

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

## 1º SEMESTRE DE 2021

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS .....	3
2. SEÇÃO QUALITATIVA.....	3
2.1 Estrutura da Ouvidoria .....	3
2.2 Canais de atendimento para a Ouvidoria .....	4
2.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição.....	4
3. SEÇÃO QUANTITATIVA.....	4
3.1 Demandas do Período .....	4

## 1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 (“Resolução 4.860/20”), demais normas complementares, bem como a Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, apresentamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2021.

O componente de Ouvidoria da Hedge Investments Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“Hedge DTVM”), foi implantado no primeiro semestre de 2019.

## 2. SEÇÃO QUALITATIVA

A Ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da instituição. Atua como o canal de comunicação entre a Hedge DTVM e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares.

O Ouvidor responsável da Hedge DTVM é Sr. Paulo Renato Castilho de Castro, desde maio de 2020, o qual é devidamente certificado nos termos da Resolução 4.860/20.

### 2.1 Estrutura da Ouvidoria

A estrutura é composta por um Ouvidor que reporta diretamente ao Diretor de Ouvidoria, e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Atendimento/recebimento via 0800, RDR - Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, e-mails, cartas e outros meios;
- b) Registro no sistema da Ouvidoria, gerando número de protocolo;
- c) Trâmites internos - contato com as áreas que têm ligação com a demanda;
- d) Envio da resposta formal e conclusiva para o cliente; e
- e) Avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura do componente organizacional instalada tem sido suficiente para atender as demandas.

Nos termos da regulamentação em vigor, o Ouvidor responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria obteve certificação profissional em Ouvidoria pela OMD – Soluções para Ouvidoria, atendendo todas as exigências da Resolução CMN 4.860/20.

## 2.2 Canais de atendimento para a Ouvidoria

- Canal telefônico: 0800 761 6146 (ligação gratuita);
- E-mail: [ouvidoria@hedgeinvest.com.br](mailto:ouvidoria@hedgeinvest.com.br)

Relativamente à divulgação da Ouvidoria cabe registrar que o número de telefone foi devidamente inserido no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e é divulgado nos relatórios dos fundos administrados pela instituição e no website [www.hedgeinvest.com.br](http://www.hedgeinvest.com.br).

## 2.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição.

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período.

Ressaltamos que o presente Relatório é enviado por e-mail, antes mesmo da sua publicação, aos Diretores da Hedge DTVM, e posteriormente compartilhado com a auditoria interna da Hedge DTVM e no website da instituição.

# 3. SEÇÃO QUANTITATIVA

## 3.1 Demandas do Período

No 1º semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu alguns contatos por e-mail e telefone, com pedidos de informações sobre os fundos, seus rendimentos ou sua tributação, que não haviam sido solicitados por meio do canal primário de atendimento e que, portanto, não eram pertinentes à Ouvidoria.

De qualquer maneira, e sem prejuízo na qualidade do atendimento prestado, todas as solicitações foram devidamente recepcionadas, direcionadas às áreas competentes e respondidas dentro do prazo legal de 10 dias úteis.

São Paulo, 1º de julho de 2021.