

---

---

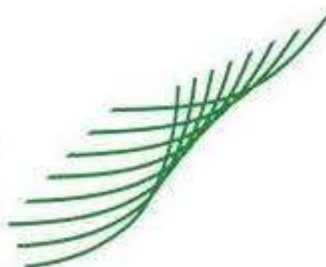
# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2011

---

---

**BSM**



**BM&FBOVESPA  
SUPERVISÃO DE MERCADOS**

## APRESENTAÇÃO

O ano de 2011 foi marcado por fatos relevantes nos mercados de capitais internacionais com reflexos importantes no Brasil. A recessão e a crise que atingiram os Estados Unidos e, especialmente, a Europa acabaram por impactar o desempenho do mercado de capitais no mundo todo, com impactos sobre as bolsas de valores, os investidores e as empresas que buscam se financiar por meio desse mercado.

Ainda assim, o mercado de capitais brasileiro continuou sendo uma opção importante para os investidores nacionais e estrangeiros. No que diz respeito aos mercados de bolsa, o ano marcou a consolidação dos modelos de acesso direto ao mercado na BM&FBOVESPA (em especial o *co-location*) e a expansão das negociações de alta frequência, tanto no segmento BM&F (onde já representam 7,2% do volume negociado) como no segmento Bovespa (onde alcançam 10,3%).

Ganhou destaque, ainda, o anúncio, por parte de operadores de mercados estrangeiros, da intenção de instalarem, no Brasil, plataformas eletrônicas de negociação.

Estes e outros movimentos de mercado são observados com atenção pelos reguladores e autorreguladores no Brasil e no mundo. Entidades internacionais como o BIS<sup>1</sup> e a IOSCO<sup>2</sup> publicaram importantes documentos e recomendações sobre a regulação e a supervisão de mercados em que os avanços tecnológicos estão cada vez mais presentes. Mostraram, ainda, preocupação com produtos e serviços específicos, como os derivativos de balcão ou as plataformas de negociação com menor nível de transparência, as chamadas *dark pools*.

O movimento dos organismos internacionais foi acompanhado por iniciativas nacionais específicas, como a dos reguladores norte-americanos, que continuam

<sup>1</sup> Banco de Compensações Internacionais

<sup>2</sup> Organização Internacional das Comissões de Valores

empenhados na regulamentação dos dispositivos da Lei Dodd Frank<sup>3</sup>, e europeu, que, em 2011, divulgou o texto do MiFID II<sup>4</sup>, ainda pendente de aprovação. Em ambos os casos, a regulação dos mercados derivativos, das *dark pools* e das operações de alta frequência merecem grande destaque.

As discussões internacionais têm como escopo a garantia da integridade e da eficiência dos mercados.

No Brasil, alguns avanços regulatórios merecem destaque, como a edição, pela Comissão de Valores Mobiliários, de novas instruções para regular as operações realizadas nos mercados regulamentados de valores mobiliários (IN 505) e as atividades de agentes autônomos de investimento (IN 497).

A Autarquia colocou em audiência pública, ainda, minutas de instruções aperfeiçoando o regime regulatório dos administradores de carteira, das agências classificadoras de risco e regras sobre *suitability*, cujos prazos para comentários e sugestões se encerram no início de 2012.

No sentido de dar continuidade às ações de fortalecimento e aprimoramento constante dos instrumentos de regulação e de autorregulação do mercado de valores mobiliários, a BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados – BSM, pautada por um estreito relacionamento com os órgãos reguladores e com foco na integridade dos mercados e proteção dos investidores empreendeu, ao longo de 2011, diversas iniciativas.

Com o objetivo de ampliar a participação da BSM nas discussões regulatórias nacionais e internacionais e atender à crescente demanda de suas atividades, a BSM teve seu novo estatuto social aprovado pela CVM em novembro de 2011.

---

<sup>3</sup> A Lei Dodd Frank de Reforma do Sistema Financeiro e Proteção ao Investidor foi promulgada em julho de 2010, após a crise financeira.

<sup>4</sup> A *Markets in Financial Instruments Directive* (MiFID) é a diretiva europeia para regulação dos mercados financeiros dos países membros da União Europeia.

Dentre os importantes aperfeiçoamentos do estatuto, destaca-se a ampliação do Conselho de Supervisão, que passou a contar com 12 conselheiros (em lugar de 10) e a constituição de um Comitê Estratégico, composto por 5 de seus membros.

A nova estrutura do Conselho e constituição do referido Comitê permitirão aperfeiçoar o planejamento estratégico da BSM, bem como reforçar a representação institucional da entidade e a interação com reguladores e autorreguladores nacionais e internacionais.

Adicionalmente, o final de 2011 marcou uma ampla reestruturação da BSM, cujos aspectos mais visíveis são o aumento do escopo de atuação (que incorporou, entre outras atividades, a auditoria para fins de certificação no Programa de Qualificação Operacional da BM&FBOVESPA) e o aumento do corpo técnico (que passará de cerca de 70 funcionários em 2011 para mais de 100 em 2012).

**Evolução de headcount**

Cargo	Estrutura 2011	%	Estrutura 2012	%	Diferença
Gerente	4	5%	6	6%	2
Coordenador	9	12%	16	15%	7
Especialista	4	5%	4	4%	0
Sênior	10	14%	25	23%	15
Pleno	12	16%	18	17%	6
Júnior	25	34%	28	26%	3
Estagiário	1	1%	5	5%	4
Assistente e Auxiliar	9	12%	6	6%	-3
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>

Além de ampliar seu quadro de colaboradores, a BSM intensificou a qualificação de suas equipes, pois a excelência do corpo funcional é essencial para responder à expansão do mercado de valores mobiliários nos próximos anos e à sua crescente sofisticação. Neste sentido, em maio de 2011, a BSM realizou, em conjunto com a CVM e a *Securities and Exchange Commission – SEC*, o treinamento “Supervisão e Enforcement do Mercado de Valores Mobiliários” para todo corpo técnico da BSM.

O treinamento teve como objetivo, além do aperfeiçoamento técnico dos participantes, estreitar o relacionamento entre os diferentes órgãos ligados a essa área no âmbito brasileiro e internacional. Contou com a participação de representantes não só da CVM, da BSM e da SEC, mas também da Magistratura, do Ministério Público Federal - MPF, da Polícia Federal - PF, do Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, da FINRA - *Financial Industry Regulatory Authority* e do FBI - *Federal Bureau of Investigation*.

