



**Relatório Semestral das Atividades  
Desenvolvidas pela Ouvidoria  
Data-Base: 30/06/2022**

## Sumário

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| PARTE I – Sumário Executivo.....                              | 3 |
| 1. Escopo e Abrangência .....                                 | 3 |
| 2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Captlays DTVM..... | 3 |
| 3. Volumetria dos Atendimentos.....                           | 3 |
| 4. Conclusão .....                                            | 3 |

## PARTE I – Sumário Executivo

### 1. Escopo e Abrangência

Em atenção à Resolução nº. 4.433/2015 e Resolução nº 4.860, de 23/10/2020, do Conselho Monetário Nacional, este relatório contempla as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Captalys DTVM no primeiro semestre de 2022.

### 2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Captlays DTVM

A Ouvidoria atua de forma participativa junto aos departamentos da Captalys DTVM buscando atender os clientes de forma efetiva.

Está subordinada à Diretoria Colegiada e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

- Atendimento por telefone : 0800 297-0200
- Ouvidoria: 0800 297-0233
- E-mail: ouvidoria@captalysdtvm.com.br
- Horário de Atendimento presencial ou por telefone: De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Todas as reclamações registradas previamente receberam a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela Resolução nº 4.433/2015, artigo 6º, e Resolução nº 4.860/2020.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

### 3. Volumetria dos Atendimentos

No primeiro semestre de 2022, não foram registradas reclamações através de nossos canais de atendimento ou mesmo junto ao Banco Central do Brasil.

### 4. Conclusão

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 1º semestre/2022, entendemos que a Captalys DTVM se mantém em conformidade à Resolução nº. 4.433/2015 e Resolução nº 4.860.

São Paulo, 01 de julho de 2022.