



RELATÓRIO DE OUVIDORIA
IDEAL CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.

ANO REF: 2º SEMESTRE 2021 (“Período de Referência”)

30 de dezembro de 2021

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	p.3
2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA	p.4
3. STATUS DAS PROPOSTAS À DIRETORIA DAS MEDIDAS CORRETIVAS	p.6
4. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO	p.7
5. ESTATÍSTICAS	p.8
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	p.9
ANEXO	p. 10

1.APRESENTAÇÃO

1.1.Informações Iniciais

O presente relatório consolida e apresenta os dados relativos aos atendimentos prestados pela Equipe de Ouvidoria (“Ouvidoria”) da Ideal Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“IDEAL” ou “Corretora”) ao longo Período de Referência.

A Ouvidoria foi estruturada de forma a fornecer a última instância das demandas dos clientes, usuários dos produtos e serviços da IDEAL e de demandas provenientes dos reguladores e autorreguladores com poder de supervisão sobre a IDEAL. A Ouvidoria, dentro de sua área de competência, busca reavaliar as reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primários sejam consideradas insatisfatórias pelos clientes e usuários solicitantes.

1.2. Comprometimento com o desenvolvimento satisfatório dos trabalhos de ouvidoria

A atuação da Ouvidoria está alinhada com os pilares da IDEAL, sempre pautando seu trabalho nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e acessibilidade.

O objetivo da Ouvidoria, além de representar os clientes e usuários da IDEAL perante a própria Corretora, consiste na mediação de conflitos, prezando pela eficiência e efetividade na solução de eventuais impasses. Os contatos dos clientes e usuários, sejam estas críticas, reclamações e/ou sugestões são devidamente registrados, classificados e tratados, e contam com acompanhamento interno visando a avaliação tempestiva do requerimento.

Por fim, competirá à Ouvidoria prover uma devolutiva formal, clara e objetiva aos clientes e usuários dos serviços da IDEAL, com resolução e devidas providencias, conforme aplicáveis.

2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA

A atual estrutura da Ouvidoria é compatível com o porte da Corretora e com a natureza e complexidade dos produtos e serviços atualmente oferecidos. Avaliou-se assim, nesse contexto, que a estrutura, para o Período de Referência, estava apta a atender aos aspectos e exigências legais e regulamentares, aplicáveis ao componente.

2.1. Deficiências detectadas

Até a presente data, não foram constatadas deficiências materialmente relevantes nas atividades desempenhadas pela Ouvidoria. Não obstante, a área busca o contínuo aprimoramento de seus processos internos.

2.2. Quantitativo de funcionários e atendentes

A estrutura da Ouvidoria é composta pela srta. Juliana Loureiro Sportello, ouvidora regularmente certificada, e pelo sr. Leandro Bolsoni (Diretor Responsável pela Ouvidoria), conforme demonstrado no Anexo I deste relatório.

Sem prejuízo da suficiência da atual estrutura, será reavaliada, para o próximo semestre, a inclusão de novos ouvidores na Ouvidoria. Até a presente data não foi constatada deficiência ou ausência de capacidade que comprometesse o desenvolvimento das atividades.

2.3. Logística implantada e Equipamentos

A Ouvidoria conta com segregação adequada, não apresentando, para as atribuições exercidas pela ouvidora, conflitos vedados pela regulamentação vigente. A ouvidora nomeada desempenha todas as funções exigidas para a função, como o início e a triagem do atendimento, a análise dos contatos, o acompanhamento interno dos prazos e o devido encerramento dos atendimentos.

A Ouvidoria conta com as seguintes ferramentas técnicas e logísticas:

- Sistema de telefonia 0800 com utilização de Caixa de Mensagem – o sistema possibilita acesso às gravações dos contatos realizados;
- E-mail exclusivo para o recebimento de críticas, reclamações e sugestões de demandas de clientes e usuários;
- Endereço central e de fácil acesso para envio de carta endereçada à Ouvidoria e registro da devida crítica, reclamação e/ou sugestão.

Vale ressaltar que um sistema específico para registro, acompanhamento e emissão de relatórios deve ser contratado nos próximos semestres. Não obstante, a área conta com sistemas internos suficientes para o regular controle e acompanhamento das rotinas.

