



AVS Sociedade Corretora de Câmbio Ltda.

RELATÓRIO DA DIRETORIA - OUVIDORIA

1º semestre de 2026 | Período: 01/01/2026 a 30/06/2026 | Data-base: 30/06/2026

Este relatório apresenta a avaliação documental da Diretoria responsável pela Ouvidoria da AVS para o primeiro semestre de 2026, para fins do relatório semestral quantitativo e qualitativo previsto no art. 13 da Resolução BCB nº 28/2020, com suas alterações aplicáveis. A avaliação distingue os registros confirmados das pendências de conciliação, sem presumir controles ou resultados não demonstrados.

A documentação de 2026 utiliza a plataforma e-Restritivas, cuja adoção pela AVS foi informada pelo Ouvidor. O canal eletrônico é disponibilizado a partir do site institucional; o telefone de Ouvidoria informado nos modelos é 0800 5802675. A cobertura integral do semestre e a data efetiva da migração deverão ser confirmadas na validação.

A avaliação da Diretoria considera os seguintes aspectos:

- I – Consistência entre as fichas de atendimento, os relatórios extraídos e os registros apresentados pelo Ouvidor.
- II – Distinção entre reclamação de cliente, teste de auditoria e contato fora do escopo do canal.
- III – Rastreabilidade do tratamento, da resposta e do encerramento, com verificação dos prazos.
- IV – Identificação de limitações documentais e submissão das providências necessárias à validação.
- V – Consolidação das informações do semestre para apreciação e encaminhamento aos órgãos competentes.
- VI – Separação entre a informação quantitativa do sistema e a conclusão sobre qualidade e efetividade do atendimento.

ACOMPANHAMENTO DA DEMANDA

Os relatórios filtrados apresentam um teste da auditoria interna com status atual "Encerrado". Essa evidência demonstra o registro e o status na extração, mas não comprova, isoladamente, a efetividade global do canal, o acompanhamento individual pela Diretoria ou a situação histórica na data-base. Tais conclusões dependem dos registros de suporte.

RETORNO AO CLIENTE / SOLUÇÃO DA DEMANDA

Foi realizado teste de validação do novo sistema de registro da Ouvidoria na plataforma e-Restritivas, pela auditoria interna PSW, conforme protocolo 2026-000007. O registro refere-se a teste do canal, e não a reclamação de cliente.

RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS:

Os relatórios analítico e estatístico, em PDF e Excel, extraídos em 09/09/2026 a partir da consulta apresentada com filtro de 01/01/2026 a 30/06/2026, contêm o mesmo registro. O quadro abaixo reproduz exclusivamente esse conjunto, não um total definitivo conciliado de todos os canais do semestre.



AVS Sociedade Corretora de Câmbio Ltda.

Indicador do conjunto exportado	Resultado
Total de registros nas exportações filtradas	1
Status na extração de setembro	Encerrado: 1 (100%)
Assunto / decisão nas planilhas	Outros / Improcedente: 1
Natureza identificada no registro exportado	Teste de auditoria interna: 1
Demandas de clientes no conjunto exportado	Nenhuma identificada; base ainda em conciliação

O percentual de 100% refere-se a 1 registro na extração. Não comprova ausência de outros contatos, encerramento até 30/06/2026 ou efetividade integral do atendimento.

Registro confirmado — protocolo 2026-000007

Dados do teste da Ouvidoria	Informações registradas
Data e horário do registro	05/05/2026, às 13h13
Responsável pelo teste	Carina Krudes — PSW Auditores
E-mail	carina@pswauditores.com.br
Telefone	(41) 3222-4001
Comentário / considerações internas	Teste Auditoria Interna / Teste auditoria

Fontes: Excel — abas “Relatório Analítico” (gerado em 09/09/2026, às 12h54), “Resumo Estatístico” (09/09/2026, às 12h55) e “Dados Completos”. O horário de 13h13 consta da ficha individual; as planilhas informam somente a data do teste.

Trata-se de teste da auditoria interna PSW, e não de reclamação de cliente. A decisão “improcedente” é reproduzida como classificação do sistema, sem convertê-la em julgamento de mérito de reclamação.

AVALIAÇÃO DA DIRETORIA E ENCAMINHAMENTO

A documentação sustenta a existência de um teste encerrado no conjunto exportado. Permanecem a conferência do contador e a conciliação do histórico e da abrangência dos canais no semestre. Não há suporte suficiente para declarar conformidade integral, tempestividade de todas as respostas ou efetividade global. As providências remanescentes são submetidas à validação da Diretoria e não são apresentadas como já executadas.

Curitiba, 9 de setembro de 2026.

Valéria Wysocki Ibrahim

Diretora-Presidente e Diretora responsável pela Ouvidoria
AVS Sociedade Corretora de Câmbio Ltda.