

Apresentação

O presente “Relatório de Ouvidoria” é uma prestação de contas dos trabalhos realizados pela Ouvidoria da Souza Barros no 2º semestre de 2009.

A Ouvidoria tem sua atuação voltada para o relacionamento com o cliente no tocante aos serviços que lhes são prestados pela corretora. Cabe ao Ouvidor, além de mediar a solução dos problemas apontados pelo cliente, atuar junto às demais áreas internas no sentido de aprimorar o padrão de qualidade dos serviços prestados pela instituição.

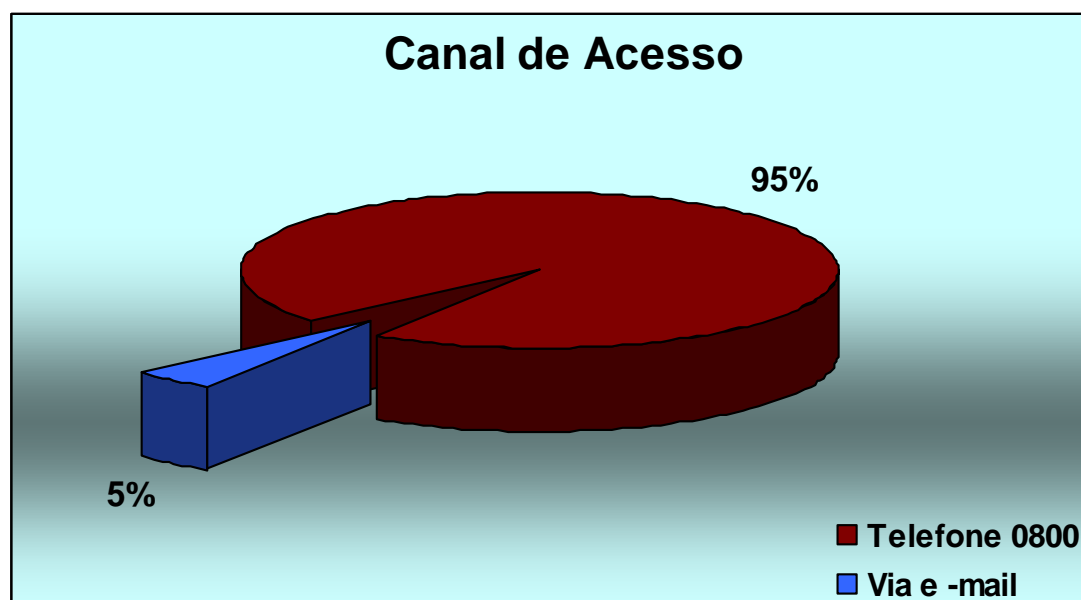
O serviço de Ouvidoria pode ser demandado sempre que o cliente não se sentir satisfeito com a providência apresentada por seu assessor, atendente ou pelo contato realizado através do site.

Aspectos Relevantes sobre as Demandas

Durante o 2º semestre de 2009, as formas de acesso a Ouvidoria se deram pelos seguintes canais:

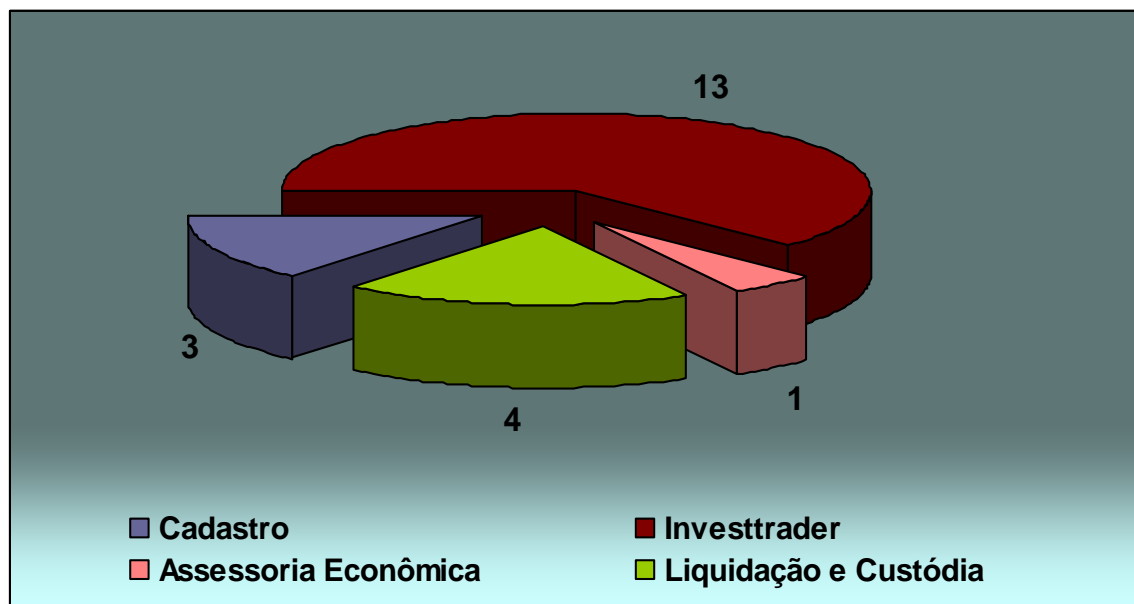
Meses	Qtd 0800	Qtd e-mail
Julho	01	
Agosto	01	01
Setembro	02	
Outubro	08	
Novembro	06	
Dezembro	02	
TOTAL	20	01

Somando ambas as formas de acesso a Ouvidoria, o total de demandas recebidas no período foram 21. O gráfico abaixo mostra que, no tocante ao canal de entrada, 95% dos clientes deu preferência ao acesso via 0800 e 5% via e-mail.



