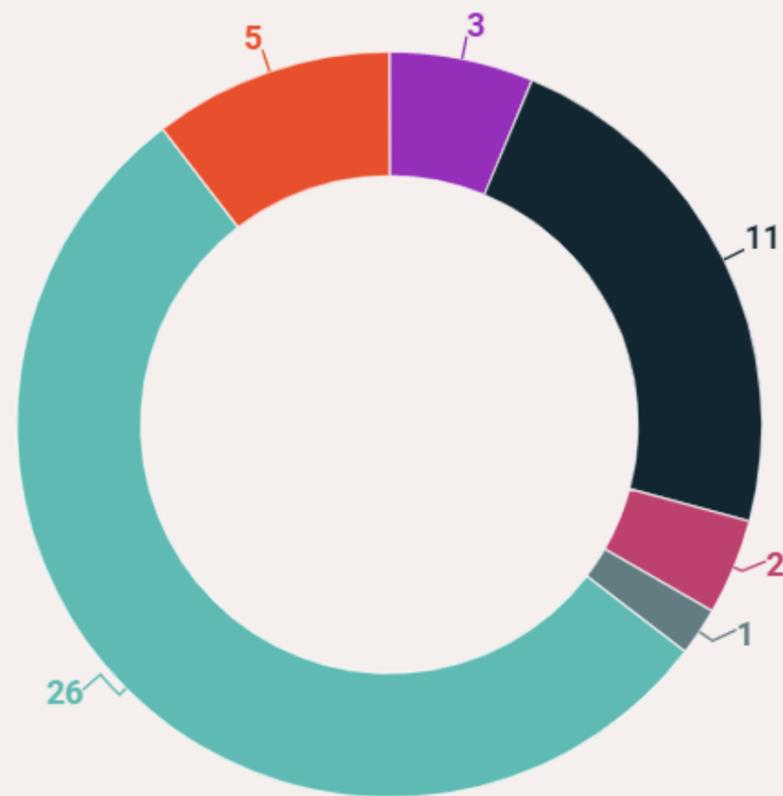


Total de atendimentos no período: 48 atendimentos

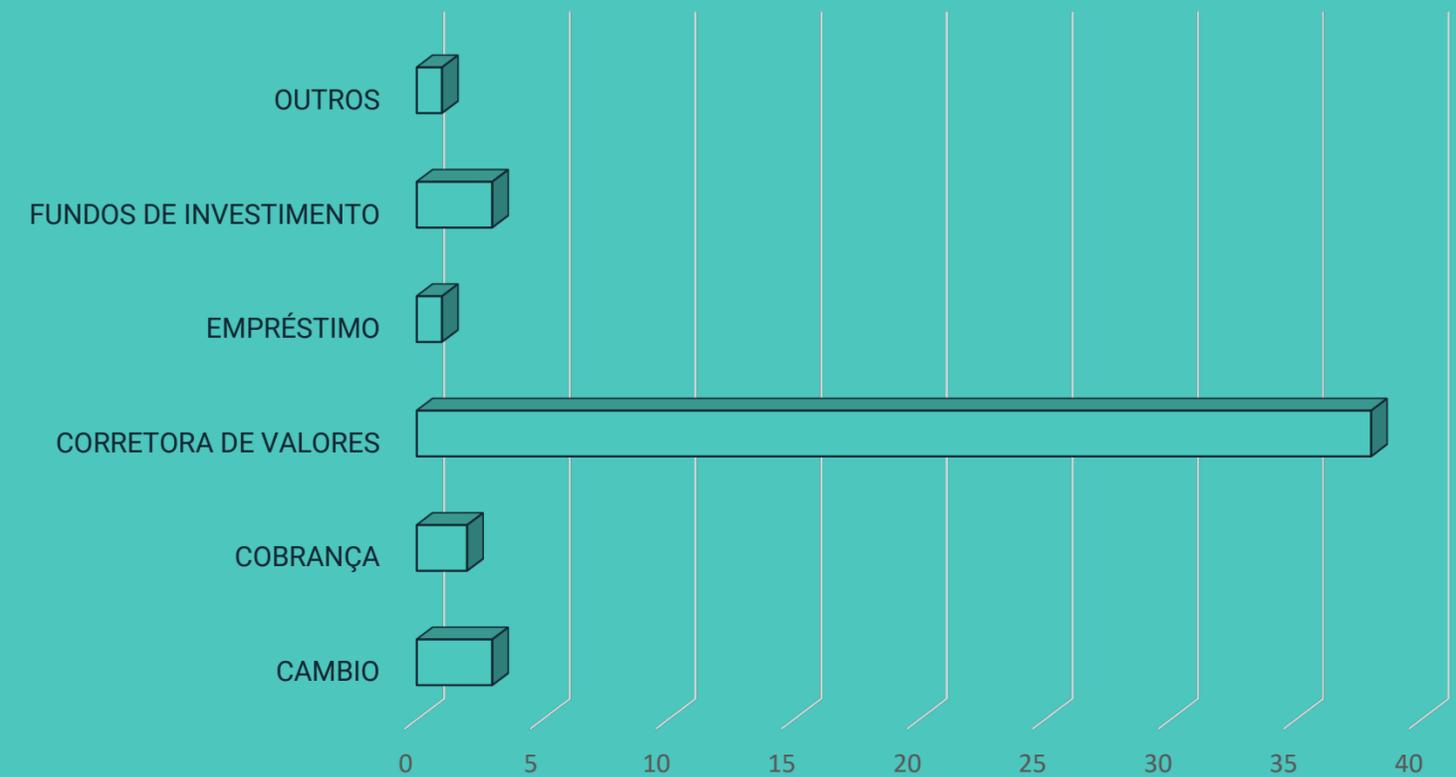


Nossos números

Total de atendimentos no período: **48 atendimentos**



● DENÚNCIA ● IMPROCEDENTE ● IMPROCEDENTE CANCELADA ● INFORMAÇÃO
● PROCEDENTE SOLUCIONADA ● SOLICITAÇÃO



	CAMBIO	COBRANÇA	CORRETORA DE VALORES	EMPRÉSTIMO	FUNDOS DE INVESTIMENTO	OUTROS
□ Total	3	2	38	1	3	1



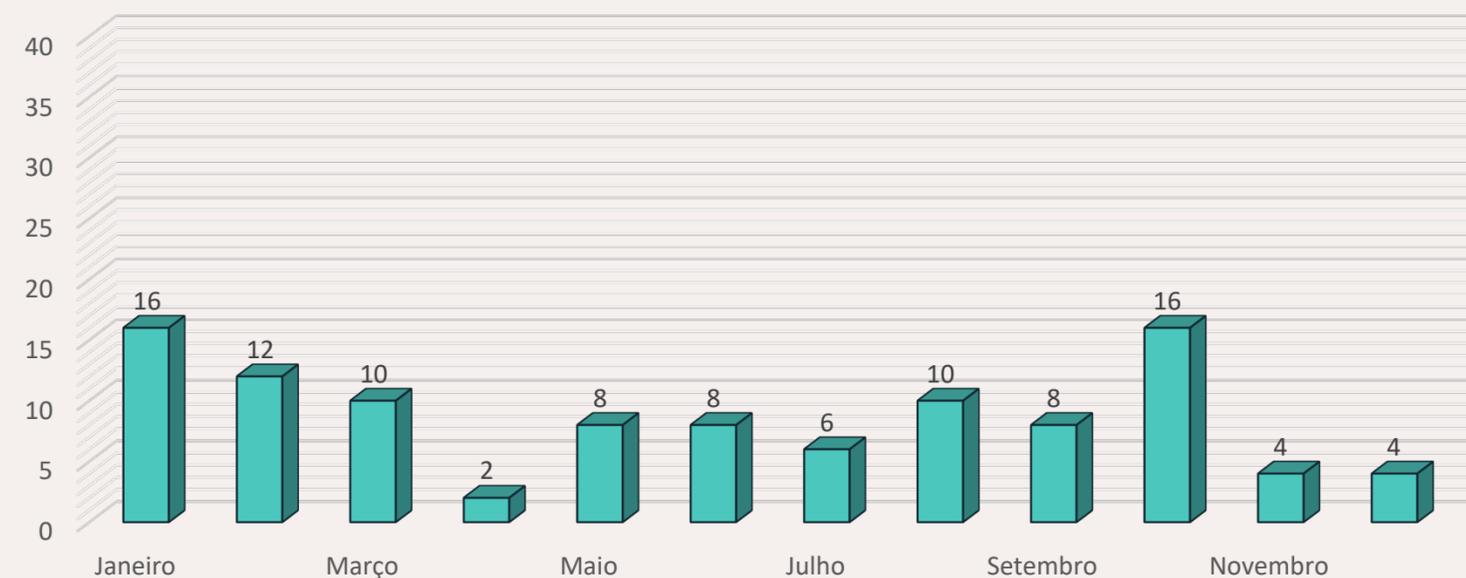
Fatos Relevantes

Em 10/08/2021, a Singulare anunciou a venda de sua carteira de clientes de sua Mesa de Operações e Home Broker, que foi comprada pela XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A., CNPJ nº 02.332.886/0001-04. Com isso, todas as atividades de intermediação de operações nos mercados primários administrados pela B3 serão encerradas e a Singulare Invest descontinuada.

Diante da notícia acima, houve um aumento no número de atendimentos, via ouvidoria - Muitos destes direcionados ao time de Relacionamento, devido a necessidade dos clientes em obter maiores informações sobre a migração e processos de transferência de títulos. Ante o exposto, podemos afirmar que a Ouvidoria Singulare atuou de forma eficiente e eficaz orientando os clientes e sugerindo opções de melhoria no processo para que os nossos clientes tenham sempre a melhor experiência e atendimento em nossos canais.

Sendo assim, apresentamos um consolidado dos 104 atendimentos realizados pela Ouvidoria Singulare em 2021:

**Ouvidoria Singulare
2021**



Ações de Aprimoramento

