

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA 30 de junho de 2019

### **I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA:**

A Ouvidoria da SENSOCORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S/A (“SENSO”) foi instituída em janeiro de 2010 e está disponível através do número 0800-722-2284 e em conformidade com os termos previstos na Resolução CMN n.º 4.433/15, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria da SENSOCORRETORA atua como um canal de comunicação entre a instituição e os clientes, oferecendo respostas rápidas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de conflitos.

A SENSOCORRETORA constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

Até o encerramento do primeiro semestre, em **30 de junho de 2019**, não foram registradas quaisquer ocorrências em nosso canal de ouvidoria. Porém, a estrutura foi implementada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

### **II – ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA:**

No que se refere à infraestrutura temos a destacar que o nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens é administrado internamente pelo Ouvidor. Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Os sistemas aplicativos para o recebimento, registro, análise e tratamento preliminar adequado e forma das demandas, quer sejam elogios, informações, reclamações ou sugestões dos clientes ou usuários dos nossos produtos e serviços foram terceirizados junto à empresa Uranet em parceria com a Ancord Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias.

### **III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA:**

Considerando que não foram registradas quaisquer ocorrências através do canal de Ouvidoria;

Considerando que a estrutura da Ouvidoria está compatível com a natureza e a complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas;

Julgamos desnecessária a apresentação de propostas à Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das eventuais reclamações recebidas.

#### **IV – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

Em observância às determinações do Art. 16º. da Resolução CMN 4.433/15, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar a V.Sa., que a nossa Ouvidora, Sra. Vivian Rocha Marriel ainda não possui a certificação em ouvidoria, comprometendo-se esta Instituição de providenciar tal obrigatoriedade até o fim do 2º. Semestre de 2019.

#### **V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS**

Até o encerramento do primeiro semestre, em 30 de junho de 2019, não foram registradas quaisquer ocorrências em nosso canal de ouvidoria.

Rio de Janeiro, 04 de julho de 2019

Vivian Rocha Marriel  
Ouvidor

Ricardo Pinto Nogueira  
Diretor de Ouvidoria