



singularare

A melhor solução para fundos
de investimento



Relatório De Ouvidoria



1º Semestre de 2022



O que encontrar por aqui

- 04. Introdução
- 05. Mensagem da Ouvidoria
- 06. A Singulare
- 07. Áreas de Atuação
- 08. O que nos diferencia?
- 09. Destaques
- 10. Apresentação
- 11. Objetivo
- 12. Estrutura da Ouvidoria
- 13. Fluxo de Atendimento
- 14. Canais de Atendimento
- 16. Recepção e Classificação das Demandas
- 17. Resultado/Avaliação das atividades de Ouvidoria
- 18. Nossos números
- 19. Fatos Relevantes
- 20. Ações de Aprimoramento e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria
- 21. Conclusão



Introdução

Apresentamos o relatório semestral de Ouvidoria, referente à data-base de 30 de junho de 2022.

Este relatório contém o descritivo da manutenção do componente organizacional de Ouvidoria Singulare e tem como objetivo tornar mais transparente a relação da Singulare com os nossos stakeholders. Você vai encontrar um panorama geral da Singulare e informações sobre o atendimento aos clientes e investidores.



Mensagem da Ouvidoria



1º semestre de 2022

Cada dia/mês/ano é uma oportunidade para recomeçar, fazer melhor e diferente.

Neste primeiro semestre de 2022 o desafio desta Ouvidoria foi dar o devido cuidado e tratamento para cada reclamação recebida, considerando estas como matéria prima, instrumento e indutor de melhorias nos processos internos da Singulare.

- Cada relato recebido, mesmo de forma implícita, apresenta elementos que devem ser avaliados e considerados para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Nosso papel é acolher, entender, tratar, transformar e devolver à todos, de forma perceptível, para que estes reconheçam a essência deste canal.
-
-
- Neste sentido, reiteramos que permanecemos a disposição de todos, buscando exercer com excelência a função de mediador e “voz do cliente” dentro da Singulare, aproveitando todas as oportunidades sejam estas através de relatos/dia/meses/anos para recomeçar, fazer melhor e diferente.

Oportunamente renovamos nossos agradecimentos pela confiança nesta Ouvidoria e apresentamos nas próximas páginas o nosso relatório semestral com as atividades desenvolvidas no 1º semestre de 2022.

Boa leitura e até breve.



A Singulare

Mais forte do que nunca no segmento fiduciário, oferece os melhores serviços de **Administração, Gestão, Custódia e Controladoria.**

Tem vasta experiência em Serviços Fiduciários e busca atender sempre as expectativas dos clientes, atuando com absoluta diligência na oferta das melhores soluções em toda a cadeia de relacionamento.



Gestão de Recursos

- ✓ Fundos Exclusivos
- ✓ Fundos Estruturados
- ✓ Fundos de Ações, Renda Fixa e Multimercado

Fundos de Investimento

- ✓ Administração
- ✓ Custódia
- ✓ Controladoria
- ✓ Distribuição
- ✓ Constituição e Estruturação

Investidores Não Residentes

- ✓ Representação
- ✓ Custódia
- ✓ Assessoria e execução de investimentos no Brasil

Áreas de Atuação



O que nos diferencia?



Mais de 50 anos prestando serviços financeiros com excelência

1º Lugar no Ranking Uqbar – Administrador e Custodiante de FIDCs por número de operações desde 2011



