

São Paulo, 31 de julho de 2022.

AO
BANCO CENTRAL DO BRASIL
Departamento de Supervisão – DESUP

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto do artigo 12º da Resolução 4.860, de 23.10.2020, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2022.

O presente relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Resolução BCB N°28, de 23.10.2020, 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 01/01/2022 a 30/06/2022.

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. Iury de Biasi 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, nº 960, 10º andar, Jardim Paulista, 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 do Art. 12º, da Resolução 4.860, de 23.10.2020, 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:

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas data-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido no Art. 15º da Resolução nº 4.860, de 23.10.2020:

As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

- 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:

<u>Demanda</u>	<u>Critério utilizados</u>
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 OUIDOR							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
Nova Futura CTVM LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2022							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Nada Consta Mesa de Operações	0	7	11	0	0	0	0
TOTAL	18	7	11	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: 30.06.2022

Demandas (meses)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
Nada Consta Mesa de Operações	2	2	6	3	3	2	18
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 julho de 2022.



Joaquim da Silva Ferreira
Diretor Responsável pela Ouvidoria