

À Instituição: Treviso Corretora de Câmbio Ltda.
Ao Diretor Responsável pela Ouvidoria

Prezado Sr. Wilson Fantazini Nagem
Ref.: Relatório de Ouvidoria do Período de 01.07 a 31.12.2018

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 31.12.2018, 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 11 protocolos, sendo 7 classificados como Finalizados com solução, 2 classificado como Finalizados sem solução e 2 como Finalizados.

O detalhamento de cada registro pode ser obtido no relatório Analítico – 2º semestre 2018.

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 - 2º Sem 2018
Dúvidas	0
Elogios	2
Outras Reclamações	1
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Reclamação sobre Atendimento	5
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	0
Sugestões	2
Teste de Sistema (Prot 3875)	1
TOTAL - SISTEMA ADVICE	11

São anexados a este Relatório, detalhamentos expedidos conforme sistema.

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

Observações:

1)

No relatório analítico constam 7 protocolos relativos ao semestre anterior (data base 30.06.2018) quando da anterior gestão de atendimento de ouvidoria de realizada pela própria instituição.

Estes protocolos foram devidamente finalizados mediante solicitação do Ouvidor ABRACAM.

2)

Devido dificuldades do Ouvidor ABRACAM em obter respaldo com o contato de Ouvidoria da instituição Treviso em demandas anteriores à 01.10.2018, a instituição Treviso se comprometeu a efetuar remanejamento de novo colaborador responsável como “contato de ouvidoria” ao sistema, sendo delegada à Sra. Vanilza da Silva Lima. Este remanejamento acelerou a produtividade e performance de resultados, promovendo também a devida regularização em relação às demandas, cujas encontravam-se em aberto.

Atenciosamente,



Amanda Roberta Graminha Gallego
Ouvidora da ABRACAM