Administradora do **1º FIAGRO do Brasil**



Certificações



Adesão aos Códigos de Autorregulação da ANBIMA



Destques



+800

+70 Bi

+490

Fundos
Administrados

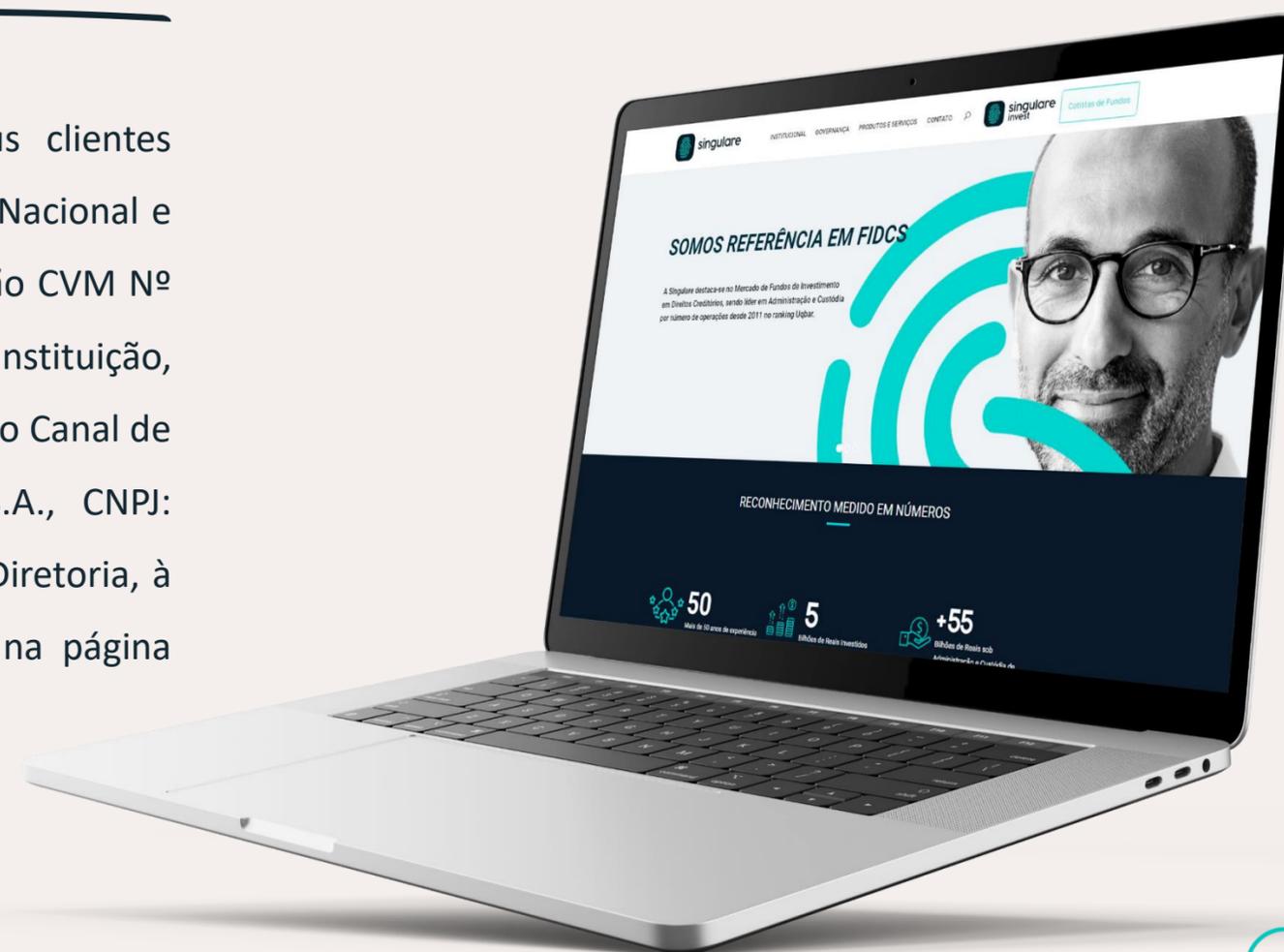
Sob
Administração

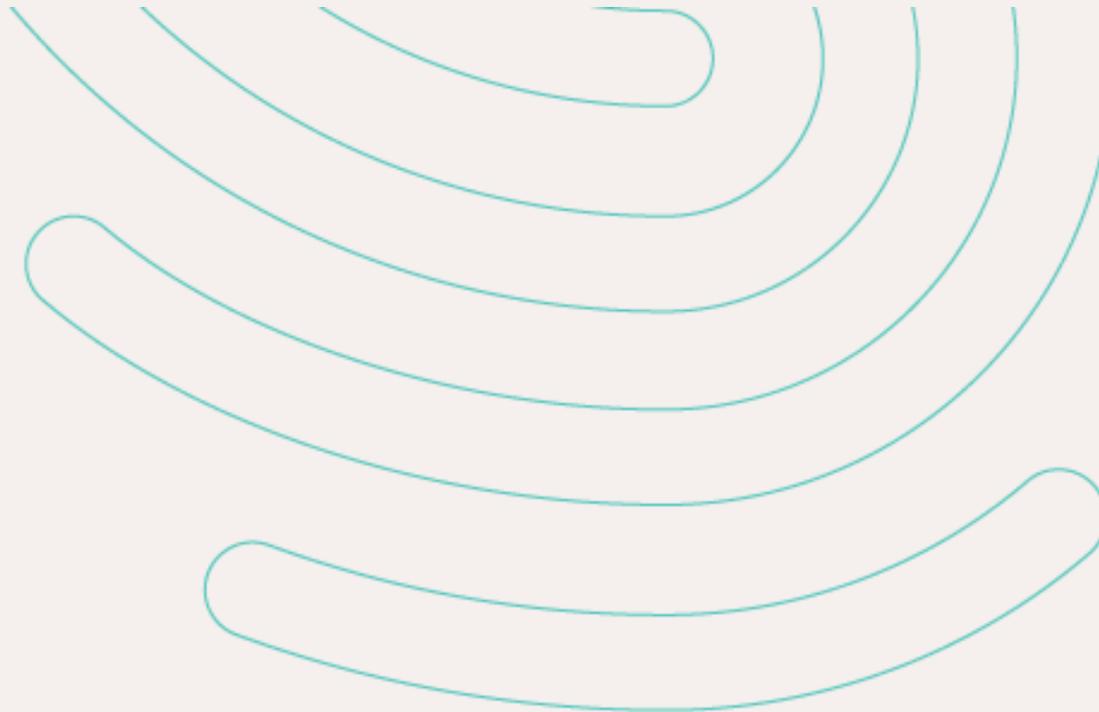
FIDCs



Apresentação

A Ouvidoria da Singulare se comunica e presta atendimento aos seus clientes observando as diretrizes dispostas pelas resoluções do Conselho Monetário Nacional e Comissão de Valores Mobiliários (Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução CVM Nº 43/2021). Em concordância com os princípios de transparência da Instituição, publicamos o presente relatório, que sintetiza as atividades desenvolvidas pelo Canal de Ouvidoria da Singulare Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., CNPJ: 62.285.390/0001-40, no 1º semestre de 2022. Este relatório é destinado à Diretoria, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria. Sua divulgação pública está na página eletrônica da Instituição.