Quantidade de Demandas Recebidas por Área

As ocorrências recebidas neste período envolveram algumas áreas da corretora, as quais são classificadas a seguir:



Quanto aos tipos de reclamações feitas pelos clientes, em relação ao período anterior, houve a inclusão da área de Assessoria Econômica. Quanto à origem dos motivos das ocorrências por área verificamos o seguinte:

Área de Investtrader

Principais tipos de Reclamações da Área de Investtrader	
Aumento no limite diário de ordem no HB	01
Solicitação de nova senha/login	03
Instabilidade no Home Broker	08
Operações sem margem de garantia	01
TOTAL	13

Área de Cadastro

Principais tipos de Reclamações da Área do Cadastro	
Bloqueio de cadastro	2
Demora no cadastramento de clientes	1
TOTAL	3

Área de Assessoria Econômica

Principais tipos de Reclamações da Área de Assessoria Econômica	
Relatórios de análise técnica	1
TOTAL	1

Área de Liquidação e Custódia

Principais tipos de Reclamações da Área de Custódia	
Solicitação de reservas de ações	2
Direito de subscrição	1
Bloqueio de ativos	1
TOTAL	4

Relevância das ocorrências recebidas no período

Com relação ao total das ocorrências recebidas no período, gostaríamos de informar que de um total de 21, apenas 13 foram procedentes, pois verificamos o seguinte:

- A) 05 foram consideradas improcedentes devido a falta de fundamento, por exemplo, o cliente informou que havia solicitado por três vezes uma senha

nova para acessar o HB, porém, o cliente havia sido informado que para ele voltar a realizar operações deveria atualizar sua situação cadastral, visto que seu cadastro estava vencido, a mais de 24 meses.

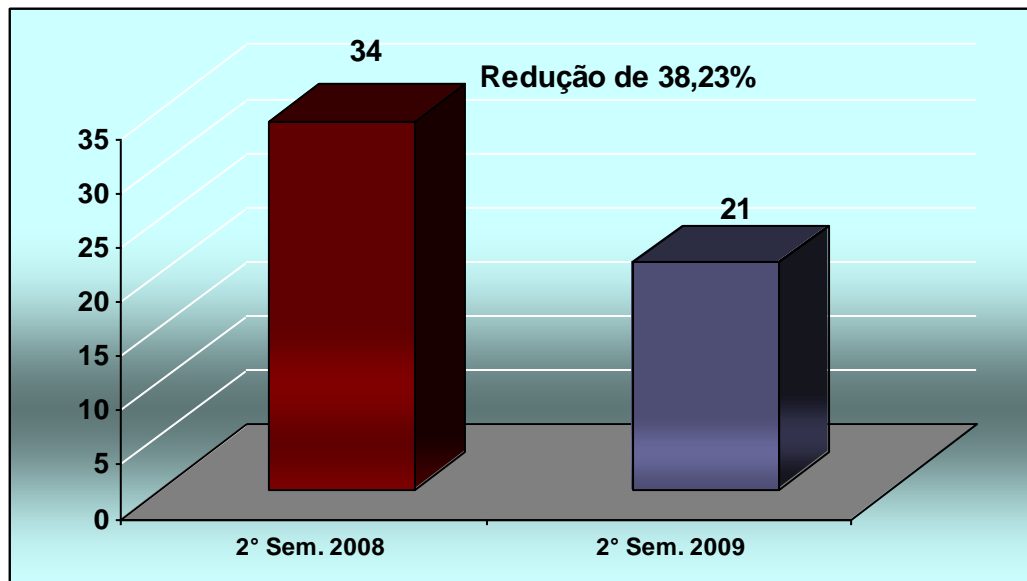
- B) As outras 03 foram improcedentes devido a não concordância com as normas e procedimentos internos e não observância das informações disponibilizadas para os clientes. Por exemplo, a reclamação sobre o cancelamento de reserva de ações quando não se tem um montante de no mínimo 20% do valor em conta no ato do pedido.

Tratando-se de um universo de milhares de clientes, registramos um número relativamente baixo de ocorrências, de acordo com a CBLC (conforme documento anexo), no 2º semestre de 2009, a corretora realizou 348.912 negócios.

Levando-se em conta 13 ocorrências procedentes no período, temos 0,000037 ocorrência para cada negócio (ou 3,7 a cada 100.000 negócios). Vale ressaltar que tanto o número de negócios como a quantidade de ocorrências tiveram um aumento proporcional, permitindo assim, que o valor correspondente a cada variável permanecesse próximo do valor obtido no semestre anterior.

Em relação às ocorrências ligadas ao Home Broker, apesar da Ouvidoria ter recebido praticamente o mesmo número de ocorrências, recomendamos atenção permanente para a melhoria deste índice, devido ao fato da ferramenta de negociação ser diariamente utilizada por grande quantidade de clientes.

A seguir, uma comparação das quantidades de ocorrências registradas na Ouvidoria referente ao 2º semestre de 2008 com o 2º semestre de 2009.



O 2º semestre de 2009 registrou uma redução de 38,23%, ou seja, recebemos 13 ocorrências a menos que período anterior.

Com relação às áreas de Investtrader, Liquidação e Custódia e Cadastro, envolvidas nas ocorrências neste semestre, recomenda-se, apesar do número pequeno de ocorrência, um melhoramento na comunicação e procedimento de solicitação de documentos a clientes.

Resolução das Ocorrências Recebidas

De acordo com a resolução 3.447/88 do CMN e circular 3370/08 BC, que trata da implantação da Ouvidoria das Instituições Financeiras pelo BACEN, o tempo estimado para a Ouvidoria solucionar as demandas recebidas é de 30 dias corridos, e a Ouvidoria tem dado um parecer final em até 48 horas.

São Paulo, 15 de Janeiro de 2010.