

São Paulo, 31 de janeiro de 2021.

AO  
BANCO CENTRAL DO BRASIL  
Departamento de Supervisão – DESUP

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto no inciso V do artigo 6º da Resolução 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2020.

O presente relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

- **Seção Descritiva**

- a) **Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:**

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/07/2020 a 31/12/2020.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da Nova Futura sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, a Nova Futura planejou adotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários dos nossos serviços;
- A Nova Futura, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
  - a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
  - b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Nova Futura;
  - c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para fechamento do registro;

- d) Sugere/recomenda mudança de procedimentos internos e adequações de normas e serviços.
- A Nova Futura implantou seu componente de Ouvidoria e sua estrutura está relatado no item “b” deste relatório;
  - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante o estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG da Nova Futura consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e é divulgado através de sua página na internet: [www.novafutura.com.br](http://www.novafutura.com.br).
  - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Joaquim da Silva Ferreira como Diretor Responsável pela Ouvidoria e o Sr. Vinícius Miranda da Silva como Ouvidor.
  - O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social – Capítulo IX – Da Ouvidoria, em 2013, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil- Departamento de Organização do Sistema Financeira, para os devidos fins.

Diante do exposto, embora no período sob avaliação não tenha sido registrado um número expressivo de ligações de clientes com a Ouvidoria da Nova Futura, concluímos que foram adotadas as ações e procedimentos necessários, no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos.

**b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:**

A Ouvidoria tem as seguintes características:

- a) Está localizada na Sede da Instituição na Avenida Paulista, 1106, 17º andar – conjunto 171 - CEP 01310-100, São Paulo - SP;
- b) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c) É composta somente por uma pessoa, Sr. Vinícius Miranda da Silva, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- d) Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Sr. Paulo Cesar Gonçalves da Silva;
- e) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, telefone 0800.724-300, e-mail: [ouvidoria@novafutura.com.br](mailto:ouvidoria@novafutura.com.br), e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.

Mesmo considerando que no período sob avaliação não tenham sido registrados um número expressivo de ocorrências da Ouvidoria, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso V, da Resolução 4.433, de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:

A Ouvidoria elaborou e encaminhou à diretoria da instituição, ao final do semestre, relatório quantitativo e qualitativo, acerca das suas atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.

- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos Arts. 6º da Resolução nº 4.333, de 2015:

Os integrantes da Ouvidoria estão devidamente certificados.

- **Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria no período:**
- a) Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

<b><u>Demanda</u></b>	<b><u>Critério utilizados</u></b>
<b>Improcedente</b>	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
<b>Procedente solucionada</b>	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas
<b>Procedente não solucionada</b>	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR</b> <b>QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO</b> <b>Nova Futura CTVM LTDA.</b> <b>DATA-BASE: 31.12.2020</b>							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Nada Consta Mesa de Operações	0	24	9	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	33	24	9	0	0	0	0
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	-	2	2	-	-	-	-

**Legenda:**

**I = improcedente**

**PS = procedente solucionada**

**PNS = procedente não solucionada**

**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR**  
**QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS**  
**Nova Futura CTVM LTDA.**  
**DATA-BASE: 31.12.2020**

<b>Demandas (meses)</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>Total</b>
Nada Consta Mesa de Operações	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da Nova Futura – Finaud Auditores Independentes S/A.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

São Paulo, 31 de janeiro de 2021.



Joaquim da Silva Ferreira  
**Diretor Responsável pela Ouvidoria**