

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**2º SEMESTRE DE 2023**

O presente Relatório da Ouvidoria do 2º semestre de 2023 reflete a atuação da Ouvidoria no decorrer deste período.

**ESTRUTURA:**

- **Diretor de Ouvidoria:** Fernando Alberto Rodrigues Cruz
- **Ouvidora:** Patricia Fatori Blazina

**ATUAÇÃO:**

A Ouvidoria é responsável pela governança das reclamações no canal Ouvidoria e intermediadas pelos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

Realiza atendimento de última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pela Central de Atendimentos e não ficou satisfeito com a solução.

**ATENDIMENTOS REALIZADOS:**

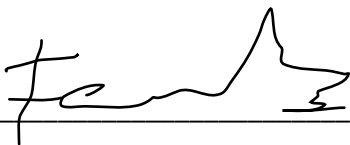
Nesse período tivemos 1 (um) chamado aberto, porém esse chamado não era relacionado a clientes ou prestação de serviços pela sim;paul Investimentos. Logo esse chamado foi classificado como improcedente, totalizando 100% dos chamados.

Adicionalmente, não houve registro de ocorrências perante Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, não houve a necessidade de atuação da Ouvidoria.

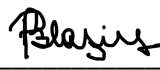
Sendo o que nos cabia relatar, permanecemos à disposição de V.Sas. para esclarecimentos adicionais julgados necessários.

Porto Alegre, 2 de janeiro de 2024.



Fernando Alberto Rodrigues Cruz

Diretor de Ouvidoria



Patricia Fatori Blazina

Ouvidora