

# **RELATÓRIO DO OMBUDSMAN DA BM&FBOVESPA – 2011**

São Paulo, janeiro de 2012.

## ÍNDICE

**Apresentação**

**Pag. 3**

**Função Reativa – Dados consolidados do ano de 2011**

**Pag. 4**

**Função Pró-ativa – Uma retrospectiva de 2011**

**Pag. 15**

## APRESENTAÇÃO

*O Ombudsman da Bolsa foi criado pela antiga Bovespa em 2002. Desde então passou por duas mudanças: em 2008, quando Bovespa e BM&F se fundiram, tornou-se uma instância de auxílio à BM&FBOVESPA Supervisão de Mercado, a BSM, a entidade autorreguladora encarregada de fiscalização e supervisão dos mercados administrados pela BM&FBOVESPA; e, em 2010, tornou-se Ombudsman da BM&FBOVESPA S.A., empresa de capital aberto, podendo receber demandas de todos os públicos com os quais a Bolsa se relaciona.*

*Em outras palavras, qualquer **stakeholder** pode apresentar reclamações ao Ombudsman: acionistas e fornecedores da companhia, por exemplo; instituições governamentais como Banco Central e Comissão de Valores Mobiliários (CVM); a mídia; entidades associativas ou corporativas como a ANCORD ou ABRASCA; investidores pessoa física etc. No entanto, os principais demandantes continuam sendo os investidores, ou clientes de corretoras.*

*As atividades do Ombudsman estão registradas em relatórios trimestrais endereçados exclusivamente ao público interno. No final de cada ano, contudo, o Ombudsman divulga no site da Bolsa uma versão consolidada dos números e dados dos quatro trimestres, acompanhada de gráficos comparativos com os anos anteriores.*

*Esse é o documento que o leitor encontrará nas páginas seguintes. Além disso, há um breve resumo das investigações de 2011 feitas pelo Ombudsman a pedido, principalmente, da diretoria executiva da companhia. Trata-se da “função pró-ativa” do Ombudsman, que foi acrescentada ao regulamento de 2010 (também acessível neste site). Nessa função, o Ombudsman coleta observações e impressões de **stakeholders** da BM&FBOVESPA a respeito da própria empresa.*

### **FUNÇÃO REATIVA - Dados consolidados do ano de 2011**

O serviço de Ombudsman está integralmente automatizado e o acesso dos demandantes a ele é feito através de canais de comunicação gerenciados pelo SAP BM&FBOVESPA. Além disso, a função reativa do Ombudsman está certificada pelo ISO 9001.

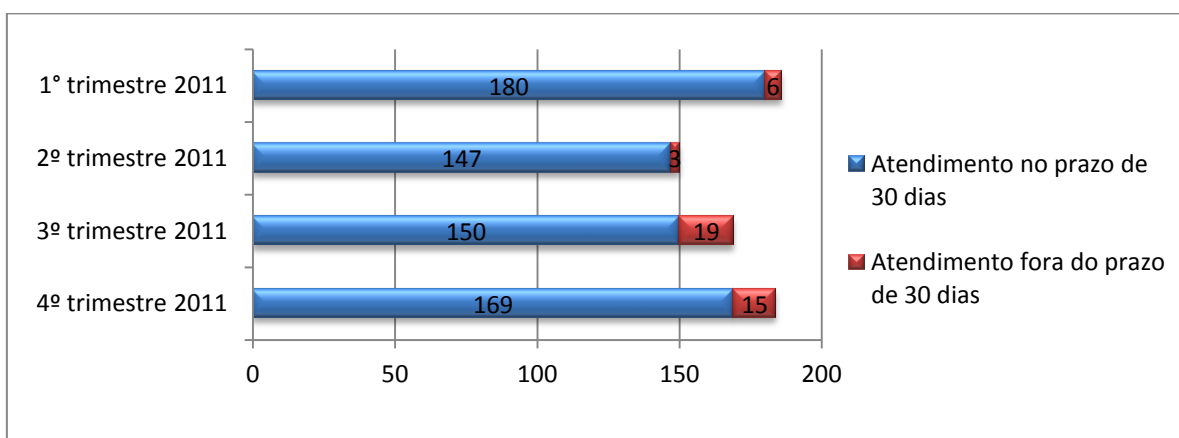
#### **A1) Observações preliminares**

O Regulamento do Ombudsman determina que as reclamações devem ser respondidas em até 30 dias, e que esse período pode ser prorrogado por adicionais 15 dias, conforme a complexidade do caso sob análise.

Visando não apenas cumprir o prazo, mas encerrar as demandas em período inferior ao regulamentar, o Ombudsman tem feito esforços consideráveis junto às instituições reclamadas, incluindo a própria BM&FBOVESPA, para que as respostas às solicitações do Ombudsman sejam dadas com a maior rapidez possível, além de conclusivas e consistentes.

