

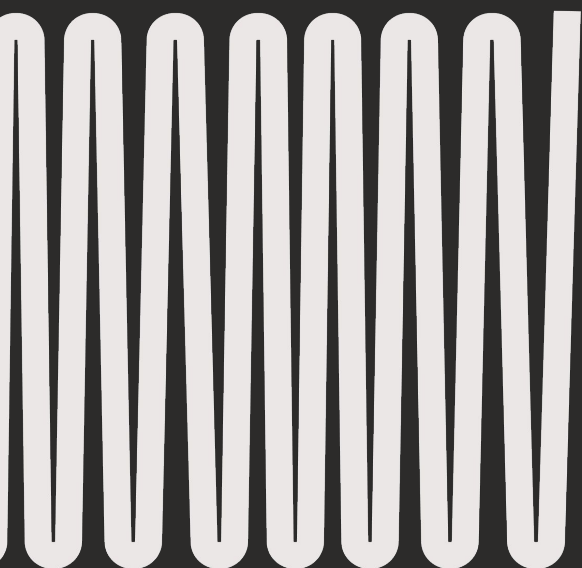
Relatório das atividades de Ouvidoria

Período

01/07/2024 a 31/12/2024

RENASCENÇA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS
E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

Janeiro/2025



warren Renda

Este relatório está divulgado no site da Instituição (www.dtv.com.br), de forma sumarizada, contendo os dados estatísticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, atendendo ao quanto disposto no art. 13º da Resolução nº 4.860/20

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal direto de comunicação que tem a missão de intervir em favor dos clientes que já tiverem recorrido a todos os outros canais de apoio e que não se sentiram satisfeitos com a solução do problema ou com a posição apresentada.

A atuação da Ouvidoria não substitui o trabalho dos Serviços de Apoio existentes, se constituindo no canal de instância final de recorrência do cliente para solução de seus problemas.

Além de representante do cliente, a Ouvidoria Warren Rena Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA tem como compromisso promover a melhoria contínua em produtos, a prestação de serviços e a comunicação.

A Ouvidoria tem o encargo de receber, registrar, analisar e dar tratamento formal às reclamações dos clientes.

O prazo para a resposta conclusiva é de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da reclamação. Tudo para oferecer aos nossos clientes um atendimento cada vez melhor, sensível às suas necessidades.

A Ouvidoria da Renascença funciona em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das **10:00hs às 17:00hs**.

Canais de comunicação:

- Acesso telefônico gratuito através do **0800-770-2244**
- E-mail: **ouvidoria@dtvm.com.br**
- **Carta ou Pessoalmente** (através de agendamento)
AV. Brigadeiro Faria Lima, 949, Edifício Faria Lima Plaza, 9º Pavimento, Pinheiros - SP
CEP: 05426-100
A/C: **Ouvidoria**

Outras ouvidorias

- CVM (Comissão de Valores Mobiliários):
soi@cvm.gov.br
0800-726-0802
- BACEN (Banco Central do Brasil):
<http://www.bcb.gov.br/pre/ouvidoria/contato.asp>

Em atendimento ao contido na **Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020**, e na **Resolução BCB nº 28, de 23/10/2020**, a **RENASCENÇA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.** informa a atuação da Ouvidoria no período de **01/07/2024 a 31/12/2024**.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria apresenta informações qualitativas e quantitativas relativas à sua atuação no período supracitado.

Serão divulgados no site da instituição (www.dtv.com.br), de forma sumarizada, os dados estatísticos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, em atendimento o **art. 13º da Resolução nº 4.860/20**.

01. Seção Descritiva

I. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

Em cumprimento ao ordenamento vigente aplicável, a Renascença Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., instituição financeira devidamente regulamentada, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº. 949, 9º pavimentoº, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP: 05426-100, também denominada “Renascença”, vem apresentar o presente "Relatório de Atividades da Ouvidoria" referente ao período compreendido de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024, em cumprimento à **Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020**, que dispõe sobre a criação de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições por este autorizadas a funcionar, bem como à **Resolução BCB nº 28, de 23/10/2020**, que dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de Ouvidoria.

A Ouvidoria da Renascença não recebeu nenhuma manifestação no período apurado.

Ressalta-se que a Renascença está apta a atender às finalidades da Ouvidoria, pois seus integrantes estão devidamente qualificados e treinados para atingir seus objetivos, bem como sua estrutura foi elaborada com os requisitos exigidos para uma eventual demanda.

