



CVM comunica o início da verificação de conformidade dos **Relatórios de Ouvidoria**

Ofício-Circular nº 1/2025/CVM/SOI



A Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis (SOI) iniciará, no segundo semestre de 2025, a verificação de conformidade dos relatórios de ouvidoria. O objetivo é garantir que determinados participantes do mercado disponham de um canal adequado para recepção de reclamações, endereçamento de dúvidas e busca de soluções para eventuais conflitos.



A verificação será realizada semestralmente, com base em metodologia e critérios objetivos pré-definidos pela área técnica. A SOI selecionará uma amostra para supervisão, dentre as ouvidorias dos participantes do mercado de capitais, os quais serão notificados por ofício e deverão encaminhar o relatório semestral, nos termos do artigo 12, Anexo A, da Resolução CVM 43. A primeira análise terá como referência o relatório referente ao 1º semestre de 2025.





A obrigação de dispor de ouvidoria e divulgar seus canais de atendimento aplica-se às instituições habilitadas a atuar como integrantes do sistema de distribuição; aos prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários; aos agentes emissores de certificados; e aos prestadores de serviços de ações escriturais. A divulgação deve ocorrer de forma visível ao público nas dependências das instituições, em seus sites na internet e em documentos destinados aos clientes, como extratos, contratos, materiais publicitários e comprovantes.





Estão dispensadas dessa obrigação as entidades administradoras de mercados organizados e as entidades de compensação e liquidação. Além disso, as instituições que têm como clientes, exclusivamente, empregados e pessoas vinculadas à própria instituição ou ao seu grupo econômico, ou, ainda, investidores qualificados, não precisam instituir ouvidoria.



É importante destacar que o papel do ouvidor vai além da resolução de demandas individuais. Também envolve colaborar para a adoção de medidas que previnam a repetição de falhas operacionais e de atendimento, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados e evitando que questões recorrentes sejam encaminhadas, desnecessariamente, aos órgãos e entidades de proteção ao investidor.





FIQUE ATENTO ÀS ATUALIZAÇÕES REGULATÓRIAS DA CVM E FORTALEÇA SUA ATUAÇÃO NO MERCADO DE CAPITAIS.

Manter a ouvidoria em conformidade não é apenas uma exigência, é um passo essencial para transparência, confiança e prevenção de riscos reputacionais.

