

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA**  
**31 de dezembro de 2020**

**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 878-8199 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 SENSO 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 SENSO 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 segundo semestre, em **31 de dezembro 2020**, não foram registradas reclamações em nosso canal de ouvidoria, estando a nossa estrutura adequada 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 semestralmente a Gerente de Compliance elabora relatório de avaliação de controles do componente de Ouvidoria avaliando inclusive a recepção e encaminhamento de mensagens dos clientes em conjunto com o Diretor. Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

O atendimento do canal de Ouvidoria é de responsabilidade da Ouvidoria do Participante.

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

Considerando que não foram encaminhadas ocorrências para o conhecimento da Diretoria.

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 que a nossa Ouvidora, Sra. Vivian Rocha Marriel possui Certificado de Ouvidoria emitido pela Febraban e o mesmo está válido.

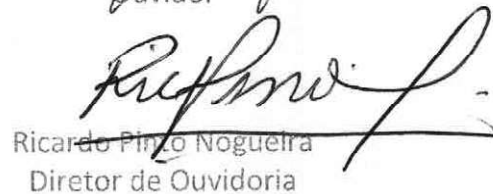
#### V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2020, não foram registradas ocorrências em nosso canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 05 de janeiro de 2021



Vivian Rocha Marriel  
Ouvidor



Ricardo Pinho Nogueira  
Diretor de Ouvidoria