

São Paulo, 31 de janeiro de 2022.

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 2021.

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 01/07/2021 a 31/12/2021.

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.
 - 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 Alameda Santos, 960, 10º andar - CEP 01418-002, São Paulo - SP;
- b) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c) É composta somente por uma pessoa, Sr. Iury de Biasi, 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, 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:

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

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO Nova Futura CTVM LTDA. DATA-BASE: 31.12.2020							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Nada Consta Mesa de Operações	0	26	15	0	0	0	0
TOTAL	41	26	15	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	-	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

Demandas (meses)	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Nada Consta Mesa de Operações	5	11	7	3	7	8	41
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	2	2	2	2	2	2	0

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 2022.



Joaquim da Silva Ferreira
Diretor Responsável pela Ouvidoria