

ATIVIDADES DA OUVIDORIA - CONGLOMERADO OURINVEST – 2º SEMESTRE 2016

Em atendimento ao disposto no art. 14 da Resolução 4.433/15 do CMN, informamos que no 2º semestre de 2016 a Ouvidoria recebeu 278 (duzentos e setenta e oito) contatos, dos quais, apenas 11 (onze) foram protocolizados, pois configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria, sendo 3 (três) referente aos serviços prestados pelo Banco Ourinvest e 8 (oito) referentes aos serviços prestados pela Ourinvest DTVM. Das 11 (onze) demandas protocolizadas 5 (cinco) foram qualificadas como Procedente Solucionadas resolvidas com a intervenção da Ouvidoria e 6 (seis) foram qualificadas como Improcedentes. Os demandantes receberam resposta conclusiva da Ouvidoria. O prazo médio de resposta foi de 4 (quatro) dias úteis.

Qualificação das Demandas - Ourinvest - 2º Semestre/2016

	Jul/16	Ago/16	Set/16	Out/16	Nov/16	Dez/16	2º Sem/16
Procedente Solucionado Encontram amparado legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis.	0	0	0	2	1	2	5
Procedente Não Solucionado Encontram amparado legal, contratual e/ou regulamentar e não foram totalmente solucionados no prazo de 10 dias úteis.	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar	0	1	1	1	1	2	6
TOTAL	0	1	1	3	2	4	11

DEMANDAS OURINVEST - QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

Período	Jan/15	Fev/15	Mar/15	Abr/15	Mai/15	Jun/15	Jul/15	Ago/15	Set/15	Out/15	Nov/15	Dez/15	1º sem/15	2º sem/15	Tot.12 meses
Quantidade	1	1	3	0	3	3	0	0	1	1	1	2	11	5	16
Período	Jan/16	Fev/16	Mar/16	Abr/16	Mai/16	Jun/16	Jul/16	Ago/16	Set/16	Out/16	Nov/16	Dez/16	1º sem/16	2º sem/16	Tot.12 meses
Quantidade	1	0	0	0	1	0	0	1	1	3	2	4	2	11	13
Δ %	0%	-100%	-100%	0%	-67%	-100%	0%	0%	0%	200%	100%	100%	-82%	120%	-19%

