



singularare

A melhor solução para fundos
de investimento



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2023



O que encontrar por aqui

04. Apresentação

05. Mensagem da Ouvidoria

06. A Singulare

07. Áreas de Atuação

08. O que nos diferencia?

09. Destaques

10. Objetivo

11. Estrutura da Ouvidoria

12. Fluxo de Atendimento

13. Canais de Atendimento

14. Recepção e Classificação das Demandas

15. Nossos números – Pessoa Física

16. Nossos números – Pessoa Jurídica

17. Classificação

18. Resultado/Avaliação das atividades de Ouvidoria

19. Novidades da Ouvidoria

20. Fatos Relevantes

21. Ações de Aprimoramento e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

22. Conclusão



Apresentação

A Ouvidoria da Singulare se comunica e presta atendimento aos seus clientes observando as diretrizes dispostas pelas resoluções do Conselho Monetário Nacional e Comissão de Valores Mobiliários (Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução CVM Nº 43/2021). Em concordância com os princípios de transparência da Instituição, publicamos o presente relatório, que sintetiza as atividades desenvolvidas pelo Canal de Ouvidoria da Singulare Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., CNPJ: 62.285.390/0001-40, no 1º semestre de 2023. Este relatório será encaminhado à Diretoria, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria e sua divulgação pública será na página eletrônica da Instituição.



Mensagem da Ouvidoria



2023

Estamos em constante evolução, trazendo dia após dia uma nova disposição para fazer melhor do que ontem.

Neste primeiro semestre de 2023 os desafios enfrentados pela ouvidoria se deram em relação ao alinhamento do que de fato é demanda de Ouvidoria, bem como a implementação do correto tratamento e direcionamento das solicitações, das classificações adequadas e a mitigação de solicitações indevidas. A cada solicitação surge uma oportunidade de fazer algo novo, melhor e diferente, aprendendo com cada caso para que a Ouvidoria seja cada vez mais eficaz.

Seguimos como Ouvidoria olhando para frente, em busca de novas e melhores maneiras de atender os clientes e ser um apoio na melhoria de processos nas demais áreas da Singulare.

Agradecemos imensamente o apoio ao longo deste semestre e contamos com todos para que o segundo semestre seja ainda melhor.

Apresentamos nas próximas páginas o nosso relatório semestral com as atividades desenvolvidas no 1º semestre de 2023.

Boa leitura!



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



O que nos diferencia?



Mais de 50 anos prestando serviços financeiros com excelência

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



Administradora do
1º FIAGRO do Brasil

Certificações



Adesão aos Códigos de Autorregulação da **ANBIMA**



Destques



+900

+87 **Bi**

+550

Fundos
Administrados

Sob
Administração

FIDCs



Objetivo

A Ouvidoria Singulare, tem como objetivo acolher e tratar as manifestações recebidas dos clientes internos e externos, as quais não foram solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição, atuando de forma ética e imparcial a fim de garantir agilidade na resposta e solução das manifestações apresentadas. Além disso, através das manifestações recebidas, tem a missão de recomendar ações de melhoria, visando a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência e a reincidência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pela instituição.



Cabe ressaltar que esta Ouvidoria atua observando os princípios de:

