

São Paulo, 19 de Julho de 2016.

**Ao**

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

**Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não-Bancárias**

Prezados Senhores,

**Ref.: Relatório das Atividades da Ouvidoria – 1º semestre de 2016.**

Em atendimento à Resolução 4.433/2015 e a Instrução CVM 529, de 1º de novembro de 2012 relatamos a seguir, a atuação da Ouvidoria da Spinelli S/A C.V.M.C. no período de 01.01.2016 à 30.06.2016.

#### **A. Seção Descritiva**

##### **1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

A avaliação das atividades da Ouvidoria da Spinelli S/A C.V.M.C. pode ser analisada a partir do trabalho realizado e implementado ao longo do primeiro semestre de 2016 no qual, em função do descrito nos tópicos a seguir, permitiu-nos concluir pelo eficaz atendimento às reclamações recebidas e não solucionadas pelas vias normais.

Assim, entendemos que a estrutura criada para a área de Ouvidoria da instituição cumpre integralmente os objetivos para os quais foi criada e está de acordo com a missão a ela atribuída.

##### **2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Conforme informado nos relatórios referentes aos semestres anteriores, aprovou-se em Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30/08/2007, o registro no Estatuto da Spinelli S/A C.V.M.C., das atividades de Ouvidoria, para atendimento às exigências legais. Suas atribuições e responsabilidades, bem como as funções do Diretor Responsável estão descritas no documento MCI 5.06 – Política e Gestão dos Serviços de Ouvidoria.

Spinelli S/A CVMC

SAC 0800 728 0300	sac@spinelli.com.br
Ouvidoria 0800 724 4010	ouvidoria@spinelli.com.br
investhb.com.br	spinelli.com.br

Durante o primeiro semestre de 2016, houve alteração no papel de exercício da Ouvidoria da Instituição, sendo a Sra. Gabriela de Carvalho Portela Costa nomeada como Ouvidora e a Sra. Regiane Raymunda da Silva permaneceu como Ouvidora Substituta.

Seguindo as definições da Política estabelecida, a Ouvidoria adota ferramenta informatizada para registrar as demandas recebidas através dos canais de comunicação. Esta ferramenta permite atender aos dispositivos regulamentares referentes à atividade com maior eficiência e utilizar as informações no aprimoramento dos processos internos e dos produtos que oferecemos ao mercado.

Assim, concluímos ser adequada a infraestrutura de Ouvidoria da Spinelli S/A C.V.M.C., não se verificando qualquer deficiência que comprometesse o seu desempenho. Além disso, a Diretoria se preocupa, continuamente, com a melhoria dos processos internos.

### **3. PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS À DIRETORIA**

Durante o primeiro semestre de 2016, todas as demandas que geraram ações internas foram comunicadas à Diretoria, que assim tomou conhecimento e deliberou sobre as questões mais sensíveis à Instituição e seus clientes. Destaque-se que todas as demandas recebidas pela Ouvidoria, são tratadas com a supervisão do Diretor Ouvidor, demonstrando a preocupação da Spinelli S/A C.V.M.C. no atendimento a seus clientes.

A Ouvidoria, o Departamento Jurídico e a Diretoria estão em constante busca do aprimoramento de suas atividades, tendo neste canal de comunicação com os clientes, um mecanismo de grande contribuição na solidificação da cultura de Controles Internos e Compliance.

### **4. CERTIFICAÇÃO DOS OUVIDORES**

Os integrantes da Ouvidoria são pessoas experientes e aptas ao desempenho de suas funções. A ouvidora responsável da Spinelli S/A C.V.M.C. apresenta certificação em curso ministrado pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores e sua substituta pela ANCORD.

Além disso, a administração da Spinelli S/A C.V.M.C. mantém uma constante atualização da capacitação dos colaboradores envolvidos na atividade de ouvidoria, com a realização de treinamentos.

