



# CORRETORA DE CÂMBIO

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

Resolução Nº 4.860 de 23/10/2020

EMISSÃO: 30/09/2020  
ÚLTIMA VERSÃO: 04/09/2025  
DIVULGAÇÃO: 05/09/2025

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>MISSÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ESTRUTURA EXISTENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>AMPLA DIVULGAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>RELATÓRIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO.....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>REVISÃO.....</b>	<b>7</b>

## 1. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

Resolução nº 4.860 de 23/10/2020

## 2. MISSÃO

A ARC Corretora de Câmbio, Associados Gouveia Campedelli S.A., atendendo as disposições da regulamentação associada, dispõe de Componente Organizacional de Ouvidoria compatível com a natureza de nossa instituição, tendo como sua principal MISSÃO: “Atuar de forma imparcial e isenta, visando solucionar de forma rápida e efetiva as reclamações dos clientes”.

## 3. ESTRUTURA EXISTENTE

A ARC Corretora de Câmbio, Associados Gouveia Campedelli S.A., aderiu ao Sistema Compartilhado de Ouvidoria junto a Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio - ABRACAM, esta que firmou contrato de licença de cessão de uso de software e prestação de serviços com a empresa Advice Informática Ltda – ADVICE para uso de software de ouvidoria.

Sua estrutura de gerenciamento está suportada por um Diretor Responsável e um Ouvidor ambos já registrados no UNICAD:

**Diretor Responsável:** Sr. Maurício Sinigoi Campos

**Ouvidora:** Sra. Dayane Silva (Abracam)

Em relação adequação à estrutura da ouvidoria, a solução de compartilhamento da Ouvidoria prevê os seguintes recursos:

- Computador localizado na Associação com utilização do software específico para que a Ouvidoria tenha acesso aos registros das manifestações de clientes registradas diretamente via formulário eletrônico disponibilizado em nosso sítio eletrônico (site) ou registradas a partir de reclamações telefônicas;
- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- É composta por Ouvidor e Ouvidor Substituto situados na Associação, respaldados pelo Ouvidor da ARC,

que é diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;

- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador permanente, canal telefônico (0800-770-5422).

A estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

As atividades de Ouvidoria não estão vinculadas a componentes organizacionais internos que configurem conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna.

As atividades de Ouvidoria são realizadas de forma imparcial de forma que possam ser cumpridas as atribuições previstas na regulamentação do Banco Central do Brasil.

#### **4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS**

Em relação ao funcionamento do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria na Associação, cabe ao Ouvidor da ABRACAM:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de serviços prestados pela ARC Corretora;
- Repassar, no prazo de até 1 (um) dia útil após o recebimento da demanda, à ARC Corretora, as demandas dos clientes e usuários de serviços e produtos prestados por ela;
- Prestar esclarecimentos a todos os demandantes acerca do andamento das demandas;
- Encaminhar resposta conclusiva para todas as demandas no prazo de até dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

- Manter o Ouvidor e Diretor Responsável da ARC Corretora, informados sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;
- Elaborar e encaminhar ao Ouvidor e Diretor Responsável da ARC Corretora, ao final de cada semestre, relatório individualizado, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

**Obs.:**

O atendimento prestado pela Ouvidoria é prontamente identificado por meio de número de protocolo eletrônico quando recepcionado por internet.

É gravado, quando realizado por telefone (atendimento automático capturado por gravação através do sistema 0800). Cada telefonema é submetido à uma prévia análise do ouvidor. Neste caso, para que a gravação obtenha um protocolo eletrônico e devida continuidade ao atendimento, se faz necessário que haja suficiência de informações proferidas e audíveis por parte do demandante. Todas as ligações são arquivadas contendo o respectivo protocolo.

## **5. AMPLA DIVULGAÇÃO**

Contemplando o Art. 7º, ítem II da Resolução nº 4.860 de 23/10/2020 que trata de dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, os canais de atendimento podem ser facilmente encontrados em:

- Em nossa matriz;
- Assinaturas de e-mail dos Diretores e Colaboradores;
- Papéis Personalizados;
- Envelopes Personalizados;
- Contratos de Câmbio;
- Sítio eletrônico (site) [www.arccorretora.com.br](http://www.arccorretora.com.br)

## 6. RELATÓRIOS

Em periodicidade semestral, nas datas 30 de junho e 31 de dezembro, será emitido relatório com resumo das ações da Ouvidoria sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos na Resolução do Banco Central, abrangendo:

- Demandas recebidas;
- Registro quantitativo de reclamações e registros comparativos dos meses anteriores;
- Quantidade de protocolos abertos e encerrados;
- Quantidade de ligações recebidas;
- Ocorrências através de mensagens;
- Quantidade de reclamações procedentes e não procedentes;
- Sugestão para melhoria de processos.

O Relatório será emitido no máximo até sessenta dias da data-base e deve ficar à disposição do Banco Central e Auditoria interna para a realização de testes de estresse.

## 7. AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

A ARC Corretora de Câmbio, através dos serviços de ouvidoria utilizados junto a ABRACAM deverá implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

A avaliação direta da qualidade do atendimento deve ser:

- Estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- Disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata a demanda.

Os dados relativos à avaliação devem ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de 5 anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

## 8. REVISÃO

O Componente Organizacional de Ouvidoria está sujeito a revisões a cada cinco anos ou revisões periódicas de acordo com alterações na Regulamentação Associada.