

## **RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**

Ao Banco Central do Brasil.

### Introdução

Conforme Res. 3849/10 CMN e Circular 3.503/2010 BC o seguinte relatório aborda os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2011. Fazem parte deste relatório o "Relatório de Ouvidoria – 1º semestre/11" (doc.1) e todos seus anexos.

### I – Seção Descritiva

#### a) Avaliação da eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação precisa da sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados, inclusive relativos às consultas e sugestões de clientes.

#### b) Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores e o porte da instituição, tendo como Diretor Responsável, Sr. Eduardo Lobo Fonseca, e como Ouvidor, Sr. Sibério José da Silva, e está incorporada no Estatuto Social da empresa, conforme ata da reunião realizada em 15/12/2010(doc.2); dispendo inclusive de regulamentos próprios, aprovado em reunião de diretoria realizada em 09/05/2008 (doc 3).

O serviço é realizado via 0800 724 3020 e e-mail, sendo que o atendimento por telefone, em convênio com a ANCOR (Associação Nacional das Corretoras), é realizado sete dias por semana, 24 horas consecutivas, com 12 horas de atendimento humano e as demais por sistema digitalizado, com todas as ligações gravadas.

c) Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Como se pode verificar no Relatório de Ouvidoria, todas as demandas foram encaminhadas e resolvidas pelos setores, sem se caracterizar a necessidade de proposições específicas à diretoria.

d) Exame de Certificação

Conforme exigência, como também aperfeiçoamento profissional da Ouvidoria, o Diretor Responsável participou do curso de certificação em Ouvidoria no dia 25/06/08, realizado em São Paulo, ministrado por Adeval – Associação das Empresas Distribuidoras de Valores (doc.4). Quanto ao Ouvidor, o mesmo participou do curso de certificação realizado em São Paulo, também ministrado por Adeval, no dia 26/08/08, realizado em São Paulo. (doc 5). No sentido de disposição de mais de uma pessoa habilitada a exercer as atividades de Ouvidoria, a Sra. Marcela Roxana Cripezzi – secretária da Diretoria e Sr. Edjeferson Santos Cordeiro – funcionário da área de Compliance, também realizaram cursos em 29/09/2008 e 24/06/2011, para, na ausência do Ouvidor, atender eventuais demandas.

## **II – Seção Estatística**

### **a) Análise Semestral**

Sobre as ocorrências recebidas durante o 1º semestre de 2011, a Ouvidoria registrou 06 demandas procedentes, todas de pessoas físicas, que envolveram os seguintes processos da corretora:

“Encerramento de conta”, “cadastramento no site” e “cobrança indevida de corretagem”.

Comparando a média mensal das ocorrências procedentes, dos períodos 1ºsem/2010 com 1º sem/2011, verificamos redução de % no número de ocorrências registradas.

<b>Meses</b>	<b>1º Sem/2010</b>	<b>1º Sem/2011</b>
Janeiro	<b>04</b>	-
Fevereiro	<b>02</b>	<b>1</b>
Março	<b>05</b>	<b>1</b>
Abril	<b>03</b>	-
Maio	<b>02</b>	<b>02</b>
Junho		<b>02</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>06</b>
<b>Média por mês</b>	<b>04</b>	<b>01</b>
<b>Varição Total</b>		<b>-63%</b>

b) Análise anual

Quanto aos aspectos relevantes sobre as demandas, verificou-se que não houve fatos relevantes quanto ao número de ocorrências recebidas. Entretanto, foi registrada uma redução na variação das ocorrências procedentes de 55% e de 39% nas improcedentes, como segue no gráfico abaixo;

Meses	2ºSem/2009 / 1º Sem/2010		2ºSem/2010 / 1º Sem/2011	
	Procedentes	Improcedentes	Procedentes	Improcedentes
Janeiro	4	1	-	-
Fevereiro	5	3	1	-
Março	2	5	-	1
Abril	3	4	1	1
Maio	2	1	2	1
Junho	-	1	2	-
Julho	-	-	-	-
Agosto	3	1	1	3
Setembro	-	1	-	-
Outubro	5	3	2	5
Novembro	3	3	3	1
Dezembro	2	-	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
<b>Varição Procedente</b>	<b>-55%</b>			
<b>Varição Improcedente</b>	<b>-39%</b>			

c) Conclusão

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 1º semestre de 2011, a corretora realizou 422.478 negócios.

Levando-se em conta 06 ocorrências procedentes no período, temos 0,000014 ocorrência para cada negócio ou 0,00006 ocorrências para cada 100.000 negócios.

Só para efeito de comparação, no 1º semestre de 2010, foram registradas 16 ocorrências procedentes, sendo assim, obtivemos uma redução de 63% no número de ocorrências procedentes.

São Paulo, 18 de julho de 2011.

Eduardo Lobo Fonseca  
Diretor Responsável pela Ouvidoria