



# Relatório Semestral de Ouvidoria 1º semestre de 2025



## ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A HEMERA DTVM.....	4
3. OUVIDORIA.....	5
3.1 Estrutura da Ouvidoria.....	6
3.2 Canais de atendimento da Ouvidoria.....	6
4. DEMANDAS .....	7

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

## 1º Semestre de 2025

### 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao contido na resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a HEMERA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., presta informações mediante ao presente relatório da Ouvidoria relativa à atuação no 1º semestre de 2025, ficando disponível à apreciação quando solicitado, inclusive para o Banco Central e no site [Hemeradtvm.com.br](http://Hemeradtvm.com.br).

## 2. A HEMERA DTVM

A HEMERA DTVM, é uma instituição financeira independente especializada em serviços para o mercado de capitais autorizada pelo Banco Central em março de 2021.

Suas habilitações junto a CVM e adesão aos códigos ANBIMA, referem-se aos serviços de Administração, Custodia e Escrituração de fundos e investimentos (nove/21). Com posicionamento em fundos estruturados, a HEMERA se destaca no segmento de securitização de recebíveis (FIDC's).

### 3 . OUVIDORIA

A Ouvidoria da HEMERA DTVM é responsável pelo atendimento de última instância às demandas que não tiverem sido solucionadas no atendimento primário, atuando como canal de comunicação entre a empresa e seus clientes e garantindo a integração entre as áreas.

A Ouvidora nomeada pela HEMERA DTVM é a Sra. Christiane Pinheiro Bittencourt, desde setembro de 2021, com certificação FBB200 Ouvidoria, conforme resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

### 3.1 Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria da HEMERA DTVM presta informações ao diretor de Ouvidoria e faz os atendimentos e controle das demandas conforme estabelecido no Manual Operacional de Ouvidoria.

- ✓ Recepciona a manifestação via canal de atendimento;
- ✓ Registra (controle) – fornece protocolo;
- ✓ Presta esclarecimentos e da ciência acerca do andamento e providências;
- ✓ Trata e providência a resposta formal ao demandante;
- ✓ Avaliação da demanda detecção e proposição de melhoria.

### 3.2 Canais de Atendimento da Ouvidoria

Telefone – 0800 326 0953

E-mail – [ouvidoria@hemeradtvm.com.br](mailto:ouvidoria@hemeradtvm.com.br)

Site - <https://hemeradtvm.com.br>

Correspondência – Avenida Água Verde, 1413, 8º andar, Água Verde, Curitiba/PR, CEP 80620-200.

Av. Água Verde, 1413 - Sala 801, 802 e 601 | Curitiba - CEP: 80620-200 | Tel. +55 (41) 3122-7300 | e-mail: [atendimento@hemeradtvm.com.br](mailto:atendimento@hemeradtvm.com.br) | Ouvidoria: Tel. 0800 326 0953 /

[ouvidoria@hemeradtvm.com.br](mailto:ouvidoria@hemeradtvm.com.br)

[hemeradtvm.com.br](https://hemeradtvm.com.br)

## 4. DEMANDAS

No 1º semestre de 2025 a Ouvidoria não recebeu demandas. Nos mantemos à disposição para eventuais dúvidas.

Curitiba, 30 de junho de 2025.



Av. Água Verde, 1413 - Sala 801, 802 e 602 | Curitiba - CEP: 80620-200 | Tel. +55 (41) 3122-7300 | e-mail: [atendimento@hemeradtvm.com.br](mailto:atendimento@hemeradtvm.com.br) | Ouvidoria: Tel. 0800 326 0953 / [ouvidoria@hemeradtvm.com.br](mailto:ouvidoria@hemeradtvm.com.br)  
h e m e r a d t v m . c o m . b r