Os dados obtidos em levantamento do Serviço de Atendimento ao Público – SAP BM&FBOVESPA – indicam que o Ombudsman tem conseguido reduzir o prazo de resposta às demandas.

Segue, abaixo, demonstração da evolução do atendimento das demandas em relação a seu prazo, em 2011:



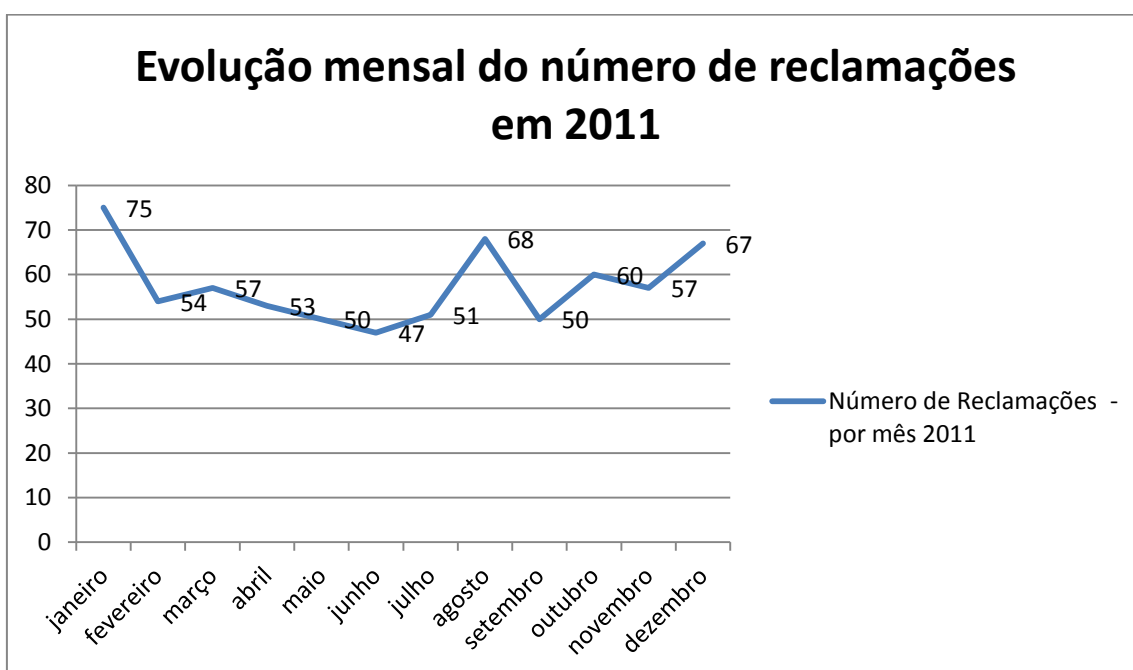
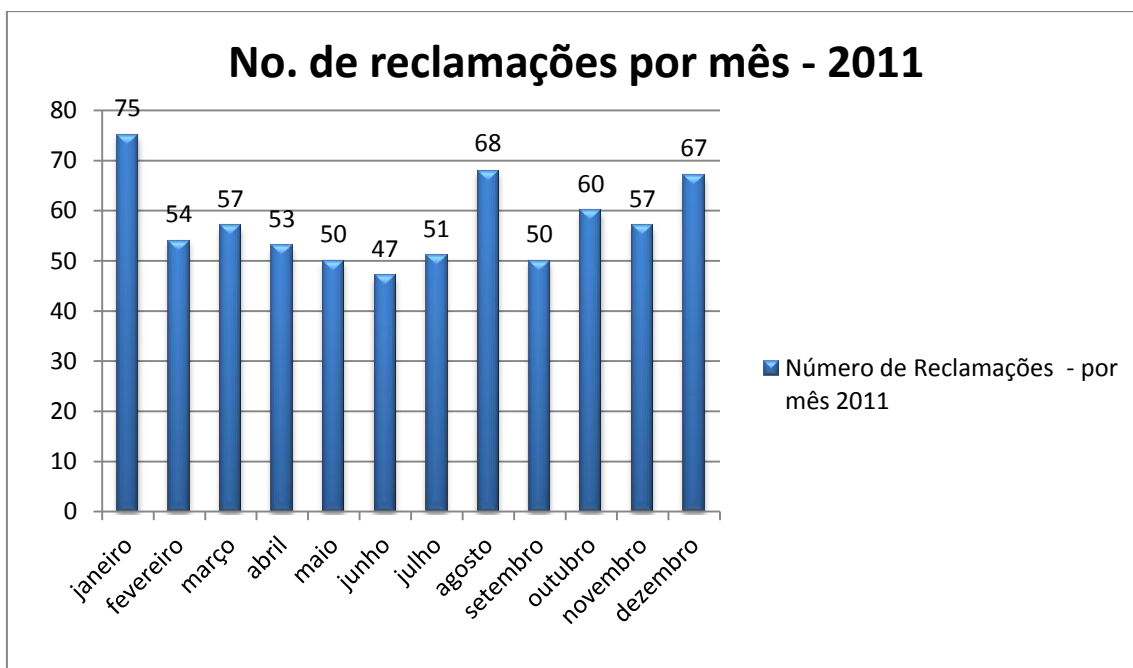
**A2) Dados consolidados de 2011**