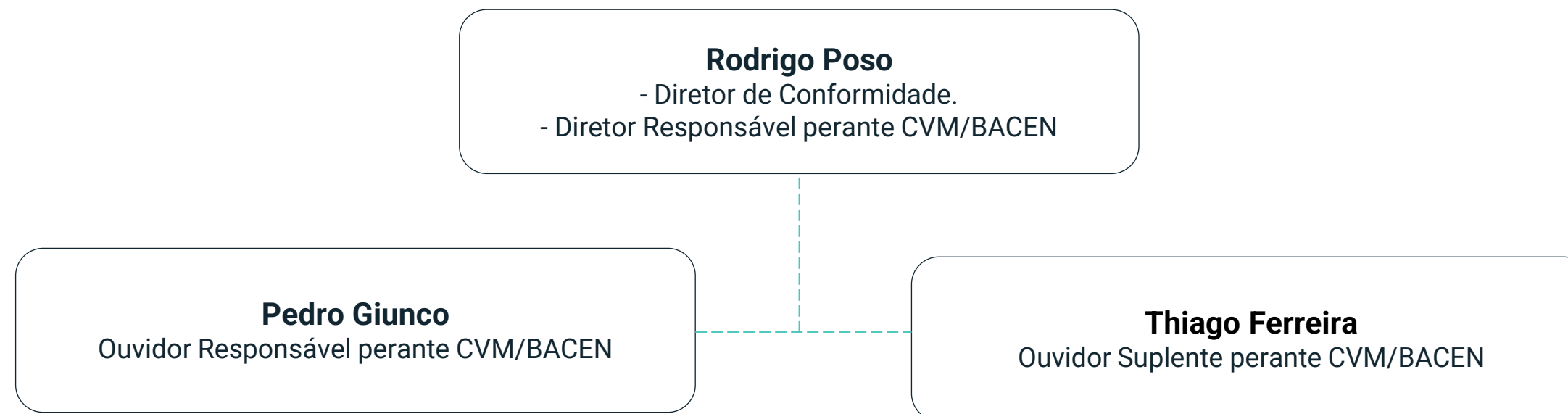
- Legalidade;
- Probidade;
- Orientação ao cliente;
- Justiça e igualdade;
- Lidar e aprender com erros
- Publicidade e transparência;
- Sigilo e confidencialidade;
- Melhoria contínua;
- Disponibilidade e responsabilidade;
- Eficiência;



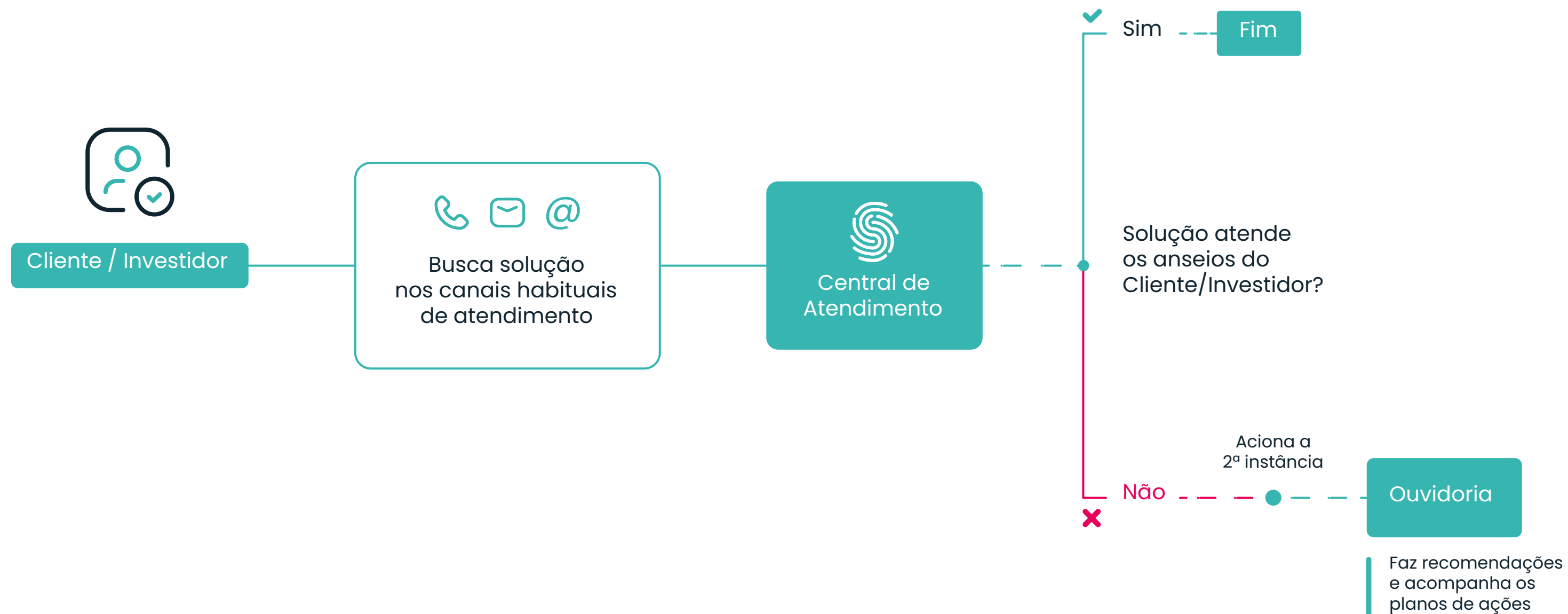
Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria Singulare é composta por 3 (três) integrantes, sendo 1 (um) a Diretora de Ouvidoria, 1 (um) a Ouvidora e 1 (um) a Ouvidora suplente, aptos para o atendimento dos clientes de forma cordial e comprometida. Sua estrutura está subordinada à Diretoria de Conformidade. 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



