

**25º Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria da B&T Corretora de Câmbio Ltda.**  
Data-Base 31 de dezembro de 2019

## INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto no art. 13 da Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, 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 2º semestre de 2019 foram registrados **34 (trinta e quatro)** protocolos de Ouvidoria, os quais foram devidamente tratados e analisados, dentre a análise geral de demandas classificadas como:

Classificação	Quantidade
Finalizados (Improcedente)	24
Finalizados com solução	4
Finalizados sem solução	6
<b>Total</b>	<b>34</b>

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 2º Sem 2019
Dúvidas	3
Outras Reclamações	21
Reclamação sobre Atendimento	10
<b>Total</b>	<b>34</b>

## **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 (Resolução 4433/15, art. 6º, §2º).

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, 31 de janeiro de 2020.

Luciana Fatima Montozo Lima  
Diretora Responsável pela Ouvidoria