Objetivo



A **Ouvidoria Singulare**, tem como objetivo acolher e tratar as manifestações recebidas dos clientes internos e externos, as quais não foram solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição, atuando de forma ética e imparcial a fim de garantir agilidade na resposta e solução das manifestações apresentadas. Além disso, através das manifestações recebidas, recomendar ações de melhoria, para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência e a reincidência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Cabe ressaltar que esta Ouvidoria atua observando os princípios de:

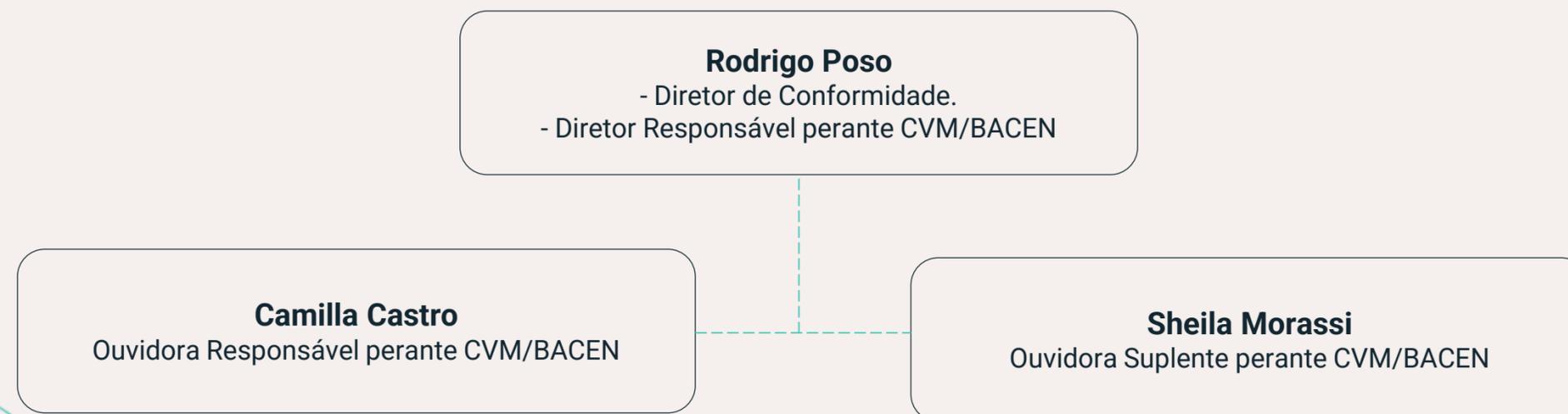
- Legalidade;
- Probidade;
- Orientação ao cliente;
- Justiça e igualdade;
- Lidar e aprender com erros;
- Publicidade e transparência;
- Sigilo e confidencialidade;
- Melhoria contínua;
- Disponibilidade e responsabilidade;
- Eficiência



