



## **AVS Corretora de Câmbio Ltda**

### **RELATÓRIO DA DIRETORIA - OUVIDORIA**

O relatório em questão atende à Resolução nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Atualmente, o registro das ocorrências é feito através do site da AVS Corretora de Câmbio (<https://www.advicetech.com.br/Ouvidoria>) da solução terceirizada junto à empresa Advicetech Softwares e Serviços Ltda., empresa indicada pela ABRACAM - Associação Brasileira de Corretoras de Câmbio. Além disso, é possível fazer o registro através do telefone da Ouvidoria **0800 5802675**. O objetivo deste relatório é assegurar estrita observância às normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e ao canal de comunicação entre a Corretora, clientes e usuários dos produtos e serviços, trabalhando estritamente na mediação de conflitos, no registro e no redirecionamento às áreas competentes.

A Ouvidoria procura atender os clientes através da recepção, registro, condução interna e resposta e/ou solução consistente, convincente e tempestiva de dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca das atividades e serviços da Corretora, procurando:

I - Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II – Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III – Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV – Manter a Diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;

V - Elaborar e encaminhar à auditoria interna à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;

VI – Informar os demandantes do prazo previsto de resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (Dez) dias contados da data do protocolo, podendo ser prorrogado excepcionalmente e de formar justificada uma (1) única vez por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas do mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

### **ACOMPANHAMENTO DA DEMANDA**

A partir do encaminhamento das ocorrências para o Ouvidor, este irá acionar as áreas específicas e seus responsáveis para deliberarem sobre a demanda. Por sua vez, a Diretora de Ouvidoria acompanha o atendimento juntamente com o Ouvidor, monitorando os prazos, as respostas e assegurando que o cliente seja informado sobre o andamento da ocorrência

### **RETORNO AO CLIENTE / SOLUÇÃO DA DEMANDA**

Durante o registro das ocorrências mencionadas no item acima, como Diretora de Ouvidoria, juntamente com o Ouvidor, realizamos o acompanhamento desde o início até o final do processo, verificando e confirmando se o retorno e a solução da demanda junto ao cliente foram efetuados.



## AVS Corretora de Câmbio Ltda

### RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS:

### RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS:

Durante o primeiro semestre de 2024, foram realizados atendimentos na Ouvidoria através dos protocolos **6615**, **6617** e **6619**. O período analisado, conforme os Relatórios de Ocorrências apresentados abaixo, abrange de 1º de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024, cumprindo com a exigência legal de responder e encerrar os registros em 10 dias úteis, conforme Resolução nº 28 de 23/10/2020, especificamente no Art.7, § 2º.

Nesse período, foi registrada uma única ocorrência. Cabe destacar que os números acima referem-se à mesma pessoa, que, embora tenha aberto a ouvidoria, não era cliente, tendo se confundido. Assim, a ocorrência foi considerada "improcedente" pela Ouvidoria da AVS Corretora de Câmbio Ltda. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2015, o anonimato das partes envolvidas será mantido, conforme indicado nos relatórios a seguir.

#### Relatório Estatístico de Ouvidoria

Data de Emissão: 29/07/2024

Páginas: 1/4

Período 01/01/2024 a 30/06/2024

Filtros Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA, Assunto: Todos, Sub Assunto: Todos, Departamento Acionado: Todos, Aberto por: Todos

Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA Atendimento: OUIDORIA

Filial: AVS CORRETORA DE CAMBIO

Assunto Sub Assunto	Departamento Acionado	Qtde de Itens Abertos	Qtde de Itens Resolvidos	Tempo Médio de Solução	Saldo de Itens em Aberto	Itens com Prazo Estourado (Pendência acima de 10 dias)
Atendimento nenhum	N/A	1	1	8 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
<b>Total do Assunto</b>		1	1	8 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
<b>Total Geral</b>		1	1	8 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)

#### Relatório Analítico de Ouvidoria

Data de Emissão: 29/07/2024

Páginas: 1/1

Período 01/01/2024 a 30/06/2024

Filtros Protocolo: Todos, Nome do Cliente: Todos, E-mail: Todos, Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA, Assunto: Todos, Sub Assunto: Todos, Departamento Acionado: Todos, Aberto por: Todos

Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA

Filial: AVS CORRETORA DE CAMBIO

Protocolo	Cliente	E-mail	Assunto	Sub Assunto	Depto Responsável	Abertura	Conclusão	Dias Úteis Aberto	Situação	Classificação	Instância	Por Email
6615	Ama**** Be****a da S****	am*****1**9@gmail.com	Outras Reclamações	Outras Reclamações		07/04/2024	18/04/2024	8	Finalizado	Improcedente	SAC	Não
6617	Ama**** Be****a da S****	am*****1**9@gmail.com	Atendimento	nenhum		08/04/2024	18/04/2024	8	Finalizado	Improcedente	OUIDORIA	Não
6619	Ama**** Be****a da S****	am*****1**9@gmail.com	Atendimento	nenhum		12/04/2024	18/04/2024	4	Finalizado	Improcedente	OUIDORIA	Não

Curitiba, 29 de julho de 2024.

**Valéria Wysocki Ibrahim**



## **AVS Corretora de Câmbio Ltda**

Diretora Presidente

Ouvidoria - AVS Corretora de Câmbio Ltda.