

**Relatório Semestral das Atividades
Desenvolvidas pela Ouvidoria
Data-Base: 30/06/2023**

Sumário

PARTE I – Sumário Executivo.....	3
1. Escopo e Abrangência.....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Finvest DTVM.....	3
3. Volumetria dos atendimentos	3
4. Critérios utilizados para aferir procedência das demandas recepcionadas pela Ouvidoria.....	3
5. Vulnerabilidades e pontos de melhorias	3
6. Conclusão	4

PARTE I – Sumário Executivo

1. Escopo e Abrangência

Em atenção à Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM nº 43 de 17 de Agosto de 2021, este relatório contempla as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Finvest DTVM no primeiro semestre de 2023.

2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Finvest DTVM

A Ouvidoria atua de forma participativa junto aos departamentos da Finvest DTVM buscando atender os clientes de forma efetiva. A Ouvidoria está subordinada à Diretoria Colegiada e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Os seguintes canais de atendimento são disponibilizados, nos dias úteis das 9h às 18h.

- Telefone: 0800 297-0233
- E-mail: ouvidoria@finvestdtvm.com.br

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil, via Registro de Demandas do Cidadão, visando o cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores.

3. Volumetria dos atendimentos

No primeiro semestre de 2023 foi recepcionada 1 comunicação pela chave de email da Ouvidoria a partir de 11 de maio de 2023, enviada por uma pessoa física, que geraram sucessivas tratativas entre o departamento e o comunicante até o dia 17 de julho de 2023. Decorridos 67 dias, a Ouvidoria entendeu como concluída a referida demanda, sendo considerado “Procedente Solucionada”.

Durante o primeiro semestre de 2023 não foram registradas outras comunicações pela Ouvidoria.

4. Critérios utilizados para aferir procedência das demandas recepcionadas pela Ouvidoria

Verifica-se o vínculo do tema com os serviços prestados pela Finvest DTVM, bem como se há ligação com seus clientes.

5. Vulnerabilidades e oportunidades de melhorias

Identificamos significativo atraso para a resolução da única demanda tratada pelo departamento, durante o primeiro semestre de 2023.

Não identificamos no *website* da Finvest DTVM informações sobre o escopo de atuação da Ouvidoria.

Diante das vulnerabilidades identificadas conforme demonstrado acima, recomendamos os pontos de melhorias relacionados adiante:

- Revisitar os procedimentos de organização e funcionamento do departamento, com o objetivo de alcançar maior efetividade no tratamento de atendimentos futuros; e
- Divulgar no *website* da Finvest DTVM as informações sobre o escopo de atuação da Ouvidoria.

6. Conclusão

Orientamos a aplicação de medidas corretivas, conforme listado no item 5 deste relatório, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento dos procedimentos a serem empregados pela Ouvidoria em futuras comunicações, assim como, a sua aderência plena aos normativos vigentes.

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 1º semestre/2023, em que pese existam pontos de melhorias sinalizados, em geral, entendemos que a Finvest DTVM se mantém em conformidade com Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM nº 43 de 17 de Agosto de 2021.

São Paulo, 17 de julho de 2023.