Entre os temas abordados, destacaram-se os debates sobre *insider trading*, manipulação do mercado e fraudes contábeis e a coordenação de esforços institucionais públicos e privados para a prevenção e combate aos ilícitos no mercado de capitais nas esferas administrativa, civil e criminal.

No que diz respeito à supervisão de mercado, dando continuidade à busca por maior assertividade e eficiência, a BSM implantou novo sistema de supervisão para os mercados de ativos e derivativos, ampliando seus instrumentos atuais de supervisão.

No que diz respeito à fiscalização dos agentes do mercado, além da auditoria operacional periódica nas instituições participantes dos mercados da BM&FBOVESPA, foi realizada auditoria específica nos Agentes Autônomos de Investimentos. Dos 89 participantes com acesso aos ambientes de negociação da BM&FBOVESPA, 37 possuem Agentes Autônomos de Investimentos ativos. Foram fiscalizados, *in loco*, 135 agentes autônomos, nos quais foram verificados, dentre outros, os processos de ordens, prevenção à lavagem de dinheiro e tecnologia da informação.

O ano foi bastante produtivo em relação às nossas atividades de supervisão e *enforcement* e espera-se que, com a reestruturação implementada a partir de novembro, os resultados alcançados sejam ainda melhores em 2012.

## **SUPERVISÃO DE MERCADO**

A atividade de supervisão da BSM consiste no emprego, de forma coordenada e contínua, de procedimentos de monitoramento dos mercados da BM&FBOVESPA. A supervisão das operações cursadas nos mercados à vista e de derivativos visa detectar desvios que possam estar relacionados à realização de operações irregulares.

Essa atividade tem como objetivo identificar participantes, profissionais de mercado e investidores responsáveis por infrações à regulamentação em vigor, incluindo as normas e procedimentos da BM&FBOVESPA, especialmente em relação à criação de condições artificiais de demanda, oferta ou preço; manipulação de preços; realização de operações fraudulentas; exercício de práticas não equitativas; uso de informações privilegiadas e exercício irregular de atividade no mercado de valores mobiliários.

Todas as operações realizadas nos mercados da BM&FBOVESPA são analisadas por meio de recursos computacionais, que emitem alertas para os casos que necessitam de maior investigação.

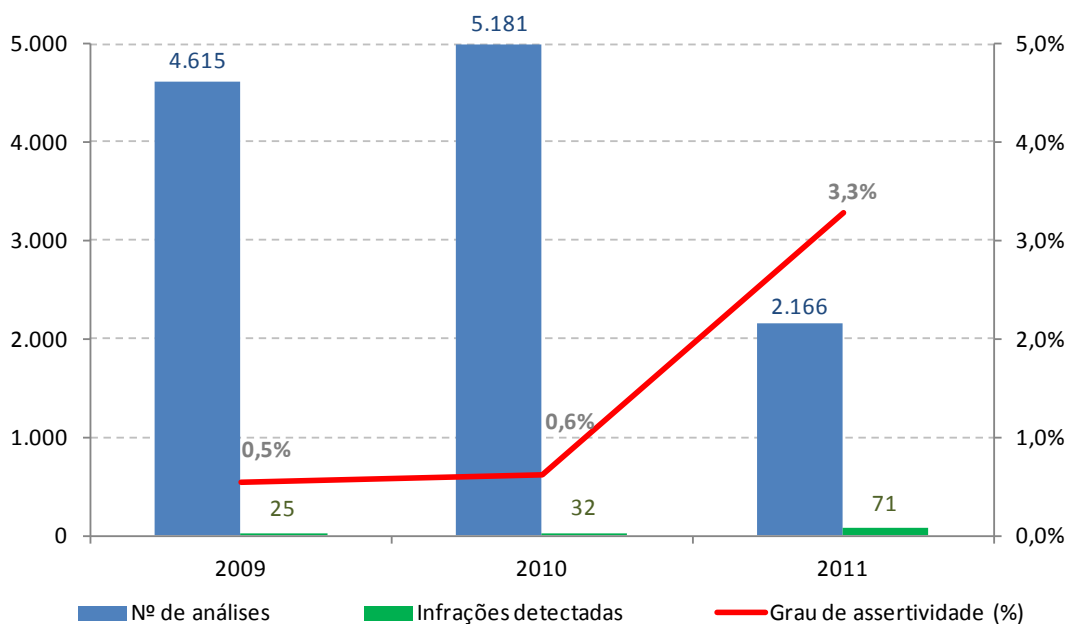
Em 2011, dando continuidade às melhorias iniciadas no segundo semestre de 2009, foram aperfeiçoados os filtros e parâmetros utilizados na supervisão das operações. Os aperfeiçoamentos concentraram-se na supervisão das operações do segmento Bovespa, com foco na detecção de práticas abusivas de mercado, como manipulação de preços e uso de informação privilegiada.

O Gráfico 1 demonstra a maior eficiência nas análises conduzidas pelos colaboradores da BSM, obtida com o aperfeiçoamento dos filtros e parâmetros dos softwares de mineração de dados utilizados nas análises das operações. Observa-se grande aumento da eficiência e assertividade na supervisão das operações, com a detecção de um maior número de infrações a partir da análise de um número muito menor de alertas. Nos anos de 2009 e 2010, menos de 1% das análises

efetuadas pela equipe da BSM resultavam na detecção de indícios de irregularidades. Em 2011 esse percentual foi superior a 3%.

Essas melhorias possibilitam que a equipe técnica da BSM foque sua atenção nas operações que apresentam fortes indícios de irregularidades.

**Gráfico 1**  
**Grau de assertividade das análises relativas à manipulação de mercado**



Além do aperfeiçoamento dos parâmetros nos softwares de mineração de dados já existentes, implantamos, no último trimestre de 2011, novo sistema de supervisão de mercados. A plataforma escolhida, SMARTS *Integrity*, é utilizada por reguladores, autorreguladores e bolsas dos principais mercados mundiais (Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Austrália, entre outros) e reforçará a estrutura de supervisão da BSM. Espera-se que, com as necessárias adaptações às características do mercado brasileiro, a adoção dessa nova plataforma gere resultados expressivos a partir de 2012.

