



## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

Base legal:

*Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020*  
*Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.*

Diretor responsável:

Rai de Carvalho

Data-base:

30 de junho de 2025



## 1. OBJETIVO

1.1 Este Relatório de Ouvidoria (“Relatório”) tem como objetivo cumprir as disposições estabelecidas pela Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, aplicável às sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários, nos termos do art. 2º, inciso I, e pela Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021, que tratam das atribuições da Ouvidoria no âmbito das instituições reguladas.

1.2 O Relatório contempla a avaliação das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Nikos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“Nikos” ou “Instituição”), no período de 1º de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025, incluindo a análise das manifestações recebidas, as providências adotadas, a efetividade das medidas implementadas e eventuais recomendações para o aprimoramento dos procedimentos internos relacionados ao atendimento ao público.

1.3 Cabe destacar que a Instituição atua exclusivamente com clientes Pessoa Física, não havendo, portanto, registros relativos a clientes Pessoa Jurídica no período.

## 2. INTRODUÇÃO

2.1 A Ouvidoria da Nikos foi instituída com o propósito atuar como segunda instância e, em última análise, garantir a efetiva solução das demandas não resolvidas pelos demais canais. Além disso, busca mediar conflitos, propor soluções e contribuir para o aprimoramento contínuo dos processos e fluxos internos da Instituição.

2.2 A Ouvidoria atua de forma independente e segregada das demais unidades da Instituição, conforme demonstrado no Anexo I. Sua interação com outras áreas ocorre exclusivamente para a obtenção das informações necessárias à análise e resposta das manifestações recebidas. Essa estrutura garante a imparcialidade na condução dos casos e contribui para a entrega de soluções e orientações adequadas aos clientes, com celeridade e eficácia.

2.3 O acesso é gratuito e está disponível aos clientes por meio do telefone 0800 774 2004, em dias úteis, das 9h às 18h. Este canal é amplamente divulgado no site da Nikos, em comunicações institucionais e por meio do e-mail [ouvidoria@nikos.com.br](mailto:ouvidoria@nikos.com.br).

## 3. ESTRUTURA

3.1 Atualmente, a equipe é composta pelo diretor responsável pela área, Raí Martins de Carvalho e por 1 (um) integrante, a Ouvidora Élide Cristina da Silva Barbosa, dedicada ao tratamento das demandas acolhidas. Logo, a estrutura está adequada às exigências legais e regulatórias e é suficiente para o atendimento rápido e dinâmico dos clientes, inclusive no que se refere aos seus equipamentos, instalações e rotinas.

3.2 No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Nikos manteve a estrutura do período



anterior, contando com uma integrante certificada pela OMD Soluções, entidade reconhecida por sua excelência técnica. A certificação abrange temas como ética, direitos do consumidor, mediação de conflitos, o papel da Ouvidoria e do Ouvidor, além da regulamentação aplicável.

3.3 Destaca-se que no primeiro semestre de 2025, a Nikos realizou treinamentos voltados para a melhoria do atendimento, da capacidade de escuta e do engajamento com os clientes.

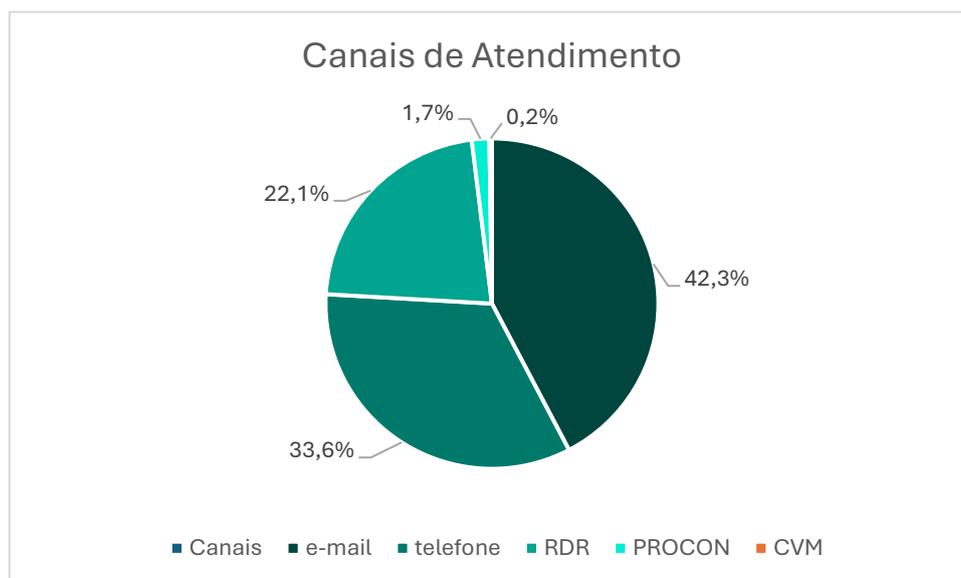
3.4 As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas, detalhadas e classificadas como procedentes – solucionadas ou não solucionadas – ou improcedentes, conforme a verificação dos fatos alegados durante a análise e apuração.

