

# Relatório Semestral Ouvidoria

2º Semestre 2023

**EQI**

[EQI.COM.BR](http://EQI.COM.BR)

## Índice

1. História e Valores
2. Introdução
3. Apresentação
4. Canais de Atendimento – Ouvidoria
5. Desempenho
6. Considerações Finais

# 1

## História e Valores

# História

A EQI Investimentos foi constituída como escritório de Agentes Autônomos chamado Índice Investimentos em 2008.

Em 2014, foi criado o blog Eu Quero Investir, para contribuir com o crescimento da marca.

Em junho de 2017, a EQI Investimentos segregou as atividades de assessoria e notícias para os investidores. No mesmo ano, aconteceu a fusão com os escritórios da Clamber Investimentos, de Florianópolis, e da AKF Investimentos, de Joinville.

Agosto de 2020 a EQI Investimentos se juntou ao BTG Pactual. No ano de 2021, A EQI Investimentos requereu junto ao Banco Central do Brasil (“BACEN”) o pedido de constituição da EQI Investimentos Corretora de Títulos e Valores Mobiliários. Em maio de 2023 o BACEN outorgou autorização de funcionamento da EQI Investimentos CTVM S.A.



## Nossos Valores



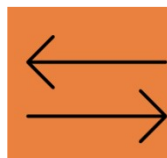
Foco no Cliente



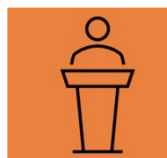
Todos por um



Cabeça de dono



Prontos para mudança



Conversa franca

Relatório Semestral Ouvidoria  
EQI Investimentos

# 2

## Introdução

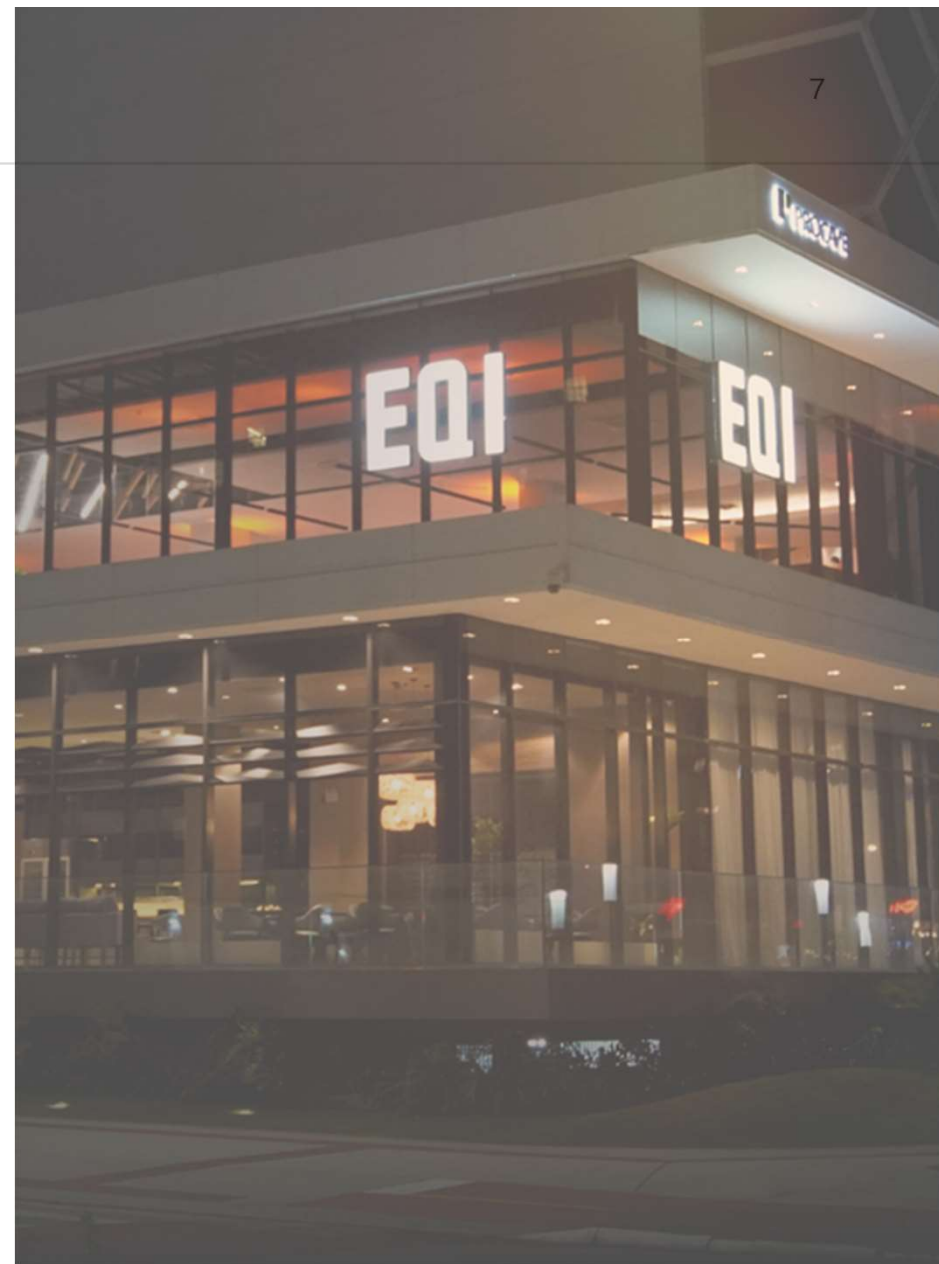
EQI

[EQI.COM.BR](http://EQI.COM.BR)

## Relatório Semestral Ouvidoria

Em conformidade com a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional - CMN, de 23 de outubro de 2020, e a Instrução nº 43 da Comissão de Valores Mobiliários - CVM, de 17 de agosto de 2021, apresentamos o Relatório Semestral de Ouvidoria (“relatório”), referente à data-base de 31 de dezembro de 2023.

O relatório visa prover um descritivo da manutenção do componente organizacional de Ouvidoria da EQI Investimentos, e avaliará a sua eficácia e comprometimento, além da adequação quantitativa, qualitativa, estrutural e funcional. Detalhará reclamações consideradas significativas ou crônicas, assim como as respectivas soluções adotadas e prazos de implantação.



Relatório Semestral Ouvidoria  
