

OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL

**2º SEMESTRE
2025**





INTRODUÇÃO

Em atendimento às disposições da Resolução BCB 28/20, apresenta o presente *Relatório Semestral*, quantitativo e qualitativo, referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria no período que abarca.

Para atendimento às manifestações dos clientes e usuários, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- **Telefone:** 0800 001 5620
- **E-mail:** ouvidoria@visdtvm.com.br

O Canal de atendimento telefônico é uma linha segura e gratuita com atendimento em horário comercial, além de possibilitar o atendimento online disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia, durante os 7 (sete) dias da semana por meio do e-mail.

A VIS DTVM possui um compromisso de sigilo e confidencialidade com as manifestações recebidas, além do firme compromisso de proteção e não retaliação contra manifestantes responsáveis e de boa-fé.

Estruturalmente, a Ouvidoria é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor, devidamente designado perante o Banco Central.

Funções dos principais profissionais e áreas envolvidas no processo de Ouvidoria:

- Diretor Responsável: assegurar o cumprimento do disposto na Resolução BCB 28/20;
- Ouvidor: receber, registrar, comunicar, instruir, analisar, acompanhar, solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, cliente ou não, da maneira mais rápida, eficiente e independente possível dentro dos prazos exigidos pelas regulamentações vigentes.

O componente organizacional da Ouvidoria é completamente independente, não mantendo qualquer vínculo de subordinação com outras diretorias operacionais.



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE/2025

OBJETIVO: Apresentar os resultados referentes ao componente organizacional de Ouvidoria da Vis Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários.

RESPONSÁVEL: Tainá Muniz Lima

REFERENCIAL NORMATIVO: Resolução BCB 28/20 – Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.



PÚBLICA: O presente documento é classificado como público, e ficará disponível pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar de sua elaboração.

1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o 2º semestre do ano de 2025, foi recebida 01 (uma) manifestação por meio dos endereços da ouvidoria¹, conforme abaixo demonstrado:

- **Reclamações** – 0 (zero)
- **Denúncias** – 1 (uma)
- **Elogios** – 0 (zero)

¹ São tipos de manifestações gerenciados pela Vis DTVM: **Reclamação** – Manifestação que demonstra a insatisfação relativa à prestação de algum serviço e à conduta de agentes na prestação e na fiscalização desse serviço. **Denúncia** – Manifestação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. É recomendado que o ouvidor oriente o cliente ou usuário a formalizar a denúncia por meio do Canal de Denúncias (<https://canalintegro.com.br/fnx>), que é o meio mais adequado para tratamento deste tipo de manifestação. **Elogio** – Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido. **Sugestão** – Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela Vis DTVM.



- **Sugestões** – 0 (zero)

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A manifestação recebida durante o período apresentou a seguinte natureza:

- No dia 14.10.2025, a empresa Vis DTVM recebeu uma denúncia em seu *e-mail* institucional. A denúncia visava expor os comportamentos nocivos de uma líder de equipe. Contudo, ao contatar a equipe de gestão da Vis DTVM, a Ouvidora tomou conhecimento de que o líder objeto da denúncia sequer fazia parte do quadro de funcionários desta empresa. Assim, após verificar que a denúncia estava relacionada a outra empresa com mesmo nome fantasia, a Ouvidora, no dia 20.10.2025, retornou o *e-mail* da reclamante informando o equívoco.

3. PRAZO MÉDIO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Como houve apenas 01 (uma) manifestação, registra-se que o prazo total para tratamento foi de 06 (seis) dias.

4. DAS MEDIDAS ADOTADAS PELA INSTITUIÇÃO

Tão logo recebida a denúncia/manifestação, a Ouvidoria da Vis DTVM entrou em contato com a Diretoria e gestão responsável para coleta das informações. Colhidos os relatos do responsável, o retorno ao reclamante foi imediato. No caso em questão, a denúncia era relativa a outra empresa, portanto, as medidas se limitaram ao envio de resposta de *e-mail* com o esclarecimento dos fatos.

5. DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Não houve avaliação da qualidade do atendimento em razão da ausência de manifestações válidas recebidas.

6. DA CONCLUSÃO

Deste modo, em atendimento à Resolução BCB 28/20, disponibilizamos o presente relatório à apreciação da Alta Direção da instituição e à Auditoria Interna pelo prazo regulamentar de 5 (cinco) anos contados de sua elaboração.





Cuiabá/MT, segunda-feira, 5 de janeiro de 2026

Assinado digitalmente por

Tainá Muniz Lima

Ouvidora da Vis DTVM

Assinado digitalmente por

Bruno Valério de Moraes Machioski

Diretor responsável pela Ouvidoria

