

**RELATÓRIO DAS
ATIVIDADES DE OUVIDORIA
Período: 01/01/2018 a 30/06/2018**

RENASCENÇA DTVM LTDA

Este relatório está divulgado no site da instituição (www.dtvm.com.br), de forma sumarizada, os dados Estatísticos das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, atendendo o art. 14º da Resolução nº 4.433/15.

Ago/2018



Ouvidoria

A **Ouvidoria** é um canal direto de comunicação que tem a missão de intervir em favor dos clientes que já tiverem recorrido a todos os outros canais de apoio e que não se sentiram satisfeitos com a solução do problema ou com a posição apresentada.

A atuação da Ouvidoria não substitui o trabalho dos Serviços de Apoio existentes, se constituindo no canal de instância final de recorrência do cliente para solução de seus problemas.

Além de representante do cliente, a Ouvidoria Renascença tem como compromisso promover a melhoria contínua em produtos, prestação de serviços e comunicação. A ouvidoria tem o encargo de receber, registrar, analisar e dar tratamento formal às reclamações dos clientes.

O prazo para a resposta conclusiva é de 30 dias a contar do recebimento da reclamação. Tudo para oferecer aos seus clientes um atendimento cada vez melhor, sensível às suas necessidades.

Nossa ouvidoria funciona em dias úteis de segunda a sexta-feira, das 9:00hs às 13:30hs e 15:00hs às 18:30hs.

Canais de comunicação:

.: Acesso telefônico gratuito
0800-770-2244

.: E-mail
ouvidoria@dtvm.com.br

.: Carta ou Pessoalmente (atrás de agendamento)
Alameda Santos, 1.940 - 12º andar
Cérqueira César - São Paulo - SP - 01418-102
A/C: OUVIDORIA

:: OUTRAS OUVIDORIAS ::

CVM (Comissão de Valores Mobiliários):
soi@cvm.gov.br
0800-726-0802

BANCO CENTRAL:
<http://www.bcb.gov.br/pre/ouvidoria/contato.asp>

Em atendimento ao contido na Resolução 4.433, de 23/07/2015, a RENASCENÇA DTVM LTDA informa a atuação da Ouvidoria no período de **01/01/2018 à 30/06/2018**.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria apresenta informações qualitativas e quantitativas relativo a sua atuação neste primeiro semestre de 2016.

Este relatório está divulgado no site da instituição (www.dtv.com.br), de forma sumarizada, os dados Estatísticos das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, atendendo o art. 14º da Resolução nº 4.433/15.

I – Seção Descritiva:

1) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

Em cumprimento ao ordenamento vigente aplicável, a Renascença Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., instituição financeira devidamente regulamentada com sede na Alameda Santos, 1940, 12º andar, Cerqueira César, São Paulo/SP, CEP: 01418-102, também denominada Renascença, vem apresentar o presente "Relatório de Atividades da Ouvidoria" referente ao período compreendido entre 01 de Janeiro de 2016 à 30 de Junho de 2016, em cumprimento a Resolução 4.333 de 23/07/2015 do Banco Central do Brasil que dispõe sobre a criação de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições por este autorizadas a funcionar, bem como a que dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de Ouvidoria.

A Ouvidoria desta Instituição no período apurado não recebeu nenhuma manifestação.

Ressalta-se que, a instituição está apta para atender as finalidades da Ouvidoria, pois, seus integrantes estão devidamente qualificados e treinados para atingir seus objetivos, bem como sua estrutura foi elaborada com os requisitos exigidos para uma eventual demanda.

2) Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares

A instituição até o presente momento não detectou deficiências para o desenvolvimento de suas atividades.



A estrutura e divulgação dos serviços de Ouvidoria, segue relacionada nos tópicos:

a) Os integrantes da Ouvidoria:

Um Diretor o Sr. Ulisses Ricardo Muniz e uma Ouvidora a Sra. Ana Lúcia Alexandre de Sousa.

b) A estrutura física é composta de um ponto de atendimento, com telefone para recebimento das ligações 0800-770-2244, pelo endereço eletrônico ou presencial.

c) A Ouvidoria possui um sistema para registro das ocorrências.

d) A instituição divulga interna e externamente o canal de Ouvidoria.

3) Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria

As proposições de medidas de aprimoramento de procedimentos e rotinas estão programadas para serem apresentadas periodicamente ao Diretor de Ouvidoria e pelos responsáveis pelo Compliance e Risco Operacional, que devem se reunir para discussão das manifestações do período e nos casos de ocorrência relevante.

No período em questão, não houve manifestações.

4) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes de Ouvidoria a exame de certificação

O exame de certificação está devidamente atualizado.

II – Seção Estatística:

Conforme exposto na Seção I supra, a Ouvidoria da Renascença Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda, não relatou nenhuma manifestação.

As ligações recebidas foram engano e ainda ligações para departamentos internos, bem como e-mails recebidos.

Classificação das demandas:

O atendimento deverá ser classificado como:

Procedente Solucionada: são considerados procedentes, os atendimentos às reclamações, sugestões e dúvidas de clientes, que já passaram pela área de atendimento operacional e não conseguiu solucionar seu problema, então esse chamado deve ser acolhido e resolvido pela Ouvidoria obedecendo a Política de Ouvidoria da empresa, respeitando os prazos para o atendimento.

Procedente Não Solucionada: são considerados não procedente, o atendimento dado ao cliente, acolhido pela Ouvidoria, cujo o prazo para o atendimento não foi cumprido, por alguma falha. Esse chamado deverá ser tratado imediatamente pelo Diretor de Ouvidoria, bem como informado os motivos ao cliente.

Improcedente: são consideradas improcedentes, os chamados abertos pela Ouvidoria, mas que ao analisar o processo, verificou que não houve falha por parte da Renascença, mas erro de julgamento do reclamante. Esse chamado deverá ser tratado imediatamente pelo Diretor de Ouvidoria, bem como prestar esclarecimentos ao cliente.

Atenciosamente,



Ulisses Ricardo Muniz
Diretor de Ouvidoria



Ana Lúcia Alexandre de Sousa
Ouvidora