



RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO 1º (PRIMEIRO) SEMESTRE DE 2025

Data de elaboração: 10/07/2025

1. Introdução

O presente "Relatório de Ouvidoria do 1º (primeiro) semestre de 2025" ("Relatório") tem por objetivo atender a demanda regulatória da **Mérito Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda**, instituição financeira inscrita no CNPJ sob o nº 41.592.532/0001-42, com sede na Rua Funchal, nº 418, 21º andar, Vila Olímpia, São Paulo, SP, CEP 04551-060, autorizada pela CVM a prestar os serviços de administração de valores mobiliários conforme Ato Declaratório nº 19.203, de 26.10.2021 ("Mérito DTVM").

O Relatório visa garantir a transparência, contendo informações quantitativas e qualitativas referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no período compreendido entre 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, em conformidade com o disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, Resolução CVM nº 43 de 17 de agosto de 2021, e demais normativas aplicáveis, expedidas pelas entidades reguladoras e autorreguladoras do mercado de capitais brasileiro.

2. Estrutura e Atribuições

A Ouvidoria da Mérito DTVM tem como responsabilidade prestar atendimento de segunda/última instância às demandas dos clientes e usuários de seus produtos e serviços, que não tiverem sido solucionadas pelos canais de atendimento primário da Mérito DTVM, atuando como um canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive para a mediação de conflitos.

A Ouvidoria atua com absoluta imparcialidade nos atendimentos, análises e registros das manifestações recebidas. Os atendimentos são realizados de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 18h, com intervalo das 12h às 13h, através do telefone 0800-672-1100 (ligação gratuita) ou e-mail <ouvidoria@meritodtvm.com.br>. Estes canais de atendimento são divulgados aos clientes e ao público em geral especialmente por meio do site da Mérito DTVM.

A Ouvidoria da Mérito DTVM é composta por um(a) Diretor(a) responsável e um(a) Ouvidor(a), ambos devidamente designados perante o Banco Central do Brasil, que contam com o suporte das demais áreas de controles independentes da Mérito DTVM.

O(A) Diretor(a) responsável pela Ouvidoria é o(a) Sr(a). Alexandre Guilger Despontin e o(a) Ouvidor(a) designado(a) e devidamente certificado(a) para o exercício desta atividade é a Sra. Janis Rodrigues da Silva.

3. Classificação das Demandas

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas como:

(a) Procedentes: Manifestações de clientes ou usuários de produtos e/ou serviços da Mérito DTVM que, após a análise da Ouvidoria, são consideradas válidas (i) por se tratarem de assuntos de competência da Ouvidoria; e (ii) cuja reclamação ou solicitação possua fundamento para a caracterização de falha nos produtos, serviços ou procedimentos da Mérito DTVM.

(b) Improcedentes: Manifestações de clientes ou usuários de produtos e/ou serviços da Mérito DTVM que, após a análise da Ouvidoria, são consideradas inválidas (i) por não se tratarem de assuntos de competência da Ouvidoria, incluindo, aqui, os casos em que o manifestante não recorreu previamente ao canal de atendimento primário da Mérito DTVM; ou (ii) cuja reclamação ou solicitação não possua fundamento para a caracterização de falha nos produtos, serviços ou procedimentos da Mérito DTVM; ou (iii) quando o manifestante não é cliente ou usuários de produtos e/ou serviços da Mérito DTVM.

4. Volumetria

Este Relatório apresenta os dados referentes à totalidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Mérito DTVM no 1º (primeiro) semestre de 2025, contemplando, inclusive, os casos em que o manifestante acionou a Ouvidoria diretamente, se antes recorrer ao canal de atendimento primário da Mérito DTVM.

4.1. Dados Gerais

- **Total de Registros:** 09
- **Canal de Recebimento:** Todas as 09 manifestações foram recebidas via e-mail (ouvidoria@meritodtvm.com.br)

5. Análise das Manifestações

Após análise detalhada e investigação interna de cada um dos registros, todos os 09 casos foram classificados como **improcedentes**. Isso significa, dentre outros, que em nenhuma das manifestações foram identificadas falhas nos produtos, serviços ou procedimentos da Mérito DTVM que justificassem as reclamações ou solicitações encaminhadas à Ouvidoria. As improcedências foram devidamente justificadas e comunicadas aos manifestantes.

6. Registros

Mês/2025	Total	Canal	Classificação
Janeiro	0	n/a	n/a
Fevereiro	0	n/a	n/a
Março	3	ouvidoria@meritodtvm.com.br	Improcedente
Abril	5	ouvidoria@meritodtvm.com.br	Improcedente
Maio	1	ouvidoria@meritodtvm.com.br	Improcedente
Junho	0	n/a	n/a

Prazo médio de atendimento: 07 dias úteis.

7. Considerações Finais

Conclui-se que os trabalhos da Ouvidoria no 1º (primeiro) semestre de 2025 foram eficazes, não tendo sido identificadas deficiências no exercício de suas atividades, de modo que a estrutura acima detalhada se mostrou adequada e apta para gerir as demandas deste departamento em conformidade com a regulamentação aplicável.