



### COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Rua Sete de Setembro, 111/2-5º e 23-34º Andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20050-901 – Brasil - Tel.: (21) 3554-8686  
Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º Andares, Bela Vista, São Paulo/ SP – CEP: 01333-010 – Brasil - Tel.: (11) 2146-2000  
SCN Q.02 – Bl. A – Ed. Corporate Financial Center, S.404/4º Andar, Brasília/DF – CEP: 70712-900 – Brasil -Tel.: (61) 3327-2030/2031  
www.cvm.gov.br

Ofício-Circular nº 1/2025/CVM/SOI

São Paulo, *na data da assinatura digital.*

Aos responsáveis pelas Ouvidorias no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários.

Assunto: **Verificação dos Relatórios de Ouvidoria previstos na Resolução CVM 43/2022.**

Senhores(as),

1. Este Ofício-Circular tem como objetivo informar que, a partir do 2º semestre de 2025, a Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis (SOI) iniciará a verificação de conformidade dos Relatórios de Ouvidoria ("Relatórios" ou "Relatório") quanto às obrigações previstas na Resolução CVM 43 ("RCVM 43")[\[1\]](#).
2. Para tanto, semestralmente, dentre as Ouvidorias dos participantes do mercado de capitais ("Ouvidorias") será selecionada uma amostra para supervisão, com base em metodologia e critérios objetivos pré-definidos pela SOI. As Ouvidorias selecionadas serão notificadas via ofício, devendo encaminhar o relatório semestral de que trata o art. 12, na forma do Anexo A, da RCVM 43. A primeira verificação terá como referência o relatório do 1º semestre de 2025.
3. Destaca-se que o Relatório deverá ser encaminhado em formato PDF pesquisável, DOC ou formato equivalente. Adicionalmente, as estatísticas e bases de dados utilizados para sua confecção deverão ser enviados em formato XLS, TXT, CSV ou equivalente, acompanhados da descrição dos campos.
4. Recomenda-se, ainda, a leitura complementar do Ofício-Circular nº 1/2020-CVM/SMI-SOI, que presta orientações aos intermediários a respeito do tratamento das reclamações de seus clientes, a partir da experiência dos serviços de orientação ao cidadão e supervisão de intermediários da CVM.
5. Em caso de dúvidas referentes a este Ofício-Circular, a SOI pode ser

contatada pelo e-mail [goi@cvm.gov.br](mailto:goi@cvm.gov.br).

---

[1] A Resolução CVM 43 visa fortalecer a transparência, a governança e a proteção dos investidores no mercado de valores mobiliários, por meio da regulamentação das atividades de ouvidoria das instituições supervisionadas. Com isso, busca-se assegurar que os participantes do mercado tenham um canal adequado para recepcionar reclamações, esclarecer dúvidas e buscar soluções para eventuais conflitos.

Atenciosamente,

NATHALIE VIDUAL

(SOI) Superintendente de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis

GILSON NASCIMENTO MAIA

Assessor da SOI

ROGÉRIO VICENTIN FERRAZ DE OLIVEIRA

Gerente de Atendimento e Orientação aos Investidores (GOI)



Documento assinado eletronicamente por **Nathalie de Andrade Araujo Matoso Vidual, Superintendente**, em 02/06/2025, às 09:04, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Gilson Nascimento Maia, Inspetor Federal do Mercado de Capitais**, em 02/06/2025, às 09:06, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Vicentin Ferraz de Oliveira, Gerente**, em 02/06/2025, às 09:20, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **2324262** e o código CRC **D4F0D558**.

*This document's authenticity can be verified by accessing [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), and typing the "Código Verificador" **2324262** and the "Código CRC" **D4F0D558**.*

---

**Referência:** Processo nº 19957.004545/2025-81

Documento SEI nº 2324262