

Apresentação

Este relatório é uma prestação de contas dos trabalhos realizados pela Ouvidoria da Souza Barros no 2º semestre de 2008.

A Ouvidoria tem sua atuação voltada para o relacionamento com o cliente no tocante aos serviços que lhe 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.

A ouvidoria está amplamente divulgada em nossos meios de comunicação para com nossos clientes, como também para todos nossos colaboradores internos e externos, tanto em forma escrita (em nossos documentos), como eletrônico via site da Souza Barros, onde há um link específico para todos que queiram conhecer sobre a Ouvidoria e suas funções.

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.

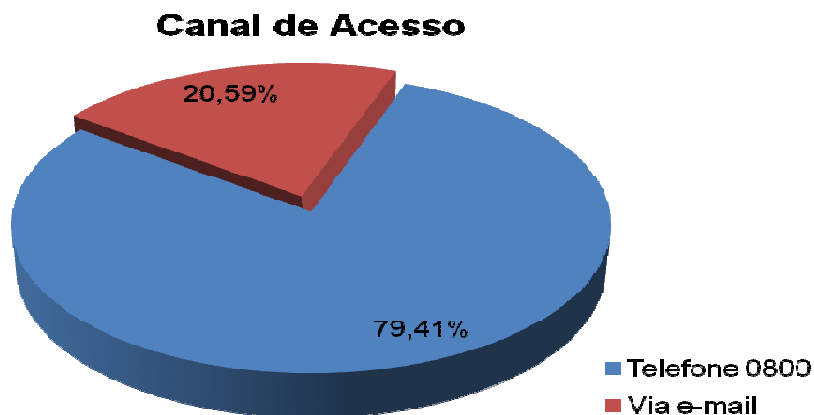
Aspectos Relevantes sobre as Demandas

Durante o 2º semestre de 2008, 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

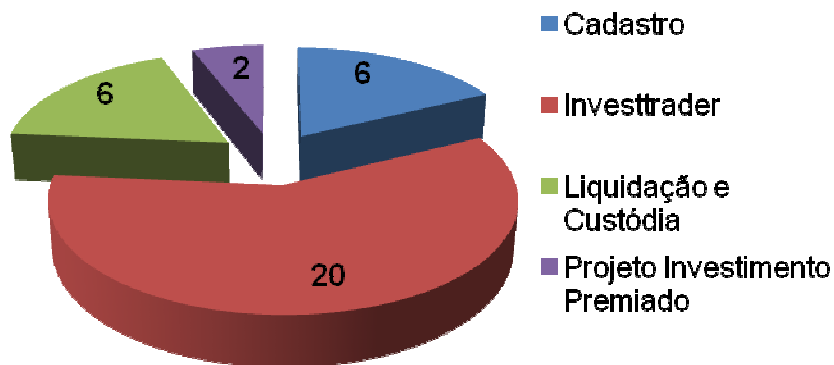
O gráfico abaixo mostra que, no tocante ao canal de entrada, 79,41% dos clientes deu preferência ao acesso via 0800 e 20,59% via e-mail.



Quantidade de Demandas Recebidas por Área

As ocorrências recebidas no período, envolveram algumas áreas da corretoras, as quais classificamos a seguir:

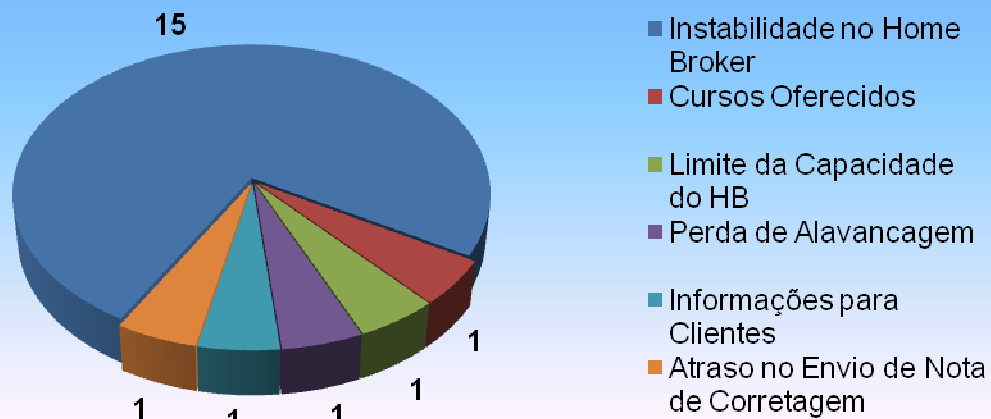
Quantidade de Ocorrências por Área



A seguir demonstramos os tipos de reclamações feitas pelos clientes por área;

