



singularare

A melhor solução para fundos
de investimento



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2022



Introdução

Apresentamos o relatório semestral de Ouvidoria, referente à data-base de 31 de dezembro 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



2022

Não há nada mais satisfatório para nós do que encerramos o ano com a sensação de “missão cumprida”!

Os desafios da Ouvidoria Singulare no ano de 2022 foram grandes. Por algumas vezes nos deparamos com cenários que muitas vezes não saíram como esperado, contudo nossa preocupação em encontrar uma solução rápida e adequada para cada cliente nos fez crescer e entender a cada dia mais a missão deste canal.



E não paramos por aqui, continuaremos superando os desafios e promovendo a melhoria contínua tanto nos processos desta Ouvidoria quanto das demais áreas da Singulare, promovendo a excelência no atendimento e reforçando a nossa finalidade em ser a “voz do cliente” a ser ecoada dentro da Singulare.

Oportunamente renovamos nossos agradecimentos a todos pela confiança depositada nesta Ouvidoria.

Sem mais para o momento, apresentamos nas próximas páginas o nosso relatório semestral com as atividades desenvolvidas no 2º 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**

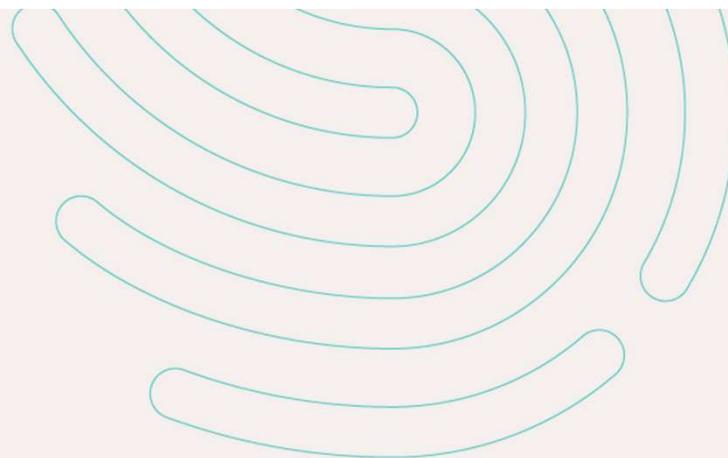
Certificações



Adesão aos Códigos de Autorregulação da ANBIMA



Destques



+870

Fundos
Administrados

80 Bi

Sob
Administração

+490

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 2º 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:

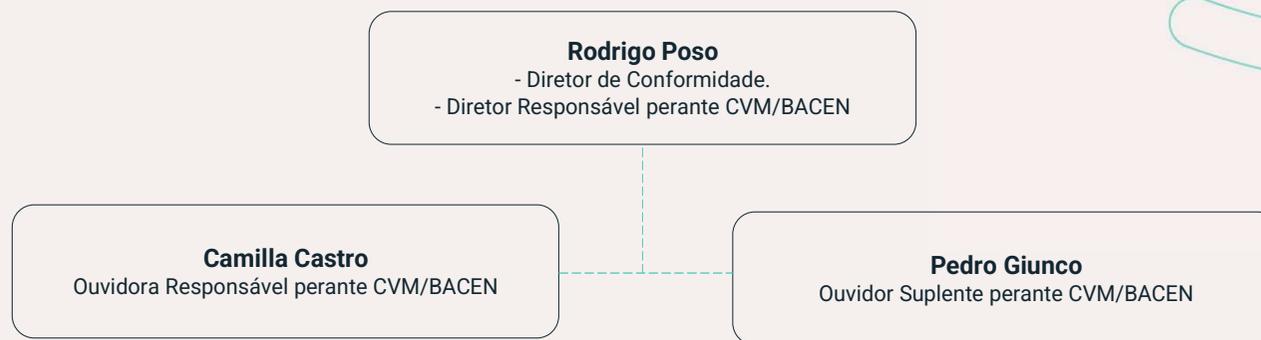
- Legalidade
- Probidade
- Orientação ao cliente
- Justiça e igualdade
- Lidar e aprender com erros
- Publicidade e transparência
- Sigilo e confidencialidade
- Melhoria contínua
- Disponibilidade e responsabilidade
- Eficiência



