

## REGULAMENTO DA OUVIDORIA SOUZA BARROS

### **Estabelece a competência e o modo de atuação da Ouvidoria da Corretora Souza Barros Câmbio e Títulos S/A .**

#### **I - Das funções do Ouvidor**

##### **Artigo 1º**

Competirá primordialmente ao Ouvidor atender demandas de clientes relacionadas aos serviços prestados pela corretora conforme descrição do seu objeto social, artigo 3º do Estatuto Social.

##### **Artigo 2º**

No desempenho de suas funções, caberá ao Ouvidor:

- analisar as demandas a ele dirigidas, podendo, para esse fim, solicitar os esclarecimentos julgados necessários a quaisquer funcionários e colaboradores;
- empreender seus melhores esforços visando obter solução adequada para a ocorrência;
- propor solução para a demanda apresentada caso o cliente e as áreas de atendimento envolvidas não tenham chegado a um acordo, encerrando o questionamento existente entre ambos.

##### **Artigo 3º**

O Ouvidor não analisará demanda que seja objeto de:

- processo judicial;
- processo administrativo em curso perante órgãos ou agências reguladoras, notadamente o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários;
- processo submetido a juízo arbitral;
- processo em trâmite perante o Fundo de Garantia da BOVESPA ou ao Conselho de Ética da BM&F.

## II - Da demanda ao Ouvidor

### Artigo 4º

O atendimento prestado pelo Ouvidor é gratuito.

### Artigo 5º

O cliente interessado em demandar o Ouvidor deverá dirigir-se via linha 0800, por correspondência ou e-mail, informando seu nome completo e respectiva qualificação; descrição do fato objeto da demanda; indicação de contra quem a mesma é dirigida e incluindo documentos relativos à demanda, caso existam.

### Artigo 6º

Recebida a demanda, o Ouvidor a registrará e dará início ao processo de atendimento, podendo, para este fim, solicitar do cliente as informações e documentos que entenda necessários.

**Parágrafo único** - O Ouvidor poderá se recusar a analisar demanda:

- que não tenha sido encaminhada para instâncias anteriores (tais como, mas não se limitando: atendentes, assessores etc) em busca de solução;
- carente de fundamento;
- sem pretensão definida.

### Artigo 7º

Caso, após análise e avaliação, o Ouvidor constate não ser possível a obtenção de uma solução ou de um acordo, apresentará para a diretoria da Souza Barros relatório contendo sua proposta para a solução da controvérsia, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do encerramento da sua atuação.

**Parágrafo único** - Caso necessário, a critério do Ouvidor, o prazo estabelecido no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado em, no máximo, mais 30 (trinta) dias.

### Artigo 8º

A qualquer momento o cliente poderá desistir da demanda, desde que manifeste, expressamente, esta intenção.

### III - Da solução da demanda

#### **Artigo 9º**

O relatório de que trata o artigo 7º conterá, no mínimo:

- partes envolvidas;
- breve relato da demanda;
- documentos analisados;
- fatos apurados;
- análise da questão;
- proposta do Ouvidor para a solução do questionamento.

**Parágrafo único** - O Ouvidor, tão logo concluído o relatório, enviará cópia de sua conclusão sobre a ocorrência e de sua proposta de solução para as partes envolvidas.

### IV - Das Normas Gerais

#### **Artigo 10**

O Ouvidor deixará de exercer sua função nas seguintes hipóteses:

- expiração do prazo contratual, sem que tenha havido renovação;
- renúncia ou demissão espontânea;
- morte ou incapacidade;
- ser condenado por crime, especialmente aqueles contra o patrimônio, a fé pública, a administração pública, ou pela prática de jogos legalmente proibidos;
- exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo de Ouvidor;
- comprovada negligência no cumprimento de suas obrigações e funções.

**Artigo 11**

O Ouvidor enviará ao Banco Central, ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e demais Diretores da companhia, ao final de cada semestre civil, relatório contendo balanço completo de suas atividades no período, bem como recomendações, propostas, iniciativas e sugestões em benefício dos clientes e da própria corretora.

**Artigo 12**

O presente Regulamento entra em vigor nesta data.

São Paulo, 09 de maio de 2008.

**Carlos Alberto Botelho de Souza Barros**  
diretor presidente

**Eduardo Lobo Fonseca**  
diretor

**Renato Alves Rabello**  
diretor