

A Resolução Nº 4.333, de 23 de Julho de 2015, do Banco Central do Brasil, dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Na Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda., a Ouvidoria executa com disciplina a Resolução supracitada no que tange a todos os seus capítulos, quais sejam: Atribuições, Estrutura Organizacional, Funcionamento, Exigências Formais, Prestação de Informações e Certificação de seus integrantes para que seja adotado e executado o disposto nesta Resolução.

**Resolução 4.433, art. 14, Prestação de Informações em sítios eletrônicos.**

Atendendo o Art. 14, da prestação de informações ao divulgar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, o relatório a seguir, demonstra análise em estatística do período do 2º Semestre de 2017.

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

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:

<b>Demanda</b>	<b>Crerios utilizados</b>
<b>Improcedente</b>	<b>Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.</b>
<b>Procedente solucionada</b>	<b>Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliaçao da satisfaçao do solicitante.</b>
<b>Procedente não solucionada</b>	<b>Reclamaçoes que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.</b>

**I - ASPECTOS QUANTITATIVOS**

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na Broker Brasil Corretora de Cambio Ltda foi implantado em 03/09/2012. Relativamente ao período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2017, não houveram chamados, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo:

**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR**

<b>QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO</b>							
<b>BROKER BRASIL CORRETORA DE CAMBIO</b>							
<b>DATA BASE 31/12/2017</b>							
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 s/ Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**LEGENDA**

I= IMPROCEDENTE

PS= PROCEDENTE SOLUCIONADA

PNS= PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

## B) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

### RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR

QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
BROKER BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO							
DATA BASE 31/12/2017							
Demandas	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Sugestões							0
Outras reclamações							0
Reclamações s/ tarifas ou Taxas							0
Reclamações s/ Atendimento							0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	0	0	0	0	0	0	0

## II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de ouvidoria levou em conta que a demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

## III – CONCLUSÃO

Diante do exposto, embora no período sob avaliação não tenham sido registradas ligações de clientes com a ouvidoria da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, concluímos 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.