

Relatório sobre a atividade de Ouvidoria 2º Semestre de 2025



INTERCAM
CORRETORA DE CâMBIO

intercam.com.br

Introdução

Este relatório apresenta um resumo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da **Intercam Corretora**, no 2º semestre de 2025, que compreende o período de 01/07 à 31/12/2025, em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020, destacando os principais indicadores, demandas recebidas, ações realizadas e propostas de melhoria.

Eficácia

A estrutura da Ouvidoria da **Intercam Corretora** está devidamente implementada e dimensionada para atender às exigências legais, atuando com independência, transparência e imparcialidade.

Estrutura

A Ouvidoria da **Intercam Corretora** conta com nova ferramenta tecnológica para gestão das manifestações e passou a integrar, desde julho/2025, o sistema compartilhado via software Ombudsman, ampliando a eficiência do canal de atendimento. O novo número é 0800 770-5422, também disponível via formulário no site.

Indicadores Gerais

Durante o semestre, foram registradas 2 manifestações, com prazo médio de atendimento de 1 dia útil. As demandas foram classificadas como sugestões e testes de auditoria, todas tratadas com agilidade e responsabilidade.

Natureza da Comunicação	Quantidade	Percentual
Sugestões	1	50%
Teste de Sistema	1	50%
TOTAL	2	100%

Considerações Finais

A **Intercam Corretora** reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados. A participação da sociedade é essencial para o fortalecimento institucional.

Carolina de Paiva Willik
Ouvidoria

Fabio Dantas dos Santos
Diretor de Ouvidoria