A BSM é responsável, ainda, nos termos do artigo 58 da Instrução Normativa CVM nº 461/07, pela análise das operações com valores mobiliários de emissão da própria BM&FBOVESPA, garantindo que as regras gerais que devem ser

observadas por todos os emissores estão sendo cumpridas também pela BM&FBOVESPA, na qualidade de emissora de ações admitidas à negociação.

Vale ressaltar que nossa atuação é pautada por um estreito relacionamento com a CVM. Por isso, todo o trabalho realizado é acompanhado por aquela autarquia, que recebe alertas imediatos nos casos de indícios de infrações graves.

Além dos alertas imediatos, também são elaborados, para o órgão regulador, relatórios periódicos sobre indícios de irregularidades e sobre desvios acaso observados nas operações.

A Tabela 1 sintetiza os trabalhos de supervisão de mercado realizados no ano de 2011, comparativamente aos dois anos anteriores.

**Tabela 1**  
**Supervisão de Mercados em Números**

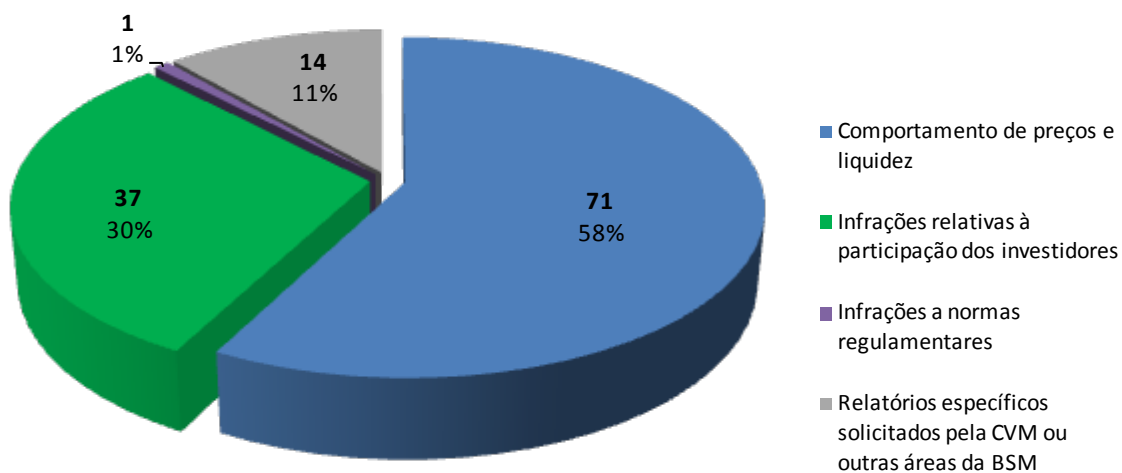
Tipos de análise	2009		2010		2011	
	Análises	Relatórios	Análises	Relatórios	Análises	Relatórios
Comportamento dos preços e da liquidez dos ativos e derivativos (condições artificiais de demanda, oferta ou preço, manipulação de preços, operações fraudulentas, práticas não equitativas etc).	4.615	25	5.181	32	2.166	71
Participação dos investidores (operações fraudulentas, lavagem de dinheiro, exercício irregular de atividade no mercado de valores mobiliários etc.).	2.124	31	211	25	408	37
Observância do regulamento operacional da BM&FBOVESPA e normas da CVM (IN CVM 168, 358 etc.). <sup>(1)</sup>	5.931	10	5.854	3	2.143	1
Solicitações da CVM e de outras entidades autorizadas ou departamentos da BSM	n.d	15	431	13	272	14
<b>Total</b>	<b>12.670</b>	<b>81</b>	<b>11.677</b>	<b>73</b>	<b>4.989</b>	<b>123</b>
<b>Percentual de assertividade da análise (Relatórios / Análise)</b>		<b>0,6%</b>		<b>0,6%</b>		<b>2,5%</b>

<sup>(1)</sup> A redução, observada em 2011, do número de análises relativos à fiscalização das regras das Instruções 168, 286 e 358 deve-se ao fato desta atividade ter migrado para a Diretoria de operações da BM&FBOVESPA, cabendo à BSM fiscalizar seu cumprimento pela Bolsa.



Os relatórios gerados (“Relatórios de Acompanhamento”) são documentos que espelham fortes indícios de irregularidades e podem originar medidas de *enforcement*. O Gráfico 2 indica o tipo de provável infração ou demanda que gerou os relatórios originados no exercício.

**Gráfico 2**  
**Relatórios de Acompanhamento gerados em 2011**



Percebe-se que quase 60% das prováveis infrações detectadas estão relacionadas ao comportamento dos preços ou à liquidez dos ativos e derivativos. Em geral, tais infrações estão relacionadas à manipulação de mercado e ao uso indevido de informação privilegiada.

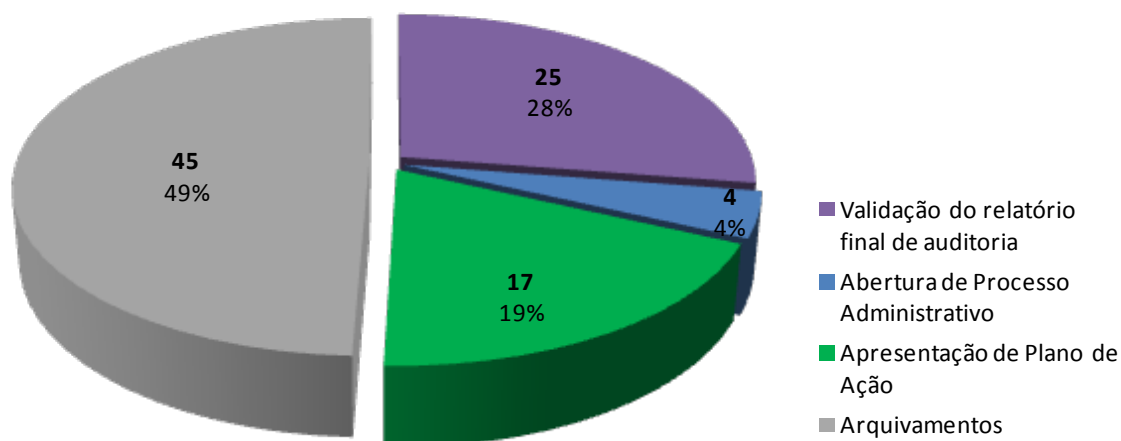
Destacam-se, ainda, os relatórios originados da análise da atuação de investidores. Neste caso, é frequente a detecção de exercício irregular de atividades no mercado de valores mobiliários ou operações suspeitas de lavagem de dinheiro, que são prontamente reportadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), órgão ligado ao Ministério da Fazenda e que tem como finalidade receber, examinar e identificar ocorrências suspeitas de atividade ilícita relacionada à lavagem de dinheiro (Tabela 2).