3.5 A Ouvidoria da Nikos mantém interlocução recorrente com a Diretoria, encaminhando propostas e sugestões de aprimoramento com base nas demandas registradas e no contínuo esforço de aperfeiçoamento dos controles e processos internos. Essas propostas abrangem todos os aspectos operacionais necessários e consideram o impacto na jornada do cliente.

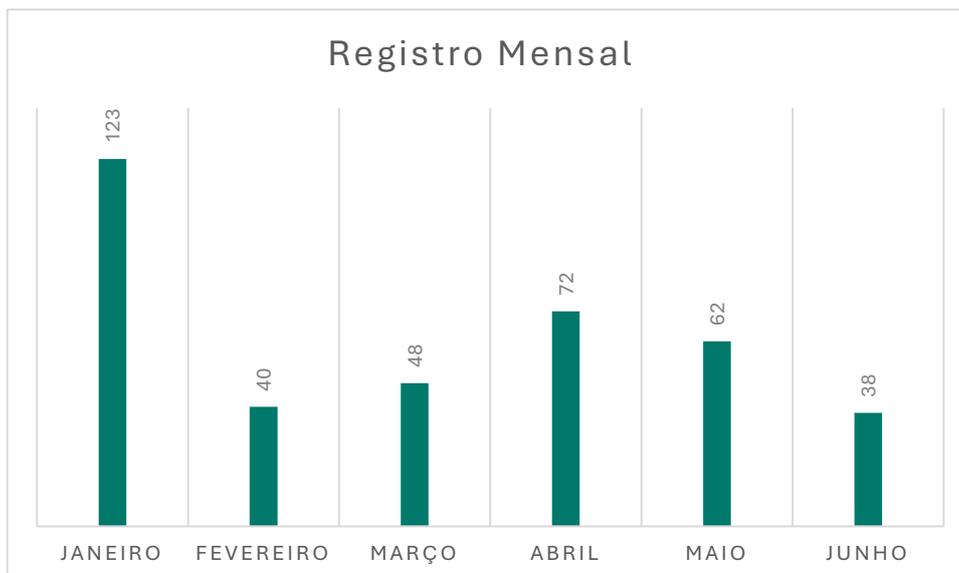
3.6 A Diretoria dedica especial atenção aos casos registrados na Ouvidoria e orienta as demais áreas a fornecer, em tempo hábil, os subsídios necessários para que a Ouvidoria possa apresentar soluções e/ou respostas adequadas aos clientes.

#### 4. DESEMPENHO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

4.1 No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 411 (quatrocentos e doze) demandas de clientes, sendo 7 (sete) pelo PROCON SP; 91 (noventa e um) chamados por RDR do Banco Central, 1 (um) CVM e 174 (centro e setenta e quatro) por e-mail e 138 (centro e trinta e oito) por telefone da Ouvidoria.

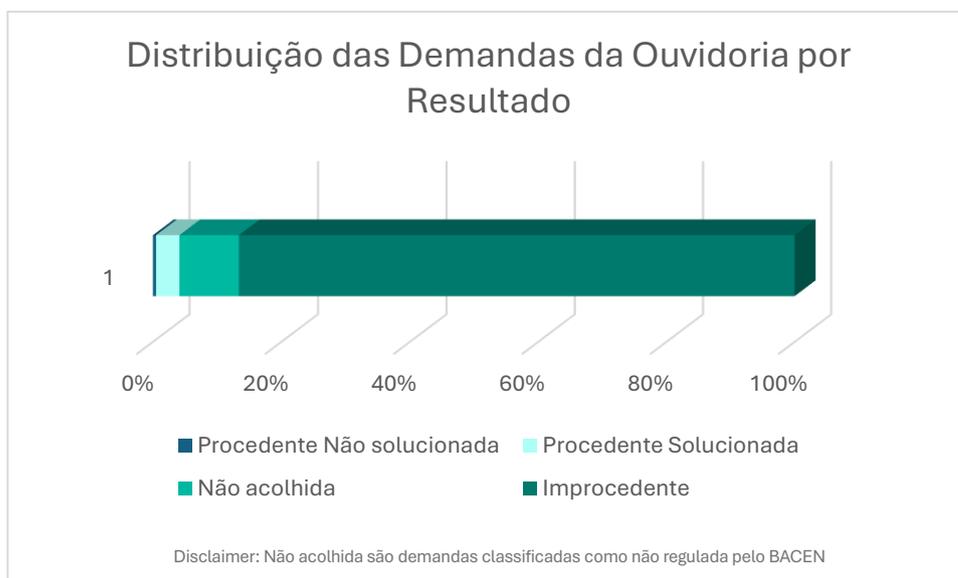


4.2 Abaixo, apresenta-se a estatística mensal das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria.



4.3 No 1º semestre de 2025, as respostas às demandas dos canais Banco Central, PRCONSP e Ouvidoria observaram, de forma geral, os prazos regulamentares aplicáveis a cada canal.

