



São Paulo, 04 de janeiro de 2021.

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

**(Resolução 4.860 do Banco Central do Brasil)**

Dando cumprimento ao disposto no artigo 12º, parágrafo único da Resolução 4.860/2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de **31.12.2021**.

O presente Relatório foi elaborado de conformidade com as disposições da Resolução 4860/2020, 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 **01/07/2021** até **31/12/2021**.

- Ao longo dos últimos seis meses recebemos 00 ligação e 00 reclamação via e-mail, sendo os clientes atendidos.
- O sistema nos permite realizar consultas de eventos pendentes de qualificação e eventos não solucionados, que podem ser filtrados por motivo e/ou data. Podemos também solicitar as gravações das demandas recebidas.

b) Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, 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:

1



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

- É composta por um Ouvidor que reporta os relatórios a Diretora 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.
- Devido a descontinuidade das atividades da SLW no mercado financeiro, em 01/10/2021 encerramos o contrato com o sistema Uranet. Desta forma as demandas da Ouvidoria passam a ser recebidas pelo 0800 e no e-mail [ouvidoria@slw.com.br](mailto:ouvidoria@slw.com.br).

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

c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à diretoria, nos termos da Resolução 4860/2020, 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. Conforme determinado, o Ouvidor elaborou o relatório de Ouvidoria (exigência semestral) relatando ocorrências de Ouvidoria no período de **01/07/2021 a 31/12/2021** e o encaminhou para a Diretoria.

d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação estabelecido na Resolução no. 4860/2020.



O ouvidor está certificado pela ANCOR Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias, entidade de reconhecida capacidade técnica.

### 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 **01/07/2021 à 31/12/2021**.

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 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: 31/12/2021							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Fornecimento de Informações		0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Prazo Médio para a Solução (em dias)</b>	<b>0</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: 31/12/2021	

3



<b>Demandas</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Total</b>
Fornecimento de Informações	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Prazo Médio Atendimento Demandas (em dias)</b>	<b>0</b>						

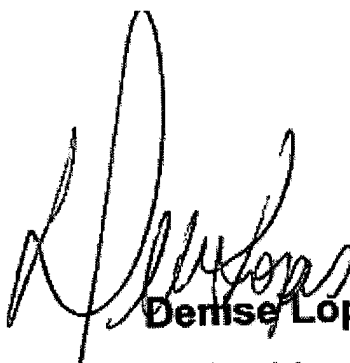
Parecer do Departamento de Compliance.

Nosso exame foi conduzido de acordo com as disposições da Resolução 4860/2020 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.

Em nossa opinião, o Relatório Semestral do Diretor responsável pela Ouvidoria da SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda., referido no parágrafo primeiro, referente à **2º semestre de 2021**, atende às conformidades exigidas pela Circular 4860/2020 do Banco Central do Brasil.

São anexados a este relatório os pareceres da auditoria interna da corretora.



**Denise Lopes**

Ouvidora

SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda.



**Fabiana A.M. Bergamini**

Diretora de Ouvidoria

SLW Corretora de Valores e Câmbio  
Ltda.