### **AUDITORIA DE PARTICIPANTES**

A BSM é responsável por realizar a supervisão direta dos participantes da BM&FBOVESPA. Isso é feito por meio de auditorias realizadas nas instituições para examinar a aderência às normas legais e regulamentares. Nessas auditorias são avaliados a infraestrutura e os processos dos participantes, sendo abordados itens como tecnologia da informação e *home broker*, além dos procedimentos operacionais relativos a cadastro de clientes, recebimento e registro de ordens, especificação de comitentes, depósito de garantias, liquidação de operações e custódia de ativos.

Em março, foram finalizados os trabalhos de campo relativos ao Programa de Auditoria de 2010, iniciados em fevereiro de 2010. Neste Programa, foram inspecionados 91 participantes e o resultado das auditorias está indicado no Gráfico 3.

**Gráfico 3**  
**Auditoria Operacional de Participantes - Programa de 2010**



Dos 66 relatórios de auditoria que se encontravam concluídos em 31 de dezembro de 2011, 4 deram origem a Processos Administrativos, em virtude da gravidade das irregularidades detectadas. Em outros 17 casos, foi solicitado Plano de Ação, que

consiste em compromisso assumido pelo participante de implantar medidas para mitigar os riscos e evitar a repetição das não-conformidades identificadas na auditoria. Em 45 casos, em razão do pouco risco apresentado, os relatórios foram arquivados. Por fim, 25 relatórios foram enviados aos participantes para comentários.

Cabe destacar que as auditorias realizadas no exercício incorporaram importantes aperfeiçoamentos nas análises relativas à prevenção à lavagem de dinheiro, com ampla reformulação nos testes realizados, incluindo minuciosa análise dos processos e dos sistemas implantados nas instituições para prevenir a ocultação e a lavagem de dinheiro.

O resultado desse aperfeiçoamento pode ser observado na Tabela 2, com o considerável aumento do número de comunicações feitas, pela BSM, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, principalmente em decorrência de deficiências encontradas no âmbito das auditorias operacionais.

**Tabela 2**  
**Comunicações feitas ao COAF**

Área de origem	2009	2010	2011
Acompanhamento de Mercado	9	3	17
Auditoria de Participantes	0	0	43
Jurídico	0	0	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>62</b>

O Programa de Auditoria Operacional de 2011 priorizou participantes que não haviam sido auditados nos Programas de 2009 e 2010. Nove instituições se enquadravam nessa situação em virtude de terem obtido acesso aos ambientes de negociação da BM&FBOVESPA após 2009. Os trabalhos de campo nestas instituições foram realizados no mês de agosto e os relatórios finais de auditoria estão sendo consolidados.

Além das auditorias do programa regular de auditoria operacional, foram realizados outros trabalhos específicos de auditoria, como a auditoria semestral de conexões eletrônicas (*home broker*), conforme exigido pela Instrução CVM 380/02, e auditoria específica de custódia, em que são analisadas as transferências de ativos entre contas de custódia.

Merecem destaque, ainda, as auditorias realizadas nos agentes autônomos de investimento. Pela primeira vez estes agentes foram objeto de auditoria específica. O programa incluiu visitas a 135 escritórios de agentes autônomos, em que se verificaram, entre outros aspectos, a estrutura física e tecnológica da empresa e seus procedimentos.

Adicionalmente, foram realizadas auditorias específicas por solicitação da CVM, bem como por outras áreas internas.

Por fim, foram gerados relatórios de auditoria específicos para embasar processos de reclamações apresentadas ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP) e processos administrativos instaurados no âmbito de nossa atividade de *enforcement*.

A Tabela 3 apresenta o resumo das atividades desempenhadas pela Gerência de Auditoria de Participantes da BSM, comparativamente aos dois anos anteriores.

**Tabela 3**  
**Auditoria de Participantes**

Tipos de auditoria	2009	2010	2011
Auditoria operacional de participantes <sup>(1)</sup>	81 <sup>(2)</sup>	75 <sup>(3)</sup>	33 <sup>(4)</sup>
Auditoria de Agentes Autônomos de Investimentos	-	-	135
Auditorias de Custódia (transferências de ativos) <sup>(5)</sup>	-	1	1
Auditoria de conexões eletrônicas ( <i>home broker</i> ) <sup>(6)</sup>	2	2	1
Levantamentos para embasar processos administrativos	2	12	11
Auditorias referentes a processos de MRP	62	79	66
Levantamentos solicitados pela CVM	2	4	1
Levantamentos solicitados pelo Ombudsman	25	3	-
Levantamentos solicitados por áreas internas da BSM	3	29	26
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>204</b>	<b>275</b>

(1) Até o ano de 2011, a auditoria operacional era realizada em período diverso do calendário civil. Dessa forma, os trabalhos de campo do Programa de Auditoria de 2009 foram iniciados em março de 2009 e finalizados em janeiro de 2010. Os trabalhos do Programa de 2010 foram iniciados em fevereiro de 2010 e encerrados em abril de 2011. No caso do programa de auditoria de 2011, que contemplou os 7 participantes que não haviam sido auditados nos programas de 2009 e de 2010, os trabalhos de campo ocorreram em agosto de 2011.

(2) 81 dos 89 participantes do Programa de 2009.

(3) 8 participantes do Programa de 2009 e 67 do Programa de 2010.

(4) 24 participantes do Programa de 2010 e 9 do Programa de 2011.

(5) A "rodada" de auditoria de custódia contempla as transferências realizadas em determinado período por diversos Agentes de Custódia.

(6) A auditoria de conexões eletrônicas é realizada semestralmente em todos os participantes da bolsa que disponibilizam este tipo de serviço a seus clientes.