e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria



No período de apuração do respectivo relatório, a Ouvidoria Singulare apresentou as proposições de melhoria que seguem abaixo:

- Inclusão de um passo a passo sobre como realizar a transferência de custódia na home page da Singulare Invest a fim de facilitar o processo e evitar reclamações sobre o tema: A proposta não foi acatada devido ao objetivo de manutenção dos clientes Singulare para transferência à XP Investimentos;
- Melhoria na forma de comunicação com os clientes nos atendimentos prestados nos canais primários, através da aplicação de feedback e treinamentos específicos sobre o tema: A proposta foi acatada pelos responsáveis diretos das áreas, estamos analisando as necessidade de melhoria no processo;
- Ações pontuais do dia a dia que impactam diretamente no atendimento do canal de ouvidoria como, instabilidades sistêmicas, dificuldade em obter atendimento, etc.: As propostas foram acatadas de imediato a fim de evitar novas reclamações;





Conclusão

Consideramos que a Ouvidoria Singulare manteve a eficácia no atendimento prestado aos clientes no ano de 2021.

Reiteramos que, consideramos cada manifestação como uma oportunidade de aprender algo novo e trilhar caminhos diferentes, sempre com o objetivo de trazer a melhor experiência para todos os envolvidos nas atividades deste canal. Os resultados das atividades desenvolvidas no segundo 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.com.br



singulare

A melhor solução para fundos
de investimento