

RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

Ao Banco Central do Brasil.

Introdução

Conforme Res 3477/88 CMN e Circular 3370/2007 BC o seguinte relatório aborda os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional Ouvidoria, no período compreendido entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2008. Fazem parte deste relatório o "Relatório de Ouvidoria – 2º semestre/08" (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 09/03/2008(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 via e-mail, sendo por telefone realizado sete dias por semana, 24 horas consecutivas, sendo 12 horas com 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 26/08/09, realizado em São Paulo. (doc 5).

II – Seção Estatística

Quanto aos aspectos relevantes sobre as demandas recebidas durante o 2º semestre, a Ouvidoria registrou 34 demandas, todas de pessoas físicas, sendo 27 demandas através do 0800 e 07 via e-mail, conforme gráfico abaixo;

Quantidade de Demandas Recebidas por Canal de Acesso

<i>Meses</i>	<i>Qtd via 0800</i>	<i>Qtd via e-mail</i>
<i>Julho</i>	05	
<i>Agosto</i>	02	
<i>Setembro</i>	06	
<i>Outubro</i>	06	02
<i>Novembro</i>	04	04
<i>Dezembro</i>	04	01
Total	27	07

Das ocorrências registradas apenas 22 foram consideradas procedentes, pois:

- A) 06 foram consideradas improcedentes devido aos clientes: ou não terem entrado em contato com as áreas de atendimento antes de acionar a Ouvidoria ou suas reclamações não terem fundamento, por exemplo, as ocorrências recebidas relativas ao projeto investimento premiado; e
- B) 06 foram dos mesmos clientes e sobre os mesmos temas, quando ocorreram trocas de informações com as áreas do atendimento e o cliente não esperou a solução de sua demanda e entrou em contato com a Ouvidoria simultaneamente.

Tratando-se de um universo de milhares de clientes, registramos um número bastante baixo de ocorrências. De acordo com a CBLC (conforme documento anexo), no 2º semestre de 2008, a corretora realizou 301.757 negócios. Levando-se em conta 22 ocorrências procedentes no período, temos 0,000073 ocorrência para cada negócio (ou 7,3 ocorrências para cada 100.000 negócios).

Com relação às ocorrências ligadas a instabilidade do sistema de negociação via internet, registramos que o índice de disponibilidade do HB alcançou média de 97,66% de disponibilidade no 2º semestre de 2008. Apesar do índice ser superior ao exigido pela regulamentação - 95% - , recomendamos atenção permanente para a melhoria deste índice, devido a ferramenta de negociação ser diariamente utilizada por grande quantidade de clientes.

Ressaltamos ainda que na ausência do Ouvidor, as ocorrências serão recebidas e encaminhadas para a Sra. Marcela Roxana Cripezzi, a qual também detém a certificação exigida pelo órgão regulador, obtida em 29/09/2008(doc 6).

São Paulo, 15 de Janeiro de 2009



Eduardo Lobo Fonseca
Diretor Responsável pela Ouvidoria