Fluxo de atendimento



Canais de Atendimento

Para o acolhimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento, **de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados nacionais)**:

Canais de Atendimento primário:

Relacionamento com Clientes

0800 729 7272

relacionamento@singulare.com.br

Canais de atendimento da Ouvidoria

0800 773 2009

Formulário de Ouvidoria – Site Singulare

ouvidoria@singulare.com.br

Presencial ou Correspondência

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

Além dos canais de atendimento convencionais, 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).



Recepção e Classificação das Demandas

Considerando o acolhimento de demandas oriundas de **Dúvidas, Elogios, Sugestões, Solicitações e Reclamações, recebidas através dos canais institucionais**, além dos encaminhamentos efetuados pelo RDR - Banco Central, CVM, Reclame Aqui!, Plataforma Atende [B]³, no período de 01/01/2023 à 30/06/2023, a Ouvidoria tratou 9 manifestações com protocolo.

Todos os atendimentos foram identificados por meio de protocolo. Em todos os casos, os prazos de resposta regulatória de até **10 dias úteis**, foram cumpridos, contudo ressaltamos que, o prazo médio de resposta foi de até **5 dias úteis**.

As demandas da ouvidoria são classificadas como:

PROCEDENTE SOLUCIONADA

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas.

IMPROCEDENTE

Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base.