Durante o ano de 2011, o Ombudsman recebeu 689 demandas, especificadas e comentadas nos quadros e gráficos a seguir:

**1. Número de reclamações por trimestre**

<b>Trimestre</b>	<b>Número de Reclamações</b>
1º trimestre	186
2º trimestre	150
3º trimestre	169
4º trimestre	184
<b>TOTAL DE 2011</b>	<b>689</b>

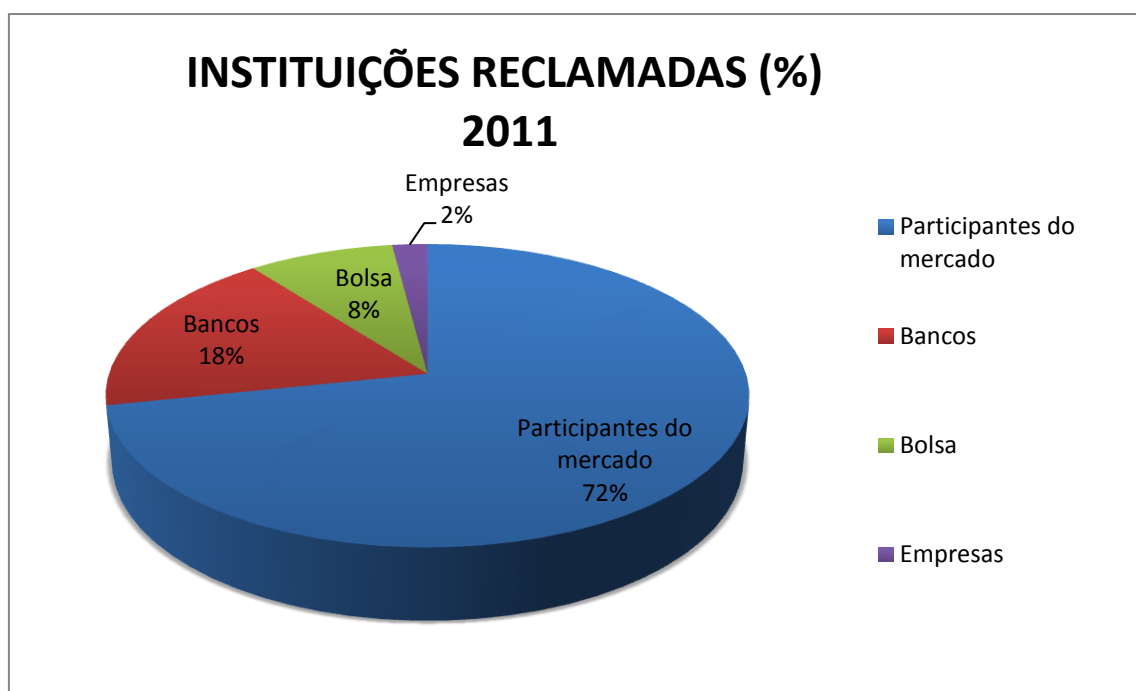
## 2. Número de reclamações por mês



Os gráficos acima demonstram que durante o ano de 2011 não houve variações significativas relacionadas ao número de demandas apresentadas ao Ombudsman. O ano foi estável, sem picos de aumento ou diminuição

expressiva de demandas, como ocorreu em 2010, ainda que sem justificativa ou explicação específica para aquele ano.

