



**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

1º SEMESTRE DE 2025

SUMÁRIO

I.	INTRODUÇÃO	3
II.	ESTRUTURA DA OUVIDORIA	3
III.	VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS	4
IV.	CRITÉRIOS UTILIZADOS PARA AFERIR PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA.....	4
V.	CONCLUSÃO.....	4

I. INTRODUÇÃO

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 2025.

II. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação junto aos departamentos da Finvest DTVM buscando atender os clientes de forma efetiva.

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

Telefone: 0800 297-0233

E-mail: ouvidoria@finvestdtvm.com.br

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- Receber e registrar as reclamações, a ouvidoria acolhe diversos tipos de manifestações, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação. O objetivo é compreender a situação apresentada pelo cidadão.
- Encaminhar e monitorar as demandas, a ouvidoria direciona a manifestação para a área solucionadora para que a demanda seja tratada. Em seguida, acompanha o andamento do caso até que uma resposta seja elaborada.
- Sugerir/ Recomendar oportunidades de melhorias em processos internos.

III. VOLUME DOS ATENDIMENTOS

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria obteve um aspecto quantitativo de 22 demandas a partir de 06 de janeiro. Dessas 05 foram via RDR BACEN e 17 via e-mail da Ouvidoria.

Todas as demandas foram devidamente tratadas entre o departamento e o comunicante dentro do prazo de 10 dias úteis. Com eficiência no tratamento das demandas com prazo médio de resposta de 5 dias úteis.

IV. CRITÉRIOS UTILIZADOS PARA CONCLUIR A TRATATIVA DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

Verifica-se o vínculo do tema com os serviços prestados pela FINVEST DTVM, e possui ligação com os clientes.

V. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 1º semestre/2025, 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.