

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2025



Relatório de Ouvidoria Global DTVM - 1º Semestre de 2025.

Nos termos do art 12 e seguintes da Resolução CMN N° 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria da Global DTVM apresenta seu relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

Salientamos que no referido período, recepcionamos uma demanda no canal interno de Ouvidoria da Global DTVM.

OCORRÊNCIAS ABERTAS	
Registro sem análise	0
Analisada pela área responsável	0
Com solução apresentada	1
Total	1

OCORRÊNCIAS FINALIZADAS	
Finalizado	0
Finalizado com solução	1
Finalizado sem resolução	0
Total	1

Ressaltamos que o atendimento das demandas ocorre formalmente mediante protocolo, por meio dos canais de abertura disponíveis (email e telefone - 0800 000 1608). As respostas são disponibilizadas no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da demanda.



OCORRÊNCIAS - RDR	
Abertas	0
Finalizadas	6
Total	6

OCORRÊNCIAS ENCERRADAS PELO BACEN (2)	
Não conclusiva	0
Não regulada	1
Procedentes	0
Improcedente	0
Canceladas	1
Total	2

No que se refere aos canais e órgãos externos, especialmente o Registro de Demandas do Cidadão RDR-BACEN, ("RDR-BACEN"), foram registradas seis demandas no primeiro semestre de 2025. destas, uma foi cancelada após a resposta apresentada por esta Instituição e uma foi classificada como não regulada. As demais ainda não foram encerradas pelo BACEN.

São Paulo, 14 de julho de 2025.

Ouvidora Global DTVM

DocuSigned by: 15/7/2025
Mauricio Carvalho
C358538928F3425...

Assinado por: 15/7/2025
Meghy Tokuda
AE06C6CB14CB42B...