3. Classificação das reclamações por tipo de instituição demandada



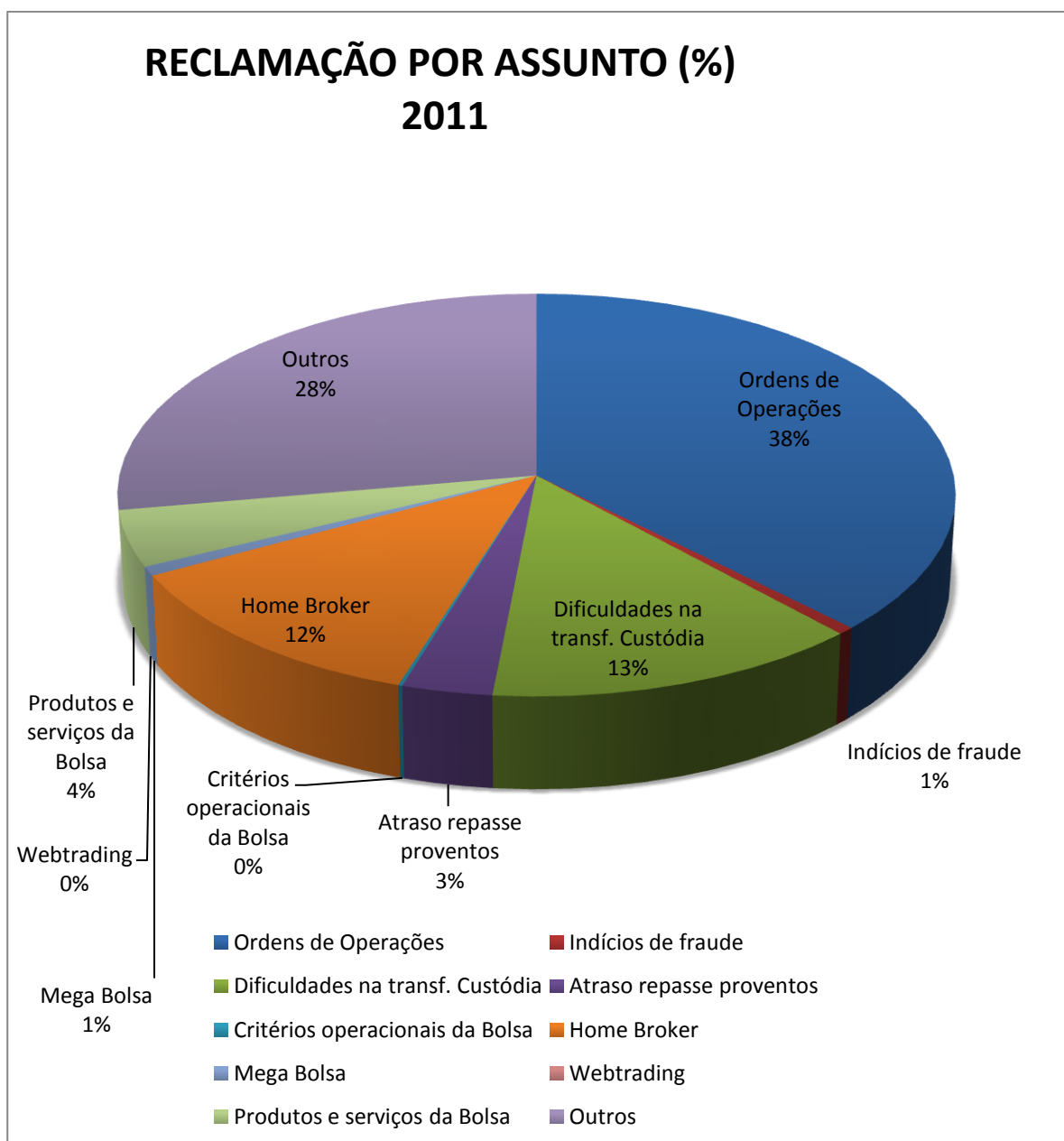
A divisão das reclamações de 2011 segundo a instituição demandada, em percentual, exposta acima, reflete o comportamento verificado em cada trimestre do ano e segue paradigmas anteriores. Em síntese, as corretoras de valores continuam a liderar o ranking das instituições reclamadas, respondendo por mais da metade das demandas dirigidas ao Ombudsman.