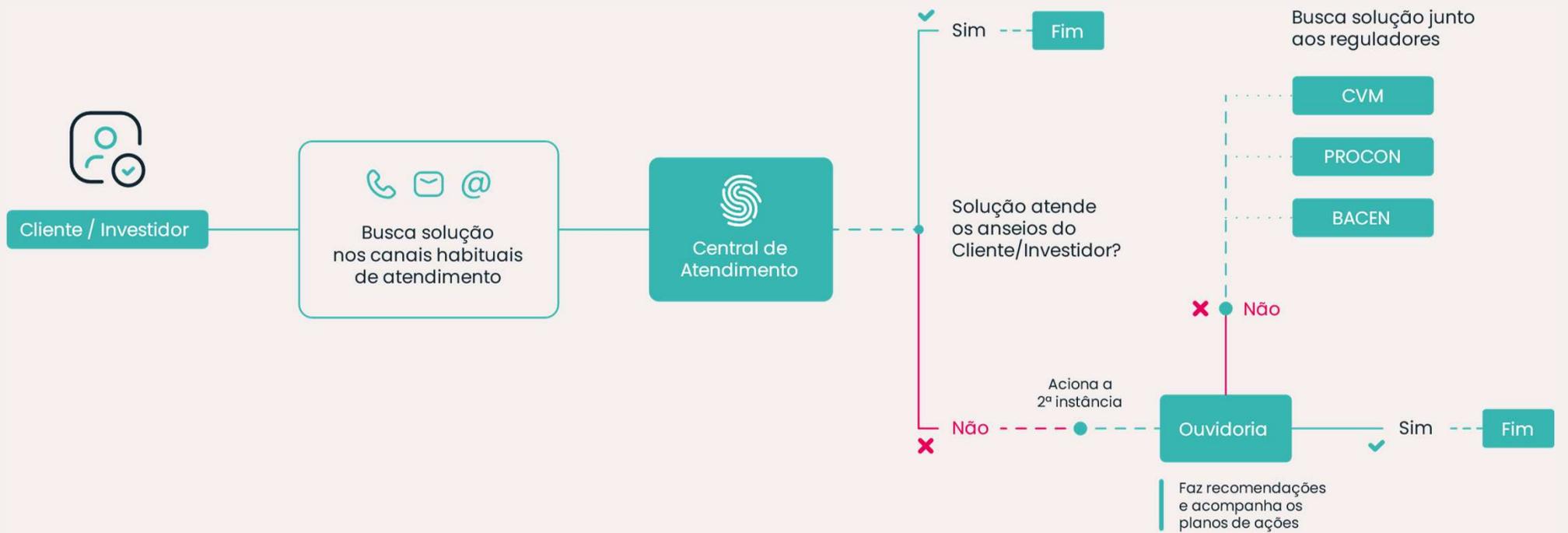
Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria Singulare é composta por 3 (três) integrantes, sendo 1 (um) a Diretora de Ouvidoria, 1 (um) a Ouvidora e 1 (um) a Ouvidor suplente, aptos 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

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).



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 01/07/2022 à 31/12/2022, a Ouvidoria tratou 29 manifestações.

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.



Recepção e Classificação das Demandas

Todos os atendimentos foram identificados por meio de protocolo.

Em todos os casos, os prazos de resposta regulatória de até **10 dias úteis**, foram cumpridos, contudo ressaltamos que, o prazo médio de resposta foi de até **6 dias úteis** conforme demonstrativo abaixo:

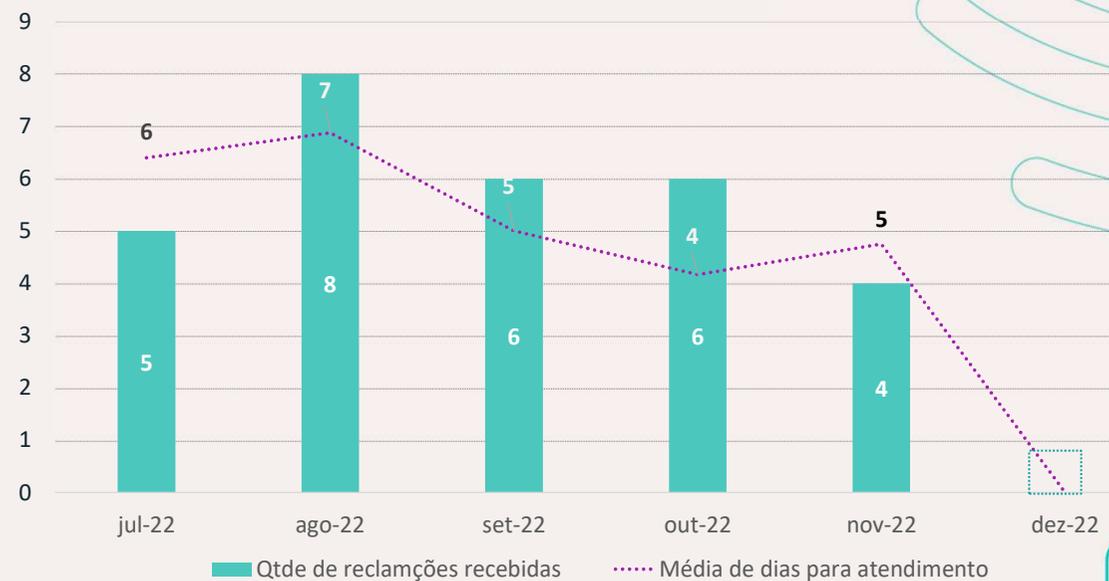
Total de Reclamações recebidas no 2º semestre de 2022:

29

Média de dias úteis para o atendimento das reclamações:

6

Prazo Médio de Resposta



*No mês de dezembro de 2022 não foram recepcionadas reclamações de clientes no 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 29 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.

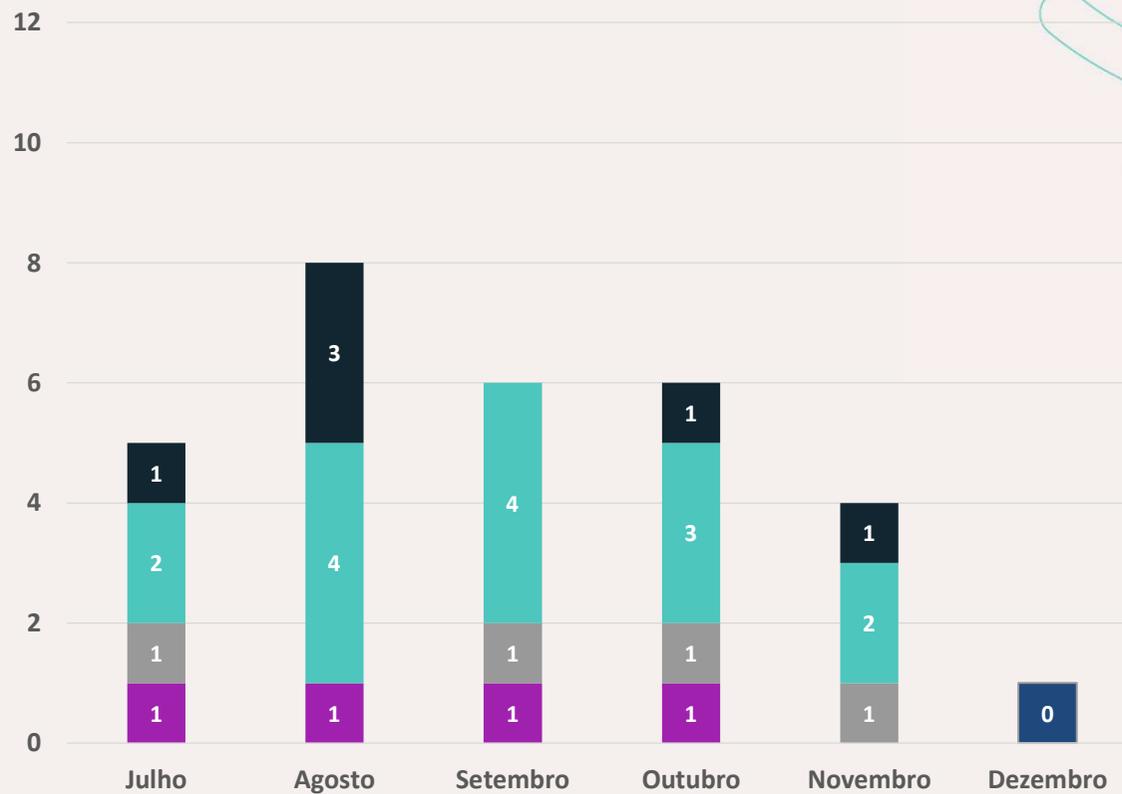
Em seguida apresentamos a classificação dessas reclamações:



Nossos números

- NENHUM
- SOI CVM
- RECLAME AQUI!
- RDR BACEN
- Email

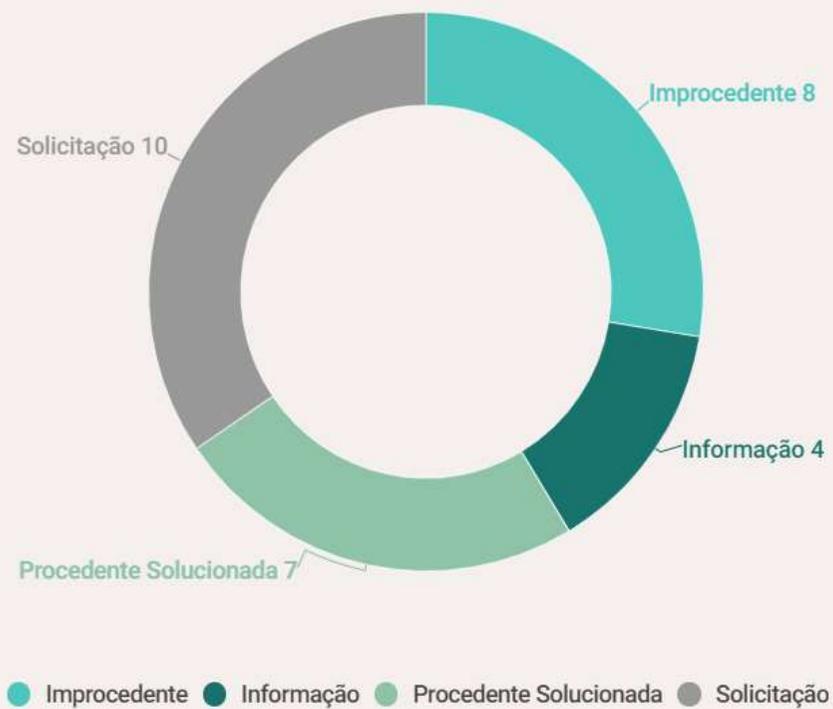
Distribuição por canal de atendimento



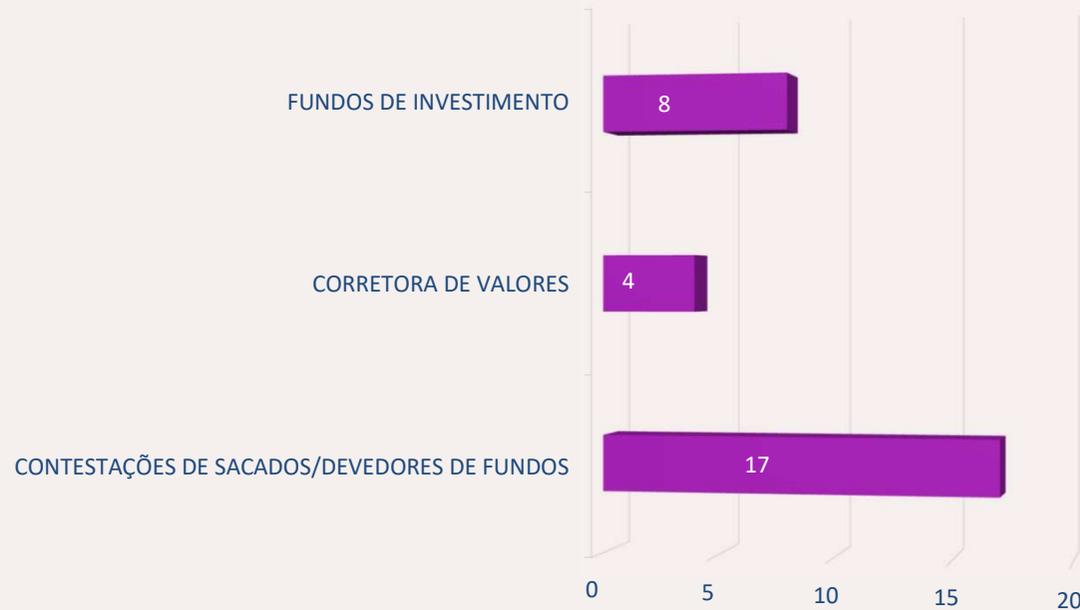
Total de atendimentos no período: 29 atendimentos



