

Relatório Ouvidoria SULAMÉRICA INVESTIMENTOS DTVM S.A  
RELATÓRIO RELATIVO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA  
(data-base de 31.12.2016)

Em 30.11.2007, foi instituída a Ouvidoria da SulAmérica Investimentos DTVM S.A, que atua também em nome do Grupo SulAmérica, e tem como propósito intermediar as relações de conflitos entre os consumidores e a empresa, atuando como instrumento para fortalecer e estreitar o relacionamento com os clientes e como agente de mudanças através do aprimoramento dos processos e práticas da companhia. Funcionando em dias úteis, de 8:30h às 17h, a Ouvidoria pode ser acessada por meio de (i) website: [www.sulamerica.com.br](http://www.sulamerica.com.br); (ii) serviço de discagem direta através do número 0800 725 3374; e (iii) envio de correspondência para a sede da Empresa, no endereço: caixa postal: 13738 Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20010-972;

As atividades da Ouvidoria são executadas pelo Ouvidor designado pela Empresa, sob a supervisão do Diretor Vice Presidente Responsável pela Ouvidoria.

Em decorrência do estabelecido no §4º, art. 4º, da Resolução 4.433/2015, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, foi elaborado este relatório sobre as atividades da Ouvidoria, de acordo com os requisitos exigidos, que dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria.

Considerando a data-base de 31.12.2016, o relatório está dividido em duas seções, quais sejam: Descritiva e Estatística.

Na Seção Descritiva, serão abordados os seguintes aspectos:

- (i) Avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria.
- (ii) Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares.
- (iii) Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da Empresa.
- (iv) Avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação.

Na avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria será avaliado se a atuação da Ouvidoria no tratamento das reclamações recebidas produziu o efeito desejado, considerando as disposições da Resolução nº. 4.433/2015 e o comprometimento da Empresa com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria.

No item "Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares" será considerada a estrutura da Ouvidoria, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento de 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.

No detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da Empresa deverão ser detalhadas as proposições decorrentes da análise das reclamações recebidas, mencionando a periodicidade e forma de encaminhamento, e discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas, e as implementadas.

Ainda nessa seção, será avaliado o cumprimento da obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação.

Na Seção Estatística, as informações decorrentes das reclamações registradas.

## I. SEÇÃO DESCRITIVA

### i.i. Avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

a. No período de 01.07.2016 a 31.12.2016, a Ouvidoria da SulAmérica Investimentos DTVM S.A. não recebeu reclamações contra a Empresa. Portanto, não houve a possibilidade de avaliação da eficácia dos trabalhos dessa Ouvidoria.

### i.ii. Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares.

A estrutura da Ouvidoria foi estabelecida considerando a natureza dos serviços e dos clientes da SulAmérica Investimentos.

A estrutura de recursos humanos para atender a BU Investimentos é formada pelo Ouvidor, Diretor Vice Presidente Responsável pela Ouvidoria, 1 Analista Sênior de Ouvidoria e 1 Analista Pleno. Esta estrutura foi dimensionada considerando-se o histórico de reclamações relacionadas à área de Investimentos.

Para permitir o devido registro, acompanhamento e armazenamento do histórico das demandas encaminhadas à Ouvidoria, foi implantado o sistema de Gestão de Reclamações já utilizado pela Ouvidoria do Grupo SulAmérica, no qual são registradas todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, todas as providências por esta solicitadas às áreas demandadas, e as respectivas respostas encaminhadas aos demandantes, com os respectivos documentos necessários para atender às demandas.

As demandas quando recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas para a área responsável pela questão assim que recebidas, e a Ouvidoria entra em contato com o cliente para informar o prazo máximo de resposta. Assim que a área demandada apresenta a sua resposta e/ou providência, a Ouvidoria analisa o parecer e caso haja a concordância, encaminha a mesma para o demandante. Caso contrário, é feita uma reunião entre as áreas até que haja um consenso para posteriormente ser enviado o parecer final ao demandante.

Todas as reclamações ou solicitações quando encaminhadas à Ouvidoria são registradas e armazenadas no sistema da Ouvidoria, com a respectiva resposta/providência enviada ao cliente, forma de envio da resposta e prazo em que a demanda foi atendida.

### i.iii. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da Empresa.

Considerando o disposto no art. 2º, V, da Resolução 3.849/2010, que estabelece que as proposições encaminhadas à Diretoria devem ser decorrentes da análise das reclamações recebidas, e não tendo sido recebida por esta Ouvidoria reclamação contra a Empresa, não houve proposições encaminhadas à Diretoria.

**i.iv. Avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação.**

A equipe da Ouvidoria participou de diversos cursos de Capacitação, quais são:

- ✓ Capacitação e Certificação de Ouvidores (IBRC).
- ✓ Formação de Analistas de Ouvidoria (IBRC)
- ✓ Direito do Consumidor (FVJ)
- ✓ Capacitação e Certificação de Ouvidores (INFI - FEBRABAN)

**11. SEÇÃO ESTATÍSTICA**

**ii.i. Não houve registro de reclamação junto à Ouvidoria no período de 01/07/2016 à 31/12/2016**

  
\_\_\_\_\_  
Ouvidor

Carla Aparecida Devecchi

  
\_\_\_\_\_  
Marcelo Pimentel Mello  
Vice-Presidente Investimentos  
VIPIN

Diretor Vice Presidente Responsável pela Ouvidoria

Marcelo Pimentel Mello