4. Classificação das reclamações por objeto/assunto

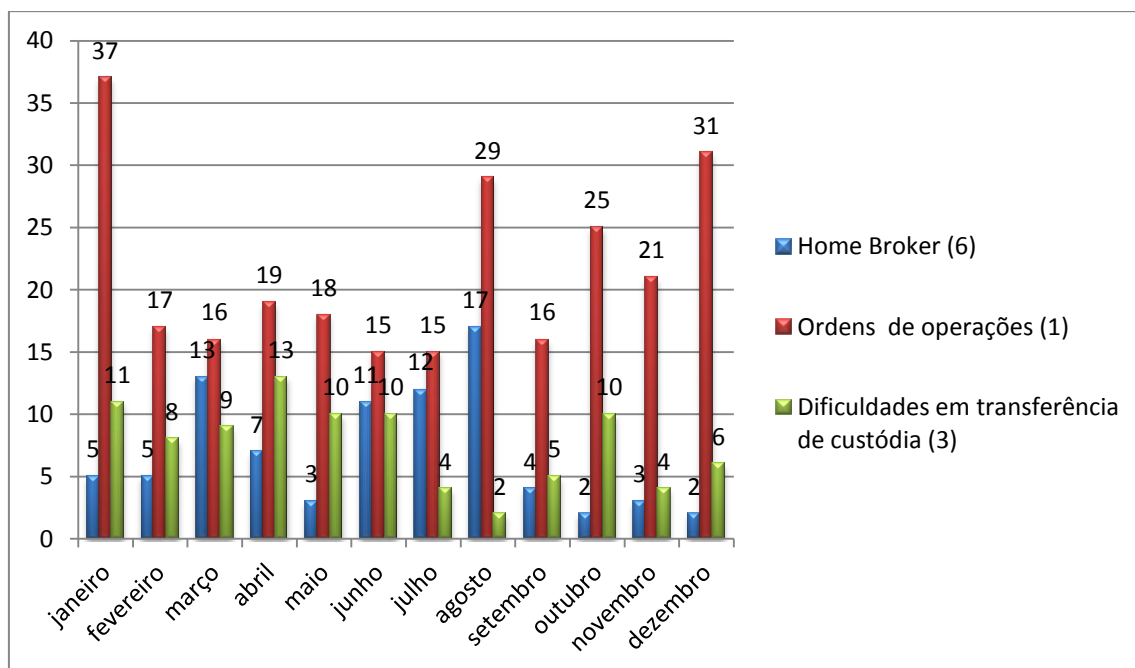
<b>Legenda</b>	<b>Descrição</b>	<b>Total em 2011</b>
<b>1</b>	Ordens de operações: execução infiel / inexecução /demora na execução	259
<b>2</b>	Indícios de fraude	4
<b>3</b>	Dificuldades na transferência de custódia	92
<b>4</b>	Atraso no repasse de proventos	22
<b>5</b>	CrITÉrios operacionais - BM&FBOVESPA	1
<b>6</b>	Home Broker	84
<b>7</b>	Mega Bolsa	5
<b>8</b>	Web Trading <sup>1</sup>	-
<b>9</b>	Produtos e serviços BM&FBOVESPA	31
<b>10</b>	Outros (reclamações contra cias. emissoras, reclamações referentes a mau atendimento – demora em prestação de orientação, orientação incorreta ou falta de cordialidade, reclamações sobre taxa de corretagem e/ou de custódia, DMA, manipulação de preços).	191
<b>TOTAL 2011</b>		<b>689</b>

<sup>1</sup> O Web Trading foi extinto em 01.07.10. Entretanto, ainda lhe fazemos referência por duas razões: (i) para fins de comparação com o ano de 2010, onde efetivamente houve reclamações referentes ao Web Trading, no total de 27 e (ii) pelo fato que, para efeito de reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP) administrado pela BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (BSM), eventuais ressarcimentos podem acontecer para ocorrências cujo pedido seja apresentado em até 18 meses do fato sucedido; assim, em tese, até o fim de 2011 poderia haver reclamação de prejuízo referente às ordens no Web Trading, e em muitos casos antes mesmo da apresentação da queixa ao MRP o investidor a apresenta ao Ombudsman.

Também no que tange à classificação das demandas por assunto, o resultado obedeceu ao padrão verificado na década. Deste modo, os três grupos de reclamação mais expressivos foram: ordens de negociação, dificuldades com a transferência de custódia e problemas diversos com os canais eletrônicos de negociação (atualmente apenas o Home Broker). A evolução mensal em 2011 das reclamações, por tópico, está pormenorizada abaixo, no item 4.1.



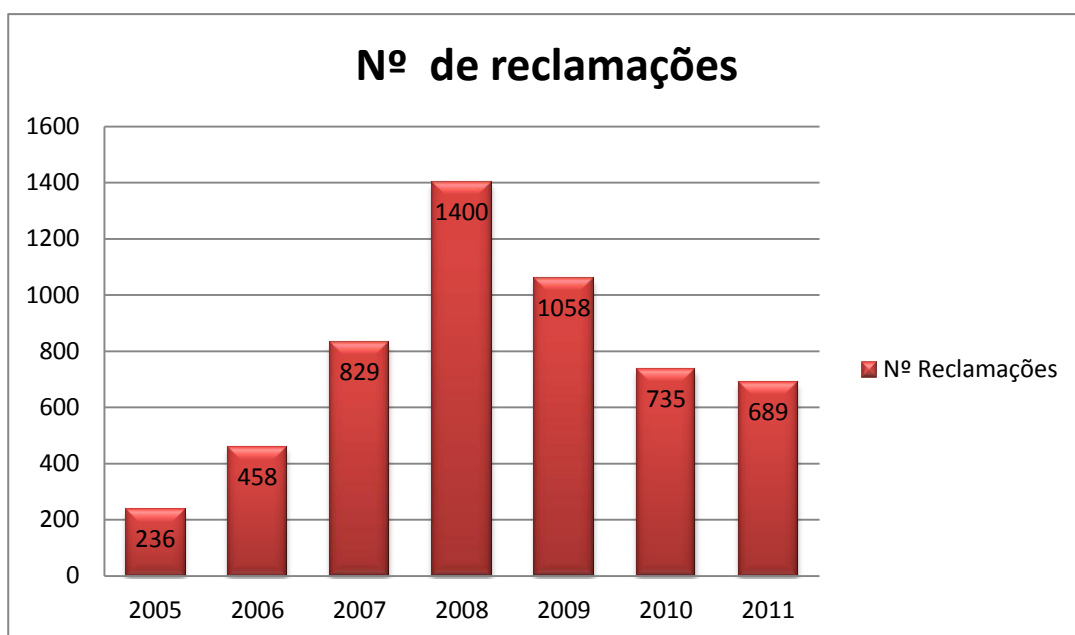
#### 4.1. Evolução dos três principais tipos de reclamação no ano de 2011



