



**Relatório Semestral das Atividades
Desenvolvidas pela Ouvidoria
Data-Base: 30/06/2021**

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 4.860, de 23 de Outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional, este relatório contempla as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Captalys DTVM no primeiro semestre de 2021.

2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Captlays DTVM

A Ouvidoria atua de forma participativa junto aos departamentos da Captalys DTVM (CNPJ:36.266.751/0001-00) buscando atender os clientes de forma efetiva.

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

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

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

Funcionamento da Ouvidoria

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

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 2021, 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/2021, entendemos que a Captalys DTVM se mantém em conformidade à Resolução nº. 4.860/2020.

São Paulo, 01 de julho de 2021