



H Σ M Σ R A

**PROCEDIMENTOS E REGRAS DE ATUAÇÃO DA  
OUVIDORIA**



# PROCEDIMENTOS E REGRAS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Versão: 2024.1  
Início Vigência: 28.06.2024  
Próxima Revisão: 28.06.2026  
Classificação: Interna

## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	2
<b>Objetivo</b> .....	2
<b>Funcionamento</b> .....	2
<b>Atuação</b> .....	2
<b>Canais de comunicação</b> .....	3
<b>Procedimentos da Ouvidoria</b> .....	3
<b>Obrigações do Ouvidor</b> .....	4
<b>Disposições gerais</b> .....	5
<b>Controle de Versão e Aprovação</b> .....	6

## **Apresentação**

A Hemera DTVM, em atendimento ao disposto na Resolução nº 4.860/20, do Banco Central do Brasil, institui os Procedimentos e Regras de Atuação da Ouvidoria.

Visando assegurar a estrita observância das disposições legais e regulamentares quanto aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria foi instituída com o objetivo de atender de forma ágil, imparcial, efetiva e independente as demandas de seus clientes e usuários de seus produtos e serviços.

Os procedimentos e regras aqui previstos têm como objeto definir o componente organizacional da Ouvidoria da HEMERA DTVM, bem como apoiar as áreas internas da Instituição quanto ao uso correto, procedimentos e atribuições deste departamento da Instituição.

## **Objetivo**

A Ouvidoria da HEMERA DTVM, na condição de ser agente de participação no aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Instituição, com reflexo na qualidade dos serviços prestados, tem como objetivo atuar como canal de comunicação entre a HEMERA DTVM e seus clientes e usuários de seus produtos e serviços inclusive, e principalmente, na mediação de conflitos, cabendo à Ouvidoria prestar o atendimento de última instância às demandas do público que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, assim entendido o atendimento habitual feito pelas áreas de negócio.

Assim, a Ouvidoria irá receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de seus clientes e usuários sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário, sempre atuando com probidade, ética, boa-fé, respeito, transparência, imparcialidade e responsabilidade social.

## **Funcionamento**

A Ouvidoria atuará em instância recursal na mediação de conflitos entre a Instituição e seus clientes e usuários, ou seja, a Ouvidoria deverá ser acionada pelos clientes e usuários da Instituição após estes registrarem sua demanda nos canais de atendimento primário.

## **Atuação**

A Ouvidoria atuará observando as seguintes regras de conduta:

- ✓ Exercer suas atividades com probidade, ética, boa-fé, respeito, transparência, imparcialidade e responsabilidade social;
- ✓ Eliminar formalidades e exigências desproporcionais para apresentação das demandas, assegurando a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- ✓ Utilizar linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e grau de compreensão dos clientes e usuários da Instituição;
- ✓ Uniformizar os procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados e de fácil compreensão para as demandas mais comuns; e
- ✓ Propor melhorias por meio das reclamações e sugestões recebidas.

### **Canais de comunicação**

A Ouvidoria disponibilizará os seguintes canais de atendimento aos clientes e usuários da Instituição:

- ✓ Telefone  
0800 326 0953 Atendimento em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h
- ✓ Comunicação eletrônica  
Formulário eletrônico disponível no site da Instituição [www.hemeradtvm.com.br](http://www.hemeradtvm.com.br)
- ✓ Correspondência  
Avenida Água Verde, 1413, 8º andar, Condomínio Podolan  
Água Verde – Curitiba/PR – 80620-200
- ✓ E-mail: [ouvidoria@hemeradtvm.com.br](mailto:ouvidoria@hemeradtvm.com.br)

### **Procedimentos da Ouvidoria**

A Ouvidoria prestará atendimento aos clientes e usuários da Instituição em dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 9h às 17h, com atendimento contínuo e gratuito, obedecendo aos seguintes critérios:

- ✓ Interagir com todas as áreas da Instituição para conhecimento e adoção das providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o autor da demanda seja respondido nos prazos estabelecidos;
- ✓ Desenvolver estatísticas e relatórios sobre as demandas para subsidiar a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com a finalidade de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários; e
- ✓ Atuar na mediação de conflitos entre a Instituição e seus clientes e usuários, podendo ser estabelecida, pela Instituição, alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos e/ou a realização de acordos.

A cada registro de demanda no canal de Ouvidoria, o autor da demanda receberá um número de protocolo para fins de identificação de seu atendimento.

As demandas serão respondidas em até 10 (dez) dias úteis contados do seu recebimento, sendo que, na impossibilidade de resposta no prazo estabelecido, a Ouvidoria deverá, ainda dentro deste prazo, justificando o descumprimento do prazo, comunicar o autor da demanda das providências já adotadas, informando o novo prazo para resposta.

Eventuais demandas recebidas pela Ouvidoria, e que não sejam de sua competência, serão encaminhadas às áreas competentes para conhecimento e adoção das providências cabíveis.

### **Obrigações do Ouvidor**

O Ouvidor deve elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da HEMERA DTVM, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho de cada ano relatório quantitativo e qualitativo, sendo que estes deverão se manifestar sobre a qualidade e adequação da estrutura, sistemas e procedimentos da Ouvidoria, bem como quanto ao cumprimento dos demais requisitos estabelecidos na Resolução n. 4.860/20, do Banco Central do Brasil.

O Ouvidor deve, ainda, propor aos órgãos de administração, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e/ou rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

### **Disposições gerais**

As informações sobre as demandas e providências adotadas, bem como os relatórios da Ouvidoria permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da Instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos.

É obrigação das pessoas vinculadas a fiel observância e cumprimento dos procedimentos e regras aqui dispostos. O seu descumprimento é passível de aplicação de medidas disciplinares, nos termos do Código de Ética e Conduta.

Este manual foi elaborado e aprovado pela Diretoria de Ouvidoria da HEMERA DTVM, e estará disponível para consulta no site da Instituição ([www.hemeradtvm.com.br](http://www.hemeradtvm.com.br)), sendo vedada a sua reprodução, total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio.

### Controle de Versão e Aprovação

Esta Política será atualizada a cada 24 (vinte e quatro) meses, ou tempestivamente, sempre que houver alterações. As atualizações devem seguir fluxo de revisão e aprovação, conforme abaixo:

Versão	Elaboração	Revisão	Motivo	Aprovação	Data de Publicação
2021.1	Carlos B. Genova Compliance	Sylvio Depiné Compliance	Criação	Diretoria de Compliance e Ouvidoria	15/01/2021
2023.1	Christiane Bitterncout Ouvidoria	Carlos B. Genov Compliance	Revisão periódica	Diretoria de Compliance e Ouvidoria	15/03/2023
2024.1	Christiane Bitterncout Ouvidoria	Guilherme Abelhado Compliance	Revisão periódica	Diretoria de Compliance e Ouvidoria	28/06/2024

**Líder de Ouvidoria (Ouvidor):**

*CPSB/ATI*

---

**Líder de Compliance:**

---

**Diretor Responsável:**

---