



RELATÓRIO OUVIDORIA – 1º SEMESTRE 2020

04.13.0001.001

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº4.433, de 23 de julho de 2015 do Banco Central do Brasil e na instrução CVM nº529, de 1º de novembro de 2012, relate-se a atuação da Ouvidoria da PARMETAL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA, no período de 01 de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020.

O relatório em questão, foi elaborado em consonância com as legislações vigentes, abordando uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

A Parmetal D.T.V.M por intermédio da ouvidoria, executa as seguintes atividades:

- Presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, sendo este o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2018);
- Atua como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, atuando sempre com isenção, independência, imparcialidade e ética;
- Faz monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução, sempre observando o prazo de 10 (dez) dias úteis, instituído na resolução;
- Informa à Diretoria da instituição a respeito das atividades da ouvidoria, sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos gerentes para solucioná-los; sempre com o objetivo de promover melhorias através da sugestão/recomendação de mudanças de procedimentos, metodologias e sistemáticas internas;
- Elabora e encaminha à Auditoria Interna, e à Diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualificativo, acerca das

atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA NA INSTITUIÇÃO

A ouvidoria é composta por 01 (uma) ouvidora, pertencente ao quadro de funcionários da Parmetal D.T.V.M, a qual possui certificado para tal ato, conforme exigência descrita no artigo 16 da Resolução nº 4.433, de 23 de Julho de 2015 do Banco Central do Brasil e Diretor responsável pela Ouvidoria.

A estrutura física é composta de um sistema de atendimento eletrônico, com recebimento das ligações de forma gratuita pelo número 0800-774-2006, disponível no site da Parmetal D.T.V.M. Os atendimentos são enviados diretamente para um software de gestão de chamados, que possibilita ao ouvidor reproduzir a chamada de voz e retornar ao cliente por e-mail.

Os contatos também podem ser realizados pelo site da instituição (www.parmetal.com.br), o qual é direcionado automaticamente para o e-mail da ouvidoria.

O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social, em sua 28ª Alteração (Capítulo VI, art. 25 ao 37), ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil.

Esta estrutura foi implementada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria e atender com isto às demandas atuais da Parmetal D.T.V.M estando adequada à natureza e à complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

DETALHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES ECAMINHADAS AOS ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO (ART. 9º, INCISO I, INSTRUÇÃO 529/2012 CVM)

Considerando o histórico de atendimentos do semestre avaliado, pode-se concluir que a estrutura implementada é adequada para atender às atribuições da Ouvidoria, e esta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas desta instituição; não sendo encontrada assim nenhuma deficiência que possa comprometer o seu desempenho.

Não foi identificada a necessidade de apresentação de propostas à Diretoria Executiva, de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em análise das eventuais reclamações e solicitações de informações recebidas.

INFORMAÇÕES DOS CRITÉRIOS UTILIZADOS PARA QUALIFICAR A PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES (ART.1º, ITEM II, ALÍNEA B, ANEXO 12 DA INSTRUÇÃO 529/2012 CVM)

Os critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período (1º semestre de 2020) e a sua classificação como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada estão esclarecidas abaixo:

TIPO DE QUALIFICAÇÃO	SIGLAS	CRITÉRIOS UTILIZADOS
IMPROCEDENTE	I	Demandas que não possuem amparo legal e/ou regulamentar
PROCEDENTE SOLUCIONADA	PS	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias.
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	PNS	Reclamações que encontraram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

No quadro I estão descritos os dados estatísticos, contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no 1º Semestre de 2020 segmentadas por instituição, por pessoa natural, jurídicas e por temas; qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponde.

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA						
Segregação por pessoa física e pessoa jurídica e por tipo de qualificação, segregadas por mês e totalizadas para o semestre.						
MÊS/ANO	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
	I	PS	PNS	I	PS	PNS
Janeiro / 2020	0	0	0	0	0	0
Fevereiro / 2020	1	0	0	0	0	0
Março / 2020	0	0	0	0	0	0
Abril / 2020	3	1	0	0	0	0
Mai / 2020	3	1	0	0	0	0
Junho / 2020	1	0	0	0	0	0
Total 1º Semestre de 2020	8	2	0	0	0	0

No semestre em questão foram registradas 10 (dez) manifestações no canal de Ouvidoria da instituição. Sendo:

- 8 (oito) manifestações consideradas como **improcedentes**, tendo em vista que foram de caráter informativo, com pedidos de esclarecimentos sobre cotações, investimentos e endereço de e-mail de outros departamentos da instituição. Mesmo sendo registrada pela Ouvidoria, não abordavam questões com amparo legal ou regulamentar;
- 2 (duas) foram enquadradas como **procedente solucionada**, pois abordaram questões com amparo legal, como solicitação de via de contrato do cliente e problemas com a finalização da operação. Ambas foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias.

APROVAÇÕES

Aprovado pela Diretoria Executiva em 16 de julho de 2020

Aprovado pelo Comitê Diretivo em 16 de julho de 2020