

# PROCEDIMENTOS E REGRAS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA



**ATIVA**

# ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

---

## OBJETIVO

A Ouvidoria é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento.

## FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cliente e a instituição sendo uma instância recursal, ou seja, para acionar o canal de Ouvidoria o cliente deve registrar em primeira instância sua demanda na Central de Atendimento.

Caso a análise da Central de Atendimento não seja satisfatória, o cliente poderá recorrer ao canal de Ouvidoria.

## ATUAÇÃO

A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;

III – utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

IV – uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

A Ouvidoria poderá por meio das reclamações e sugestões recebidas propor melhorias dos processos e serviços prestados.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento:

✓ **Telefone**

Número: 0800 717 7720

Atendimento: Dias úteis de segunda-feira à sexta-feira

Horário: 09h às 18h

✓ **Correspondência Física**

Endereço: Avenida das Américas nº 3500. Sala 314 - Le Monde – Edifício Londres-  
Barra da Tijuca, Rio de Janeiro- RJ

✓ **Acesso eletrônico**

Formulário eletrônico padronizado disponível no site da Ativa

([www.ativainvestimentos.com.br](http://www.ativainvestimentos.com.br))

## **PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria presta atendimento em dias úteis de segunda à sexta, das 9h às 18h, prestando atendimento contínuo e gratuito obedecendo aos seguintes critérios:

I – comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;

II – desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários; e

III – atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério de cada instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

A cada registro de demanda no canal de Ouvidoria o cliente receberá um número de protocolo, para fins de identificação do atendimento.

As demandas recebidas no canal de Ouvidoria são respondidas em até 10 (dez) dias úteis.

Na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria deverá, ainda dentro deste prazo, comunicar ao cliente as providências já adotadas, a justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.

Este manual foi aprovado pela Diretoria de Ouvidoria da Ativa Investimentos e está disponível, no site da instituição [www.ativainvestimentos.com.br](http://www.ativainvestimentos.com.br)

## **ATIVA INVESTIMENTOS S.A. CORRETORA DE TÍTULOS, CÂMBIO E VALORES**

Este documento foi elaborado pela ATIVA Investimentos S/A. É proibida a reprodução total ou parcial deste documento, de qualquer forma ou por qualquer meio.