EQI Investimentos

# 3

## Apresentação

EQI

[EQI.COM.BR](http://EQI.COM.BR)



## Estrutura e atribuições

A estrutura da Ouvidoria da EQI Investimentos é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor, devidamente designados perante o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários, que contam com o suporte das demais áreas de controles independentes, principalmente, Jurídico e Compliance.

## Independência e ampla divulgação

O componente organizacional da Ouvidoria é completamente independente. O diretor responsável da EQI Investimentos ocupa a posição de Diretor, responsável pela área de Tecnologia, e o Ouvidor não desempenha funções adicionais em áreas de negócio ou de controle da Instituição. As três principais áreas de suporte acima mencionadas também são independentes.

A existência da Ouvidoria e os respectivos meios de acesso são divulgados aos Clientes por meio do sítio de Internet da EQI Investimentos, contratos e correspondência periódica. O serviço de discagem direta gratuita e o formulário eletrônico asseguram o livre acesso dos Clientes ao serviço. Correspondências enviadas a quaisquer dos endereços da EQI Investimentos são redirecionadas imediatamente aos Ouvidores para tratamento.

# Tratamento das Reclamações

As reclamações são tratadas em 7 (sete) estágios, quais sejam:

Recepção, registro e feedback inicial ao Cliente (i.e.: “reclamação recebida e protocolada”);

Comunicação aos responsáveis;

Avaliação detalhada pelos responsáveis e proposta da solução/ação corretiva do problema;

Implementação da solução/ação corretiva do problema;

Feedback intermediário e final ao Cliente ou reclamante;

Arquivo dos processos; e

Relatório periódico.

# 4

## Canais de Atendimento

Canal de Ouvidoria

## Ouvidoria

A Ouvidoria da EQI Investimentos é um canal de atendimento de segunda instância e está dedicada a atender chamados que não foram solucionados nas vias primárias.



0800 770 0190



Formulário para contato eletrônico:  
[ajuda.eqi.com.br/s/ouvidoria](https://ajuda.eqi.com.br/s/ouvidoria)

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às  
18h (exceto feriados)



