



RELATÓRIO DE OUVIDORIA - DIRETOR RESPONSÁVEL

30º Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria da B&T Corretora de Câmbio Ltda.
Data-Base 30 de junho de 2022

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto no art. 12 da Circular CMN 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, o qual deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

No 1º semestre de 2022 foram registrados **6 (seis)** protocolos de Ouvidoria, os quais foram devidamente tratados e analisados, dentre a análise geral de demandas classificadas como:

Classificação	Quantidade
Finalizados (Improcedente)	3
Finalizados com solução	2
Finalizados sem solução	0
Teste Efetuado	1
Total	6

Os critérios utilizados para essa classificação são:

Demanda	Crítérios Utilizados
Finalizado (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria.
Finalizado com solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram solução.
Finalizado sem solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que não apresentaram solução.

As manifestações foram devidamente analisadas e enquadradas conforme naturezas apresentadas no quadro a seguir:

Natureza da Comunicação	Manifestação 1º Sem 2022
Dúvidas	1
Outras Reclamações	1
Reclamação sobre Atendimento	3
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	0
Elogios	0
Teste Efetuado	1
Total	6



RELATÓRIO DE OUVIDORIA - DIRETOR RESPONSÁVEL

No sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil (RDR) foi registrada 01 (uma) demanda que foi devidamente tratada e finalizada dentro do prazo estabelecido.

CONCLUSÃO

Com base no acompanhamento das atividades da Ouvidoria e na análise do relatório do Ouvidor, a este anexo, atestamos que todas as demandas foram atendidas a contento e solucionadas dentro do prazo determinado pelo Banco Central do Brasil (Circular CMN 4.860/2020, art. 13º).

Desta forma, entendemos que a estrutura implantada, os meios disponibilizados, bem como as rotinas estabelecidas para o cumprimento da missão da Ouvidoria são adequados e compatíveis com a natureza e complexidade de nossos produtos e serviços.

Rio de Janeiro, 11 de julho de 2022.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Luciana Montozo Lima', with a horizontal line underneath.

Luciana Fatima Montozo Lima
Diretora Responsável pela Ouvidoria