

São Paulo, 22 de agosto 2024

Ao
BANCO CENTRAL DO BRASIL
Departamento de Supervisão – DESUP

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 12º, da Resolução 4860, de 23.10.2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30/06/2024.

O presente Relatório foi elaborado, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

Seção Descritiva

a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/01/2024 até 30.06.2024.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da DIBRAN sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, a DIBRAN planejou dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- A DIBRAN, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
 - a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
 - b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela DIBRAN;

DIBRAN DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.
RELATÓRIO SEMESTRAL
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
DATA-BASE: 30.06.2024

- c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 5 (cinco) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
 - d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.
- DIBRAN implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
 - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, cabe registrar que o número do telefone DDG da DIBRAN consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado pela DIBRAN em sua página na internet (www.dibran.com.br);
 - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr: Gelson Luiz Corrêa da Silva como Diretor Responsável pela Ouvidoria e o Sr: Luiz Carlos Zapparoli como Ouvidor;
 - O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social (cláusula 16º e parágrafos) em 16/08/2021, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

Diante do exposto, embora no período sob avaliação não tenham sido registradas ligações de clientes com a ouvidoria da DIBRAN, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atenderá satisfatoriamente aos objetivos propostos.

b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das 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:

A Ouvidoria na DIBRAN – DTVM LTDA apresenta as seguintes características:

- i- Está localizada na Sede da Instituição à Avenida Ipiranga, 318, BL A, 8º andar, conj. 802 - CEP 01046-010, São Paulo (SP);
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composto somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Sr: Gelson Luiz Correa da Silva;

- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e número de telefone 0800-725.3343 e e-mail ouvidoria@dibran.com.br para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Mesmo considerando que no período sob avaliação não tenham sido registradas ocorrências da Ouvidoria, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) **Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:**
- d) **Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.**

Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:

- a) **Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:**

Demanda	Crítérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.

DIBRAN DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.
RELATÓRIO SEMESTRAL
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
DATA-BASE: 30.06.2024

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DIBRAN DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2024							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Nada Consta	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)							

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada

b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DIBRAN DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2024							
Demandas	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Nada Consta	0	0	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (EM DIAS)	0						

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da DIBRAN, Binah Auditores Independentes, bem como o Parecer elaborado pela empresa de Auditoria Externa, Veneziani Auditores Independentes.