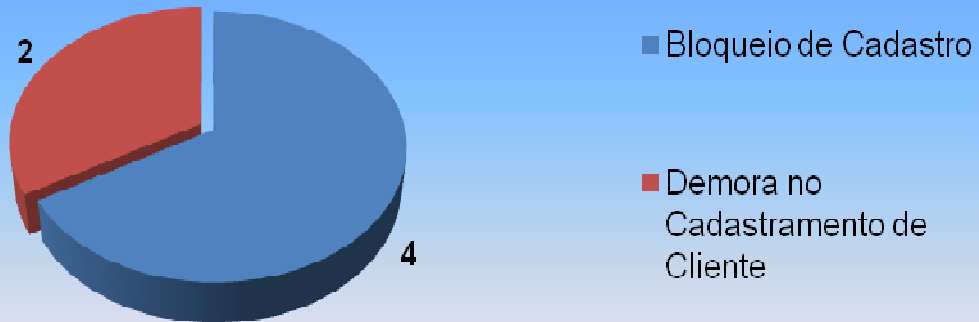
Área de Investtrader

Principais tipos de Reclamações da Área de Investtrader



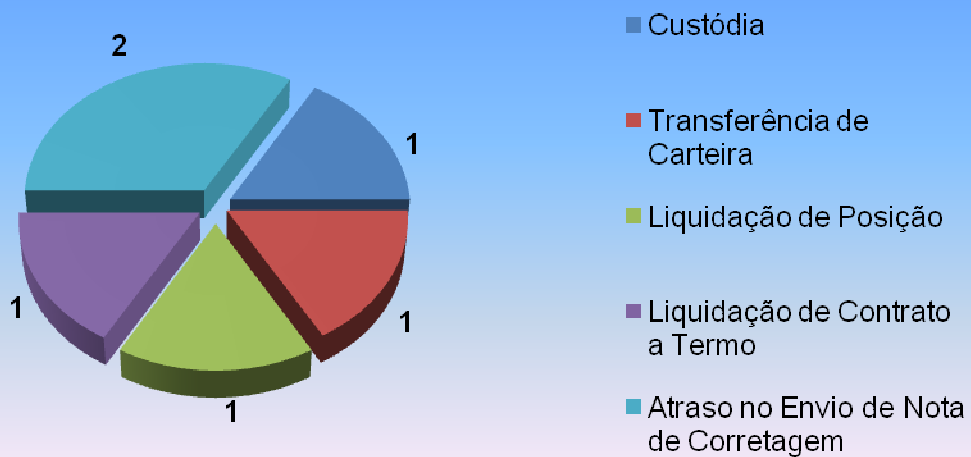
Área de Cadastro

Principais Tipos de Reclamações da Área de Cadastro

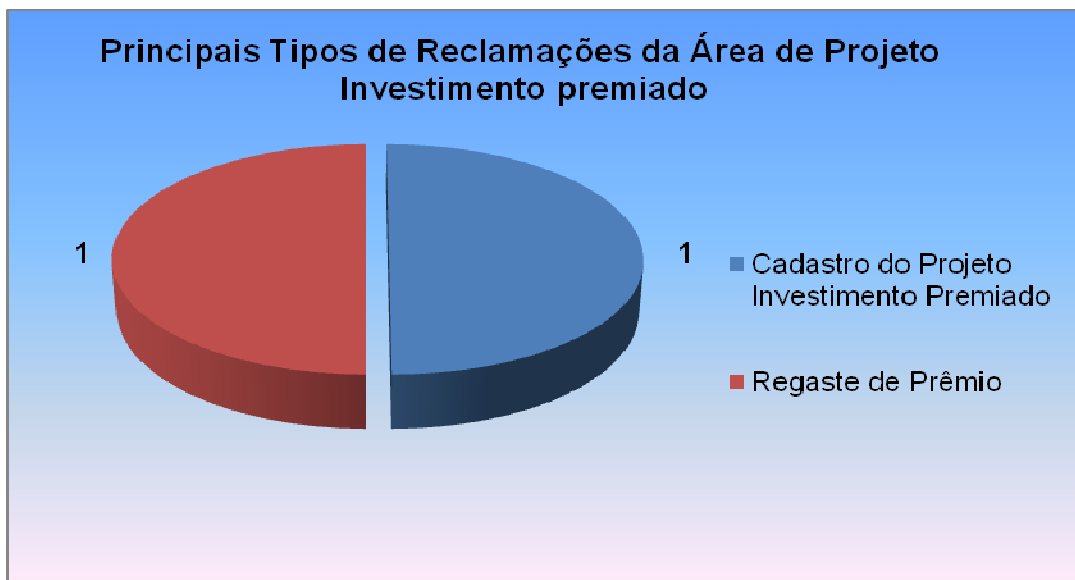


Área de Liquidação e Custódia

Principais Tipos de Reclamações da Área de Liquidação e Custódia



Área de Projeto Investimento Premiado



Relevância das ocorrências recebidas no período

Quanto ao total de ocorrências recebidas no período, gostaríamos de informar que das 34 ocorrências recebidas, apenas 22 foram procedentes, pois verificamos o seguinte;

- 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.

