

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria tem como objetivo estabelecer, orientar e padronizar os procedimentos relativos à Ouvidoria da LASTRO DTVM, definindo suas atribuições, princípios, responsabilidades, fluxos de tratamento de demandas e mecanismos de controle, em conformidade com a Resolução BCB nº 4.860/2020 e a Resolução CVM nº 43, assegurando transparência, efetividade e proteção aos direitos dos clientes e investidores.

2. INTRODUÇÃO**2.1. Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria**

A LASTRO DTVM, com respaldo legal no artigo 5º, inciso II, alínea "b", da Resolução nº 4.860 de 2020, e no artigo 4º da Resolução CVM 43, adota o Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria em parceria com a ABRACAM (Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio), comprometendo-se a garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política.

2.2. ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria da LASTRO DTVM, em conformidade com sua Política de Ouvidoria e o Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria da ABRACAM:

a) Recepção e Tratamento de Demandas

Receber, registrar, analisar, instruir e responder às consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias formuladas pelos clientes, relacionadas às atividades desenvolvidas pela LASTRO DTVM, após o esgotamento dos canais de atendimento primários.

b) Prestação de Esclarecimentos

Fornecer informações claras e tempestivas aos clientes quanto ao andamento das demandas, assegurando respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares.

c) Atuação Colaborativa e Preventiva

Atuar de forma integrada com todas as áreas da LASTRO DTVM, com foco na prevenção de falhas, mediação de conflitos e melhoria contínua dos processos.

d) Produção de Relatórios e Monitoramento

Elaborar relatórios estatísticos e gerenciais destinados a identificar oportunidades de melhoria e contribuir para a adoção de medidas que reduzam falhas operacionais e aprimorem o atendimento, reforçando os controles internos e a qualidade dos serviços prestados pela LASTRO DTVM em suas diversas áreas de atuação.

e) Comunicação com a Diretoria

Manter a Diretoria informada sobre deficiências, riscos relevantes e resultados das ações adotadas, em linha com as boas práticas de governança e controles internos.

2.3. PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria é pautada pelos princípios da imparcialidade, independência, impessoalidade, ética, transparência, confidencialidade e responsabilidade, assegurando o tratamento equânime e respeitoso às demandas recebidas.

3. OCORRÊNCIAS E TRATAMENTO DAS DEMANDAS

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem conter informações suficientes para sua adequada análise, incluindo identificação do demandante e meio de contato.

Após o recebimento da demanda por meio do Sistema de Compartilhamento da ABRACAM, a LASTRO procederá à classificação, análise e tratamento da ocorrência, considerando a natureza da manifestação, o impacto potencial e o perfil do cliente.

O prazo para resposta conclusiva será de até dez dias úteis, contados do recebimento da denúncia, admitida uma única prorrogação, por igual período, mediante justificativa formal, observados os limites regulamentares aplicáveis.

3.1. REGISTRO E CONTROLE

A LASTRO DTVM manterá registro e controle detalhado das demandas recebidas pela Ouvidoria, incluindo:

- O histórico dos atendimentos, as informações utilizadas nas análises e as providências adotadas;
- O acompanhamento dos prazos para respostas;
- A conservação dessas informações por um período mínimo de cinco (05) anos, contados a partir da data de protocolização da ocorrência.

4. OBRIGAÇÕES NO ÂMBITO DO SISTEMA DE COMPARTILHAMENTO

Compete à LASTRO DTVM e à ABRACAM, no âmbito do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria:

- assegurar ampla divulgação da Ouvidoria, suas atribuições e formas de acesso;
- garantir acesso gratuito aos serviços da Ouvidoria;
- divulgar, de forma semestral, informações sobre as atividades da Ouvidoria, conforme diretrizes do Banco Central do Brasil e da CVM;
- manter atualizados os canais de contato e os sistemas de registro e controle das demandas.

As demandas de investidores recebidas por meio do SAC-CVM serão automaticamente encaminhadas ao Diretor Responsável, devidamente cadastrado na CVM, para adoção das

providências cabíveis. Um e-mail de alerta será enviado, informando sobre a nova demanda a ser respondida e contendo as instruções operacionais necessárias para acesso e utilização do sistema correspondente.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

A LASTRO DTVM designará, perante o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Ouvidor responsável, sendo este o mesmo indicado pela ABRACAM no âmbito do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria. Além disso, será designado o Diretor Responsável pela Ouvidoria, que poderá acumular outras funções dentro da estrutura organizacional da instituição, desde que compatíveis com as disposições normativas aplicáveis.

6. VIGÊNCIA, REVOGAÇÃO E CICLOS DE REVISÕES

Esta política tem vigência de 1 (um) ano e deve ser revisada anualmente ou em prazo inferior, se houver alguma alteração nas leis e regulamentos aplicáveis ou alteração das práticas da LASTRO DTVM, que justifiquem a atualização desta política.

EVENTO	DATA DE APROVAÇÃO	DIRETORIA
Implementação	28/02/2020	DIRETORIA EXECUTIVA
1ª revisão	10/06/2021	DIRETORIA EXECUTIVA
2ª revisão	10/10/2022	DIRETORIA EXECUTIVA
3ª Revisão	03/12/2024	DIRETORIA EXECUTIVA
4ª Revisão	23/01/2026	DIRETORIA EXECUTIVA