

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA** **31 de dezembro de 2019**

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

A Ouvidoria da SENSO CORRETORA 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 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 2019**, foi registrada somente 1 (uma) reclamação 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 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 foi encaminhada apenas 1 (uma) ocorrência para o conhecimento da Diretoria, sendo ela tratada pelo Ouvidor responsável e em que pese a relevância da ocorrência, a mesma foi tratada devidamente conforme determina a legislação vigente.

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 2019, foi registrada apenas 1 (uma) ocorrência em nosso canal de Ouvidoria e a mesma foi devidamente tratada pela Ouvidora.

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2020

Vivian Rocha Marriel  
Ouvidor

Ricardo Pinto Nogueira  
Diretor de Ouvidoria