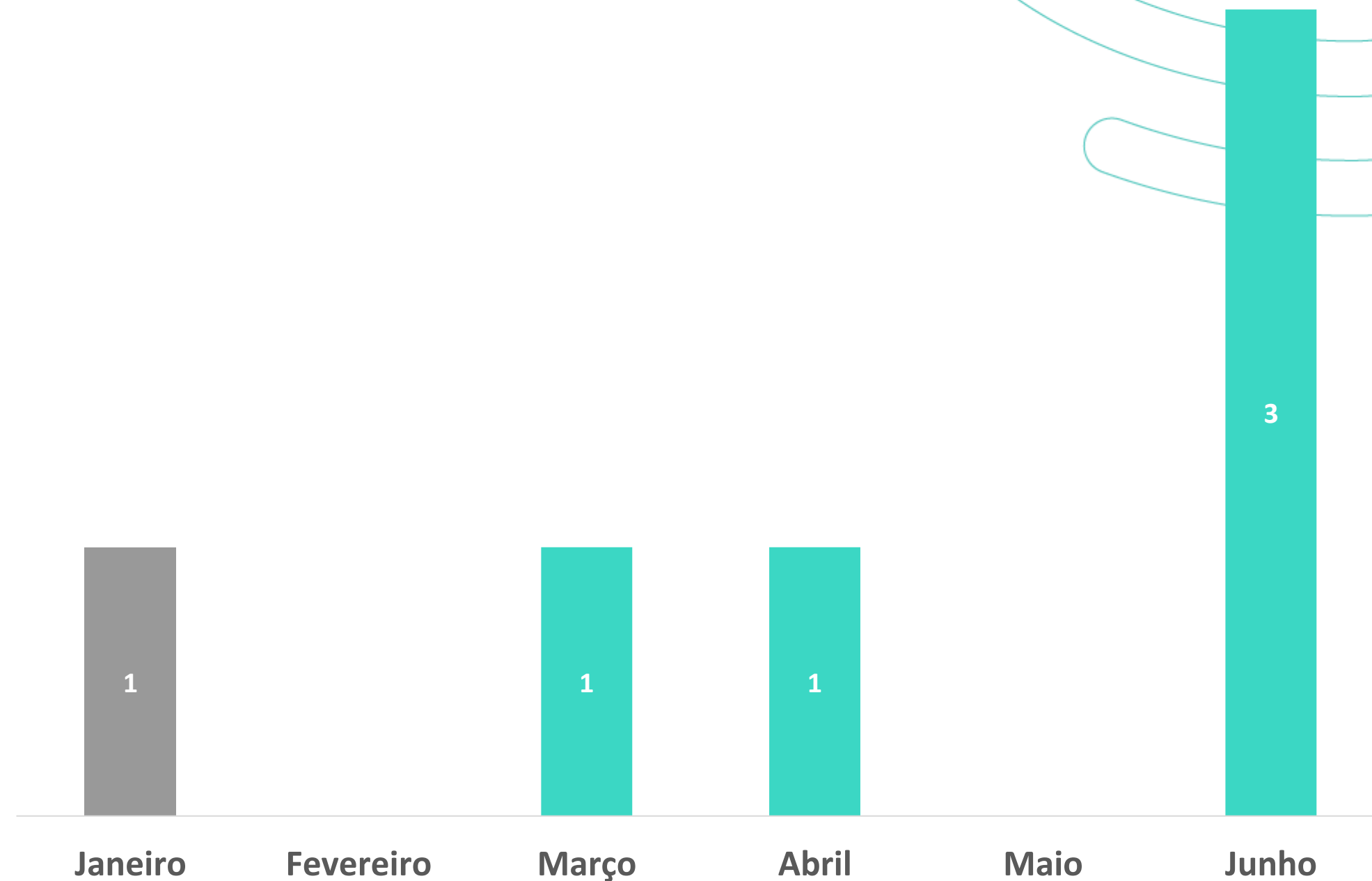


Nossos números

Pessoa Física

- Atendimento SOI – CVM
- E-mail
- Plataforma Atende [B]³
- RDR BACEN
- Reclame Aqui

