



## 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 primeiro semestre de 2021, no dia 26 de março de 2021 foi realizado dois testes de conformidade realizado pela Auditoria Interna junto ao canal da Ouvidoria, através do protocolo **4971**, e **4972** pela Auditora Carina Krudes. O período analisado conforme os Relatórios de Ocorrências abaixo é referente ao primeiro semestre de 2021, do dia 01 de janeiro de 2021 até 30 de junho de 2021.

Portanto, no período do primeiro semestre de 2021 NÃO houve ocorrências na Ouvidoria da AVS Corretora de Câmbio Ltda, como pode ser observado nos relatórios abaixo:



#### Relatório Estatístico de Ouvidoria

Data de Emissão: 26/07/2021

Período 01/01/2021 a 30/06/2021

Filtros Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA, Assunto:Todos, Sub Assunto:Todos, Departamento Acionado: Todos, Aberto por: Todos

Assunto	Departamento Acionado	Qtde de Itens Abertos	Qtde de Itens Resolvidos	Tempo Médio de Solução	Saldo de Itens em Aberto	Filial: AVS CORRETORA DE Itens com Prazo Estourado (Pendência acima de 10 dias)
Sub Assunto						
Atendimento						
nenhum	N/A	0	0	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
	N/A	0	0	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
	Atendimento/Ouvidoria	2	2	0 dia(s) úteis	0	0 Iten(s)
<b>Total do Assunto</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0 dia(s) úteis</b>	<b>0</b>	<b>0 Iten(s)</b>
<b>Total Geral</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0 dia(s) úteis</b>	<b>0</b>	<b>0 Iten(s)</b>



#### Relatório Analítico de Ouvidoria

Data de Emissão: 26/07/2021

Páginas: 1/1

Período 01/01/2021 a 30/06/2021

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
4971	Carina Krudes	<a href="mailto:carina@pswauditores.com.br">carina@pswauditores.com.br</a>	Atendimento	nenhum	Ouvidoria/Ouvidor	26/03/2021	26/03/2021	0	Finalizado	Improcedente	SAC	Não
4972	Carina Krudes	<a href="mailto:carina@pswauditores.com.br">carina@pswauditores.com.br</a>	Atendimento	nenhum	Ouvidoria/Ouvidor	26/03/2021	26/03/2021	0	Finalizado	Improcedente	OUVIDORIA	Não

Curitiba, 28 de julho de 2021.

**Valéria Wysocki Ibrahim**

Diretora Presidente

Ouvidoria - AVS Corretora de Câmbio Ltda.