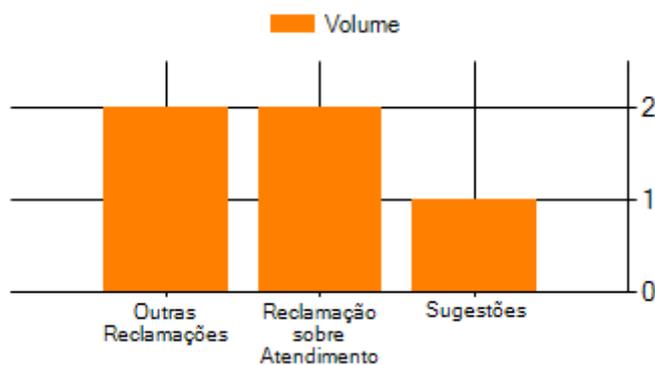


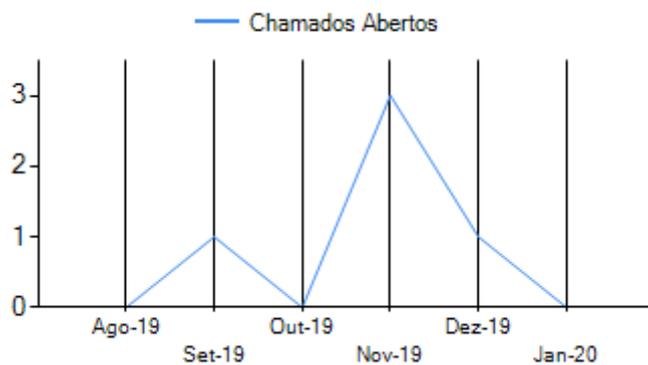
De acordo com Resolução nº 4.433, de 27/7/2015, apresentamos o relatório com dados estatísticos do Sistema Compartilhado de Ouvidoria da Abracam – Associação Brasileira de Cambio, referentes ao 2º Semestre de 2019.

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 2 Semestre de 2019 por segmento dentro da OMDTVM. Distribuidos de acordo com os numeros abaixo, no total de 5



OMDTVM - Manifestações por Mês: Quantidade registrada mesalmente no segundo semestre de 2019



OMDTVM - Classificação das Manifestações: No tocante às mensagens recebidas, registradas e devidamente respondidas ao usuário, no presente semestre, foram registrados na Ouvidoria apenas 5 protocolos, classificados como 4 finalizado com solução e 1 finalizado (improcedente).

- a) Critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Crêterios Utilizados
Finalizado (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria
Finalizado com soluço	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram soluço.
Finalizado sem soluço	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que não apresentaram soluço.

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

Natureza da Comunica�o	Manifesta�es - 2� Sem 2019
D�vidas	0
Elogios	0
Outras Reclama�es	1
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Reclama�o sobre Atendimento	2
Reclama�o sobre Tarifas ou Taxas	0
Sugestões	1
Teste de Sistema (protocolo 4732)	1
<b>TOTAL - SISTEMA ADVICE</b>	<b>5</b>