Relatório Semestral Ouvidoria  
EQI Investimentos

5

Desempenho

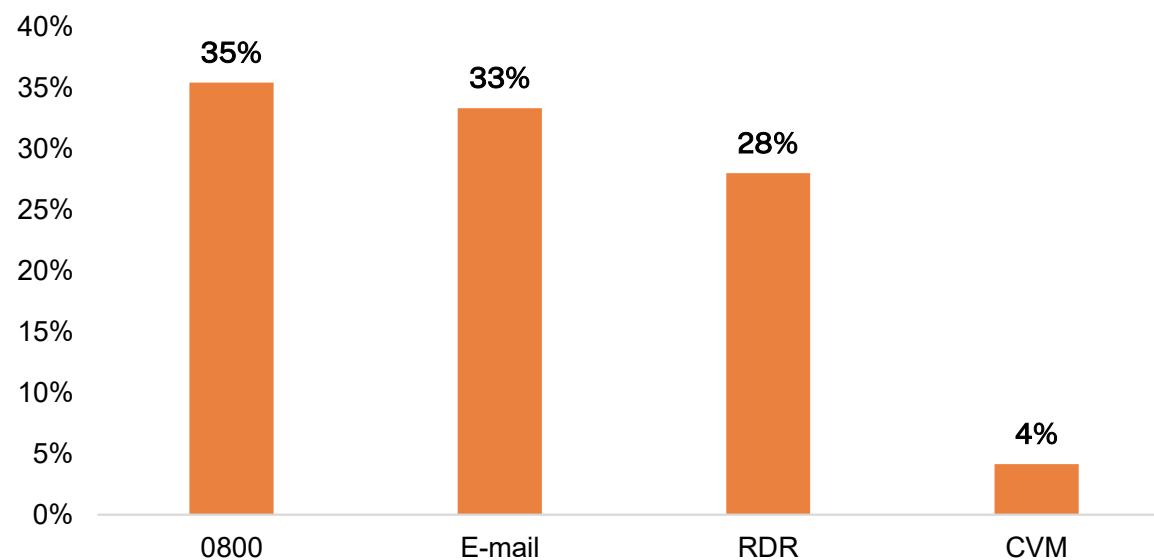
EQI

[EQI.COM.BR](http://EQI.COM.BR)

## Desempenho

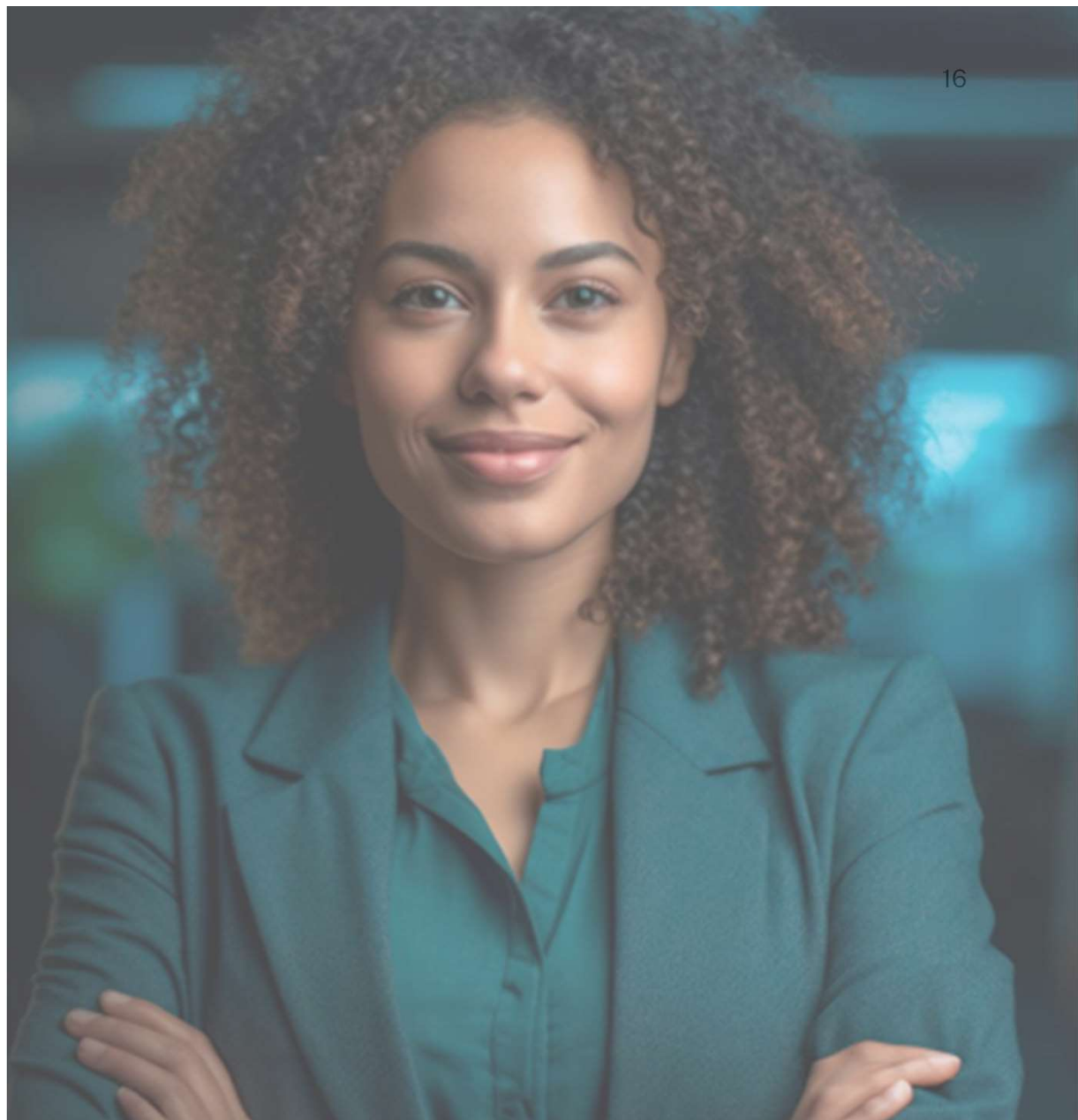
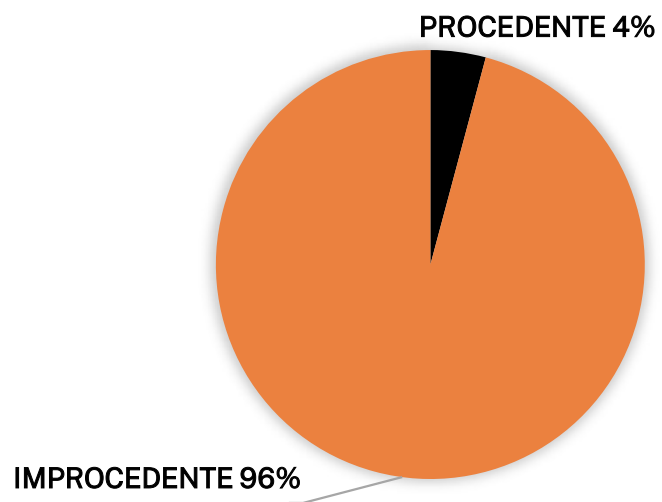
**Durante o segundo semestre de 2023, tivemos 48 manifestações.**

