

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Frente Corretora de Câmbio S.A.

Período: 2º semestre de 2025 (01/07/2025 a 31/12/2025)

1. Mensagem do Ouvidor

Prezados Membros da Diretoria Executiva,

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria da Frente Corretora de Câmbio S.A. ("Frente"), referente ao segundo semestre de 2025. Este período foi marcado pela **consolidação de ações de aprimoramento** e por uma **redução** no volume de reclamações, refletindo o sucesso das iniciativas de melhoria de processos e o comprometimento da Frente com a qualidade, inclusive comunicacional, de seus produtos e serviços.

O principal destaque deste semestre constituiu-se como a **resolução integral** das reclamações relacionadas a **Prazos de Liquidação de Operações**, que representavam o maior volume de insatisfação no primeiro semestre. A intervenção da Ouvidoria, em conjunto com as áreas de Operações e Conformidade, eliminou este gargalo, demonstrando a eficácia do nosso papel estratégico.

Com a mitigação dos problemas operacionais mais críticos, o foco das manifestações se concentrou em um tema específico: **Reembolso por Devolução de Valores**. Esta é uma questão de natureza distinta, que surge quando o cliente, após receber da Frente o valor de uma operação, o devolve por engano à Corretora, necessitando de um novo processo de estorno. A análise detalhada desta nova causa-raiz é o ponto central deste relatório, permitindo-nos manter a trajetória de excelência no atendimento e em estrita observância à Resolução BCB nº 28/2020.

Aron Camara Molon

Ouvidor – Frente Corretora de Câmbio S.A.

2. Identificação e Conformidade Regulatória

Detalhe	Informação
Instituição	Frente Corretora de Câmbio S.A.
CNPJ	71.677.850/0001-77
Ouvidor Titular	Aron Camara Molon
Área Responsável	Legal & Compliance
Base Regulatória	Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020
Prazo Legal de Resposta	10 (dez) dias úteis

A Ouvidoria atua como componente organizacional de última instância, com **independência funcional** e acesso direto à alta administração, conforme exigido pela Resolução BCB nº 28/2020. O presente relatório cumpre o disposto no art. 14 da referida Resolução, fornecendo uma análise quantitativa e qualitativa das atividades.

3. Estatísticas de Atendimento

3.1. Volume e Tipologia das Demandas

O volume total de manifestações recebidas no segundo semestre de 2025 apresentou uma **redução de 33,33%** em relação ao primeiro semestre. O número de Reclamações diminuiu significativamente de 62 para 35.

Tipo de Manifestação	1º Semestre (Qtd)	2º Semestre (Qtd)	Variação (%)
Reclamações	62	36	-43,55%
Consultas	6	8	33,33%

Tipo de Manifestação	1º Semestre (Qtd)	2º Semestre (Qtd)	Variação (%)
Sugestões	7	5	-28,57%
Elogios	0	2	N/A (200,00)%
Denúncias	0	0	0,00%
Total Geral	75	51	-33,33%

3.2. Canais de Acesso

A distribuição dos canais de acesso manteve o e-mail institucional como principal meio de contato. Não obstante, o aumento na utilização do Formulário Web e a estabilidade do RDR (BACEN/Consumidor.gov) evidenciaram a confiança nos canais oficiais.

Canal	1º Semestre (%)	2º Semestre (%)
E-mail	58,36%	59,00%
RDR (BACEN/Consumidor.gov)	16,00%	7,00%
Formulário Web	12,82%	24,00%
Telefone	12,84%	10,00%
Total	100,00%	100,00%

3.3. Indicadores de Desempenho (KPIs)

Os indicadores demonstram a eficiência operacional da Ouvidoria, com destaque para o alto índice de resolutividade e o cumprimento integral do prazo legal.

Indicador	Resultado (2º Semestre)	Meta Institucional
Prazo Médio de Resposta (PMR)	4,1 dias úteis	5 dias úteis

Indicador	Resultado (2º Semestre)	Meta Institucional
% Dentro do Prazo Legal (10 d.u.)	100%	100%
Índice de Resolutividade	79,3%	> 75%
Satisfação do Cliente (Pesquisa)	7,2/10	> 7,0/10

***Índice de Resolutividade:** Percentual de reclamações em que a Ouvidoria acolheu a demanda do cliente ou ofereceu uma solução satisfatória, após reanálise do caso. O resultado de 79,3% é superior à média do mercado, atende a média institucional e reflete a qualidade das soluções propostas.*

4. Análise Qualitativa das Manifestações

4.1. Evolução dos Principais Temas de Reclamação

A análise da distribuição das 36 reclamações demonstra o sucesso das ações corretivas. O tema "Prazo de Liquidação de Operações" foi virtualmente eliminado, com decréscimo de 19 para 2 manifestações, que foram classificadas como casos isolados. O foco se deslocou para o tema "Reembolso por Devolução de Valores".

