

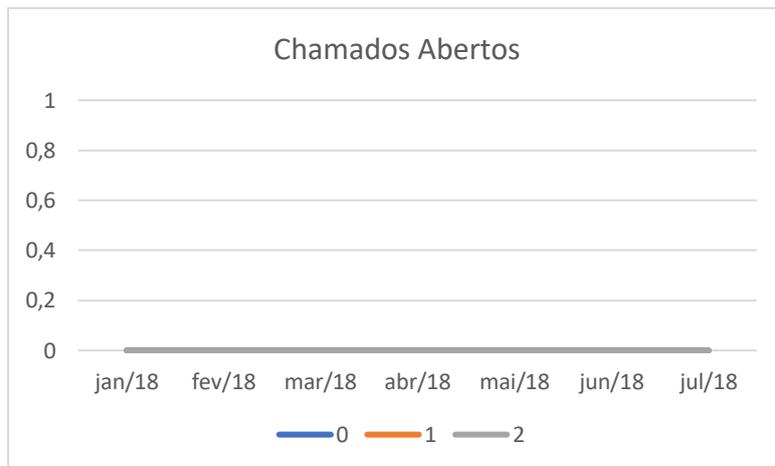
De acordo com Resolução nº 4.433, de 27/7/2015, apresentamos o relatório com dados estatísticos do Sistema Compartilhado de Ouvidoria Anoro – Associação Nacional do Ouro, referentes ao 1º Semestre de 2018.

A Missão da Ouvidoria é representar o cliente dentro da OMDTVM de forma transparente, independente e imparcial. Recebendo as manifestações dos clientes referente a serviços e produtos, encaminhando e acompanhando ate a finalização.

OMDTVM - Manifestações por Segmento: Os números abaixo representam a quantidade total de manifestações ocorridas no 1 Semestre de 2018 por segmento dentro da OMDTVM. Distribuidos de acordo com os numeros abaixo, no total de 0



OMDTVM - Manifestações por Mês: Quantidade registrada mesalmente no primeiro semestre de 2018



OMDTVM - Classificação das Manifestações: No tocante às mensagens recebidas, registradas e devidamente respondidas ao usuário, no presente semestre, foram registrados na Ouvidoria nenhum protocolo.

a) Critérios utilizados para essa classificação:

| Demanda | Critérios Utilizados |
|---------------------------|---|
| Finalizado (Improcedente) | Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria |
| Finalizado com solução | Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram solução. |
| Finalizado sem solução | Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que não apresentaram solução. |

- b) As manifestações foram devidamente analisadas e enquadradas conforme naturezas apresentadas no quadro a seguir:

| Natureza da Comunicação | Manifestações – 1 Sem 2018 |
|---|----------------------------|
| Duvidas | 0 |
| Elogios | 0 |
| Outras Reclamações | 0 |
| Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva | 0 |
| Reclamação sobre atendimento | 0 |
| Reclamações sobre tarifas ou taxas | 0 |
| Sugestões | 0 |
| Teste de sistema | 0 |
| TOTAL - ANORO | 0 |