



AVS Corretora de Câmbio Ltda

RELATÓRIO DA DIRETORIA - OUVIDORIA

O relatório em questão atende a Resolução nº 4433 de 23 de julho de 2015, e Resolução 4629, de 25 de janeiro de 2018, atualmente, o registro das ocorrências são feitas através do site da AVS Corretora de Câmbio (<https://www.advicetech.com.br/Ouvidoria>) da solução terceirizada junto a 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 **fone da Ouvidoria 0800 5802675**. O objetivo deste relatório é assegurar estrita observância às normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e do canal de comunicação entre a Corretora, clientes, e usuários dos produtos e serviços, trabalhando estritamente na mediação de conflitos, no registro e redirecionando as áreas competentes.

Esta 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 pelo Ouvidor às áreas específicas, e aos seus responsáveis, como Diretora da Ouvidoria, tenho feito o acompanhamento do atendimento, monitorando os prazos, as respostas, e se o cliente está sendo informado sobre o andamento da ocorrência.

RETORNO AO CLIENTE / SOLUÇÃO DA DEMANDA

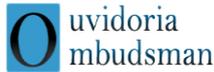
Durante os registros das ocorrências mencionadas no item acima, como Diretora de Ouvidoria, juntamente com o Ouvidor, é feito o acompanhamento, a apresentação até o final do processo, verificando e confirmando se o retorno e a solução da demanda junto ao cliente foram feitos.



AVS Corretora de Câmbio Ltda

RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS:

No segundo semestre de 2022, no período analisado, e conforme Relatórios de Ocorrências do dia **01 de julho de 2022** até **31 de dezembro de 2022**, houve somente uma ocorrência, classificada como Atendida e teste realizado pela Auditoria Interna PSW, conforme abaixo:



Relatório Estatístico de Ouvidoria

Data de Emissão: 13/01/2023

Páginas: 1/3

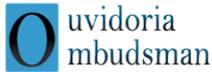
Período 01/07/2022 a 31/12/2022

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: SAC

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)
	N/A	0	0	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
	Atendimento	0	1	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
	Total do Assunto	0	0	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
	Total Geral	0	1	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)



Relatório Analítico de Ouvidoria

Data de Emissão: 13/01/2023

Páginas: 1/1

Período 01/07/2022 a 31/12/2022

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	Situação	Classificação	Instância	Por Email
5203	Carina Krudes	carina@pswauditores.com.br	Atendimento	nenhum		28/11/2022	0	Análise Finalizada	Improcedente	SAC	Não	

Curitiba, 13 de Janeiro de 2023.

Valéria Wysocki Ibrahim

Diretora Presidente

Ouvidoria - AVS Corretora de Câmbio Ltda.