

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2016



APRESENTAÇÃO

Em atendimento a Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil de 23 de julho de 2015, bem como a Instrução CVM nº 529 de 1º de novembro de 2012, apresentamos o presente Relatório Semestral da Ouvidoria, referente ao 2º semestre de 2016.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

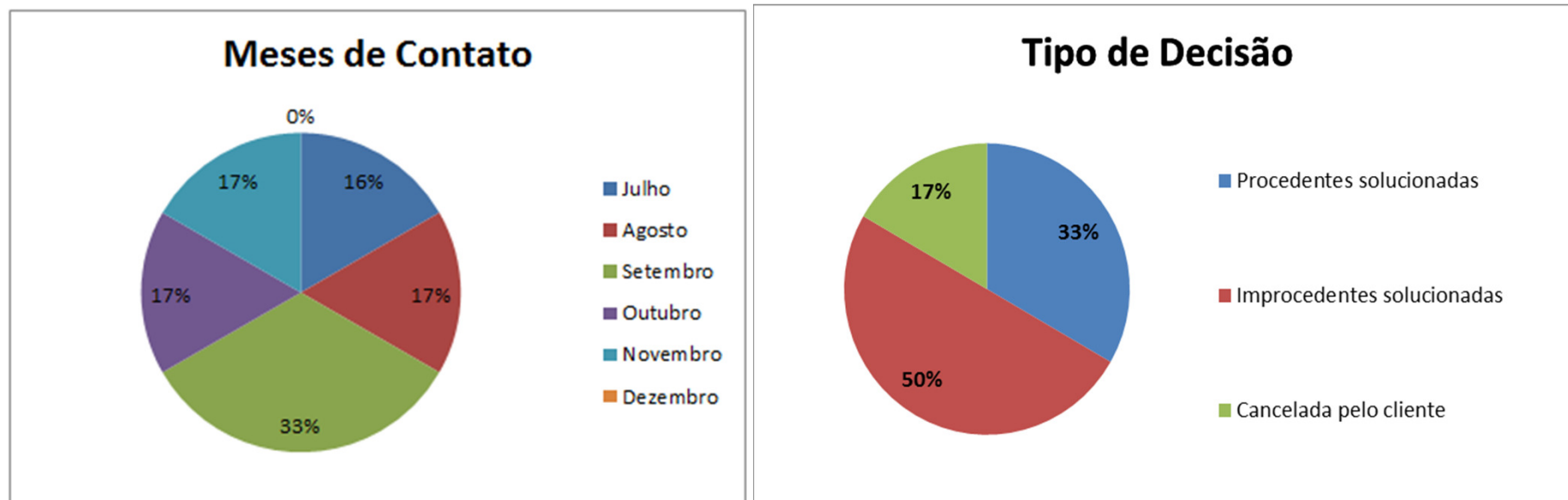
A ouvidoria da ICAP é composta por um Diretor responsável e uma Ouvidora, que conta com o auxílio de quatro profissionais da área de Atendimento. Especificamente quanto à qualificação dos integrantes, todos os colaboradores envolvidos no processo foram certificados pela Treina e-learning – Educação Executiva para o Mercado Financeiro e pela ANCORD. Tal certificação abrangeu temas relacionados à ética, Fundação da Ouvidoria, Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos e normas relativas à Ouvidoria.

OBJETIVO

O processo de Ouvidoria está sob a responsabilidade da área de *Compliance* da Instituição que no exercício desta função busca não só assegurar respostas claras e eficientes a todas as manifestações, mas também utiliza as colocações dos clientes para identificar possíveis subsídios que promovam melhorias no atendimento e na excelência dos produtos e serviços oferecidos pela Corretora. As respostas às demandas dos clientes não ultrapassam os 10 (dias) dias uteis estabelecidos pela regulamentação supra citada. Ao final de cada semestre, as demandas são registradas em relatórios que são apresentados à Diretoria para avaliação e conhecimento e ficam à disposição dos reguladores.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

A Ouvidoria atendeu no 2º Semestre de 2016 um total de 6 (seis) demandas e todas tiveram como origem clientes pessoas físicas, todas ligadas a aspectos sistêmicos e/ou operacionais do Home Broker (www.mycap.com.br). Comparando com o semestre anterior, não ocorreu aumento no número de registros feitos na Ouvidoria da Corretora.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da análise das atividades desenvolvidas no segundo semestre de 2016 da Ouvidoria, destacando seus indicadores de desempenho, pode-se vislumbrar que a estrutura está adequada ao atendimento das exigências legais e regulamentares a respeito, quanto ao quantitativo de funcionários, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o número atual de clientes da Instituição, a natureza dos serviços prestados e a expertise de seus colaboradores.