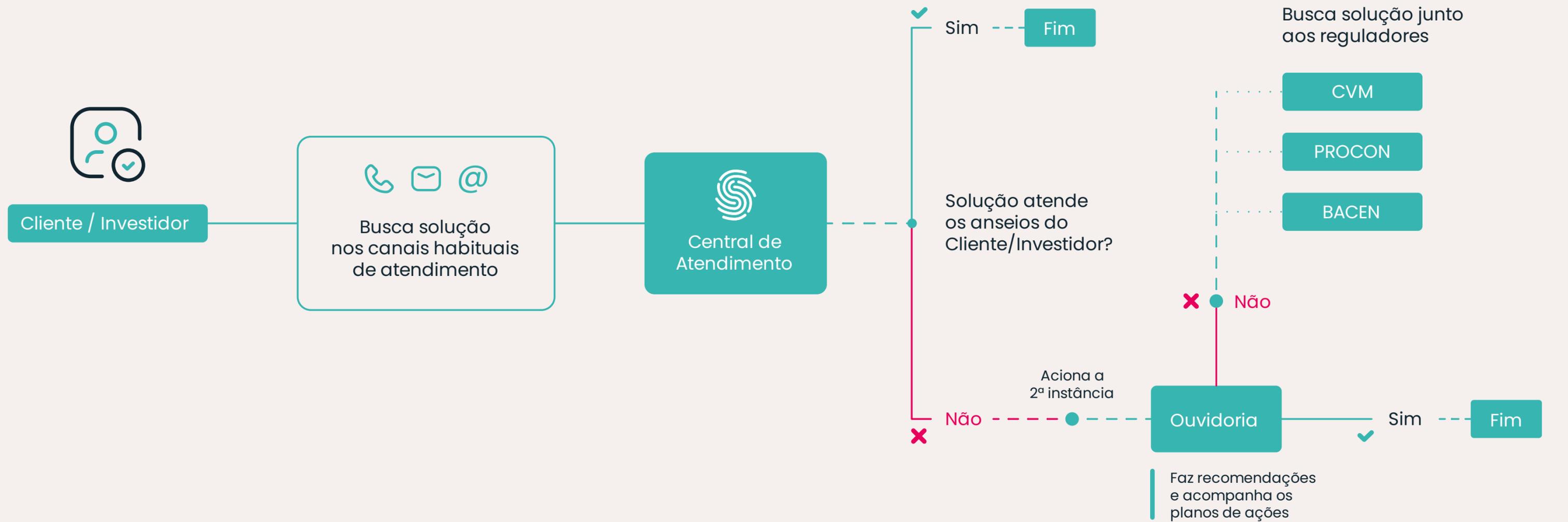
Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria Singulare é composta por 3 (três) integrantes, sendo 1 (um) a Diretor de Ouvidoria, 1 (um) a Ouvidora e 1(um) a Ouvidora suplente, devidamente certificada e apta para o atendimento dos clientes de forma cordial e comprometida. Sua estrutura está subordinada à Diretoria de Conformidade. Ressaltamos que a estrutura apresentada é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da Singulare, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

Organograma



Fluxo de atendimento



Canais de Atendimento

Para o acolhimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, estão disponíveis os seguintes canais de atendimento, **de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados nacionais)**:

Canais de Atendimento primário:

Relacionamento com Clientes

0800 729 7272

relacionamento@singulare.com.br

Canais de atendimento da Ouvidoria

0800 773 2009

ouvidoria@singulare.com.br

Presencial ou correspondência

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.355, 5º andar - Jd. Paulistano -
São Paulo/SP – CEP: 01452-919



Canais de Atendimento

Além dos canais de atendimento convencionais, também são tratadas as demandas de clientes encaminhadas pelos órgãos reguladores (Banco Central e CVM), autorregulador (B3) e de defesa do consumidor (Reclame Aqui, PROCON e Consumidor.gov.br).

