



RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30.06.2017

Ao  
BANCO CENTRAL DO BRASIL  
Departamento de Supervisão – DESUP

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30.06.2017.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

#### Seção Descritiva

**a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:**

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/01/2017 até 30.06.2017.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da DIBRAN DTVM LTDA sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, a DIBRAN DTVM LTDA planejou dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- A DIBRAN DTVM LTDA, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
  - a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;



RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30.06.2017

- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela DIBRAN DTVM LTDA;
  - c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
  - d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.
- DIBRAN DTVM LTDA implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
  - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG da DIBRAN DTVM LTDA consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado pela em sua página na internet [www.dibran.com.br](http://www.dibran.com.br);
  - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr: Gelson Luiz Corrêa da Silva como Diretor Responsável pela Ouvidoria e o Sr: Luiz Carlos Zapparoli como Ouvidor;
  - O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social (cláusula 10º e parágrafos) em 10/09/2007, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

Diante do exposto, embora no período sob avaliação não tenham sido registradas ligações de clientes com a ouvidoria da DIBRAN DTVM LTDA, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atenderá satisfatoriamente aos objetivos propostos.

- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:**

A Ouvidoria na DIBRAN DTVM LTDA apresenta as seguintes características:

- i- Está localizado na Sede da Instituição à Av. Ipiranga, 318 – Bloco A – 8º andar – Conj. 802 - CEP 01046-010, São Paulo / SP;



RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30.06.2017

- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composto somente por uma pessoa, o próprio ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Sr: Gelson Luiz Corrêa da Silva;
- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e número de telefone 0800-725.3343 e e-mail [ouvidoria@dibran.com.br](mailto:ouvidoria@dibran.com.br) para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Mesmo considerando que no período sob avaliação não tenham sido registradas ocorrências da Ouvidoria, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) **Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso V, da Resolução nº 4.433, de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:**
- d) **Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 6º da Resolução nº 4.433, de 2015:**

**Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:**

- a) **Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:**

Demanda	Crerios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no



RELATÓRIO SEMESTRAL  
DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 30.06.2017

prazo de 15 dias.
-------------------

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DIBRAN DTVM LTDA							
DATA-BASE: 30.06.2017							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Nada Consta C.Circular 3298/08 – Circular 3503/10 - Art.1º	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	-	-	-	-	-	-	-

**Legenda:**

**I = improcedente**

**PS = procedente solucionada**

**PNS = procedente não solucionada**

**b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas**

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DIBRAN DTVM LTDA							
DATA-BASE: 30.06.2017							
Demandas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
Temas (C.Circular 3298/08 – Circular 3503/10 - Art.1º)	0	0	0	0	0	0	0
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (EM DIAS)</b>	0	0	0	0	0	0	0

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna da DIBRAN DTVM LTDA, Finaud Auditores Independentes S/S, bem como o Parecer elaborado pela empresa de Auditoria Externa, BINAH AUDITORES.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

São Paulo, 15 de julho 2017.

---

Gelson Luiz Corrêa da Silva

**Diretor Responsável pela Ouvidoria**