



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 foi feita.



AVS Corretora de Câmbio Ltda

RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS:

No segundo semestre de 2020, no dia 24 de agosto de 2020 foi realizado um teste de conformidade realizado pela Auditoria Interna junto ao canal da Ouvidoria, através do protocolo **4885**. Ainda, no dia 04 de novembro de 2020 um cliente abriu o chamado **4922** relatando que "minha conta na internet não acessa, informa que não tenho cadastro, sendo que já fiz várias compras lá", fizemos contato com o cliente no mesmo dia, através do protocolo **4923**, e resolvemos o problema. O período considerado nos Relatórios de Ocorrências é referente ao segundo semestre de 2020, do dia 01 de julho de 2020 até 31 de dezembro de 2020.

Portanto, no período do segundo semestre de 2020 foi aberta somente uma (1) ocorrência na Ouvidoria da AVS Corretora de Câmbio Ltda, como pode ser observado nos relatórios abaixo:



Relatório Estatístico de Ouvidoria

Data de Emissão: 18/02/2021
Páginas: 1/4

Período 01/07/2020 a 31/12/2020

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:

Filial: AVS CORRETORA DE

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 15 dias)
Atualização Cadastral Atendimento	N/A	2	2	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
Teste Conformidade	Ouvidoria	1	1	1 dia(s) úteis	0	
Total do Assunto		3	3	1 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
Total Geral		3	3	1 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)



Relatório Analítico de Ouvidoria

Data de Emissão: 18/02/2021
Páginas: 1/1

Período 01/07/2020 a 31/12/2020

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
4885	Lisabete Silva	lisabete@pswauditores.com.br	Atendimento	nenhum	Ouvidoria	24/08/2020	25/08/2020	1	Finalizado - Com Solução	Procedente	SAC	Não
Pesquisa de Satisfação			Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda:			5. Muito Satisfeito						
			Avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria:			5. Muito Satisfeito						
4922	Itamar Loyola Salome Filho	itamarsalome@gmail.com	Atendimento	Atualização Cadastral	Atendimento	04/11/2020	04/11/2020	0	Aguard. Registro da Solução	Procedente não Solucionada	SAC	Não
4923	Itamar Loyola Salome Filho	itamarsalome@gmail.com	Atendimento	Atualização Cadastral		04/11/2020	04/11/2020	0	Finalizado - Com Solução	Procedente	OUIDORIA	Não

Curitiba, 22 de fevereiro 2021.

Ouvidoria - AVS Corretora de Câmbio Ltda.