

# **Relatório da Ouvidoria**

## **Segundo Semestre de 2021**

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 segundo semestre de 2021.

## ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA MAF .....	3
2. OBJETIVO DO RELATÓRIO .....	3
3. SEÇÃO DESCRITIVA .....	3
4. SEÇÃO ESTATÍSTICA .....	4

## **1. APRESENTAÇÃO DA MAF**

A MAF é uma das maiores provedoras de administração fiduciária do Brasil. 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 julho de 2021 e 31 de dezembro de 2021, 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 segundo semestre de 2021.

### 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 ESTATÍSTICA

No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria da MAF não registrou contatos em seus canais de atendimento. Desta forma, não há registro de reclamações no período.