

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/06/2019

Dando cumprimento ao disposto no artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30/06/2019.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

### Seção Descritiva

**a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:**

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 02/01/2019 até 30/06/2019.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento, sendo assim a partir do 2º Semestre de 2018, a Broker Brasil devido ao seu porte de atuação e à quantidade de reclamações, terceirizou os serviços de ouvidoria compartilhada, contratando a ABRACAM. Foi firmado um contrato entre as partes, dia 08/06/2018, com os objetivos e responsabilidade de cada um.
- Não obstante o histórico, a Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, planejou adotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- A Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, por intermédio da ABRACAM realiza a checagem das seguintes atividades:
  - a) Registro das manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
  - b) Recebimento (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda;
  - c) Monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias, antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/06/2019

- Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
- Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado em sua página na internet, ([www.brokerbrasilcambio.com.br](http://www.brokerbrasilcambio.com.br));
- Foram devidamente cadastrados no sistema UNICAD do Banco Central do Brasil o Sr: Oswaldo Benvenuti Filho como Diretor Responsável pela Ouvidoria, a Sra.: Amanda Roberta Graminha Gallego e a Sra. Fernanda Renata da Silva Pereira como Ouvidoras.
- O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social (Capítulo V e cláusula 7º a 10º em 30/07/2012, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

A Broker Brasil no período sob avaliação não teve registrado no canal da ouvidoria nenhuma reclamação de clientes, porém no canal RDR do BACEN ocorreu uma reclamação no dia 13/05/2019, conforme anexo neste relatório. A solução do caso, bem como, a resposta ao cliente, foram concluídas dentro do prazo estabelecido pelo BACEN.

A Broker Brasil, considera que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos.

- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/06/2019

A Ouvidoria na Broker Brasil Corretora de Cambio Ltda, apresenta as seguintes características:

- i- Devido a ouvidoria compartilhada, está localizada na ABRACAM, em sua sede na Avenida Paulista, nº 2444, Conjunto 12, Bela Vista – São Paulo/SP.
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composta por uma pessoa efetiva Sra. Amanda Roberta Graminha Gallego e uma substituta, a Sra. Fernanda Renata da Silva Pereira, supervisionadas pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos da Ouvidora, o atendimento será efetuado pela Sra.: Fernanda Renata da Silva Pereira.
- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, número de telefone 0800 - 770 5422 e página no site da Broker Brasil para registro de demanda, para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

A estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) Quando ocorre, o detalhamento das proposições é encaminhado pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso V, da Resolução nº 4.433, de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.
- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 6º da Resolução nº 4.433, de 2015:

RELATÓRIO SEMESTRAL  
 DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
 DATA-BASE: 30/06/2019

**Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:**

- a) Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Crítérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
BROKER BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO							
DATA-BASE: 30/06/2019							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Sugestões	0	0	0	0	0	0	0
Outras reclamações	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações s/ tarifas ou Taxas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações sobre Atendimento	1	0	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

**Legenda:**

**I = improcedente**

**PS = procedente solucionada**

**PNS = procedente não solucionada**

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/06/2019

**b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas**

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA</b>							
<b>QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS</b>							
<b>BROKER BRASIL CORRETORA DE CAMBIO LTDA</b>							
<b>DATA-BASE: 30/06/2019</b>							
<b>Demandas (meses)</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>TOTAL</b>
Sugestões							
Outras reclamações							
Reclamações s/ tarifas ou Taxas							
Reclamações sobre Atendimento					1		1
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>					1		1

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, Confiance Auditores Independentes, bem como o parecer elaborado pela empresa de Auditoria Externa, Veneziani Auditores Independentes S/C.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

São Paulo, 15 de julho 2019.