## **PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E APLICAÇÃO DE PENALIDADES**

Um sistema de supervisão efetivo exige que as infrações que forem identificadas sejam penalizadas. Esta atividade disciplinar visa aprimorar os padrões de conduta dos participantes e seus controles internos, bem como coibir a repetição dessas infrações.

As infrações às normas legais e regulamentares eventualmente praticadas pelos participantes dos mercados da BM&FBOVESPA podem ser objeto de Processo Administrativo no âmbito da BSM. Vale ressaltar que os processos administrativos podem envolver, além das instituições financeiras, seus representantes ou prepostos (pessoas físicas).

Tais processos são instaurados para apurar as irregularidades e podem resultar nas seguintes penalidades previstas no Estatuto Social da BSM:

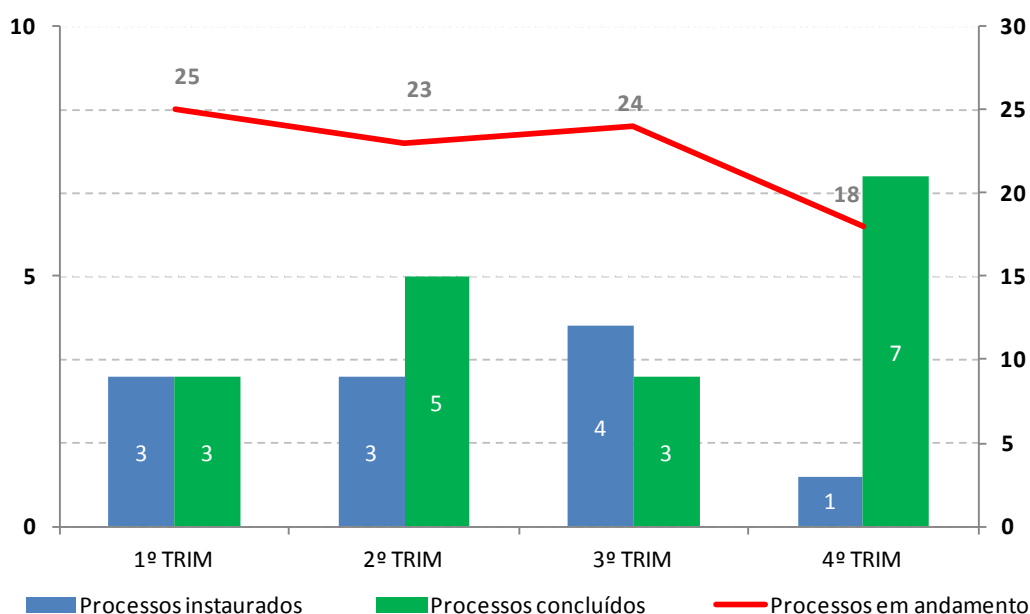
- ✓ Advertência;
- ✓ Multa;
- ✓ Suspensão (até 90 dias);
- ✓ Inabilitação temporária (até 10 anos); e
- ✓ Outras penalidades previstas nas normas regulamentares e operacionais da BM&FBOVESPA.

No âmbito do processo administrativo, é admitida a celebração de termos de compromisso. Esse instrumento vem sendo utilizado pelas entidades reguladoras e autorreguladoras, inclusive pela Comissão de Valores Mobiliários e, em geral, compreende o comprometimento do participante em adotar medidas com vistas a evitar a repetição das ocorrências que deram causa a processos. Por vezes, podem contemplar, também, o pagamento de parcela pecuniária.

Nos casos em que são firmados termos de compromisso, o processo administrativo fica suspenso até que as obrigações assumidas sejam cumpridas e, neste caso, o processo é encerrado. Caso as obrigações não sejam integralmente cumpridas, o processo administrativo é retomado.

O Gráfico 4 apresenta a evolução dos processos administrativos instaurados, encerrados e em andamento na BSM ao longo de 2011. A BSM iniciou o ano com 25 processos em andamento, instaurou 11 novos processos e encerrou 18 ao longo de 2011. Ao final do ano havia 18 processos em andamento.

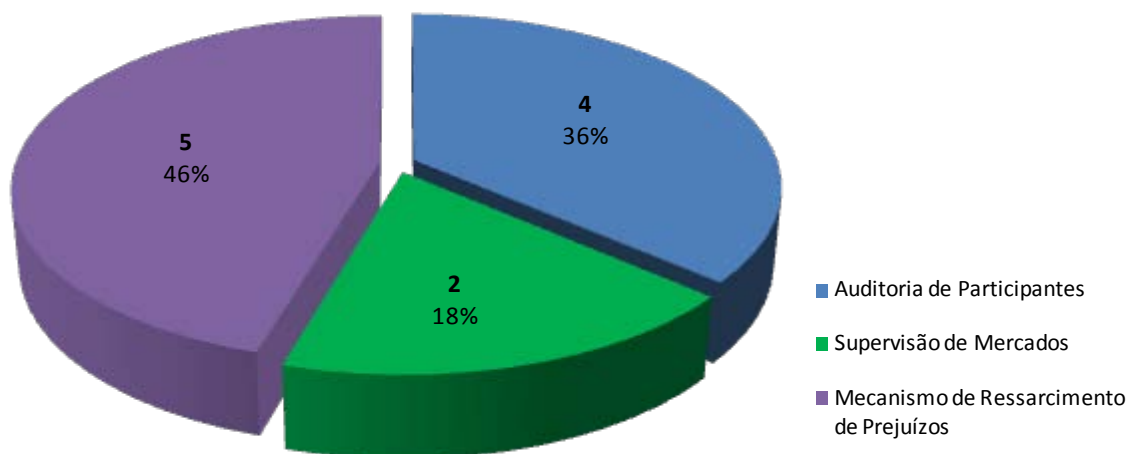
**Gráfico 4**  
**Evolução dos Processos Administrativos em 2011**



Dos processos instaurados, 6 foram originados de investigações promovidas por conta de nossas atividades de fiscalização (2 por parte da supervisão de mercado e 4 por auditoria de participantes). Outros 5 processos foram originados de reclamações ao MRP<sup>5</sup>, conforme se observa no Gráfico 5.

