

Código	Versão	Documento
PIN.09	4ª	POLÍTICA DE OUVIDORIA

Área	Recursos Humanos		
Revisão	Compliance		
Aprovação	Comitê Executivo	Data	23/12/2025

1. OBJETIVO

Estabelecer princípios e diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria da Catálise DTVM, garantindo um canal de comunicação para clientes e usuários registrarem reclamações, sugestões e elogios, atuando como instância final para demandas não solucionadas nos canais primários.

2. ABRANGÊNCIA

Essa Política tem como público-alvo todos os Diretores e Colaboradores da Catálise DTVM.

3. REGULAMENTAÇÃO

- Resolução CMN nº 4.860/20;
- Instrução Normativa BCB nº 265/22;
- Instrução Normativa BCB nº 550/24; e
- Dec. 11.034/22.

4. DIRETRIZES

- **Estrutura compatível** com a natureza e complexidade dos produtos, serviços e processos da instituição.
- **Atendimento gratuito e acessível**, por canais ágeis e eficazes (telefone, e-mail, site), amplamente divulgados em materiais e plataformas da Catálise DTVM.
- **Independência organizacional**, sem vínculo com áreas que possam gerar conflito de interesses, como negociação de produtos, gestão de riscos, auditoria interna ou compliance.
- **Prazo para resposta**: até 10 dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa e comunicação ao demandante.
- **Registro e controle** das demandas em sistema seguro, com histórico completo e informações utilizadas na análise, mantidos por no mínimo 5 anos.
- **Avaliação da qualidade do atendimento**: aplicação de pesquisa de satisfação em cada resposta conclusiva, com envio periódico das informações ao Banco Central.

- **Relatórios semestrais** quantitativos e qualitativos sobre as atividades da Ouvidoria, encaminhados à alta administração.
- **Capacitação** contínua dos integrantes da Ouvidoria, incluindo certificação técnica em ética, direitos do consumidor e mediação de conflitos.

5. MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS

A Catálise DTVM manterá todos os arquivos pertinentes ao processo desta Política bem como de relatórios e da documentação relativa aos atendimentos realizados (contados da data da protocolização das ocorrências), bem como a gravação telefônica do atendimento, armazenados eletronicamente, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, conforme legislação vigente.

6. VIGÊNCIA E REVISÃO

As diretrizes contidas nesta Política entram em vigor na data de sua publicação e permanecem vigentes por prazo indeterminado, devendo ser revisadas anualmente ou em prazo inferior, sempre que solicitado pelo órgão regulador, em casos de alteração de legislação aplicável, ou ainda, se houver alteração no modelo de negócios, previamente validado pelo Compliance.

A aprovação desta Política e posteriores atualizações deverão ser realizadas pelo Comitê Executivo, com aprovação registrada em ata assinada.