

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 2018.

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:

Demanda	Crterios 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.

I - ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, foi implantado em 03/09/2012. Relativamente ao período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2018, não houveram chamados procedentes, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR

QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
BROKER BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO							
DATA BASE 31/12/2018							
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	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	1	1	0	0	0	0	0

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 31/12/2018							
Demandas	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Sugestões							
Outras reclamações							
Reclamações s/ tarifas ou Taxas							
Reclamações s/ Atendimento			1				1
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	0	0	1	0	0	0	1

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.