**CANAIS ATENDIDOS PELA OUVIDORIA - 2º SEM 2023**



# EQI

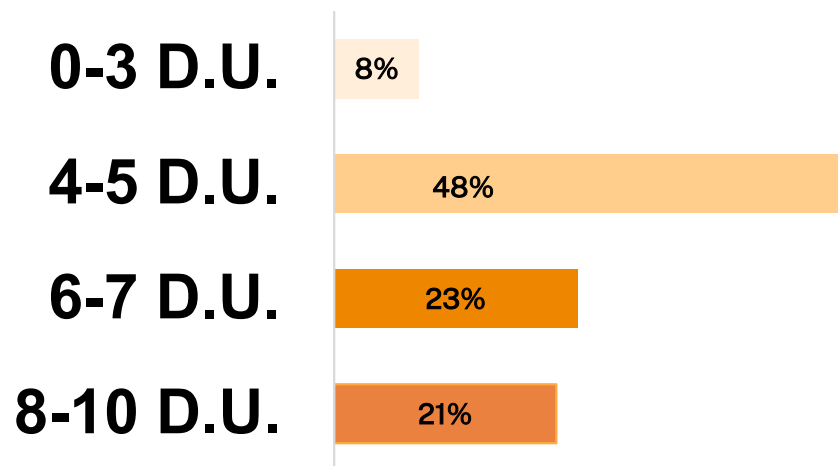
## Desempenho





# EQI

## Desempenho



Prazo médio  
de atendimento  
de 6 dias úteis



Relatório Semestral Ouvidoria  
EQI Investimentos

6

# Considerações Finais

EQI

[EQI.COM.BR](http://EQI.COM.BR)

