

# OUVIDORIA

## RELATÓRIO SEMESTRAL

2º SEMESTRE  
2023



## INTRODUÇÃO

Em atendimento às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020, apresente 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@fenixdtvm.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 Fênix 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 nº 4.860/2020 do CMN/BCB;
- 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/2023

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

**RESPONSÁVEL:** Jessica Cristhina Rocha dos Santos

**REFERENCIAL NORMATIVO:** Resolução CMN nº 4.860/2020 – 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 segundo semestre do ano de 2023, foram recebidas 0 (zero) manifestações por meio dos endereços da ouvidoria<sup>1</sup>, conforme abaixo demonstrado:

- **Reclamações** – 0 (zero)
- **Denúncias** – 0 (zero)
- **Elogios** – 0 (zero)
- **Sugestões** – 0 (zero)

---

<sup>1</sup> São tipos de manifestações gerenciados pela Fênix 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 Fênix DTVM.

## **2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

Não foram recebidas manifestações de qualquer natureza durante o período.

## **3. PRAZO MÉDIO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

O prazo médio para tratamento das manifestações é de 10 (dez) dias úteis, no entanto, não foram recebidas manifestações durante o período.

## **4. DAS MEDIDAS ADOTADAS PELA INSTITUIÇÃO**

A Fênix DTVM tem adotado planos de ação para mitigação de ocorrências, no entanto, não houve ocorrências durante o período.

## **5. DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO**

A ouvidoria da Fênix DTVM deve implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento por ela prestado a clientes e usuários. A avaliação direta da qualidade do atendimento deve ser:

- I. Estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- II. Disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva; e
- III. Concluída em até cinco dias úteis após a disponibilização ao cliente ou usuário.

Os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento devem ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário, no entanto, não houve avaliações durante o período.

## **6. DA CONCLUSÃO**

Deste modo, em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020, 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, quarta-feira, 10 de janeiro de 2023

*Assinado digitalmente por*

**Jessica Cristhina Rocha dos Santos**

*Ouvidora da Fênix DTVM*

*Assinado digitalmente por*

**Eliane Luciana Seze**

*Diretora responsável pela Ouvidoria*