



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Resolução 4.433 do Banco Central do Brasil e  
Instrução 529 da CVM

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA DE 01/01/2016 A 30/06/2016

SLW CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO LTDA.  
SLW SÃO PAULO  
DR. RENATO PAES DE BARROS 717 | 10º ANDAR  
04530-001 | ITAIM BIBI | SÃO PAULO | SP  
TEL. 11 3048 9900 | FAX 11 3048 9888

[WWW.SLW.COM.BR](http://WWW.SLW.COM.BR)

SAC: 3048 9905

Ouvidoria SLW: 0800 724 3004



## I – DA ESTRUTURA

A **SLW CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO LTDA**, possui estrutura adequada da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e suplementares, com evidências 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:

O sistema de Ouvidoria é de responsabilidade da empresa Uranet Projetos e Sistemas Ltda.

### **Características da Ouvidoria:**

- É composta por um Ouvidor que reporta os relatórios ao Diretor de Ouvidoria.
- Está segregada da área de auditoria interna.
- A estrutura física com seus atendentes é disponibilizada pela empresa Uranet Projetos e Sistemas Ltda. e todos os registros de ocorrências podem ser visualizados no sistema via web, disponibilizado à corretora para estudos e soluções dos casos (quando houver).
- Na ocasião de registro de uma ocorrência no sistema Uranet Projetos e Sistemas Ltda., este caso é enviado para o endereço de e-mail cadastrado na corretora: [ouvidoria@slw.com.br](mailto:ouvidoria@slw.com.br), além do acesso e visualização no sistema.

Toda a estrutura está implantada e atendendo todos os requisitos exigidos pela legislação.

### **Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:**

- Por telefone: 0800-724-3004 (ligação gratuita);
- Por e-mail: [ouvidoria@slw.com.br](mailto:ouvidoria@slw.com.br)



## II- DEMANDAS NO PERÍODO

### Seção Estatística

Seguem as informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria no período:

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

A SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda., registra as seguintes ocorrências no período de 01/01/2016 à 30/06/2016.

<b>Demanda</b>	<b>Critérios utilizados</b>
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 30 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 prazo de 30 dias.



**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR**  
**QUADRO I – SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO**  
**DATA-BASE: 30/06/2016**

Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Fornecimento de Informações		2	3	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Prazo Médio para a Solução</b>	<b>1</b>						

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

**RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR**  
**QUADRO II – QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS**  
**DATA-BASE: 30/06/2016**

Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Fornecimento de Informações	0	0	3	2	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Prazo Médio Atendimento Demandas (em dias)</b>	<b>1</b>						



### **Parecer do Departamento de Compliance.**

O exame foi conduzido de acordo com as disposições da Resolução 4.433 de 23/07/2015 e compreendeu: levantamento da (i) Seção Descritiva e (ii) Seção Estatística que abrangem:

- (i) avaliação quanto a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria; adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares; detalhamento das preposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria; avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação.
  
- (ii) contém informações consolidadas, evidenciando a existência de demandas no período analisado.

O Relatório Semestral do Diretor responsável pela Ouvidoria da SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda., referido no parágrafo primeiro, referente à 30/06/2016, atende às conformidades exigidas pela Circular 4.433 de 23/07/2015 do Banco Central do Brasil.