Verifica-se que o perfil da distribuição das reclamações mais usuais foi uniforme ao longo do ano.

### A3) Análise comparativa – Evolução nos últimos 6 anos

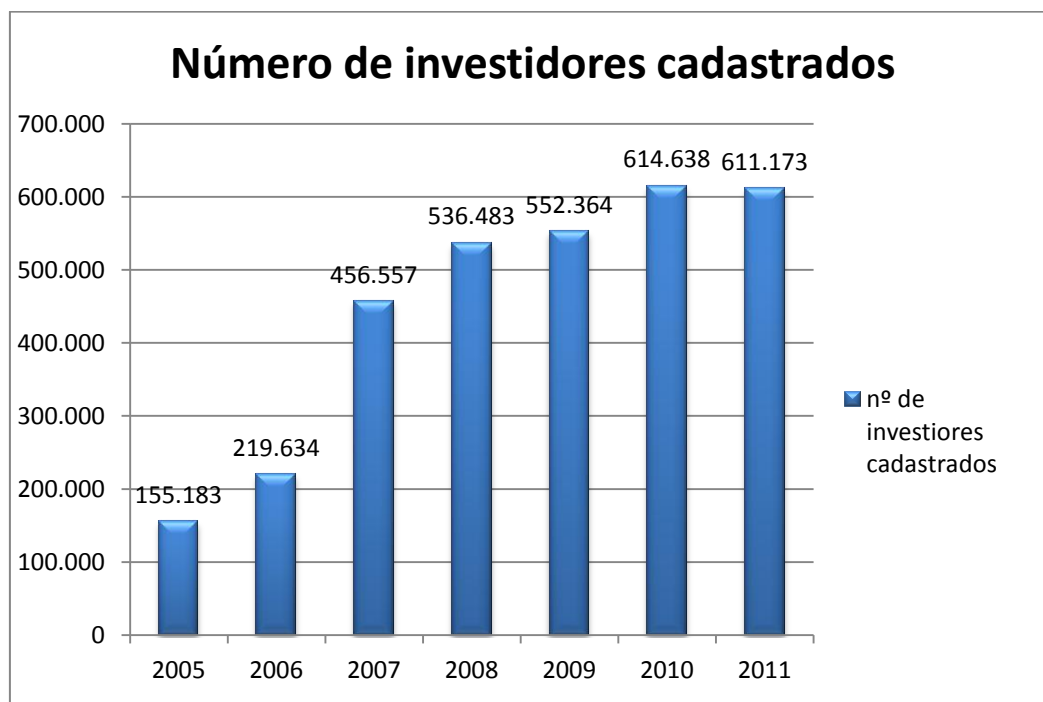
#### 1. Evolução do número de reclamações dirigidas ao Ombudsman



O gráfico é nítido. Podemos manter nosso comentário na análise referente ao encerramento de 2010: “As reclamações subiram consistentemente de 2005 a 2008 e desde então fizeram o caminho inverso. O que aconteceu? Na verdade, os anos de 2007, 2008 e 2009 foram anômalos, e por razões diversas. Em 2007, cerca de 20% das demandas ao Ombudsman envolveram os IPOs (iniciais em inglês para ofertas públicas de ações) das antigas BOVESPA e BM&F. E nos dois anos seguintes, o excesso de reclamações esteve diretamente ligado ao terremoto financeiro que eclodiu nos Estados Unidos (agosto de 2008) e abalou a economia mundial. Se essas excepcionalidades forem relevadas, verifica-se que a quantidade de demandas em 2010 voltou mais ou menos ao patamar de 2007. Ainda assim, estão em queda.”.