Distribuição por canal de atendimento



Total de atendimentos no período: **06** atendimentos com protocolo



Nossos números

Pessoa Jurídica

■ Atendimento SOI – CVM

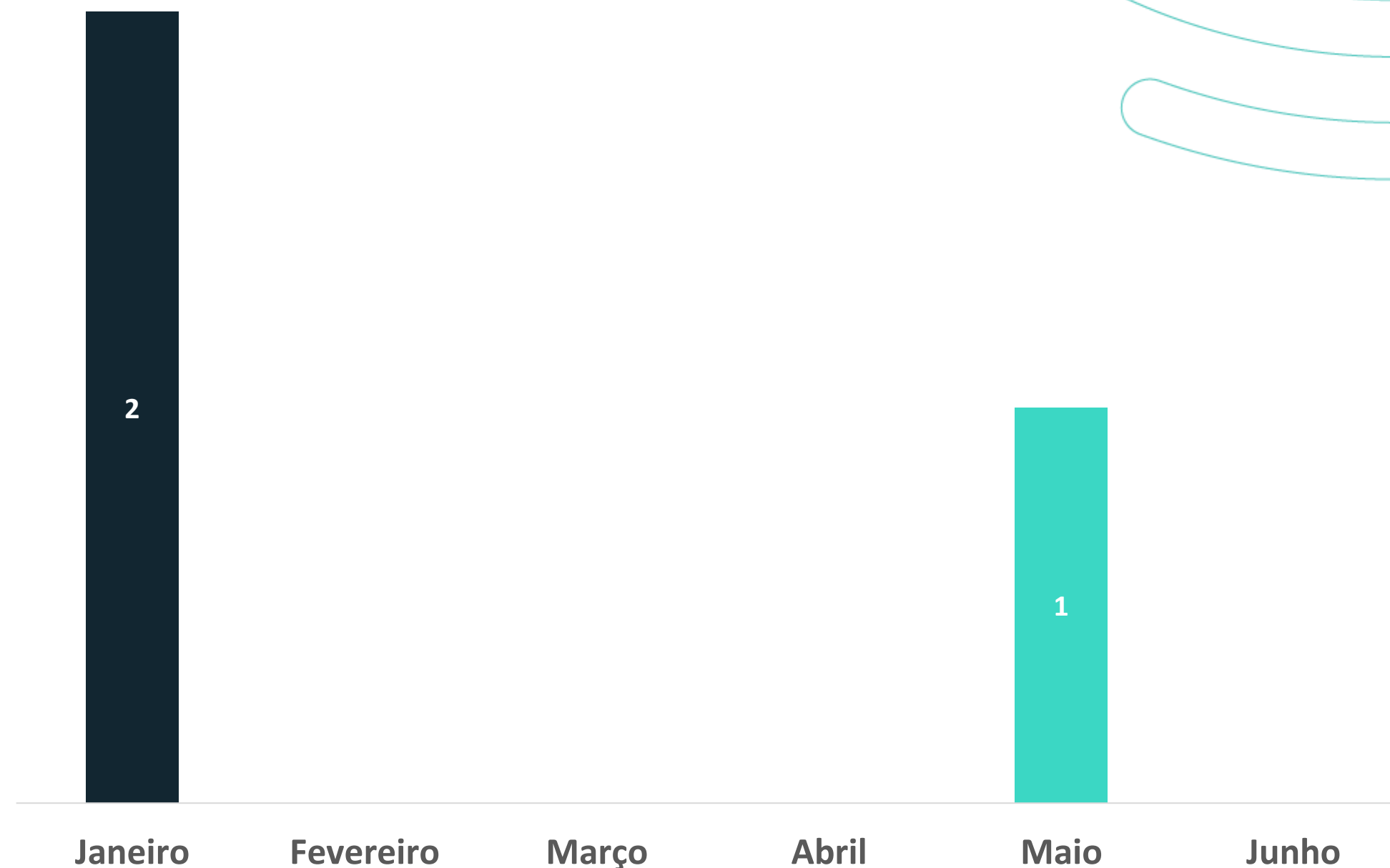
■ E-mail

■ Plataforma Atende [B]³

■ RDR BACEN

■ Reclame Aqui

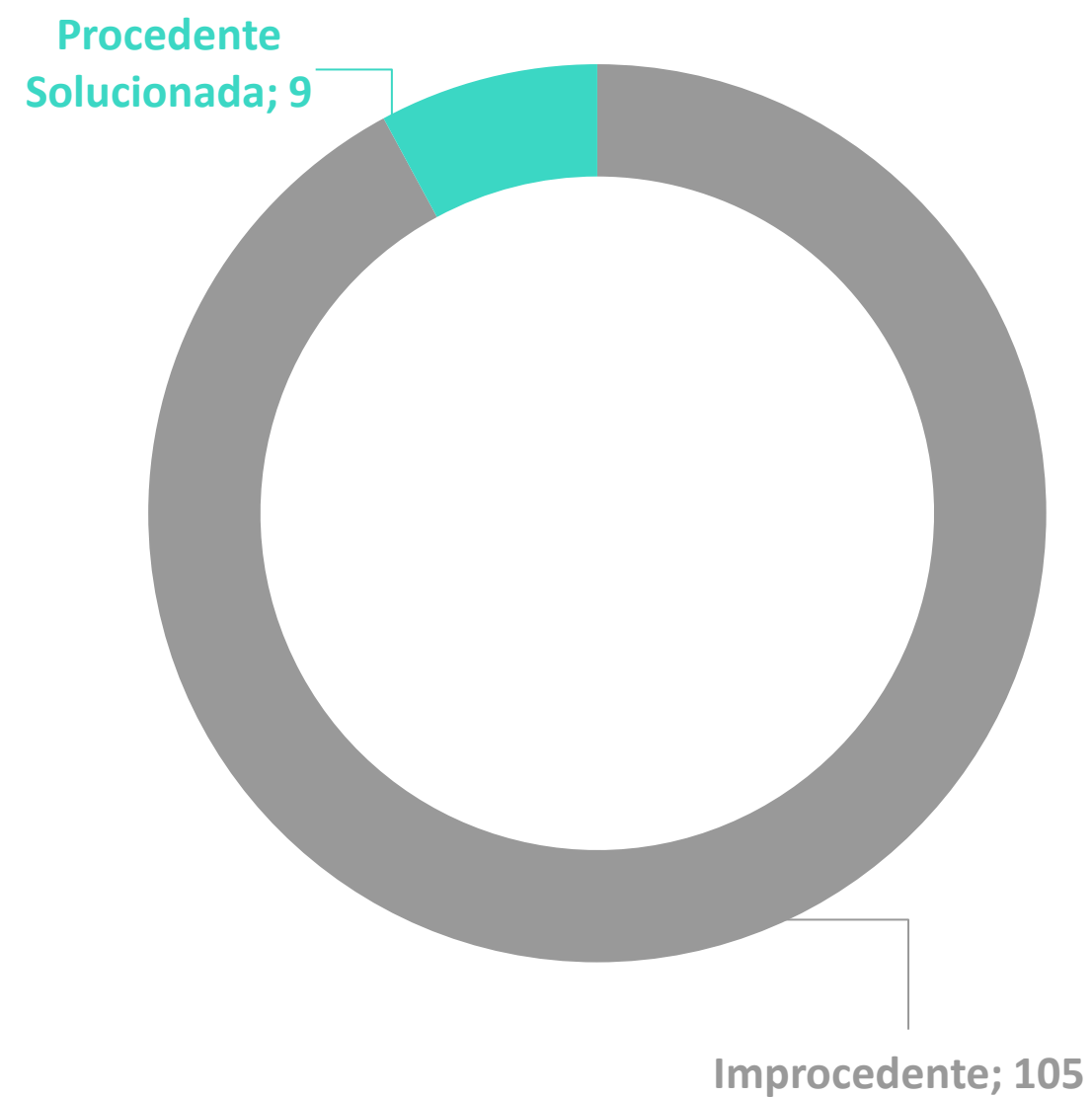
Distribuição por canal de atendimento



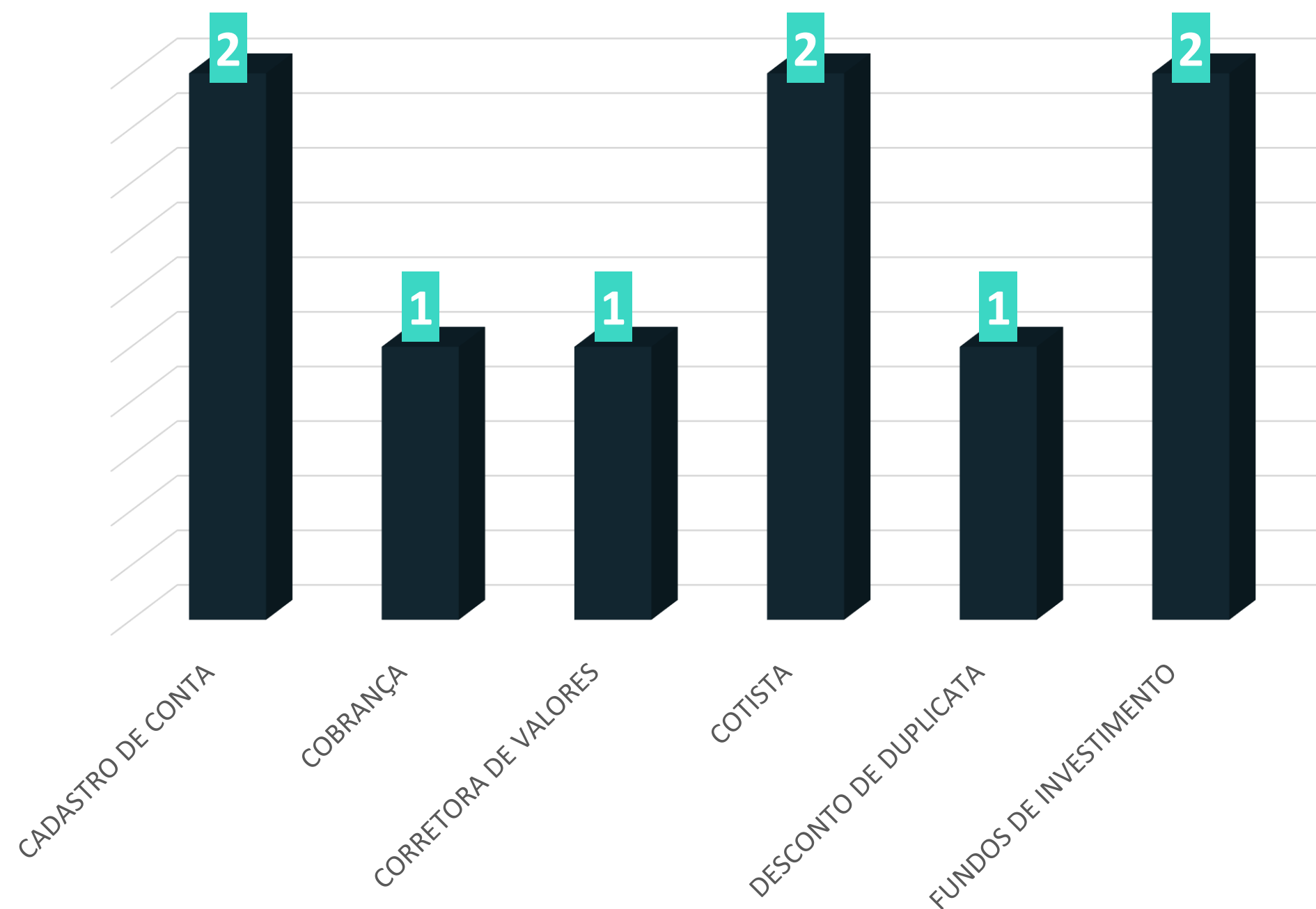
Total de atendimentos no período: 03 atendimentos com protocolo



Classificação Geral



Classificação dos Atendimentos Procedentes



Total de atendimentos no período: **114 atendimentos**



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.

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 9 manifestações com protocolo 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, foram encaminhadas para as áreas pertinentes planos de ação para a melhoria e mitigação do risco operacional.

Em seguida apresentamos a classificação dessas reclamações:



Novidades na Ouvidoria

Neste primeiro semestre de 2023 a Ouvidoria implementou o canal de telefonia 0800 em parceria com a IAUX. Dessa forma, os clientes poderão manifestar as suas solicitações através do telefone **0800 773 2009**, em que uma equipe realizará o atendimento, preencherá o formulário de solicitação e encaminhará para a Ouvidoria Singulare.

Os clientes também poderão preencher o formulário de solicitação diretamente no site da Singulare, e após o envio a equipe de Ouvidoria será notificada para iniciar as tratativas.

O objetivo é democratizar cada vez mais o acesso ao canal de atendimento e visando estar em conformidade com o regulatório.

Ante o exposto, podemos afirmar que a Ouvidoria Singulare atuou de forma eficiente e eficaz, prestando as devidas orientações aos demandantes e encaminhando as proposições de melhoria no processo, para que os nossos clientes tenham sempre a melhor experiência e atendimento em nossos canais.



