

RELATÓRIO DE CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA

PERÍODO 01/07 A 31/12/2021

Em cumprimento ao disposto nos Arts. 12 e 13 da Resolução N° 4.860, de 23.10.2020, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos, em subsídio a este, o Relatório Semestral de atividades da Ouvidoria, realizadas através do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria ABRACAM, data-base de 31.12.2021.

I – SEÇÃO DESCRITIVA

A composição organizacional de Ouvidoria de nossa empresa começou a funcionar em 01/10/2007, através de disponibilização no site e de um e-mail específico.

Atualmente, o modelo organizacional de ouvidoria, com amparo legal no artigo 5º, inciso II-b da Resolução nº 4.860 de 2020, adota o Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria junto a ABRACAM – Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio, com o compromisso de zelar pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas na política da Instituição.

O presente Relatório, que abrange o período descrito, observa que:

- Foi realizado um teste da Auditoria Interna abrindo um chamado e registrando com protocolo, a fim de testar a efetividade dos serviços na plataforma.
- Durante este período de seis meses, recebemos via WhatsApp corporativo 01 (uma) reclamação que foi direcionada à Plataforma do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria da ABRACAM gerando 01 (um) apontamento, tendo sido finalizado com solução.

II – SEÇÃO ESTATÍSTICA

Nossa Ouvidoria foi acionada no 2º semestre de 2021, período de abrangência deste relatório, conforme se observa nos quadros abaixo, informados e presentes no Relatório de Ouvidoria Compartilhada da ABRACAM:

Quadro de Situação das Ocorrências em Aberto	
Registrada sem Análise	0
Analisada e Direcionada para Área Responsável	0
Com Solução Apresentada e Aguardando Aprovação	0
Total	0

Quadro de Situação das Ocorrências Finalizadas	
Finalizado (Teste da Auditoria Interna)	1
Finalizado com solução	1
Finalizado sem solução	0
Arquivado	0
Total	2

Araras, 20 de Janeiro de 2022.

Lastro RDV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda

MARCOS ANTONIO FERREZINI
Diretor responsável pela Ouvidoria