

# Relatório Ouvidoria

---

2º Semestre 2025



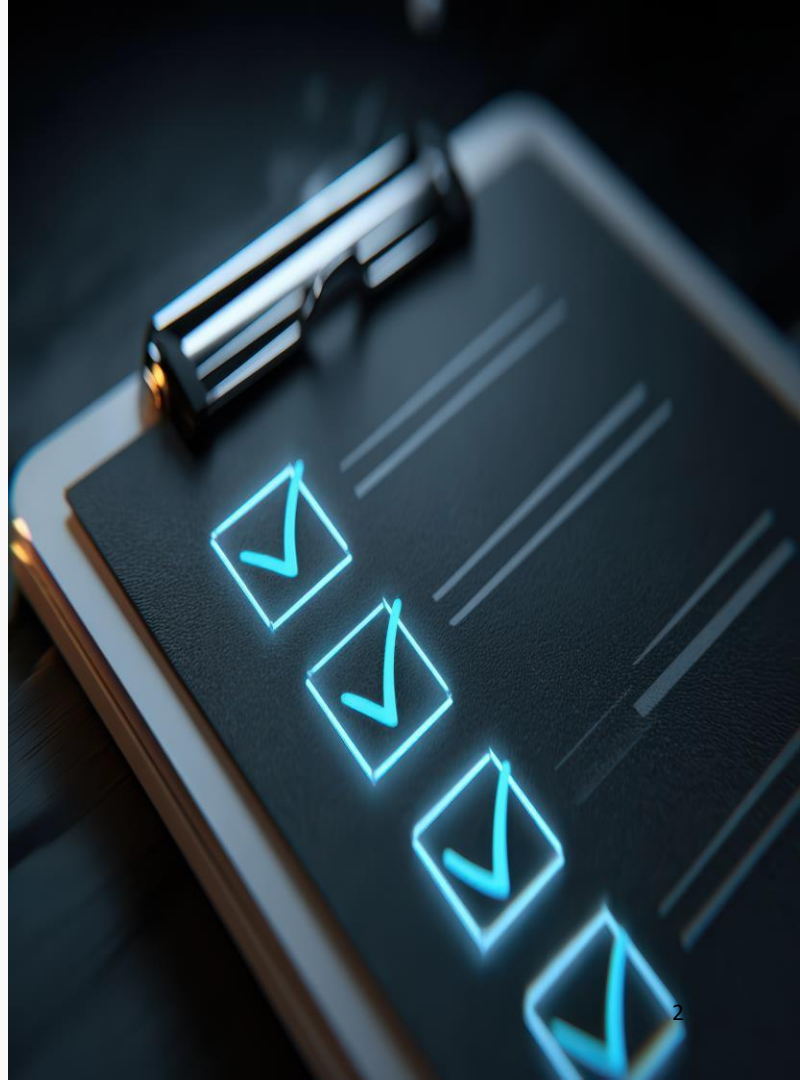
Em cumprimento à Resolução do Banco Central do Brasil nº 4.860/2020 e à Resolução da Comissão de Valores Mobiliários nº 43/2021.

## Sobre este Relatório

Apresentamos a atuação da Ouvidoria Azumi no 2º semestre de 2025, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a excelência institucional.

### Transparência & Conformidade

Este relatório foi elaborado em atendimento às determinações da Resolução BCB nº 4.860/2020 e da Resolução CVM nº 43/2021, demonstrando nossa aderência integral aos marcos regulatórios do setor financeiro.



## Nosso Relatório

Apresentamos nosso relatório em duas partes::

### → Aspectos Quantitativos:

Retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc

### → Aspectos Qualitativos:

contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.



# I – Aspectos Quantitativos

Relativamente ao período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025, constaram 10 (Dez) reclamações e/ou solicitações de informações.

Canal de Contato	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Ouvidoria	9	2	3		4		
RDR Bacen	1		1				
SAC CVM	0						
Prazo Médio para Solução (dias)	10	-	-	-	-	-	-

Legenda: I = Improcedente | PS = Procedente Solucionada | PNS = Procedente Não Solucionada registros internos da Azumi DTVM

## Eficiência e Agilidade Resolutiva

Nossa agilidade na resolução de demandas reflete a maturidade de nossos processos internos e o respeito incondicional ao tempo do investidor.

**Prazo Médio para Solução: 10 dias úteis**



## II – Aspectos Qualitativos

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram análise criteriosa, de forma isenta e imparcial. A instituição está comprometida com o desenvolvimento da missão e objetivos da Ouvidoria.

"Compromisso com a verdade e a equidade em cada interação."

### Análise Qualitativa E Isenção Técnica

- **Escrutínio Técnico:** Todas as demandas passam por uma análise criteriosa, isenta e imparcial, garantindo a justiça em cada resolução.
- **Mediação de Conflitos:** Atuamos como facilitadores, assegurando a estrita observância das normas legais e dos direitos do consumidor.



# Melhoria Contínua E Gestão De Riscos

## → **Mitigação de Riscos Operacionais:**

Desenvolvimento de subsídios técnicos que auxiliam na identificação e mitigação de riscos operacionais e de atendimento, fortalecendo a segurança institucional.

## → **Aperfeiçoamento de Processos**

Utilização das manifestações como ferramenta estratégica para o aperfeiçoamento constante dos produtos, serviços e sistemas da Azumi DTVM.



# Governança e Liderança Executiva

## Estrutura de Reporte

A Ouvidoria Azumi possui autonomia total e reporta-se diretamente à alta administração, garantindo isenção e agilidade na mediação de demandas.

## Diretoria Responsável

**Saul Barroso**

Diretor Responsável pela Ouvidoria

*O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado quanto à edição de novos normativos do setor financeiro.*





## Canais de Acesso e Divulgação

### Atendimento Direto

Telefone

**0800-272-1000**

E-mail

**[ouvidoria@azumidtv.com.br](mailto:ouvidoria@azumidtv.com.br)**

A Azumi DTVM divulga o canal de Ouvidoria em seu site oficial e em todos os materiais entregues aos clientes, garantindo o pleno acesso à informação e transparência institucional.



## Compromisso Ético

Reiteramos nosso compromisso inabalável com a **ética**, a **transparência** e a busca incessante pela excelência em cada interação com nossos investidores e clientes.

A Ouvidoria Azumi mantém-se como pilar estratégico na escuta qualificada, na mediação imparcial e na promoção contínua de melhorias que elevam a experiência e a segurança de todos que confiam em nossos serviços.

São Paulo, 31 de dezembro de 2025

Azumi DTVM Ltda.

