

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 a 31 de dezembro de 2009. Fazem parte deste relatório o "Relatório de Ouvidoria – 2º semestre/09" (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 e-mail, sendo que o atendimento por telefone 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 – também certificou-se em 29/09/2008, para, na ausência do ouvidor, poder atender eventuais demandas. (doc 6).

II – Seção Estatística

Quanto aos aspectos relevantes sobre as demandas recebidas durante o 2º semestre, a Ouvidoria registrou 21 demandas, todas de pessoas físicas, sendo 20 demandas através do 0800 e 01 via e-mail, conforme gráfico abaixo;

Varição das Demandas Recebidas

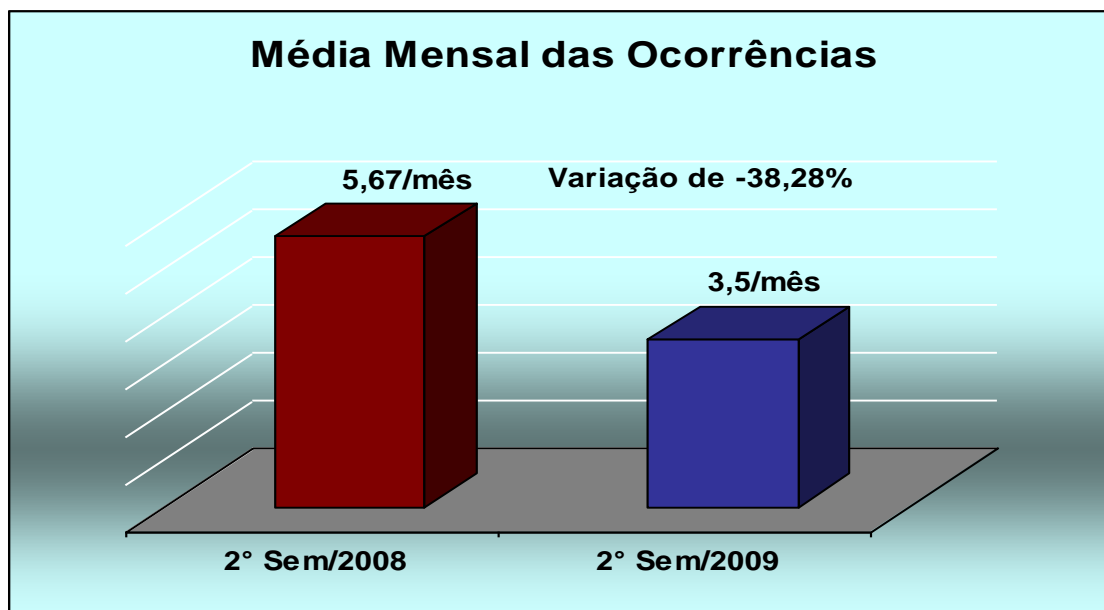
Quanto aos aspectos relevantes sobre

2008			2009		
Meses	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	Varição 2008/2009
Janeiro	-	-	2	2	-
Fevereiro	2	-	1	1	-50%
Março	1	2	1	3	0%
Abril	6	2	1	1	-83%
Maio	2	-	3	1	50%
Junho	4	-	2	-	-50%
Julho	3	2	-	-	-
Agosto	1	1	3	-	200%
Setembro	5	2	-	1	-
Outubro	5	4	5	3	0%
Novembro	5	1	3	3	-40%
Dezembro	3	2	2	-	-0,33
Total	37	16	23	15	-38%

Das ocorrências registradas apenas 13 foram consideradas procedentes, pois:

- A) 5 foram consideradas improcedentes devido à falta de fundamento. Por exemplo, um cliente informou que havia solicitado por três vezes senha para acessar o HB; porém, o acesso ao sistema eletrônico dependia de atualização cadastral, visto que o cadastro estava vencido a mais de 24 meses; e
- B) 3 devido a não concordância com as normas e procedimentos internos. Por exemplo, a reclamação sobre a não efetivação de reserva de ações, quando o cliente não depositou montante mínimo de 20% do valor da reserva.

Comparando a média mensal das ocorrências procedentes, dos períodos jul-dez/2008 a jul-dez/2009, verificamos diminuição de -38,28% no número de ocorrências registradas.



Tratando-se de um universo de milhares de clientes, registramos um número bastante baixo de ocorrências no 2º semestre de 2009. 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 ocorrências para cada 100.000 negócios).

São Paulo, 15 de janeiro de 2010.

Eduardo Lobo Fonseca
Diretor Responsável pela Ouvidoria