



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2025

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





01 Apresentação

De acordo com o determinado pela Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 e pela Resolução CVM nº 43 de 17 de agosto de 2021, apresentamos o relatório com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período do **primeiro semestre do ano de 2025**.

O objetivo é apresentar os 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 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, Sr. Ricardo Benatti Cunha, além da equipe composta por uma Ouvidora, Sra. Ana Carolina Goulart e duas Analistas de Ouvidoria, devidamente certificadas por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificadas 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



Correspondência:

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*



07 Demandas Ouvidoria

No período compreendido no presente relatório – **1º semestre de 2025** – 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, propicia à Ouvidoria e à 4UM a 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, na intermediação e resolução de problemas e junto aos órgãos reguladores.

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, 01 de setembro de 2025.

Ricardo Benatti Cunha

Ricardo Benatti Cunha (03/09/2025 18:41:44 ADT)

Ricardo Benatti Cunha
Diretor de Ouvidoria 4UM Investimentos

Ana Carolina Goulart

Ana Carolina Goulart (03/09/2025 16:54:14 ADT)

Ana Carolina Goulart
Ouvidora