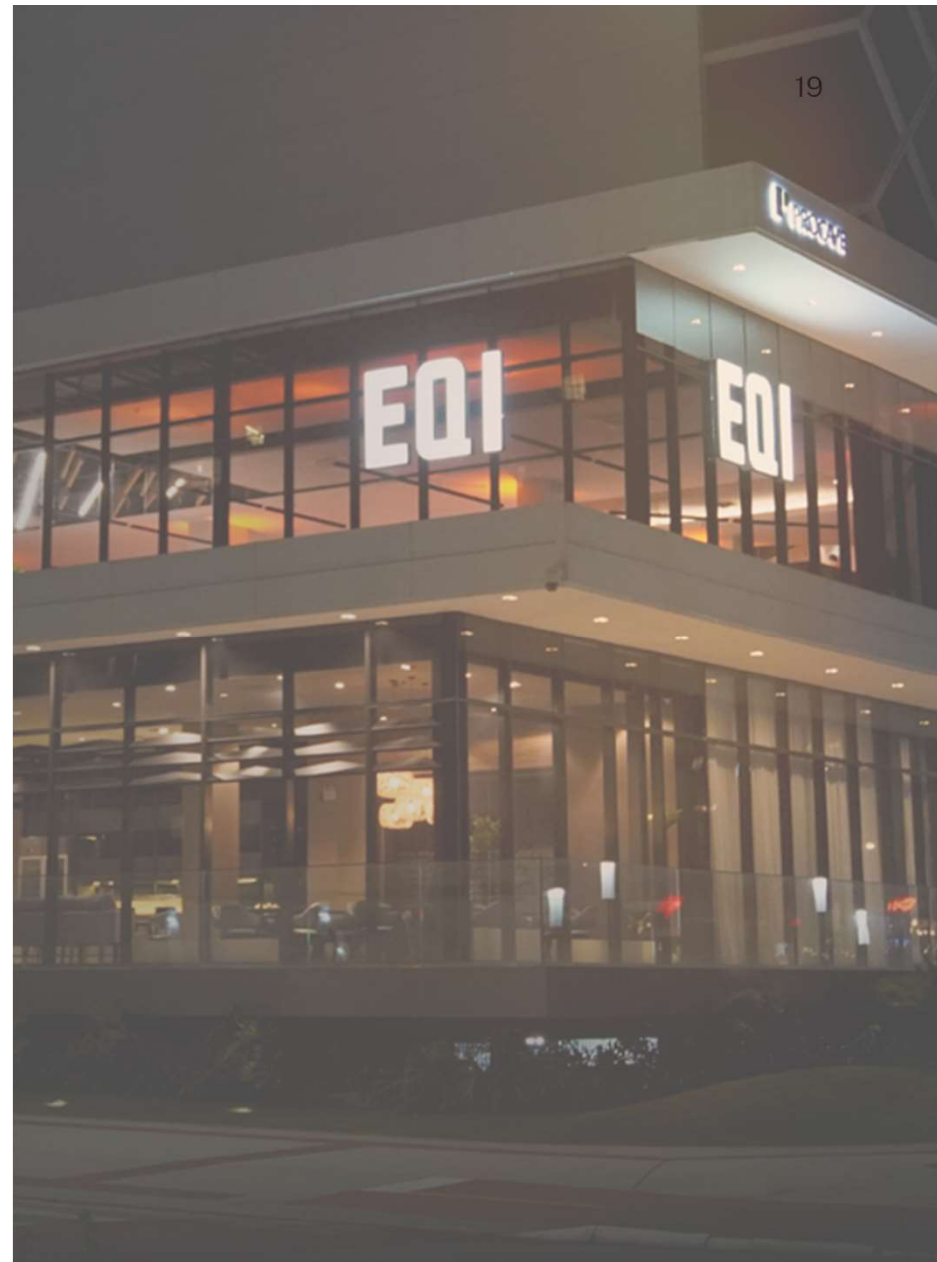
# EQI

Relatório Semestral Ouvidoria

## Considerações Finais


Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no semestre foram eficazes, inclusive, quanto ao empenho da Instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento. A estrutura acima detalhada mostrou-se adequada e apta para gerir as demandas da EQI Investimentos.


Acompanhar o crescimento no número de reclamações é fundamental para atuar nas adequações necessárias para que a Ouvidoria continue fazendo um atendimento com eficiência e qualidade. Recomenda-se que as informações extraídas das reclamações sejam usadas para um contínuo aprimoramento.





**EQI** investimentos


#### Páginas oficiais


 [eqi.com.br](http://eqi.com.br)

 [instagram.com/eqiinvestimentos](https://www.instagram.com/eqiinvestimentos)

 [youtube.com/c/EQIInvestimentos](https://www.youtube.com/c/EQIInvestimentos)

 [twitter.com/eqiinvest](https://twitter.com/eqiinvest)

 [facebook.com/eqiinvestimentos](https://www.facebook.com/eqiinvestimentos)

 [linkedin.com/company/eqi-investimentos](https://www.linkedin.com/company/eqi-investimentos)