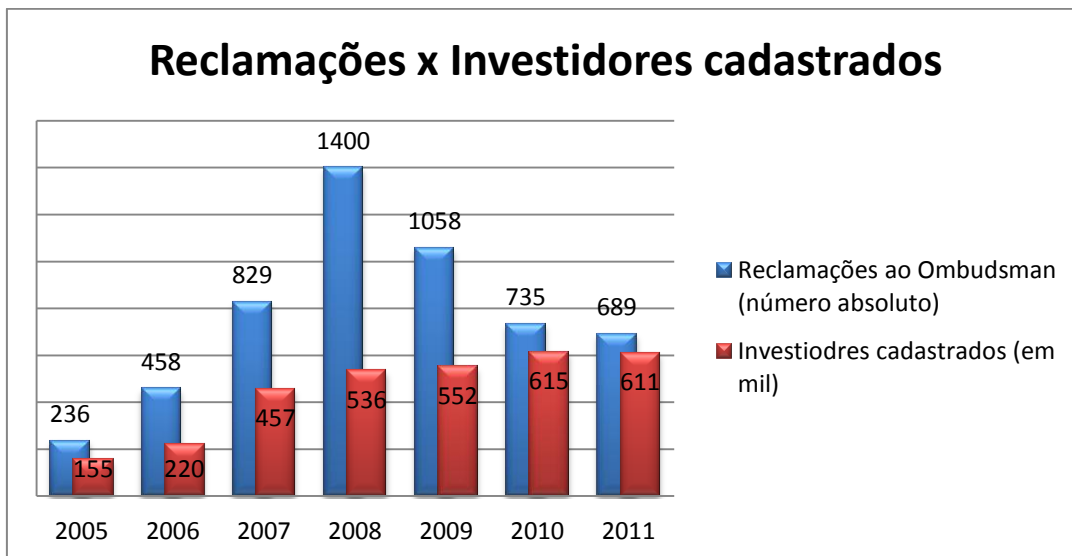
Verifica-se com o número total de 2011 que a tendência de queda no número de demandas parece estar se confirmando.

## 2. Evolução do número de investidores cadastrados na BM&FBOVESPA

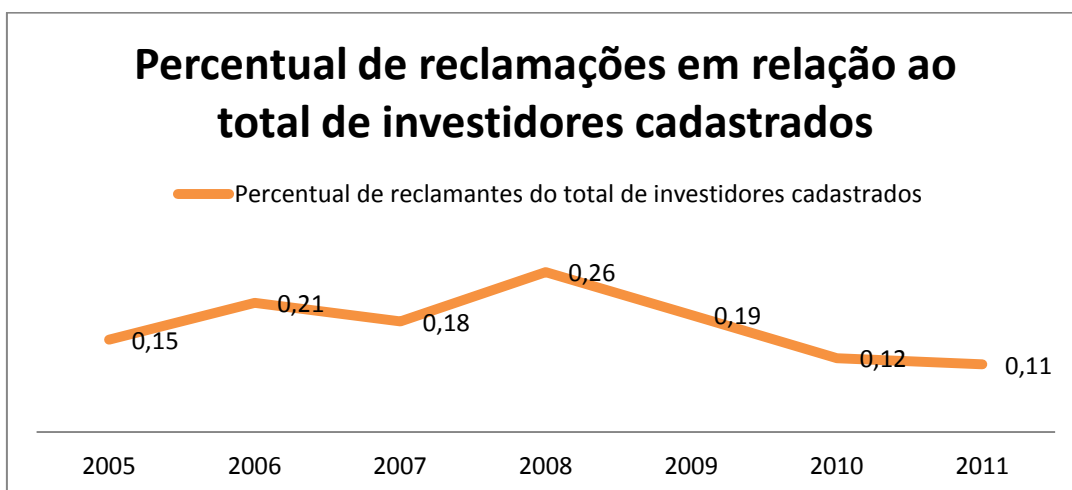


Diferente do que vem ocorrendo nos últimos anos, verificamos uma pequena redução no número de investidores cadastrados na central depositária da BM&FBOVESPA, que de 614.638 investidores em 2010 encerrou o ano de 2011 com 611.173 investidores, interrompendo o ciclo de crescimento suave que vinha se mantendo desde 2008. Como a variação foi pequena (3645 investidores), pode-se dizer que o número se manteve estável.

### 3. Relação entre investidores cadastrados e número de reclamações ao Ombudsman



Os dois gráficos deste item dão um passo além, apresentando as reclamações ao Ombudsman vis-à-vis o universo total de investidores cadastrados na central depositária da BM&FBOVESPA. As barras acima são meramente ilustrativas.