2.4. Instalações

A Ouvidoria desenvolveu suas atividades no Período de Referência de forma remota, mas manteve a disponibilidade do seu sítio de correspondência com endereço na Avenida Brigadeiro Faria Lima número 4221, no bairro do Itaim Bibi, na cidade de São Paulo/SP, no conjunto 62, do 6º andar do Edifício Praça Faria Lima.

3. STATUS DAS PROPOSTAS À DIRETORIA DAS MEDIDAS CORRETIVAS

A Ouvidoria, visando ao aprimoramento dos produtos, serviços e satisfação dos clientes da Corretora, busca o compartilhamento dos indicadores e análises gerados como fruto de seu trabalho para fins de aplicação de melhorias nos processos internos da IDEAL.

É a partir das reclamações registradas que a área de Ouvidoria terá também a possibilidade de analisar e verificar o motivo da ocorrência relatada e propor aos responsáveis, sempre que possível e necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que haja repercussão positiva para todos os stakeholders.

3.1. Conjuntura das propostas encaminhadas

Para o Período de Referência, não foram identificadas medidas de aprimoramento ou propostas submetidas à diretoria.

4. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

4.1. Descrição dos critérios

Entendem-se como critérios utilizados para classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria da IDEAL:

- Improcedente – demanda que não encontra amparo legal e/ou regulamentar e, portanto, não apresenta detrimento ao demandante;
- Procedente solucionada – demanda que encontra amparo legal e/ou regulamentar e que foi totalmente solucionada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis para demandas classificadas como de média complexidade ou até 10 (dez) dias úteis para demandas classificadas como de alta complexidade -, conforme prevê a Política de Ouvidoria da IDEAL;
- Procedente não solucionada – demanda que encontra amparo legal e/ou regulamentar e que não foi solucionada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis para demandas classificadas como de média complexidade, ou até 10 (dez) dias úteis para demandas classificadas como de alta complexidade ou demanda que encontrara amparo legal e/ou regulamentar que está dentro dos prazos estabelecidos na Política de Ouvidoria da IDEAL, aguardando solução das partes.

5. ESTATÍSTICAS

5.1. Número de Atendimento

Durante o Período de Referência a Ouvidoria recebeu 0 (zero) contatos realizados através de e-mail, 6 (seis) por 0800 e 0 (zero) por via física (entregue no endereço da IDEAL), relacionados a seguir:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA			
QUADRO I – IDEAL CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.			
DATA-BASE: 30/12/2021			
Meio de Contato	# Contatos Procedentes Solucionados	# Contatos Procedentes Não Solucionados	# Contatos Improcedentes
E-mail	0	0	0
0800	0	0	6
Endereço da IDEAL	0	0	0

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA						
QUADRO II – IDEAL CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.						
DATA-BASE: 30/12/2021						
Contatos Improcedentes	# Contatos					
	JUL/21	AGO/21	SET/21	OUT/21	NOV/21	DEZ/21
CONTATO INICIAL DESTINADO A AREA DE ATENDIMENTO	0	0	1	0	0	0
DESTINATÁRIO INCORRETO / ENGANO	1	1	0	2	0	1
PROPAGANDA	0	0	0	0	0	0
TESTE	0	0	0	0	0	0

5.2. Eficácia

Dos contatos recebidos no Período de Referência, 100% deles foram considerados “improcedentes”, uma vez que não se enquadravam no escopo de atuação da Ouvidoria.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante observar que, independentemente da utilização do contato da Ouvidoria, a IDEAL trata seus clientes e usuários com cordialidade e presteza, fornecendo, aos mesmos, informações claras, precisas e transparentes. Destaca-se, por fim, que a Ouvidoria atua com o apoio e em colaboração de toda a estrutura da IDEAL, de forma a buscar qualidade e eficiência no atendimento dos clientes e usuários da Corretora.

A proposta de trabalho da área de Ouvidoria está sendo realizada de maneira eficiente tendo como base a ética e a imparcialidade, considerando os aspectos legais que cercam cada produto e serviço oferecido pela IDEAL. Além do comprometimento da Corretora em prol da missão da Ouvidoria e das atividades que executa.

Responsável pelas informações descritas no Relatório:

Leandro Bolsoni

Diretor Responsável pela Ouvidoria

ANEXO I

Ouvidoria



id

2