

OSLO Capital DTVM S.A.



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA**

Segundo Semestre de 2024

I. Introdução

Em cumprimento ao disposto na Resolução CMN Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2024.

Afirmamos que os trabalhos da Ouvidoria da OSLO Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("OSLO Capital DTVM") estão satisfatórios de acordo com a nossa estrutura organizacional e devidamente certificada pela FEBRABAN, colocando a todos os clientes o telefone 0800-941-7880 e o email ouvidoria@oslodtvm.com à disposição para qualquer consulta ou reclamação e eventuais dúvidas se necessário para o bom desempenho de relacionamento entre Cliente e Distribuidora através do nosso site na Internet.

O Ouvidor está apto a exercer suas atividades através do exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Durante o período sob análise de 01/07/24 à 31/12/24 houve 07 (sete) registros de clientes.

Asseguramos que a estrutura desenvolvida é adequada, considerando os equipamentos, às instalações e rotinas internas para responder eventuais solicitações procedentes e reclamações, dentro do prazo legal supracitado, respeitando as exigências legais e regulamentares.

II. Aspectos Quantitativos

O componente de Ouvidoria da OSLO Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("OSLO Capital DTVM") foi implantado em 1º de janeiro de 2012.

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2024, foram registradas 07 (sete) reclamações pelos canais disponíveis: canais telefônicos, e-mail e reclamações por canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme demonstrado abaixo:

Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Carta Circular 3.298/08 – Temas	0	0	0	0	0	0	0
E-mails para Ouvidoria	6	2	4	0	0	0	0
Contato telefônico para Ouvidoria	1	1	0	0	0	0	0
RDR (Bacen)	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	3	4	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	-	-	5	-	-	-	-

Legenda:

I: improcedente

PS: procedente solucionada

PNS: precedente não solucionada

II. Aspectos Qualitativos

A dotação do componente de Ouvidoria desta instituição levou em conta que a previsão de demanda de solicitações de clientes da OSLO Capital DTVM seja pequena, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se que a Ouvidoria contasse com uma estrutura em que as manifestações recebidas dos clientes fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito.

Neste contexto, a OSLO Capital DTVM mantém os canais de comunicação para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Cabe à Ouvidoria desta instituição:

- (i) Receber as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços oferecidos pela OSLO Capital DTVM;
- (ii) Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- (iii) Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e informar, por e-mail ou telefone, aos clientes, a solução encontrada antes do prazo legal para o fechamento do registro;
- (iv) Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços, a partir das manifestações dos clientes.

Para desempenhar tais atividades, a OSLO Capital DTVM mantém a sua Ouvidoria com as seguintes características:

- (i) Está localizada na Sede da Instituição à Rua Dr. Eduardo de Souza Aranha, nº 153, 4º andar, CEP 04543-120, São Paulo/SP;
- (ii) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- (iii) É composta pelo Ouvidor, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- (iv) Nas ausências ou impedimentos da Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Bruno Gomes Dias da Motta;
- (v) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

Os canais de comunicação estão amplamente divulgados no site da instituição (0800-941-7880 | ouvidoria@oslodtvm.com).

São Paulo, 25 de fevereiro de 2025.

Bruno Motta

Assinado digitalmente na ZapSign por
Bruno Motta
Data: 26/02/2025 13:29:27 (UTC-03:00)

Juliana Silva Pastore

Assinado digitalmente na ZapSign por
Juliana Silva Pastore
Data: 26/02/2025 15:10:36 (UTC-03:00)

Bruno Gomes Dias da Motta
Diretor Responsável

Juliana Silva Pastore
Ouvidora

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)

Última atualização em 26 Fevereiro 2025, 15:10:37

Status: Assinado

Documento: Relatório Semestral De Ouvidoria_Segundo Semestre 2024.Pdf

Número: 031d6bc1-d32a-468a-86bb-a99225b5d9dd

Data da criação: 25 Fevereiro 2025, 15:12:01

Hash do documento original (SHA256): fc17de81b00a382bf4dc367c9d69b1312abfa13b62aa579a60536d14ba41c82c



Assinaturas

2 de 2 Assinaturas

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>BRUNO MOTTA</p> <p>Data e hora da assinatura: 26 Fevereiro 2025, 13:29:27 Token: 53754805-b85f-4b9a-8af9-ac558f15029c</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Bruno Motta</i></p> <p>Bruno Motta</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5521972311584 E-mail: bmotta@oslodtvm.com Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>IP: 189.99.102.60 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/133.0.0.0 Safari/537.36</p>

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p>JULIANA SILVA PASTORE</p> <p>Data e hora da assinatura: 26 Fevereiro 2025, 15:10:36 Token: bb0092a9-8adf-44bd-92d8-02315eb1f5a7</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Juliana Silva Pastore</i></p> <p>Juliana Silva Pastore</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5512981277428 E-mail: jpastore@oslodtvm.com Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>Localização aproximada: -23.232512, -45.914522 IP: 201.75.169.85 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/133.0.0.0 Safari/537.36</p>

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 031d6bc1-d32a-468a-86bb-a99225b5d9dd, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br

ZapSign 031d6bc1-d32a-468a-86bb-a99225b5d9dd. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.