Tendo em vista o cenário de pandemia ocorrido ainda no 1º semestre de 2020, onde a Organização Mundial da Saúde – OMS, instaurou medidas de saneamento mundiais para combate e prevenção do vírus COVID-19 (coronavírus), a Singulare adotou plano de contingência, respeitando assim as medidas de prevenção e saneamento para não proliferação do vírus e principalmente ao combate do contágio em suas equipes de trabalho.

Em atendimento ao **Ofício-Circular nº 2/2020-CVM/SMI, publicado em 12 de março de 2020**, referente ao Plano de Contingência – **COVID19**, as equipes vêm atuando em regime híbrido (home office – escritório). Desde então, temporariamente, as demandas de Ouvidoria estão sendo respondidas apenas por e-mail, por causa da pandemia de Covid-19 (coronavírus).

Adicionalmente, a Singulare dispôs um Comunicado ao Público Investidor em sua página eletrônica, na rede mundial de computadores (internet), informando sobre a adoção de suas medidas de prevenção, implementou o envio de mensagem automática através da chave de e-mail do Canal da Ouvidoria, e o uso de mensagem via áudio, através do **DDG – 0800 com URA eletrônica**.



Recepção e Classificação das Demandas

Considerando o acolhimento de demandas oriundas de **Dúvidas, Elogios, Sugestões, Solicitações e Reclamações, recebidas através dos canais institucionais**, além dos encaminhamentos efetuados pelo RDR - Banco Central, CVM, Reclame Aqui!, Plataforma Atende [B]³, no período de 01/01/2022 à 30/06/2022, a Ouvidoria tratou 50 manifestações.

Todos os atendimentos foram identificados por meio de protocolo. Em todos os casos, os prazos de resposta regulamentar, de até **10 dias úteis**, foram cumpridos.

As situações relatadas foram classificadas como:

PROCEDENTE SOLUCIONADA

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas

IMPROCEDENTE

Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base

IMPROCEDENTE CANCELADA

Quando o reclamante solicita o cancelamento do registro ou a reclamação é infundada

SOLICITAÇÃO

Quando se trata de uma solicitação atendida através do Canal de Ouvidoria



Resultado/Avaliação das atividades de Ouvidoria

A Ouvidoria Singulare dedica os seus esforços para atender às demandas recebidas, de forma ágil e eficaz, de maneira conclusiva para o cliente e em observância aos normativos e legislação vigentes.

O tempo médio para resposta às demandas manteve-se dentro do prazo regulatório, sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente. As 50 manifestações foram solucionadas pelo encaminhamento de esclarecimentos, bem como por correções das falhas operacionais.

As reclamações consideradas “Procedentes” foram avaliadas quanto à necessidade de ajustes em procedimentos internos e processos de melhoria contínua na prestação de um atendimento eficiente e eficaz, nessa situação, foram encaminhadas para as áreas pertinentes planos de ação para a melhoria e mitigação do risco operacional.

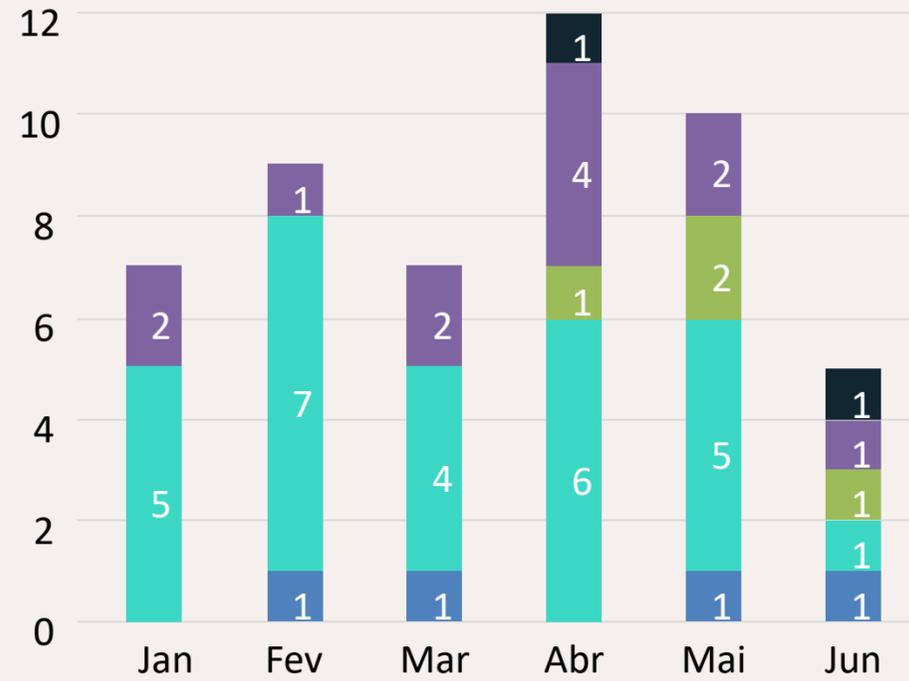
Em seguida apresentamos a classificação dessas reclamações:



