

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025



Relatório de Ouvidoria Global DTVM - 2º Semestre de 2025.

Nos termos do art. 12 e seguintes da Resolução CMN Nº 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 01 de julho a 31 de dezembro de 2025.

Salientamos que, no referido período, não houve acionamentos no canal interno de Ouvidoria da Global DTVM.

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

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

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.

No que se refere aos canais e órgãos externos, especialmente o Registro de Demandas do Cidadão RDR-BACEN, (“RDR-BACEN”), foram registradas duas demandas no segundo semestre de 2025. Nenhuma das ocorrências foi encerrada e classificada pelo BACEN.

OCORRÊNCIAS - RDR	
Abertas	0
Finalizadas	2
Total	2

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

São Paulo, 09 de janeiro de 2026.

Ouvidora Global DTVM

