

OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL

2º SEMESTRE
2024



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/2024

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

RESPONSÁVEL: Tainá Muniz Lima

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 2º semestre do ano de 2024, foram recebidas 0 (zero) manifestações por meio dos endereços da ouvidoria¹, conforme abaixo demonstrado:

- **Reclamações** – 0 (zero)
- **Denúncias** – 0 (zero) [Clique ou toque aqui para inserir o texto.](#)
- **Elogios** – 0 (zero)
- **Sugestões** – 0 (zero)

¹ 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

As manifestações recebidas durante o período tiveram as seguintes naturezas:

- Informação prejudicada em razão da ausência de manifestações recebidas.

3. PRAZO MÉDIO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A avaliação do prazo médio para tratamento das manifestações resta prejudicada em razão da ausência de manifestações recebidas.

4. DAS MEDIDAS ADOTADAS PELA INSTITUIÇÃO

A Fênix DTVM tem adotado planos de ação para mitigação da ocorrência das situações investigadas, tais como:

- Informação prejudicada em razão da ausência de manifestações recebidas.

5. DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

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

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, segunda-feira, 13 de janeiro de 2025

Assinado digitalmente por

Tainá Muniz Lima

Ouvidor da Fênix DTVM

Assinado digitalmente por

Pedro Eugenio Gomes Procopio da Silva

Diretor responsável pela Ouvidoria