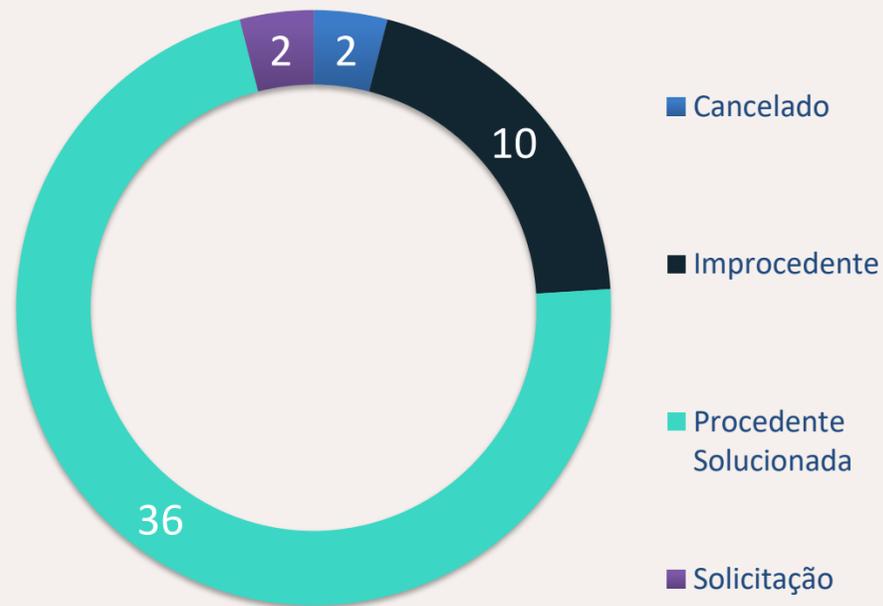
Nossos números



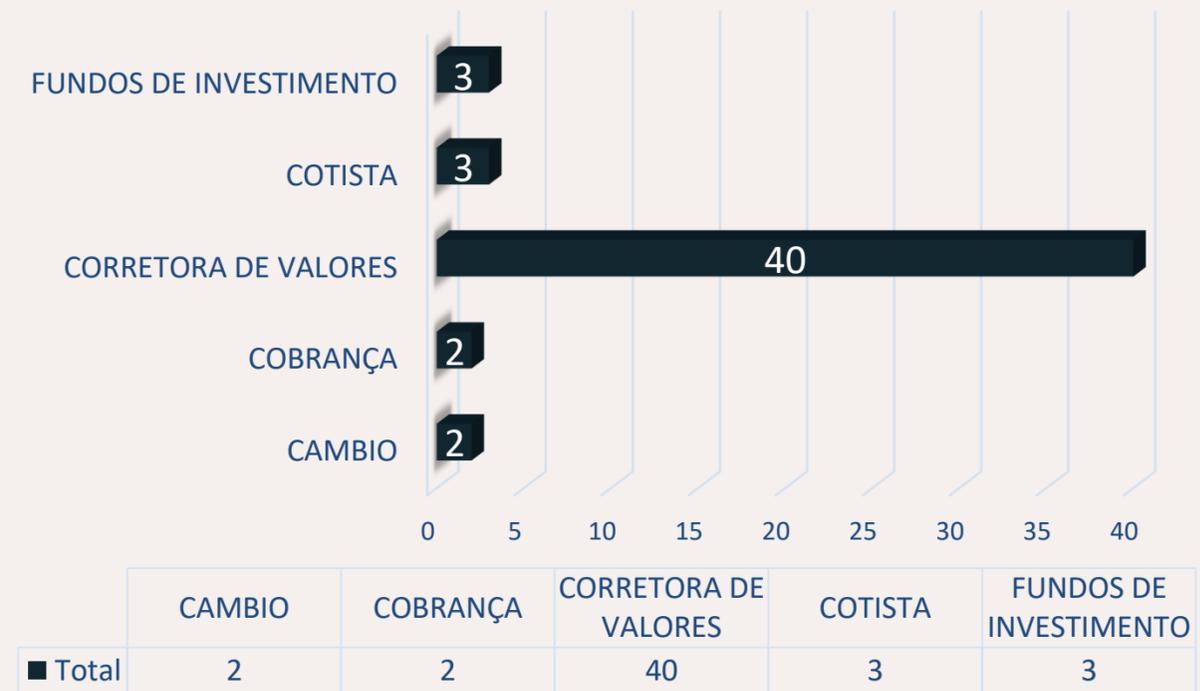
Distribuição por canal de atendimento



Classificação



Produto



Total de atendimentos no período: **50 atendimentos**



Fatos Relevantes

Em 10/08/2021, a Singulare anunciou a venda de sua carteira de clientes de sua Mesa de Operações e Home Broker, que foi comprada pela XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A., CNPJ nº 02.332.886/0001-04. Com isso, todas as atividades de intermediação de operações nos mercados administrados pela B3 foram encerrados em 01/06/2022 e a Singulare Invest descontinuada.

Em consequência do descrito acima, houve um aumento no número de atendimentos pela Ouvidoria, muitos destes direcionados à equipe de Relacionamento, devido a necessidade dos clientes em obter maiores informações sobre a migração, processos de transferência de títulos e informe de rendimentos. Devido ao correto direcionamento realizado pela Ouvidoria, estes acionamentos não refletiram nos números apresentados neste relatório, visto os acionamentos, no geral, terem sido corretamente tratados no canal primário desta Instituição.

Ante o exposto, podemos afirmar que a Ouvidoria Singulare atuou de forma eficiente e eficaz, prestando as devidas orientações aos demandantes e encaminhando as proposições de melhoria no processo, para que os nossos clientes tenham sempre a melhor experiência e atendimento em nossos canais.

Sendo assim, apresentamos um comparativo dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Singulare no mesmo período em 2021:

1º Semestre - 2021



1º Semestre - 2022



Ações de Aprimoramento

e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria



