

À Instituição: B&T Corretora de Câmbio Ltda.

Ao Diretor Responsável pela Ouvidoria

Prezada Sra. Vivian Portella Ferreira Costa

Ref.: Relatório de Ouvidoria do Período de 01.01.2019 a 30.06.2019

Para que V.Sa. possa dar cumprimento ao disposto no Art. 13 da Resolução 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos o Relatório Semestral de atividades da Ouvidoria, realizadas através do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria ABRACAM, data-base de 30.06.2019, relativas à sua Instituição.

Sobre a estrutura existente:

- a) Em relação ao funcionamento do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria na Associação, cabe ao Ouvidor

I – atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de serviços prestados pela própria Associação;

II – atender, registrar e repassar, no prazo de até 1 (um) dia útil após o recebimento da demanda, à unidade credenciada da Instituição Associada participante do Sistema, as demandas dos clientes e usuários de serviços e produtos prestados por ela;

III – prestar esclarecimentos a todos os demandantes acerca do andamento das demandas;

IV – encaminhar resposta conclusiva para todas as demandas no prazo de até dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

V – manter a Diretoria da Associação e, quando for o caso, das respectivas Instituições Associadas participantes do Sistema, informadas sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

VI – elaborar e encaminhar à Diretoria da ABRACAM e das Instituições Associadas participantes do Sistema, ao final de cada semestre, relatório individualizado, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Obs:

O atendimento prestado pela Ouvidoria é prontamente identificado por meio de número de protocolo eletrônico quando recepcionado por internet.

É gravado, quando realizado por telefone (atendimento automático capturado por gravação através do sistema 0800). Cada telefonema é submetido à uma prévia análise do ouvidor. Neste caso, para que a gravação obtenha um protocolo eletrônico e devida continuidade ao atendimento, se faz necessário que haja suficiência de informações proferidas e audíveis por parte do demandante. Todas as ligações são arquivadas contendo o respectivo protocolo.

b) Em relação adequação à estrutura da ouvidoria:

A solução de compartilhamento da Ouvidoria prevê os seguintes recursos:

- i-** computador localizado na Associação com utilização de software específico para que a Ouvidoria tenha acesso aos registros das manifestações de clientes registradas diretamente via formulário eletrônico disponibilizado à Instituição para inserção em seu respectivo sítio eletrônico (site) ou registradas a partir de reclamações telefônicas de seus clientes;
- ii-** encontra-se segregada da unidade executora da atividade da auditoria interna;
- iii-** é composta por Ouvidor e Ouvidor Substituto situados na Associação, respaldados por um contato de ouvidoria na Instituição, que é diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria da instituição;
- iv-** sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador permanentemente, canal telefônico 0800-770-5422.

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

Sobre as demandas recebidas:

No tocante às mensagens recebidas, registradas e devidamente respondidas ao usuário, no presente semestre, foram registrados na Ouvidoria **19 protocolos**, sendo classificados como 9 Finalizados com solução, 7 classificado como Finalizados sem solução e 3 como Finalizados. O detalhamento de cada registro pode ser obtido no relatório Analítico – 1º semestre 2019.

a) Critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Critérios 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	Manifestações - 1º Sem 2019
Dúvidas	8
Elogios	0
Outras Reclamações	7
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Reclamação sobre Atendimento	3
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	1
Sugestões	0
Teste de Sistema	0
TOTAL - SISTEMA ADVICE	19

São anexados a este Relatório, detalhamentos expedidos conforme sistema.

- Relatório Estatístico do Sistema Advice
- Relatório Analítico do Sistema Advice

Consideração para ajuste:

Recomendamos que a instituição complemente em seu site o descritivo padrão sobre o Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria ABRACAM (informações sobre como e quando utilizar, incluindo o funcionamento do 0800).

Atenciosamente,



Amanda Roberta Graminha Gallego
Ouvidora da ABRACAM