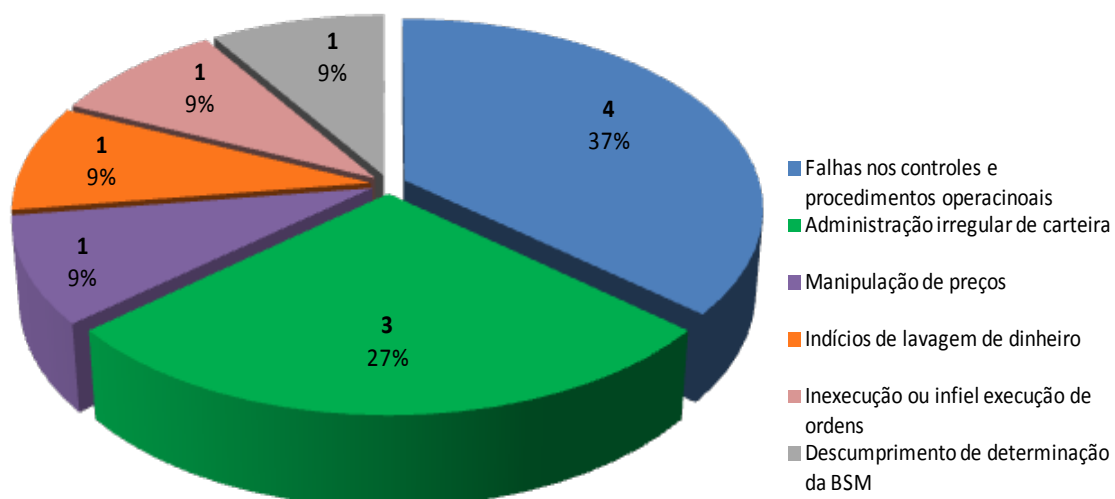
<sup>5</sup> Eventuais irregularidades identificadas durante a instrução de processos MRP podem ensejar a instauração de processos administrativos, independentemente do resultado no âmbito do MRP (procedência ou improcedência da reclamação do investidor).

**Gráfico 5**  
**Origem dos Processos Administrativos instaurados em 2011**



O Gráfico 6 apresenta os principais problemas que deram causa à instauração de processos administrativos em 2011.

**Gráfico 6**  
**Matéria dos Processos Administrativos instaurados em 2011**





A Tabela 4 apresenta os processos encerrados em 2011, vis-à-vis os 3 anos anteriores. Observe-se que um processo administrativo geralmente tem mais de um acusado (o participante e seu diretor responsável, por exemplo). A tabela indica o número de processos administrativos encerrados, o número de acusados envolvidos nesses processos e, para o conjunto dos acusados, a quantidade de condenações, absolvições e termos de compromisso. No caso das condenações, são indicadas, ainda, as penalidades aplicadas.

**Tabela 4**  
**Resultado dos Processos Administrativos Encerrados**

Ano	Qtde de PADs	Qtde de acusados	Termos de Compromisso	Julgamentos		Penalidades			Valor total <sup>A</sup> (R\$ mil)
				Condenação	Absolvição	Advertência	Multa	Inabilitação	
2008	12	12	9	3	-	0	3	0	465
2009	12	24	22	1	1	1	0	0	1005 <sup>B</sup>
2010	7	9	7	2	-	0	1	1	1.028
2011	18	33	16	14	3	7	5	2	3.591

(A) O valor total corresponde à soma das multas aplicadas e das parcelas pecuniárias de termos de compromisso firmados. Em ambos os casos, é considerado o total do valor pago pelos acusados envolvidos nos processos encerrados no respectivo ano.

(B) Inclui um Termo de Compromisso assinado no âmbito de um inquérito (INQ-019/2008).

Em 2011, foram encerrados 18 processos, que envolveram 33 acusados (17 corretoras, 8 diretores responsáveis, 6 operadores, 1 agente autônomo de investimentos e 1 Participante de Liquidação Direta). Dos 33 acusados, 16 celebraram termo de compromisso e os cumpriram integralmente. Dos acusados levados a julgamento, 3 foram absolvidos e 14 foram condenados, com aplicação das penalidades indicadas na Tabela 4.

Importante ressaltar que as decisões referentes a processos administrativos são públicas e estão disponíveis na página da BSM<sup>6</sup>.

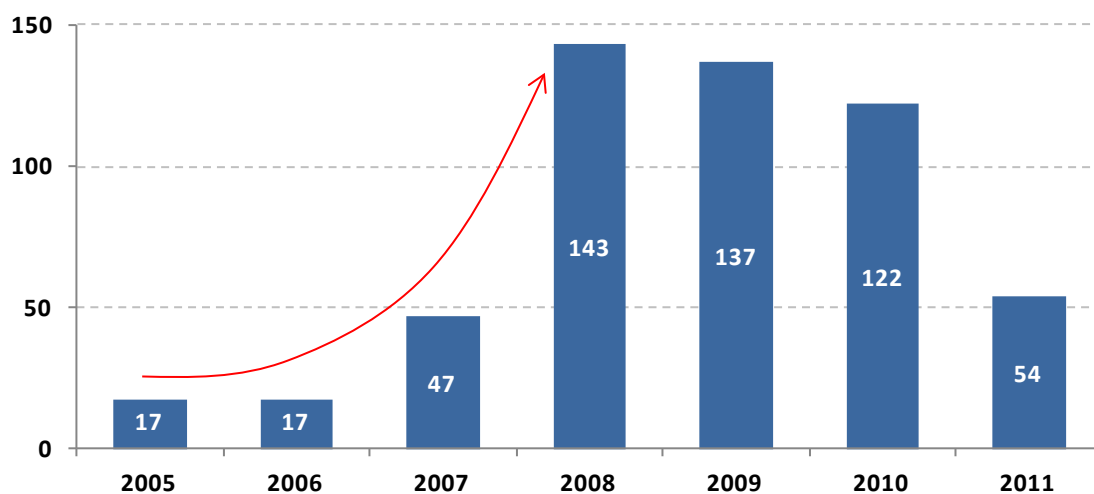
<sup>6</sup> [www.bsm-autorregulacao.com.br](http://www.bsm-autorregulacao.com.br) (menu Supervisão de Mercado / Processos Adm. Concluídos).