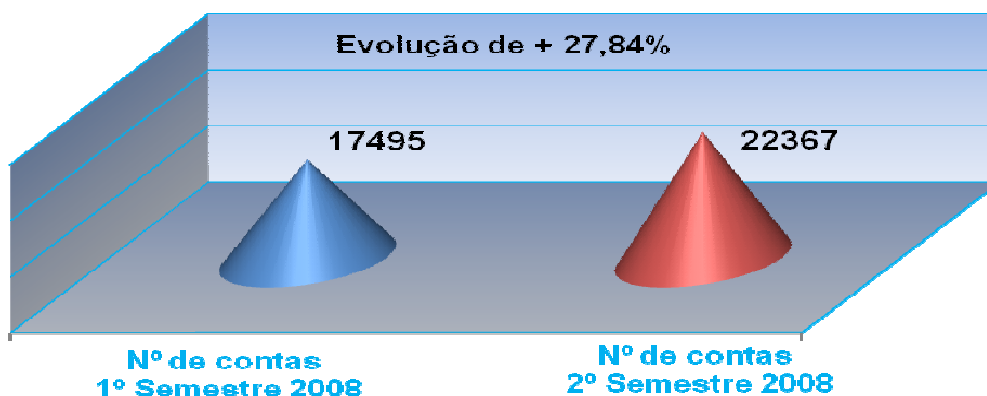
Tratando-se de um universo de milhares de clientes, registramos um número bastante baixo de ocorrências, de acordo com a CBLC (conforme documento anexo), no 2º semestre de 2008, a corretora realizou 301.757 negócios.

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.

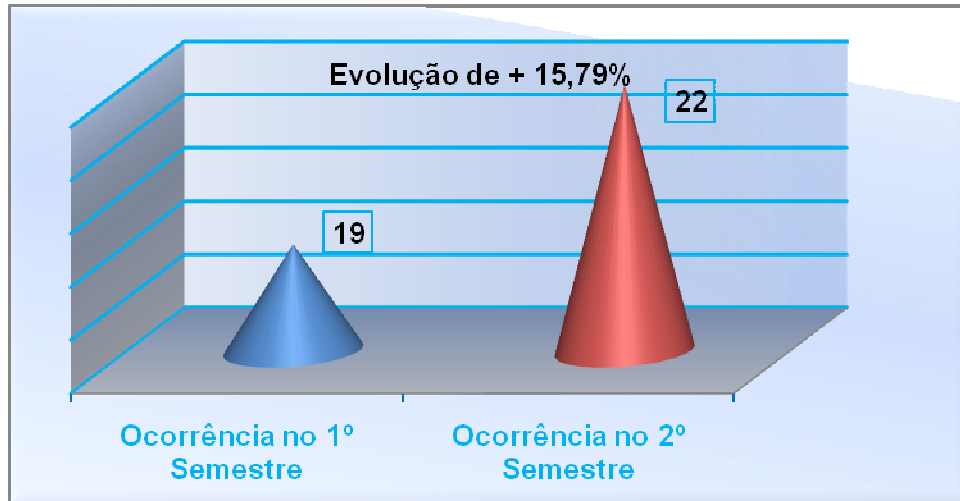
Com referência as áreas de liquidação e custódia e cadastro, apesar do número baixo de ocorrências, recomendamos um melhoramento na comunicação com as demais áreas envolvidas nas operações, evitando determinadas ocorrências. Vale ressaltar que o papel da Ouvidoria também é auxiliar as áreas em seus processos internos, buscando atender os clientes da melhor maneira possível.

A seguir, uma comparação do número contas de clientes no 1º semestre de 2008, com do 2º semestre de 2008, e as quantidades de ocorrências registradas na Ouvidoria.

Número de contas de clientes por período na corretora



Número de ocorrências por período



Resolução das Ocorrências Recebidas

De acordo com a resolução 3.447/88 do CMN e circular 3370/08 BC, a qual 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 da corretora tem solucionado as demandas em até 72 horas.

Ressaltamos que um cliente, que não utilizou nem os canais de atendimento nem a Ouvidoria para registrar sua demanda, encaminhou-a diretamente à CVM. Quando a corretora foi acionada pelo órgão regulador, entrou em contato de imediato com o cliente e solucionou o problema.

São Paulo, 14 de Janeiro de 2009

Sibério José da Silva
Ouvidor