# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

## RELATÓRIO SEMESTRAL DO OUVIDOR

**Data base: 31/12/2025**

**04.13.0012.001**

**Confidencialidade:**
Este é um documento **Interno.** Contém informações confidenciais e de propriedade da **UNIDA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.,** cujo conteúdo não pode ser distribuído, publicado, divulgado ou copiado, mesmo que parcialmente, sem o prévio consentimento e aprovação da **UNIDA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda**

## Sumário


1. **INTRODUÇÃO** ..... **3**
2. **OBJETIVO** ..... **3**
3. **CANAIS DE OUVIDORIA** ..... **3**
4. **ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA** ..... **4**
5. **CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO** ..... **4**

5.1 Seção Estatística ..... 5

6. **FATOS RELEVANTES** ..... **6**
7. **CONCLUSÃO** ..... **6**

## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório da Ouvidoria da UNIDA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA traz informações transparentes das atribuições diárias dos canais de atendimentos, com o compromisso de trazer informações fidedignas, que assegure a confiança e credibilidade necessária ao canal.

Em cumprimento Resolução BCB nº 28/2020, relate-se a atuação da Ouvidoria no período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025.

## 2. OBJETIVO

- Mediar conflitos na relação Cliente x UNIDA 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 UNIDA D.T.V.M na internet:

**Telefone:** 0800.7070.150

**Sítio Eletrônico:** https://www.unidadtvm.com.br/

## 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 11.034, de 5 de abril de 2022;

- 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;

- 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. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

Os critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas e a sua classificação como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada estão esclarecidas abaixo.

| | 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 2º Semestre de 2025 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 |
| julho/2025 | | | | | | |
| agosto/2025 | | | | | | |
| setembro/2025 | | | | | | |
| outubro/2025 | | | | | | |
| novembro2025 | | | | | | |
| dezembro/2025 | | | | | | |
| **Total 2º Semestre de 2025** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

No semestre em questão não registramos nenhuma manifestação no canal de Ouvidoria da instituição. O canal de atendimento SAC é um pilar do relacionamento com os nossos clientes e tem avançado em resolutividade e eficácia no 2º semestre de 2025. Portanto, não houve manifestações no canal ouvidoria.

## 6. FATOS RELEVANTES

A ouvidoria é composta por 01 (uma) ouvidora, pertencente ao quadro de funcionários da UNIDA D.T.V.M, devidamente capacitada e certificada para o desempenho da função nos termos do Art.16 da Resolução BCB nº 28/2020 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.

Barueri, 16 de Janeiro de 2026.

## APROVAÇÕES

Aprovado pela Diretoria Executiva em 19 de Janeiro de 2026.