## **MECANISMO DE RESSARCIMENTO DE PREJUÍZOS (MRP)**

A BSM administra o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), cuja finalidade é assegurar, aos investidores, o ressarcimento de prejuízos ocasionados por ação ou omissão de participantes do mercado. Nesse sentido, é responsável pela análise das reclamações apresentadas pelos investidores, bem como pela instauração e instrução dos processos de MRP delas decorrentes, os quais são julgados pelo seu Conselho de Supervisão.

O repentino aumento do número de reclamações dirigidas ao MRP a partir de 2007 e, com maior intensidade, em 2008, ocasionou um acúmulo de reclamações e processos na BSM.

**Gráfico 7**  
**Quantidade de reclamações ao MRP**



Os esforços da BSM na reestruturação da equipe de auditoria, responsável pela emissão de relatórios técnicos que embasam os pareceres jurídicos, e da equipe jurídica, responsável pela instauração e instrução dos processos, bem como a racionalização de procedimentos, passaram a surtir efeito a partir de meados de 2009, a partir de quando se observa considerável aumento do número de processos concluídos. Em virtude desses esforços, o estoque de reclamações e processos em

andamento, que chegou a ser de 174 em julho de 2010, vem sendo paulatinamente reduzido, tendo caído para 118 no final de 2011.

**Tabela 5**  
**MRP - Reclamações recebidas, concluídas e em andamento**

	2008	2009	2010	2011
<b>Estoque inicial</b>	21	122	172	159
<b>Reclamações recebidas</b>	143	137	122	54
<b>Reclamações concluídas</b>	42	87	135	95
<b>Estoque final</b>	<b>122</b>	<b>172</b>	<b>159</b>	<b>118</b>

Ao longo do exercício foram recebidas 54 reclamações e encerrados 95 reclamações ou processos. Do total de reclamações e processos encerrados, 22 reclamações foram arquivadas por ausência de requisitos ou em razão de intempestividade na apresentação<sup>7</sup>; outras 8 foram encerradas em razão de acordos firmados entre as partes ou por desistência do reclamante. Por fim, 65 processos foram julgados pelo Conselho de Supervisão, com os resultados apresentados na tabela 6.

**Tabela 6**  
**MRP - Finalização das reclamações e processos**

	Qtde	%
Reclamações arquivadas	22	23%
Processos encerrados por desistência ou acordo entre as partes	8	8%
Processos julgados improcedentes	49	52%
Processos julgados procedentes (total ou parcialmente)	16	17%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

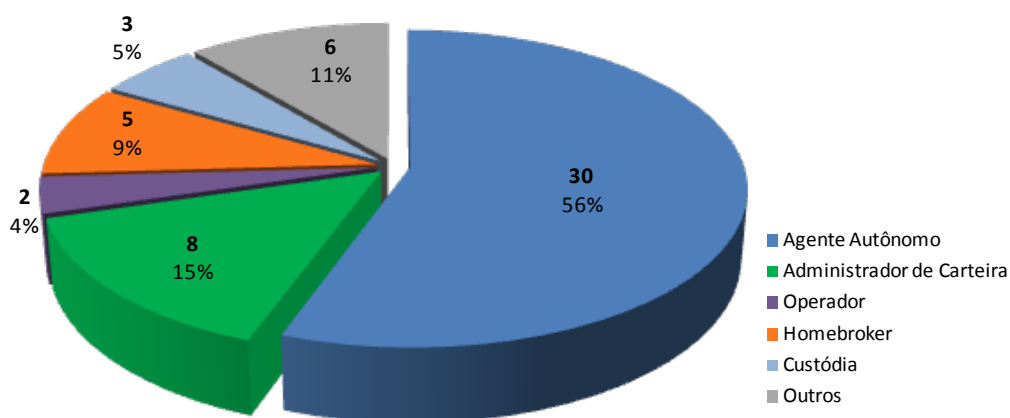
Dos 65 processos julgados pelo Conselho de Supervisão, 49 foram julgados improcedentes e 16 julgados total ou parcialmente procedentes. O valor financeiro

<sup>7</sup> De acordo com a Instrução CVM nº 461, o prazo para que o investidor possa pleitear ressarcimento de prejuízos é de 18 meses, contados da data de ocorrência da ação ou omissão que tenha dado origem ao pedido (art. 80). A Instrução traz, ainda, as hipóteses em que o ressarcimento é devido (art. 77).

total dos ressarcimentos relativos aos processos julgados procedentes (total ou parcialmente) foi de R\$ 408,9 mil<sup>8</sup>.

Dentre os principais problemas alegados pelos investidores, nas reclamações apresentadas, destaca-se a predominância de queixas sobre a atuação de agentes autônomos de investimento, administração irregular de carteira por pessoa não autorizada e problemas no *home broker*.

**Gráfico 8**  
**Matéria das reclamações recebidas no MRP em 2011**



Importante ressaltar que infrações identificadas no âmbito de processos de MRP podem ocasionar a instauração de Processo Administrativo contra o infrator, mesmo nos casos em que o ressarcimento é negado (por intempestividade da reclamação ou qualquer outro motivo).

Dos 95 processos de MRP encerrados em 2011, 13 foram encaminhados para análise da Gerência Jurídica para aplicação de medidas de enforcement às infrações cometidas pelos participantes (ou seus empregados ou prepostos).

<sup>8</sup> O valor inclui, além dos ressarcimentos efetuados em dinheiro, ressarcimentos realizados em ativos (nestes casos, valorizando-se os ativos pela cotação de fechamento do dia do ressarcimento). Não estão inclusos processos julgados parcialmente procedentes, cujos reclamantes tenham ingressado com recurso à CVM que ainda esteja pendente de apreciação pela Autarquia.

## **REVISÃO NORMATIVA**

A BSM participa ativamente das discussões relativas a novas normas ou aperfeiçoamento das normas existentes. Nesse sentido, está em estreito contato com os reguladores e outros autorreguladores, especialmente a Comissão de Valores Mobiliários - CVM e a BM&FBOVESPA.

As instruções reguladoras das atividades de agentes autônomos (Instrução Normativa nº 497) e do funcionamento dos clubes de investimento (Instrução Normativa nº 494), ambas editadas em 2011, foram objeto de sugestões da BSM no âmbito das audiências públicas encerradas em 2010.

Outra instrução editada no ano, com importantes aperfeiçoamentos na norma até então vigente, foi a Instrução Normativa nº 505, que trata das normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados, com vigência a partir de 2 de abril de 2012. Essa instrução também foi objeto de audiência pública, encerrada em 2009, na qual a BSM enviou comentários.