No período de apuração deste relatório, a Ouvidoria Singulare apresentou as proposições de melhoria que seguem abaixo:

- **Melhoria no atendimento aos clientes, como um todo, e em todos os canais primários da Singulare, principalmente no que tange ao assunto “migração XP”:** A proposta foi acatada pelos responsáveis diretos das áreas, que se comprometeram em acolher a todos os clientes, em especial os clientes XP, até quando estes ainda acharem necessário, aplicar feedback e treinamentos aos envolvidos para mitigar a insatisfação dos clientes quanto ao atendimento recebido;
- **Melhoria na apresentação do Informe de Rendimentos:** A proposta foi acatada de imediato. Os responsáveis se comprometeram em reavaliar a apresentação atual do documento, bem como contratar uma empresa especializada sobre o assunto a fim de evitar novas reclamações para a entrega do documento no próximo período;





Conclusão

Concluimos que a Ouvidoria Singulare manteve a eficácia no atendimento prestado aos clientes no primeiro semestre de 2022.

Reiteramos que, consideramos cada manifestação como uma oportunidade de aprender algo novo e trilhar caminhos diferentes, sempre com o objetivo de trazer a melhor experiência para todos os envolvidos nas atividades deste canal. Os resultados das atividades desenvolvidas no primeiro semestre de 2022, detalhadas neste relatório, demonstram que as expectativas foram atendidas.



Por fim, esclarecemos que a Ouvidoria Singulare, como intermediador na relação entre o clientes e a instituição, continuará sua busca pela excelência, bem como a manutenção da transparência, ética e imparcialidade no exercício de sua função.



OUVIDORIA

ouvidoria@singulare.com.br

singulare.com.br



singulare

A melhor solução para fundos
de investimento