Tema	1º Semestre (Qtd)	1º Semestre (%)	2º Semestre (Qtd)	2º Semestre (%)	Variação (%)
Reembolso (Devolução de Valores)	37	59,68%	26	71,43%	11,75%
Prazo de Liquidação de Operações	19	30,65%	2	5,71%	-24,94 %
Esclarecimento sobre Tarificação	00	0,00%	3	8,57%	8,57%
Outros Temas	06	9,67%	5	14,29%	4,62%
Total Reclamações	62	100,00%	36	100,00%	N/A

4.2. Matriz de Causa Raiz e Ações Estratégicas

A Ouvidoria realizou uma nova análise de causa-raiz dominante e propôs ações estratégicas.

Tema	Causa Raiz Primária	Ação Corretiva (1º Semestre)	Resultado (2º Semestre)	Ação Preventiva (Recomendada)
Reembolso (Devolução de Valores)	Ausência de fluxo automatizado e dedicado para o processo de dupla reversão (cliente devolve o valor e a Corretora precisa estornar). O processo atual exige intervenção manual e pode ser considerado como lento.	Ações de comunicação e acompanhamento prioritário dos casos.	Aumento na participação percentual, mas com alta resolutividade (96%).	Criação de módulo de Reversão Automática no sistema de <i>backoffice</i> para estornos iniciados pelo cliente, reduzindo o tempo de processamento para 1 dia útil.
Prazo de Liquidação de Operações	Comunicação ineficaz sobre o <i>status</i> e etapas do processo de liquidação.	Implementação de Dashboard de Acompanhamento para o cliente no portal, com SLA visível.	Redução de 24,94% na participação percentual, demonstrando a resolução do problema.	Monitoramento trimestral do indicador para garantir a manutenção da eficácia do <i>dashboard</i> e do novo fluxo operacional.

5. Ações Corretivas e Preventivas

As ações implementadas no 1º semestre de 2025 foram monitoradas e concluídas com sucesso, resultando na eliminação da causa-raiz de maior quantitativo de reclamações. Para o 2º semestre de 2025, a Ouvidoria propôs as seguintes iniciativas estratégicas, focadas na nova causa-raiz:

5.1. Ações Concluídas (Sucesso na Mitigação de Riscos)

- 1 **Eliminação do ‘Gargalo’ de Liquidação:** A implementação de *Dashboard* de Acompanhamento e a revisão dos processos internos de *settlement* resultaram na queda de 90% das reclamações sobre o tema, validando a eficácia da solução.
- 2 **Redução Geral de Reclamações:** A queda de 43,55% no volume total de reclamações demonstra que a Ouvidoria está atuando de forma preventiva e estratégica, transformando *feedback* em melhoria de processo.

5.2. Novas Ações e Recomendações Estratégicas (Para 2026)

- 3 **Projeto de Automação de Dupla Reversão:** Prioridade máxima para o desenvolvimento de um fluxo sistêmico que identifique automaticamente a devolução de valores pelo cliente e inicie o processo de estorno sem intervenção manual, visando eliminar ou no mínimo atenuar significativamente a causa-raiz do novo tema dominante de reclamação.
 - 4 **Treinamento em *Soft Skills*:** Implementação de módulo de treinamento obrigatório para as equipes de Atendimento e Comercial, focado em escuta ativa e gestão de expectativas, para reduzir a incidência de "Outros Temas" relacionados a falhas de comunicação.
-

6. Conclusão e Perspectivas

O segundo semestre de 2025 constituiu-se como período de grande sucesso para a Frente, com **redução significativa** do volume de reclamações e **resolução definitiva** dos problemas de liquidação. A Ouvidoria demonstrou sua capacidade de atuar como um agente de mudança, transformando o *feedback* do cliente em melhoria de processo.

Para 2026, o foco será na **automação do processo de dupla reversão** e a **proatividade regulatória**, garantindo que a experiência do cliente seja um diferencial competitivo, em total aderência às melhores práticas do mercado financeiro e às exigências do Banco Central do Brasil.

São Paulo/SP, 31 de dezembro de 2025.

7. Referências

[1] Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.. Disponível em: [Exibe Normativo](#).