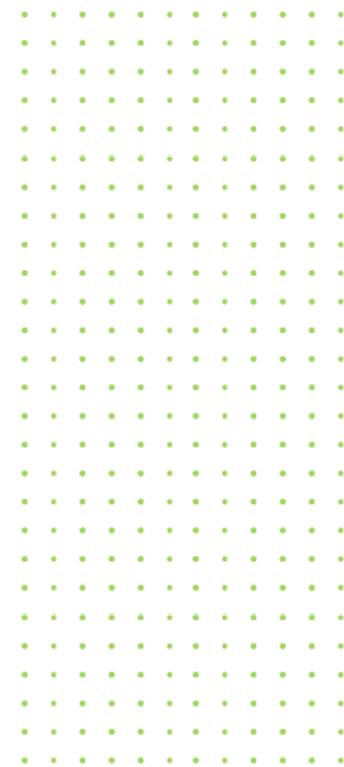




# Relatório de Ouvidoria

## 2º Semestre 2024

- 
- 01 Apresentação
  - 02 Atribuições
  - 03 Estrutura
  - 04 Divulgação
  - 05 Canais de Acesso
  - 06 Canais de Atendimento
  - 07 Demandas da Ouvidoria
  - 08 Considerações Finais



# UI Apresentação



De acordo com o previsto e determinado pela Resolução CMN n° 4.860 de 23 de outubro de 2020 e pela Resolução CVM n° 43 de 17 de agosto de 2021, apresentamos o relatório com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período do **segundo semestre do ano de 2024**.

Nosso objetivo é demonstrar de forma clara e sucinta os principais acontecimentos e resultados obtidos no período.

A Ouvidoria da 4UM Investimentos (“4UM”) atua como fomentadora estratégica, na melhoria de processos e no relacionamento com nossos Clientes, de forma transparente, isenta, buscando a mediação de conflitos, sempre em conformidade com as legislações vigentes.



## 02 Atribuições

A Ouvidoria da 4UM Investimentos (“4UM”) atua como última instância de atendimento ao cliente e tem como finalidade solucionar problemas e/ou reclamações de forma assertiva e definitiva, buscando eficiência em cada ação realizada e colocando o cliente no centro de todas as decisões.

### Objetivos

- Ser um canal confiável e acessível
- Mediar conflitos que afetam a relação comercial entre nossas empresas e os nossos Clientes
- Fomentar melhorias e aperfeiçoamento de processos fornecendo feedbacks estruturados para as áreas
- Representar o conglomerado junto à Febraban, ABBC e BACEN
- Ser interlocutor junto aos órgãos de proteção dos direitos do consumidor





## 03 Estrutura

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos e serviços prestados pela 4UM. Conta com o Diretor de Ouvidoria da 4UM, o Sr. Ricardo Benatti Cunha, além da equipe composta por uma Ouvidora, Sra. Catherine Trevisan de Jesus e três Analistas de Ouvidoria, devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificados e conhecedores dos produtos oferecidos pelo Conglomerado, aptos a prestar o tratamento adequado às demandas recebidas.

*A missão da Ouvidoria:*

*“Ser a voz a do Cliente dentro da 4UM Investimentos, aprimorando sua experiência, preservando e valorizando o relacionamento.”*



## 04 Divulgação

O contato da Ouvidoria é divulgado nos canais de atendimento e no site institucional, onde constam as informações sobre todos os canais de acesso à Ouvidoria: telefone, e-mail, endereço para correspondência e informações sobre o atendimento presencial (mediante agendamento prévio).

Regularmente, verificamos os materiais publicitários e de marketing da 4UM, para assegurarmos a continuidade e manutenção do compromisso de efetiva divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria.

Os demais canais de atendimento são periodicamente orientados sobre as atividades da Ouvidoria, seu papel e importância para o atendimento dos Clientes da 4UM, quando necessário.

# 05 Canais de Acesso



0800 645 6094\*



E-mail: [ouvidoria@4um.com.br](mailto:ouvidoria@4um.com.br)



Correspondência para o endereço:

Rua Comendador Araújo, 614 – Centro – Curitiba / Paraná

CEP: 80.420-063



Presencial\*\*

\* Atendimento de segunda a sexta-feira, das 10:00h às 16:00h , mediante protocolo de atendimento inicial pelo SAC

\*\* Através de agendamento prévio com a Ouvidora



## 06 Canais de Atendimento

Compõe o escopo da Ouvidoria da 4UM, o atendimento e gestão dos seguintes canais/plataformas:

- 0800, e-mail, correspondência e atendimento presencial
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN)
- Consumidor.Gov
- *Web to Case*
- *Whatsapp*

## Demandas Ouvidoria



No período compreendido pelo presente relatório – **segundo semestre do ano de 2024** – não houve manifestações dos Clientes da 4UM para atendimento junto à Ouvidoria.



## 08 Considerações Finais

Acreditamos que o contato com os nossos clientes, independente do canal e de sua natureza, propicia à Ouvidoria e à 4UM uma oportunidade única de aperfeiçoar o relacionamento com o cliente e contribuir para a evolução da instituição.

Nossa história sempre foi pautada no respeito, no diálogo e na transparência, e é com estes princípios que a Ouvidoria atua diariamente, seja na intermediação e resolução de problemas, seja junto aos órgãos reguladores.

Temos o papel fundamental de disseminar os direitos e deveres do cidadão de acordo com as resoluções e regulamentações existentes. E, como conciliadores, impactamos não apenas na fidelização, mas também na redução de riscos à instituição frente às constantes mudanças do mercado, colocando sempre o cliente no centro das decisões.

Curitiba, 17 de fevereiro de 2025.

DocuSigned by:  
*Ricardo Benatti Cunha*  
92DE9A2D1E87417

Ricardo Benatti Cunha  
Diretor de Ouvidoria 4UM Investimentos

DocuSigned by:  
*Catherine Trevisan de Jesus*  
6547D13F09BF47C...

Catherine Trevisan de Jesus  
Ouvidora