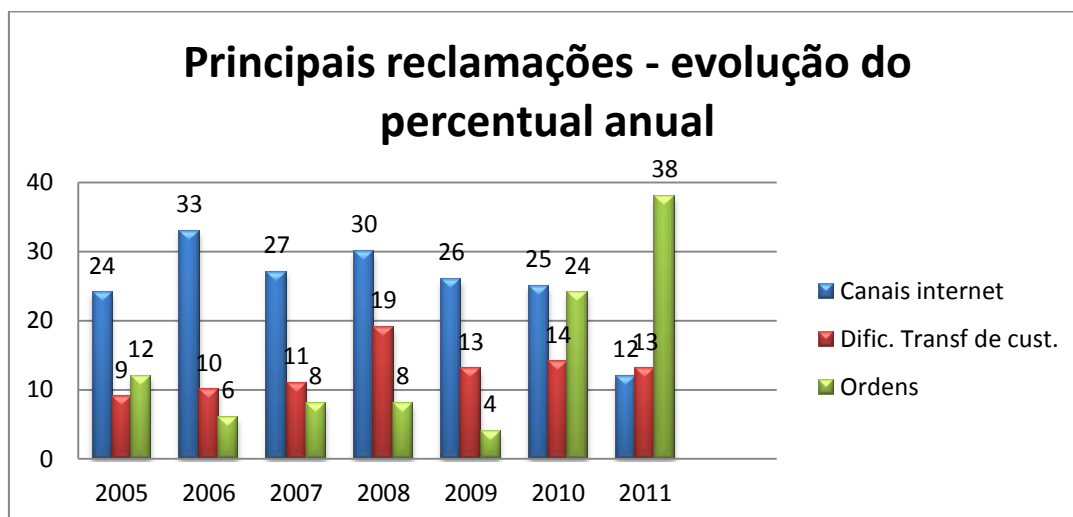
Houve uma pequena queda no percentual devido à pequena redução no número de investidores acompanhada de redução no número de demandas em 2011.

#### 4. Evolução das principais reclamações dirigidas ao Ombudsman

Desde 2005, os três produtos/serviços campeões de reclamação são (não necessariamente nessa ordem): canais de internet (Home Broker e Web Trading), dificuldades na transferência de custódia e demandas referentes à inexecução, execução infiel ou demora na execução de ordem.

Em determinados períodos, houve assuntos pontuais que mereceram destaque, mas os três tipos de produto/serviço já mencionados sempre corresponderam a um percentual relevante nos últimos 5 anos, ocupando, em geral, as três primeiras posições no ranking de reclamações.

A seguir apresentamos o gráfico com os três produtos/serviços campeões de reclamação, mostrando a evolução do percentual de cada um deles em relação ao total de demandas, ano a ano:



Podemos verificar uma redução das reclamações referentes aos canais de internet, uma estabilidade das demandas referentes a dificuldades de transferência de custódia e um incremento das reclamações envolvendo ordens.

## **FUNÇÃO PRÓ-ATIVA – Uma retrospectiva**

*A função pró-ativa é importante porque traz críticas mais diretas à BM&FBOVESPA do que as provenientes de canais tradicionais de relacionamento da empresa com seus públicos.*

*Em 2010, o tema em destaque foi o relacionamento das corretoras com a Bolsa. Já em 2011 o Ombudsman apurou a relação da BM&FBOVESPA com o setor bancário e com empresas de tecnologias fornecedoras da Bolsa. Depois, analisou a possibilidade de a Bolsa vir a ter uma Ouvidoria Interna ou canal de denúncia. Finalmente, debruçou-se sobre o relacionamento da Bolsa com instituições governamentais (Poder Executivo e Legislativo), com destaque para Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários e Ministério da Fazenda.*

*Abaixo, um resumo do que foi apurado em 2011:*

**Os bancos e a BM&FBOVESPA (1º trimestre):** Foram visitados mais de 20 bancos, nacionais e estrangeiros e de portes diferentes. Os temas prioritários foram os custos de negociação; a possibilidade de surgimento de concorrência (outra bolsa/plataformas alternativas); a proximidade existente entre os bancos e a Bolsa brasileira, diferentemente de mercados de outros países; e a consolidação da indústria de intermediação no mercado de capitais.

**A Bolsa eletrônica (2º trimestre):** O Ombudsman visitou diversas empresas de tecnologia que são fornecedoras da Bolsa de modo contínuo ou em projetos especiais, assim como profissionais de TI de algumas corretoras. Foram abordadas questões como gestão de planejamento, ambientes de teste, investimentos de TI nas áreas de trading e pós-trading, e problemas de atendimento de clientes.

**Ouvidoria interna (3º trimestre):** O tema foi acrescentado no contexto de uma pesquisa de clima que fora realizada com os funcionários da BM&FBOVESPA em meados do ano. Em seu trabalho, o Ombudsman visitou empresas especializadas e entrevistou um grupo de funcionários da Bolsa sobre a possibilidade de criação de uma ouvidoria interna ou um canal de denúncia na companhia.

**Relacionamento institucional (4º trimestre):** Foram feitas quase 30 entrevistas, com diretores do Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Ministério da Fazenda, além de deputados, senadores e consultores políticos ou lobistas. Em síntese,

o relatório examinou a evolução do relacionamento da Bolsa com o governo, antes e depois da desmutualização e da fusão da Bovespa com a BM&F, em 2008.

**Ombudsman:** Izalco Sardenberg  
**Gerente de Ombudsman:** Valdir Pereira