



PARMETAL
D. T. V. M.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DO OUVIDOR

Data base: 30/06/2021

04.13.0003.001



PARMETAL

D. T. V. M.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. CANAIS DE OUVIDORIA.....	3
4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	4
5. ATENDIMENTOS REALIZADOS.....	4
5.1 Seção Estatística.....	5
6. FATOS RELEVANTES.....	6
7. CONCLUSÃO.....	6



PARMETAL

D. T. V. M.

1. INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria da PARMETAL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA traz informações transparentes das atribuições diárias dos canais atendidos, com o compromisso de trazer informações fidedignas, que assegure a confiança e credibilidade necessária ao canal. Em cumprimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 do Banco Central do Brasil e na instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, relate-se a atuação da Ouvidoria no período de 01 de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021.

2. OBJETIVO

- Mediar conflitos na relação Cliente x Parmetal DTVM;
- Atuar com isenção, independência, imparcialidade e ética;
- Induzir melhorias na organização.

3. CANAIS DE OUVIDORIA

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone ou formulário online, na página da Parmetal D.T.V.M na internet:

Telefone: 0800.774.2006, que é um sistema de atendimento eletrônico, com recebimento das ligações de forma gratuita. 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.

Sítio Eletrônico: <https://www.parmetal.com.br/contato/>



PARMETAL

D. T. V. M.

4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Prestar 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 2008);
- 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, buscando soluções com agilidade e eficácia.
- 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;

5. ATENDIMENTOS REALIZADOS

Os critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período (1º semestre de 2021) e a sua classificação como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada estão esclarecidas abaixo, conforme (ART.1º, ITEM II, ALÍNEA B, ANEXO 12 DA INSTRUÇÃO 529/2012 CVM):



PARMETAL

D. T. V. M.

	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.

5.1 Seção Estatística

No quadro I estão descritos os dados estatísticos, contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no 1º Semestre de 2021 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 /2021						
Fevereiro /2021						
Março /2021	1					
Abril /2021	1					
Maió /2021	1					
Junho /2021						
Total 1º Semestre de 2021						



PARMETAL

D. T. V. M.

No semestre em questão foram registradas 3 (três) manifestações no canal de Ouvidoria da instituição. Sendo:

As 3 (três) manifestações consideradas como **improcedentes**, tendo em vista que foram de caráter informativo, com pedidos de esclarecimentos sobre cotações, investimentos, marketing sobre produtos e caráter de entrevista com a instituição. Mesmo sendo registrada pela Ouvidoria, não abordavam questões com amparo legal ou regulamentar;

6. FATOS RELEVANTES

A ouvidoria é composta por 01 (uma) ouvidora, pertencente ao quadro de funcionários da Parmetal D.T.V.M, devidamente capacitada e certificada para o desempenho da função nos termos do artigo 15 da Resolução CMN nº 4.860/2020 por intermédio do curso de certificação e capacitação em ouvidoria, promovido pela OMD Soluções para Ouvidorias em março/2021.

7. CONCLUSÃO

Considerando o histórico de atendimentos do semestre avaliado, pode-se concluir que a estrutura implementada é adequada para atender às atribuições da Ouvidoria, e está 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.

Diante do cenário de pandemia decorrente do vírus COVID -19, a atuação da Ouvidoria permaneceu plenamente eficaz no atendimento aos clientes.

Barueri, 23 de julho de 2021.