

COLUNA S/A DTVM
DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIÁRIOS



Relatório de Ouvidoria
2º semestre / 2021

Travessa do Ouvidor, 5 - Sala 602 | Centro – Rio de Janeiro – CEP: 20040-040

Telefone Institucional: (21) 2505-0300 / Canal de Ouvidoria e Denúncias: 0800-799-9902

www.colunadtvm.com.br



**“ESTE RELATÓRIO, DESENVOLVIDO EM ATENDIMENTO À RESOLUÇÃO 4860 DE 23/10/2020 DO BANCO
CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO CVM Nº 529, TEM COMO OBJETIVO TORNAR TRANSPARENTE A
RELAÇÃO COLUNA S/A DTVM E SEUS CLIENTES.**

Diretora Responsável pela Ouvidoria

Marcelle Marcaro Nardino

1 – Apresentação

Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM ao longo do 2º semestre de 2021, compreendendo o período de 01 de julho à 31 de dezembro de 2021. Nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.

O atendimento de Ouvidoria na COLUNA S/A DTVM é realizado por empresas prestadoras de serviço. No ano de 2021 houve uma alteração no prestador de serviços, onde de 01/07/2021 à 31/08/2021 o prestador de serviço foi a Easy Cloud e de 01/09/2021 à 31/12/2021 passou a ser a empresa Conformitá Consultoria Empresarial.

2 – Sobre a COLUNA S/A DTVM

A COLUNA S/A DTVM é uma sociedade anônima de capital fechado, classificada como instituição financeira e constituída em fevereiro de 1995, quando foi autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil como Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários. A área de atuação compreende:

- *Câmbio Manual: compra e venda de moeda estrangeira em espécie, no mercado de balcão, realizada na Matriz (RJ) ou através de correspondentes cambiais.*
 - *Compra Aluvionar: Ouro Bruto, através dos postos de compra de ouro.*
 - *Venda de ouro: (ativo financeiro) no mercado nacional, após o processo de refino.*
-

3 – Sobre as demandas recebidas

No tocante as demandas recebidas, pelas 2 empresas que prestaram serviço de ouvidoria no período de 01/07/2021 à 31/12/2021, a apresentação dos atendimentos será dividido por empresa:

Empresa Easy Cloud – período de 01/07/2021 à 31/08/2021.

Nesse período não houve demandas registradas referente a Ouvidoria.

Essa informação é evidenciada pelo relatório » Manager - Sistema de Gestão - Easy Cloud, anexado a essa relatório.

Empresa Conformitá Consultoria Empresarial – período de 01/09/2021 à 31/12/2021

Nesse período houveram 2 protocolos de teste do sistema na implantação e 1 demanda de solicitação de informações que foi considerada como improcedente por falta de informações suficientes para o atendimento.

Relatório Semestral de Ouvidoria			Coluna DTVM	CNPJ 00.460.065/0001-10	2º Semestre de 2021	
Protocolo	Canal	Recebimento	Data de Resposta	Natureza	Conclusão	Arquivamento
420211119189	Telefone 0800	19/11/2021 17:04	26/11/2021 14:26	Solicitação de Informações	Improcedente	08/12/2021 16:13
420211001188	Web	01/10/2021 12:31	Não se aplica	Teste para migração de sistema	Não se aplica	22/10/2021 09:43
420210816183	Web	16/08/2021 14:49	Não se aplica	Teste para migração de sistema	Não se aplica	25/10/2021 09:24

Estatísticas - Tipos Demanda Recebidas - Ouvidoria			
Tipo		Quantidade	% do Total
Reclamação		0	0
Solicitação		1	100
Outros		0	0
Total		1	100

Estatísticas - Conclusões - Ouvidoria			
Tipo		Quantidade	% do Total
Procedentes		0	0
Improcedente		1	100
Total		1	100

Estatísticas - Canal de Recebimento - Ouvidoria			
Tipo		Quantidade	% do Total
Telefone 0800		1	100
E-mail		0	0
Site/Web		0	0
Total		1	100



Rio de Janeiro, 03 de janeiro de 2022

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora Responsável pela Ouvidoria

Daniele Gabriel Inocencio Gomes

Assistente de Compliance.