Classificação



Produto



| | CONTESTAÇÕES DE SACADOS/DEVEDORES DE FUNDOS | CORRETORA DE VALORES | FUNDOS DE INVESTIMENTO |
|-------|---|----------------------|------------------------|
| Total | 17 | 4 | 8 |

Total de atendimentos no período: **29 atendimentos**



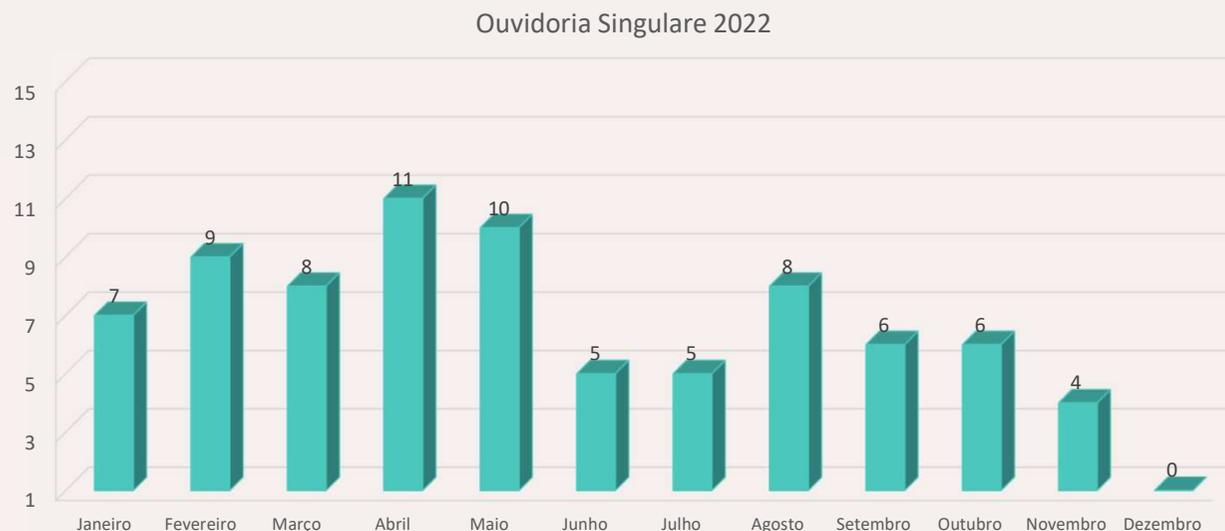
Fatos Relevantes

Em 01/06/2022, devido a venda da carteira de clientes da Mesa de Operações e Home Broker da Singulare para a XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S A CNPJ nº 02 332 886 0001 ocorrida em 2021, todas as atividades de intermediação de operações nos mercados administrados pela B3 foram encerrados e a Singulare Invest descontinuada.

Em consequência do descrito acima, houve uma diminuição no número de atendimentos pela Ouvidoria, uma vez que os acionamentos passaram a ser direcionados para os demais produtos da Singulare.

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 os atendimentos realizados pela Ouvidoria Singulare no ano de 2022:



Ações de Aprimoramento

e Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

No período de apuração deste relatório, não foram apresentadas proposições de melhoria, devido a diminuição no número de acionamentos, sendo estes também de assuntos pulverizados, contudo a Ouvidoria Singulare manteve o acompanhamento das proposições de melhoria encaminhadas no primeiro semestre de 2022 que seguem abaixo com atualizações:

- **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; Em complemento esclarecemos que até a presente data-base as áreas responsáveis permanecem seguindo a proposta acima apresentada, lembrando da importância de cada cliente para a instituição, sendo devidamente acompanhados por esta Ouvidoria.
- **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; Em complemento esclarecemos que a até a presente data-base a Ouvidoria tem acompanhado este processo que está previsto para conclusão em fevereiro/2023 com a disponibilização do novo informe.





Conclusão

Concluimos que a Ouvidoria Singulare manteve a eficácia no atendimento prestado aos clientes no ano 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 segundo 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