## 5. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações recebidas pela Ouvidoria após análise pelo responsável, efetuada à luz das informações colhidas junto às áreas envolvidas e em respostas encaminhadas aos reclamantes, são classificadas, registradas em sistema de controle e apresentadas nos relatórios semestrais de Ouvidoria com a seguinte classificação:

- **Procedente Solucionada** – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta a ele destinada apresenta alguma forma de solução, reparação ou compensação pela falha ocorrida, inclusive de forma pecuniária, ou que satisfaça às necessidades e exigências do reclamante;
- **Procedente Não Solucionada** – da mesma forma que no caso anterior existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual se encontra em processo de levantamento de dados, análise e decisão por parte das áreas envolvidas, ultrapassando o limite de 10 dias corridos da data de registro da reclamação e que apresente autorização expressa do Diretor de Ouvidoria, para a prorrogação do prazo de resposta;
- **Improcedente** – a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria, mas em algum momento do processo de análise, concluiu-se que não houve falha interna, mas erro de julgamento do reclamante. Os motivos desse entendimento foram passados e esclarecidos ao cliente/usuário na resposta encaminhada.

## 6. INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS

Durante o período a que se refere este relatório, foram recebidas 14 (quatorze) demandas de clientes, sendo qualificadas da seguinte forma:

Qualificação	Classificação
Procedente solucionado	02
Procedente não solucionado	00
Improcedente	12

Adicionalmente essas informações estão disponíveis nos relatórios de registro para fins de verificação sempre que necessário e serão mantidas em arquivo por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

### 6.1. Quantidade de Demandas x Mês

Neste item podemos observar, de acordo com o gráfico 6.1, que houve uma diminuição na quantidade de demandas entre o segundo semestre de 2015 e o primeiro semestre de 2016.



Gráfico 6.1 – Quantidade de Registros na Ouvidoria / Semestre

### 6.2. Demandas x Canal de Comunicação

Com a implementação do sistema de gerenciamento da Ouvidoria, conseguimos gerenciar os canais de comunicação com o cliente, sendo estes por correspondência e pessoalmente, além de mantermos o atendimento via telefone (0800) e email.

Através do Gráfico 6.2, podemos observar que, durante o 1º semestre de 2016, o atendimento via telefone diminuiu em relação ao semestre anterior, sendo que no semestre anterior foi de 17%, o canal com maior número de atendimentos foi via e-mail.



**Gráfico 6.2 – Quantidade de Registros por canal de comunicação**

### 6.3. Tipos de Demandas recebidas

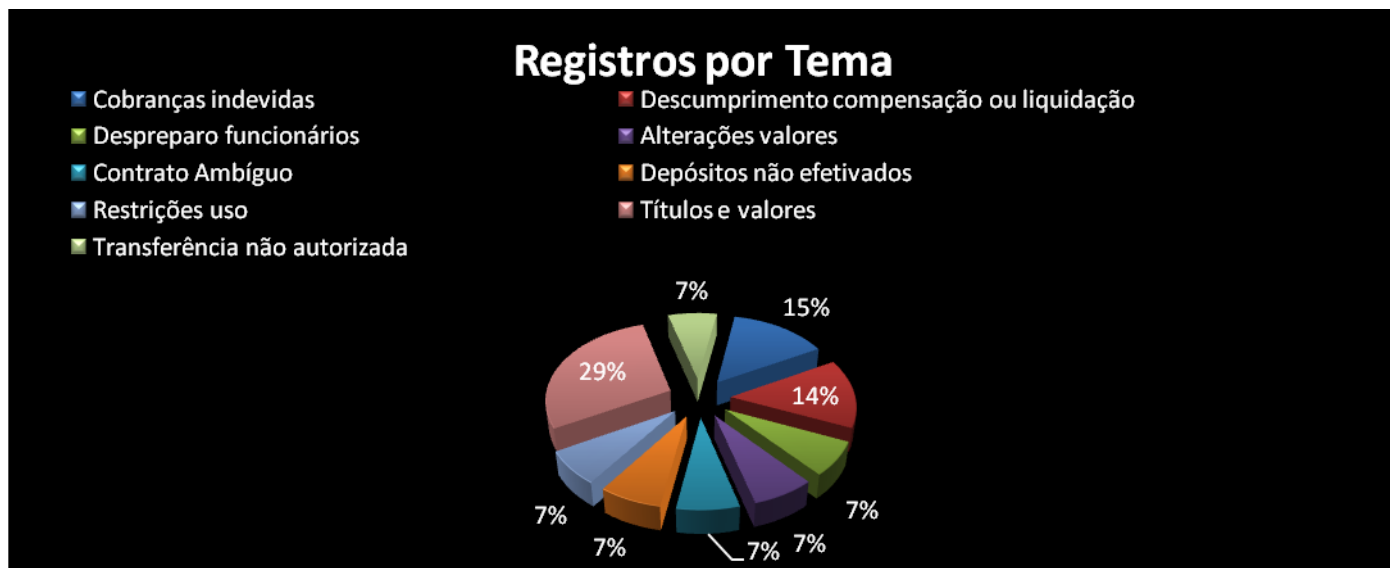
Os gráficos abaixo apresentam a distribuição das demandas recebidas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2016 em relação a cada temática. Estas temáticas foram definidas de acordo com os parâmetros apresentados pela Carta-Circular nº 3.298 publicada pelo Banco Central em 2008 e com os principais assuntos registrados através do Ombudsman de Mercado (BM&FBOVESPA) em seu Relatório Anual.