4.4 Além disso, identificamos que 4% (quatro por cento) dos contatos nos canais oficiais da Ouvidoria foram classificados como procedentes. Nesses casos, os clientes haviam entrado em contato com atendimento de 1ª instância e não tiveram a demanda resolvida e também registraram chamados no Banco Central classificados como procedentes.



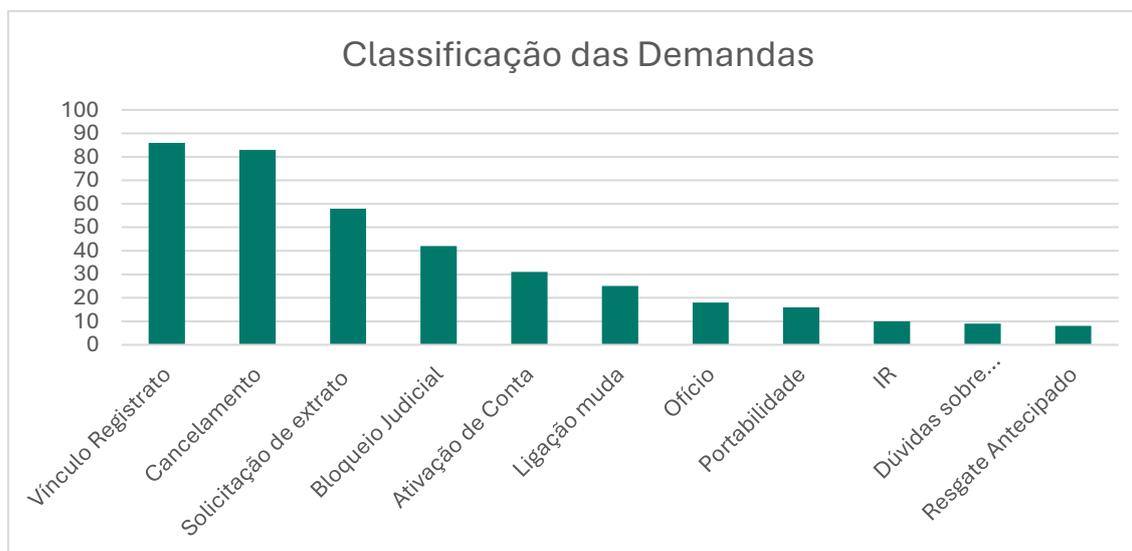
4.5 Os contatos classificados como tratativa de primeira instância (improcedentes), foram direcionados para os canais corretos (chat online ou e-mail do Atendimento), para que o cliente pudesse realizar sua primeira solicitação junto a instituição.



4.6 Todas as demandas recebidas foram categorizadas e classificadas nos seguintes assuntos:

- a) Não identificação do relacionamento com a Nikos junto ao Banco Central;
- b) Cancelamento de Conta;
- c) Solicitação de Extrato;
- d) Bloqueio Judicial;
- e) Ativação de Conta;
- f) Ligações Mudadas;
- g) Ofícios;
- h) Portabilidade;
- i) Imposto de Renda;
- j) Dúvidas Sobre Investimentos;
- k) Resgate Antecipado;
- l) Assunto Indefinido.

4.7 A distribuição quantitativa das manifestações por tipo pode ser visualizada no gráfico a seguir, que apresenta a classificação das demandas mais recorrentes, destacando-se os temas "Vínculo Registrato", "Cancelamento" e "Solicitação de Extrato" como os mais frequentemente reportados pelos clientes:



4.8 O tempo médio de resposta às manifestações no período foi compatível com a complexidade das demandas e manteve-se dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

## 5. MEDIDAS ADOTADAS

5.1 Com o intuito de reduzir os contatos indevidos à Ouvidoria e aumentar a efetividade dos atendimentos realizados por este canal, foram promovidos ajustes nas mensagens automáticas enviadas após o recebimento de e-mails, com orientações claras para que os clientes direcionem suas demandas aos canais corretos, de acordo com a natureza de cada solicitação. Adicionalmente,



foi implementado um formulário para controle dos chamados, contribuindo para o monitoramento e a gestão das interações recebidas de forma mais eficiente.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

6.1 O presente Relatório reflete o compromisso da Ouvidoria da Nikos com a transparência, a escuta ativa e a busca por soluções efetivas para as manifestações dos clientes.

6.2 As manifestações registradas contribuíram para o mapeamento de oportunidades de melhoria nos processos internos e permitiram a proposição de ajustes relevantes para a experiência do cliente, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria no aprimoramento contínuo da atuação institucional.

6.3 A Ouvidoria seguirá atuando de forma independente, imparcial e colaborativa, reforçando sua missão de garantir que as vozes dos clientes sejam ouvidas e devidamente consideradas na construção de uma atuação mais eficiente, ética e transparente por parte da Instituição.

\*\*\*

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2025

---

**RAÍ MARTINS DE CARVALHO**

Diretor responsável



## ANEXO I

### NIKOS INVESTIMENTOS ORGANOGRAMA

