

# **Relatório da Ouvidoria**

## **Primeiro Semestre de 2022**



Nos termos da Resolução CMN Nº 4.860/2020 e da Resolução CVM Nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria da MAF no primeiro semestre de 2022.

## ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DA MAF .....	3
2.	OBJETIVO DO RELATÓRIO .....	3
3.	SEÇÃO DESCRITIVA .....	3
4.	SEÇÃO QUANTITATIVA .....	4
5.	PRAZO DE RESPOSTAS .....	5



## 1. APRESENTAÇÃO DA MAF

A MAF é uma das maiores provedoras de administração fiduciária do Brasil, com quase R\$ 70 bilhões de ativos sob administração e custódia. Ela atende a alguns dos maiores gestores de fundos do Brasil, incluindo os principais gestores globais de fundos investimentos no país.

## 2. OBJETIVO DO RELATÓRIO

O presente relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da MAF no período entre 01 de janeiro de 2022 e 31 de junho de 2022, em atendimento aos seguintes dispositivos regulamentares: Resolução do Conselho Monetário Nacional Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e à Resolução da Comissão de Valores Mobiliários Nº 43, de 17 de agosto de 2021.

## 3. SEÇÃO DESCRITIVA

Atuando como agente na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade das atividades, bem como no exercício da prática de melhoria contínua, as condutas da Ouvidoria da MAF são embasadas pelos seguintes valores: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco nos resultados.

### 3.1 Estrutura da Ouvidoria

Visando atender a missão da Ouvidoria, que é atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição e atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos, a Ouvidoria da MAF dispõe atualmente de 2 integrantes, sendo 1 deles o ouvidor responsável.

Assim, atualmente o atendimento do setor é realizado por meio de:

- Atendimento telefônico gratuito via 0800-283-0077, disponível em dias úteis das 09h às 18h, horário de Brasília (obs.: esse número de telefone é informado em todos os nossos sites e comunicações);
- E-mail: [ouvidoria.maf@modal.com.br](mailto:ouvidoria.maf@modal.com.br).

### 3.2 Proposições da Ouvidoria

Um importante ponto de atuação da Ouvidoria é a proposição de melhorias, mantendo a diretoria da instituição ciente dos problemas e deficiências detectados. Contudo, a Ouvidoria da MAF não identificou necessidade do envio de proposições aos órgãos de administração ao longo do primeiro semestre de 2022.

### 3.3 Critérios para Qualificar a Procedência das Reclamações

Os casos recebidos nos canais diretos da Ouvidoria da MAF são classificados conforme descrição abaixo:

- **Improcedente:** é toda demanda que não está amparada pelas normas que norteiam nossa atividade ou que foi identificada ausência de veracidade por meio do levantamento e análise do caso;
- **Procedente Solucionada:** é a demanda que recebeu o devido tratamento, sendo solucionada para o cliente dentro do prazo regulamentar;
- **Procedente Não Solucionada:** é a demanda que não foi tratada dentro do prazo regulamentar por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução.

## 4. SEÇÃO QUANTITATIVA

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria da MAF registrou 61 contatos diretos recebidos via *e-mail* ([ouvidoria.maf@modal.com.br](mailto:ouvidoria.maf@modal.com.br)), distribuídos da seguinte forma:

<b>Demandas Ouvidoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem Total</b>
Solicitação de Informe de Rendimentos	<b>30</b>	<b>49,18%</b>
Dúvidas sobre o Informe de Rendimentos	<b>19</b>	<b>31,15%</b>
Outros Assuntos	<b>12</b>	<b>19,67%</b>

Dos sessenta e um (61) contatos recebidos diretamente pelos canais da Ouvidoria da MAF no primeiro semestre de 2022, todos foram qualificados como improcedentes. Importante mencionar que a maioria dos chamados abertos, se referem à solicitação de informes de rendimentos e não foram registradas reclamações, durante o período.

Cabe ainda destacar que durante o primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria da MAF não recebeu contatos (solicitações ou reclamações) realizados em outras origens como BACEN, Consumidor.gov.br, BSM, CVM ou B3.

## **5. PRAZO DE RESPOSTAS**

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria no 1º semestre de 2022 foi de 3,4 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 57,38% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 100% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

<b>OUVIDORIA</b>
<b>3,4 dias úteis</b>