Outra audiência pública lançada pela CVM em 2011 está sendo objeto de discussão na BSM: a norma específica sobre o dever de verificar a adequação do produto ou serviço oferecido ao perfil do cliente (*suitability*).

Merece destaque, também, a participação da BSM, em conjunto com a BM&FBOVESPA, a ANBIMA e outras instituições, de grupo de trabalho montado para propor revisão da Instrução Normativa nº 89, referente às atividades de custodiantes, escrituradores e centrais depositárias. O resultado desse trabalho deve ser apresentado à CVM em 2012.

Por fim, ressaltamos a aprovação, pela CVM, em novembro, do novo Estatuto Social da BSM, que traz importantes aperfeiçoamentos, especialmente no que tange à representação institucional da entidade perante o mercado, a CVM e o Conselho de Administração da mantenedora, agora atribuída à Presidência do Conselho de

Supervisão. Busca-se, com isso, a ampliação de nossa participação nas discussões nacionais e internacionais sobre regulação e autorregulação.

Confiamos, ainda, em que a nova configuração do Conselho de Supervisão, que passou a contar com 12 conselheiros (em vez de 10) e com um Comitê Estratégico composto por 5 de seus membros, propicie aperfeiçoamento no planejamento estratégico da entidade bem como melhor monitoramento do cumprimento do plano de trabalho.

## **INSERÇÃO INTERNACIONAL**

No sentido de consolidar sua imagem como uma entidade autorreguladora reconhecida nacional e internacionalmente, a BSM tem participado de diversos fóruns nacionais e internacionais, procurando contribuir de forma crescente com as discussões em andamento.

Em 2011, mereceu destaque a participação na 36ª Conferência Anual da Organização Internacional das Comissões de Valores - IOSCO, onde foram discutidas as funções dos reguladores e autorreguladores na mitigação do risco sistêmico e a importância de investimentos na educação do investidor.

Outro importante evento foi a reunião do Comitê Consultivo de Autorreguladores da IOSCO - SROCC, onde foram discutidas, entre outros assuntos, a supervisão dos participantes do mercado e as propostas de alterações na estrutura organizacional na IOSCO.

Merece destaque a organização, em conjunto com a CVM e a *Securities and Exchange Commission* - SEC, do treinamento "Supervisão e *Enforcement* do Mercado de Valores Mobiliários", realizado em São Paulo entre os dias 2 e 6 de maio. Além das equipes da BSM, da CVM e da SEC, participaram do treinamento representantes da Magistratura, do Ministério Público Federal, da Polícia Federal, do Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, da FINRA - *Financial Industry Regulatory Authority* e do FBI - *Federal Bureau of Investigation*.

Entre os temas abordados, destacaram-se a coordenação de esforços institucionais públicos e privados para a prevenção e combate aos ilícitos no mercado de capitais nas esferas administrativa, civil e criminal, a estrutura de *enforcement* e debates sobre *insider trading*, manipulação do mercado e fraudes contábeis.

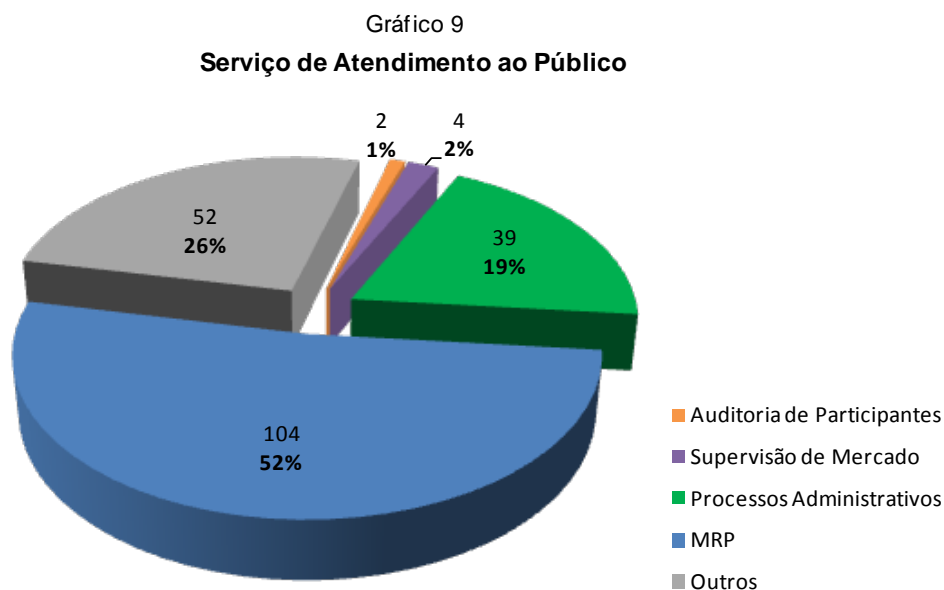
A BSM também participou dos seguintes treinamentos internacionais:

- ✓ *SMARTS Market Surveillance Training Program*  
Nova York – Org: Nasdaq OMX.
  
- ✓ *US Commodity Futures Trading Commission Market Supervision and Enforcement Training Program*  
Chicago – Org: CFTC.
  
- ✓ *FINRA Annual Conference*  
Washington – Org: FINRA.
  
- ✓ *Intermarket Surveillance Group – ISG Seminar*  
San Diego – Org: FINRA.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SAP)

O Serviço de Atendimento ao Público da BSM, que visa colher opiniões, críticas e sugestões sobre a atuação da própria BSM, da BM&FBOVESPA e de seus participantes, atendeu a 201 demandas, que abordaram os temas identificados no Gráfico 9.



O prazo médio de resposta entre o atendimento telefônico ou o registro da demanda no site da BSM ou da BM&FBOVESPA e o envio da resposta foi inferior a 9 dias.

## **AGRADECIMENTOS**

A Administração expressa seus agradecimentos aos colaboradores, ao Conselho de Supervisão, à BM&FBOVESPA S.A, aos participantes de mercado e aos órgãos reguladores pelos resultados alcançados em 2011, na direção de consolidar a BSM como uma entidade autorreguladora reconhecida nacional e internacionalmente.

*São Paulo, 11 de abril de 2012*