À Treviso Corretora de Câmbio Ltda.
Sr. Jose Clovis Rodrigues da Rocha,

Ref.: Relatório de Ouvidoria do Período de 01.01.2023 a 30.06.2023

Para que V.Sa. possa dar cumprimento ao disposto nos Arts. 12 e 13 da Resolução 4.860, de 23.10.2020, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos o Relatório Semestral de atividades da Ouvidoria, realizadas através do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria ABRACAM, data-base de 30.06.2023, relativos à vossa 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 – 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 Presidência-Executiva da Associação e as Diretorias 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 Presidência-Executiva da ABRACAM e às Diretorias 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, foi registrado 1 (um) protocolo, sendo 1 (um) classificado como Finalizado com Solução, 0 (zero) como Finalizado sem solução, 0 (zero) como Finalizado (improcedente) e 0 (zero) como Teste.

Referente às Pesquisas de Satisfação, cujas são disparadas automaticamente ao encerramento de protocolo*, seguem auferidas sob as pontuações de 1 (um) para “muito insatisfeito” até 5 (cinco) para “muito satisfeito”, no entanto, não houve manifestação por parte dos respectivos demandantes.
**aplicável para apenas os protocolos procedentes.*

O detalhamento de cada registro pode ser obtido no relatório **Analítico – 1º semestre 2023**

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 gráfico a seguir:

Natureza da Comunicação	Manifestações - 1º Sem 2023
Dúvidas	0
Elogios	0
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	0
Reclamação sobre Atendimento	1
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Outras Reclamações	0
Sugestões	0
Teste de Sistema	0
Continuidade de Atendimento	0
TOTAL - SISTEMA ADVICE	1

São anexados a este Relatório, detalhamentos expedidos conforme sistema.

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

No período de 06 de fevereiro a 03 de maio, o PABX das ligações via 0800 apresentou falhas que impossibilitaram a análise das gravações.

Visando sanar o problema e um melhor desempenho no armazenamento das gravações, a ABRACAM providenciou a troca do provedor do serviço.

Agradecemos a compreensão e a ouvidoria da ABRACAM fica à total disposição

Atenciosamente,

Ana Alice Rocha
Ouvidora da ABRACAM