II. Equação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento às exigências legais e regulamentares

A Renascença, até o presente momento, não detectou deficiências para o desenvolvimento de suas atividades.

A estrutura e divulgação dos serviços de Ouvidoria, segue relacionada nos tópicos abaixo:

a) Integrantes da Área de Ouvidoria:

01 (um) Diretor, o Sr. Thiago Herman e 01 (uma) Ouvidora, a Sra. Adriellen Ingreth Moraes da Silva.

b) A estrutura física da Área é composta de um ponto de atendimento, com telefone com prefixo 0800, direcionado ao recebimento das ligações pela própria Ouvidoria, e pelo endereço eletrônico (ouvidoria@dtvm.com.br), também direcionado à própria Ouvidoria, com terminal de computador ligado à rede e demais acessórios necessários;

c) A Ouvidoria possui um sistema para registro das ocorrências, o qual é utilizado para manter o acompanhamento do atendimento a partir de um protocolo ora gerado;

d) A Renascença divulga interna e externamente o canal de Ouvidoria, através de seu Site de Internet, display de mesa colocado na recepção da Instituição, assinaturas de e-mail dos colaboradores as áreas estratégicas, tais como Cadastro e Gerência Geral Administrativa, minutas contratuais e demais documentos destinados a clientes

III. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria

As proposições de medidas de aprimoramento de procedimentos e rotinas estão programadas para serem apresentadas periodicamente ao Diretor de Ouvidoria e pelos responsáveis pelos aspectos de Compliance e Risco Operacional, os quais devem se reunir para discussão das manifestações do período e nos caso de ocorrências relevantes.

Não houve manifestações no período em questão.

IV) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes de Ouvidoria a exame de certificação

A Ouvidora está devidamente certificada, através da obtenção de Certificação Profissional, expedida pela FEBRABAN, para atuar na Área;

02. Seção Estatística:

Conforme exposto na Seção 1 supra, a Ouvidoria da Renascença recebeu uma manifestação no período de 01/07/2024 a 31/12/2024.

Demonstramos a seguir as ocorrências segregadas por mês e totalizadas, compreendendo o período de 06 (seis) meses anteriores:

2º semestre de 2024	Procedente solucionado	Procedente não-solucionado	Improcedente	Total
Julho	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0
Setembro	0	0	0	0
Outubro	0	0	1	1
Novembro	0	0	0	0
Dezembro	0	0	0	0
Total	0	0	0	1

Classificação das demandas:

O atendimento deverá ser classificado como:

Procedente Solucionado - são considerados procedentes os atendimentos às reclamações,

sugestões e dúvidas de clientes ou usuários dos produtos de serviços oferecidos pela Instituição, que já passaram pela área de atendimento operacional, que não conseguiu solucionar o problema. Portanto, esse chamado deve ser acolhido e resolvido pela Ouvidoria, mediante a identificação prévia do descumprimento de legislação, normativas da Instituição ou deficiência na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos, tratando-se de situações pontuais em que forem tomadas medidas corretivas visando à solução imediata, bem como obedecendo ao quanto disposto na Política de Ouvidoria da Renascença, respeitados os prazos para o atendimento da demanda.

Procedente Não Solucionado - são considerados não procedentes os atendimentos prestados aos clientes ou usuários dos produtos de serviços oferecidos pela Instituição, acolhidos pela Ouvidoria, cujo prazo para o atendimento não foi cumprido devido à impossibilidade da apresentação de uma solução imediata. Esse chamado deverá ser tratado imediatamente pelo Diretor de Ouvidoria, mediante a identificação prévia do descumprimento de legislação, normativas da Renascença ou deficiência na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos, aplicando os devidos ajustes ou medidas corretivas. Por sua vez, devem ser informados os motivos ao reclamante.

Improcedente - são considerados improcedentes os chamados abertos pela Ouvidoria, que ao analisar o processo verificou que não houve falha por parte da Renascença ou, ainda, concluiu que não houve o descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional (“CMN”) ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimentos oferecidos. Portanto, houve erro de julgamento dos respectivos clientes ou usuários. Esse chamado deverá ser tratado imediatamente pelo Diretor de Ouvidoria e, por conseguinte, devem serem prestados esclarecimentos ao reclamante.

Atenciosamente,
Thiago Herman
Diretor de Ouvidoria

Adriellen Moraes
Ouvidora

warren Renda