



**RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA**  
**DATA-BASE: 31/12/2023**

Dando cumprimento ao disposto na Resolução 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 31/12/2023.

**Seção Descritiva**

**a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:**

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/07/2023 até 31/12/2023.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento, sendo assim a partir do 2º Semestre de 2018, a Broker Brasil devido ao seu porte de atuação e à quantidade de reclamações, terceirizou os serviços de ouvidoria compartilhada, contratando a ABRACAM. Foi firmado um contrato entre as partes, dia 08/06/2018, com os objetivos e responsabilidade de cada um.
- Não obstante o histórico, a Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, planejou adotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- A Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, por intermédio da ABRACAM realiza a checagem das seguintes atividades:
  - a) Registro das manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
  - b) Recebimento (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda;
  - c) Monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias, antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
- Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
- Relativamente à divulgação da Ouvidoria, cabe registrar que o número do telefone DDG da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado em sua página na internet, ([www.brokerbrasilcambio.com.br](http://www.brokerbrasilcambio.com.br));



**RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA**  
**DATA-BASE: 31/12/2023**

- Foram devidamente cadastrados no sistema UNICAD do Banco Central do Brasil o Senhor Marcelo de Clemente Benvenuti como Diretor Responsável pela Ouvidoria e a Senhora Ana Alice Rocha como Ouvidora da Abracam.
- O componente de Ouvidoria foi incluído na 15ª alteração contratual (Capítulo V - cláusulas 7º a 10º em 17/05/2021), ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

A Broker Brasil nos últimos anos de 2022 e 2023 não teve registro no canal da ouvidoria nenhuma reclamação de clientes, prestadores de serviços e fornecedores.

A Broker Brasil considera que as ações e procedimentos adotados são corretos no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos.

- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

A Ouvidoria na Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, apresenta as seguintes características:

- i- Devido a ouvidoria compartilhada, está localizada na ABRACAM, em sua sede na Avenida Paulista, nº 2444, conjunto 12, Bela Vista – São Paulo/SP.
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composta por uma pessoa efetiva Sra. Ana Alice Rocha supervisionada pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria.
- iv- Nas ausências ou impedimentos da Ouvidora, o atendimento será efetuado por um suplente definido internamente pela Abracam.
- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, número de telefone 0800 - 770 5422 e página no site da Broker Brasil para registro de demanda, para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

A estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) Quando ocorre, o detalhamento das proposições é encaminhado pela ouvidoria à diretoria, nos termos da Resolução nº 4.860/20, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.



**RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA**  
**DATA-BASE: 31/12/2023**

- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecida Resolução nº 4.860/20:

**Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:**

- I. Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Crítérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.

DATA-BASE: 31/12/2023

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
BROKER BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Sugestões	-	-	-	-	-	-	-
Outras reclamações	-	-	-	-	-	-	-
Reclamações s/ tarifas ou Taxas	-	-	-	-	-	-	-
Reclamações sobre Atendimento	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	-	-	-	-	-	-	-

**Legenda:**

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada



**RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA**  
**DATA-BASE: 31/12/2023**

II. Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas - DATA-BASE: 31/12/2023.

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA</b>							
<b>QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS</b>							
<b>BROKER BRASIL CORRETORA DE CAMBIO LTDA</b>							
<b>Demandas (meses)</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Sugestões	-	-	-	-	-	-	-
Outras reclamações	-	-	-	-	-	-	-
Reclamações s/ tarifas ou Taxas	-	-	-	-	-	-	-
Reclamações sobre Atendimento	-	-	-	-	-	-	-
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>	-	-	-	-	-	-	-

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda: Confiance Auditores Independentes, bem como o parecer elaborado pela empresa de Auditoria Externa: UHY Bendoraytes.