Conforme podemos perceber nos gráficos a seguir, o volume de atendimentos da Ouvidoria está relacionado a temas de comunicação com os clientes, as dificuldades no atendimento, ou a divulgação de informações por parte da instituição, sendo:

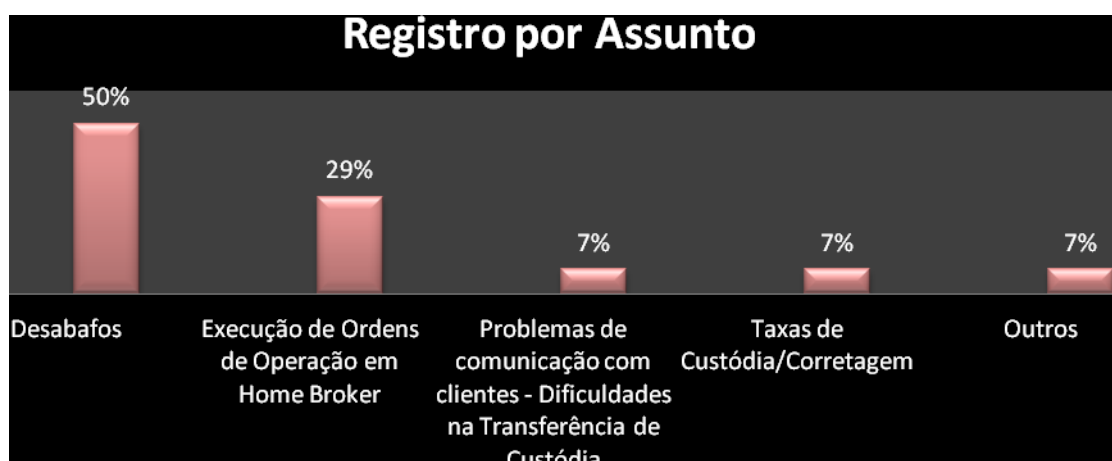
- 50% Desabafos;
- 29% Execução de Ordens de Operação;
- 7% Problemas de comunicação com clientes - Dificuldades na Transferência de Custódia;
- 7% Taxa de Custódia/Corretagem; e
- 7% Outros;

Abaixo relacionamos os gráficos apresentando os percentuais de acordo com os registros do primeiro semestre 2016, sendo:

**Gráfico 6.3.1– Percentual de Registros na Ouvidoria / Tema (carta-circular 3.298)**



**Gráfico 6.3.2 – Percentual de Registros na Ouvidoria / Assunto (Relatório Anual do Ombudsman de Mercado)**

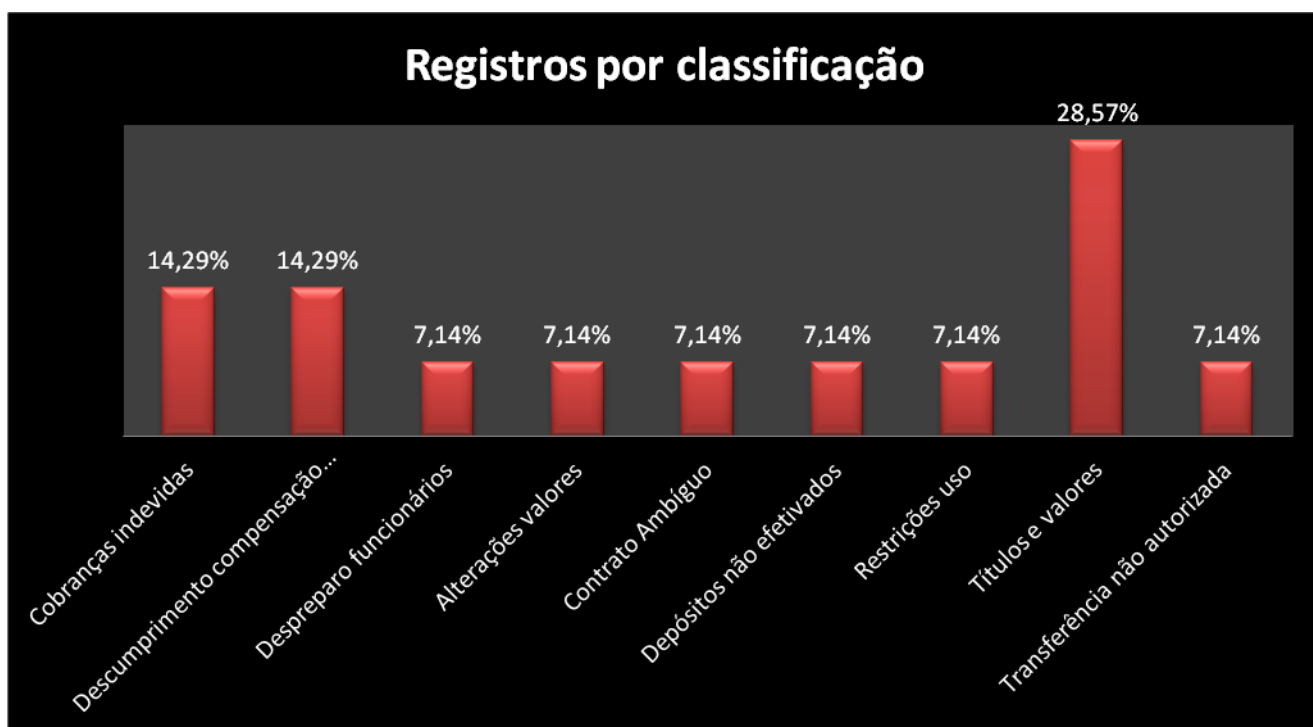


#### 6.4. Demandas x Classificação

Dos 14 (quatorze) contatos recebidos através dos canais de comunicação da ouvidoria, 12 foram classificados como improcedentes, tendo em vista que estes foram referentes a problemas de comunicação com clientes (desabafos). Os outros dois casos restantes foram recebidos, registrados e classificados como procedentes solucionados, tendo a resposta devidamente encaminhada aos clientes.

O Gráfico a seguir demonstra o percentual de classificação mensal das demandas geradas através da Ouvidoria.

**Gráfico 6.4 – Percentual de registros por classificação**



#### 6.5. Análise comparativa dos atendimentos recebidos

Conforme determina a Circular 3.503/10 do Bacen, apresentamos no quadro abaixo o comparativo dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria da Spinelli, segregados por mês e totalizadas, compreendendo o período dos doze meses anteriores, comparadas com o mesmo período do ano anterior.

	Procedentes solucionadas	Procedentes não solucionadas	Improcedentes		Procedentes solucionadas	Procedentes não solucionadas	Improcedentes
jan/15			2	jan/16			2
fev/15	1		3	fev/16			1
mar/15			1	mar/16	1		4
abr/15			0	abr/16	1		2
mai/15			1	mai/16			1
jun/15	1	1	5	jun/16			2
jul/15			4				
ago/15			1				
set/15			8				
out/15			2				
nov/15			2				
dez/15			0				
	2	1	29		2	0	12

\* as informações referente ao mês de junho foram inseridas no segundo semestre/2015

### Gráfico 6.5 – Percentual de registros por classificação

#### 6.6. Considerações Finais

Por fim, concluímos ser adequada a infraestrutura de Ouvidoria da Spinelli S/A C.V.M.C. para atendimento das necessidades e exigências dos Órgãos reguladores.

Atenciosamente,

**SPINELLI S/A CVMC – CNPJ 61.739.629/0001-42**