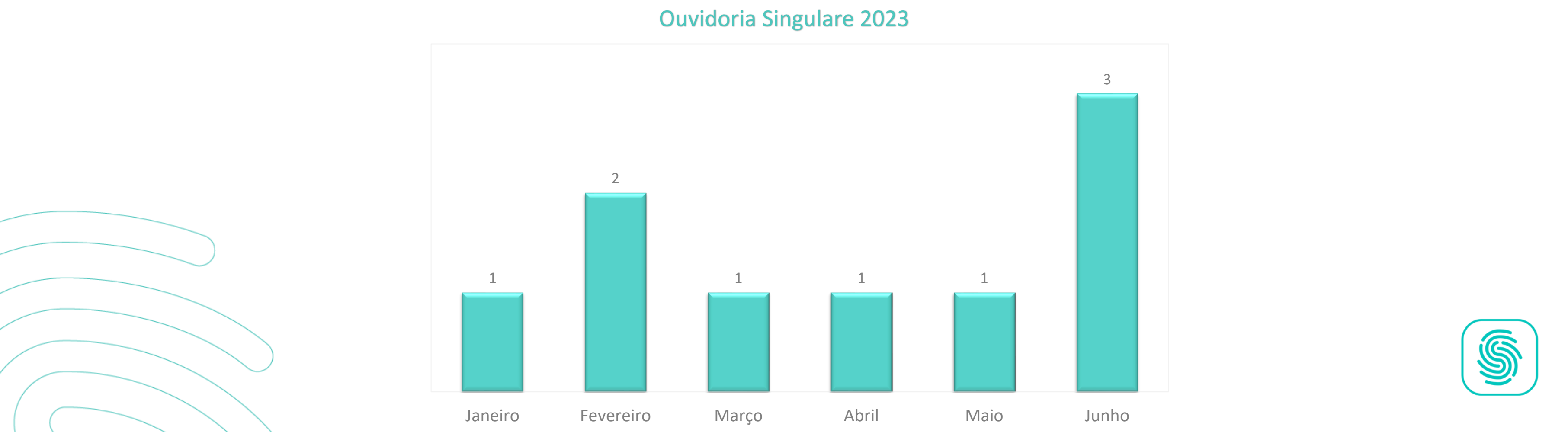
Fatos Relevantes

A Ouvidoria, como um canal de atendimento em última instância, tem sido em 92% dos casos acionada como um canal de atendimento primário. Empenhamos esforço nesse 1º semestre de 2023 para direcionar os solicitantes a entrarem em contato com o Departamento de Atendimento, responsável pelo contato inicial das tratativas. Para estar em conformidade regulatória, a Ouvidoria passou, neste semestre, a acatar solicitações apenas que se enquadrem no escopo de atendimento devido, com isso, o número de solicitações atendidas com protocolo diminuiu e as solicitações improcedentes cresceram em relação ao ano de 2022 .

Em consequência do descrito acima, houve uma diminuição no número de atendimentos pela Ouvidoria, uma vez que os acionamentos passaram a ser direcionados para os demais produtos da Singulare.

Ante o exposto, podemos afirmar que a Ouvidoria Singulare atuou de forma eficiente e eficaz, prestando as devidas orientações aos demandantes e encaminhando as proposições de melhoria no processo, para que os nossos clientes tenham sempre a melhor experiência e atendimento em nossos canais.

Sendo assim, apresentamos os atendimentos Procedentes tratados pela Ouvidoria Singulare no primeiro semestre de 2023:



Ações de Aprimoramento

e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

No período de apuração deste relatório, a Ouvidoria identificou um caso passível de aprimoramento interno para melhor atendimento e confiança transmitidas aos nossos clientes. Após a identificação do fato, encaminhamos a sugestão de melhoria aos responsáveis para avaliação.

- **Alteração no Layout do sistema de governança de dados do site:** A proposta consiste na alteração do Layout do sistema de governança de dados do site da Singulare, bem como do e-mail automático enviado após o recebimento da solicitação. Quanto ao sistema, as alterações proposta de layout tem como objetivo a melhoria visual do formulário, seguindo o alto padrão de comunicação utilizado pela Singulare. Em relação ao e-mail automático, o intuito é alteração textual. O tema está em validação interna.





Conclusão

Concluimos que a Ouvidoria Singulare manteve a eficácia no atendimento prestado aos clientes no primeiro semestre de 2023.

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 2023, 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 em busca da excelência, bem como da 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