

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/12/2019

Dando cumprimento ao disposto no artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30/12/2019.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

### Seção Descritiva

**a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:**

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/07/2019 até 30/12/2019.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento, sendo assim a partir do 2º Semestre de 2018, a Broker Brasil devido ao seu porte de atuação e à quantidade de reclamações, terceirizou os serviços de ouvidoria compartilhada, contratando a ABRACAM. Foi firmado um contrato entre as partes, dia 08/06/2018, com os objetivos e responsabilidade de cada um.
- Não obstante o histórico, a Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, planejou adotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- A Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, por intermédio da ABRACAM realiza a checagem das seguintes atividades:
  - a) Registro das manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
  - b) Recebimento (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda;

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/12/2019

- c) Monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias, antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
- Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
  - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG da Broker Brasil Corretora de Cambio Ltda, consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado em sua página na internet, ([www.brokerbrasilcambio.com.br](http://www.brokerbrasilcambio.com.br));
  - Foram devidamente cadastrados no sistema UNICAD do Banco Central do Brasil o Sr: Marcelo de Clemente Benvenuti como Diretor Responsável pela Ouvidoria, a Sra.: Amanda Roberta Graminha Gallego e a Sra. Fernanda Renata da Silva Pereira como Ouvidoras.
  - O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social (Capítulo V e cláusula 7º a 10º em 30/07/2012, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

A Broker Brasil no período sob avaliação teve registrado no canal da ouvidoria e protocolos, sendo 2 improcedentes e 1 finalizado com solução o detalhamento de cada registro pode ser obtido no relatório Analítico – 2º semestre 2019. Nenhuma ocorreu nenhuma reclamação de clientes no canal RDR do BACEN.

A Broker Brasil, considera 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.

- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/12/2019

A Ouvidoria na Broker Brasil Corretora de Cambio Ltda, apresenta as seguintes características:

- i- Devido a ouvidoria compartilhada, está localizada na ABRACAM, em sua sede na Avenida Paulista, nº 2444, Conjunto 12, Bela Vista – São Paulo/SP.
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composta por uma pessoa efetiva Sra. Amanda Roberta Graminha Gallego e uma substituta, a Sra. Fernanda Renata da Silva Pereira, supervisionadas pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos da Ouvidora, o atendimento será efetuado pela Sra.: Fernanda Renata da Silva Pereira.
- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, número de telefone 0800 - 770 5422 e página no site da Broker Brasil para registro de demanda, para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

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

- c) Quando ocorre, o detalhamento das proposições é encaminhado pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso V, da Resolução nº 4.433, de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.
- d) Em atendimento ao art. 6º, item V, da Resolução CMN n.º 4.433 de 23 de julho de 2015: “elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições” e os resultados de avaliação direta dos clientes e usuários conforme Resolução CMN nº 4.629/2018 art. 8º, item III e art. 14º:

### **Resultado da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria**

Não há dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, de que trata o inciso III do art. 8º - parágrafo único, da Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018, pois no segundo semestre de 2019, ocorreu somente um registro de demanda na Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, na qual o cliente não se manifestou.

- e) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 6º da Resolução nº 4.433, de 2015.

RELATÓRIO SEMESTRAL  
 DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
 DATA-BASE: 30/12/2019

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

- a) 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	Critérios 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.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
BROKER BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO							
DATA-BASE: 30/12/2019							
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	2	0	0
Reclamações s/ tarifas ou Taxas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações sobre Atendimento	1	0	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

**Legenda:**

**I = improcedente**

**PS = procedente solucionada**

**PNS = procedente não solucionada**

RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30/12/2019

**b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas**

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
BROKER BRASIL CORRETORA DE CAMBIO LTDA							
DATA-BASE: 30/12/2019							
Demandas (meses)	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Sugestões							
Outras reclamações			1	1			2
Reclamações s/ tarifas ou Taxas							
Reclamações sobre Atendimento					1		1
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>					8		8

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, Confiance Auditores Independentes bem como o parecer elaborado pela empresa de Auditoria Externa, Veneziani Auditores Independentes S/C.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

São Paulo, 15 de janeiro de 2020.