

**[B]<sup>3</sup>**

Revogado pelo Ofício Circular 034-2018-PRE  
de 10 de Julho de 2018



26 de janeiro de 2005  
001/2005-DCA

## COMUNICADO EXTERNO

Associados da BM&F e Participantes do Mercado de Títulos Públicos

**Ref.: Clearing de Ativos – ISO 9000 – Pesquisa de Satisfação dos Clientes.**

Prezados Senhores,

Em conformidade com as regras ISO 9000 e com vistas em obter a certificação para a Clearing de Ativos, a BM&F pretende identificar o grau de satisfação de seus associados e dos demais participantes da mencionada Clearing quanto à qualidade dos serviços por ela prestados.

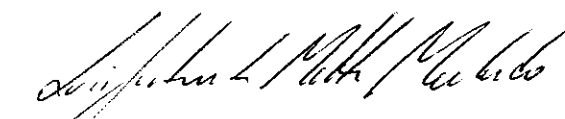
Para tanto, solicitamos a gentileza de responder ao questionário anexo, que permitirá a avaliação dos aspectos positivos e negativos da Clearing, assim como das expectativas e necessidades de seus participantes, de modo a assegurar a melhoria contínua de seus serviços.

O questionário deve ser preenchido pelos níveis de direção e operação das áreas relacionadas com os aspectos nele abrangidos.

Solicitamos que o correspondente quadro, disponível em nossa página na Internet, no menu Clearings/Ativos/Documentos/Ofícios, seja encaminhado, devidamente preenchido, ao endereço [clearing.ativos@bmf.com.br](mailto:clearing.ativos@bmf.com.br), até o dia 23/02/2005.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com a Diretoria da Câmara de Ativos (Gustavo, Viviane e Jefferson), pelo telefone (+11) 3112-9312.

Atenciosamente,



Luis Gustavo da Matta Machado  
Diretor da Clearing de Ativos



Anexo ao Comunicado Externo 001/2005-DCA

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA CLEARING DE ATIVOS BM&F

### Objetivo

Em conformidade com as regras ISO 9000, que exigem das instituições certificadas a avaliação, por sua clientela, da qualidade dos serviços prestados, a BM&F pretende identificar o grau de satisfação de seus associados e dos demais participantes da Clearing de Ativos quanto à qualidade dos serviços de habilitação e certificação de participantes, movimentação de ativos, administração de riscos e compensação e liquidação, a fim de avaliar os aspectos positivos e negativos da Clearing, assim como as expectativas e necessidades de seus participantes, assegurando a melhoria contínua dos serviços por ela prestados.

O questionário a seguir compreende 13 perguntas fechadas e uma aberta para sugestões e necessidades, devendo ser preenchido pelos níveis de direção e operação das áreas relacionadas com os aspectos nele abrangidos e enviado à Câmara de Ativos até 23/02/2005, pelo e-mail [clearing.ativos@bmf.com.br](mailto:clearing.ativos@bmf.com.br).

Pontuação	(1) Péssimo	(2) Ruim	(3) Regular	(4) Bom	(5) Ótimo
-----------	-------------	----------	-------------	---------	-----------

1. Habilitação e certificação	1	2	3	4	5
1.1 Quanto ao atendimento recebido					
1.2 Quanto ao conhecimento demonstrado pela equipe					
1.3 Quanto à tecnologia aplicada					

2. Movimentação de ativos	1	2	3	4	5
2.1 Quanto ao atendimento recebido					
2.2 Quanto ao conhecimento demonstrado pela equipe					
2.3 Quanto à tecnologia aplicada					

Bolsa de Mercadorias & Futuros

Praça Antonio Prado, 48 - Telefone: 3119-2000 - CEP 01010-901 - São Paulo - SP  
Caixa Postal, 4275 - São Paulo - Capital - CEP 01061-970

<b>3. Administração de riscos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3.1 Quanto ao atendimento recebido					
3.2 Quanto ao conhecimento demonstrado pela equipe					
3.3 Quanto à tecnologia aplicada					

<b>4. Compensação e liquidação</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4.1 Quanto ao atendimento recebido					
4.2 Quanto ao conhecimento demonstrado pela equipe					
4.3 Quanto à tecnologia aplicada					

<b>5. Serviços</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.1 De forma geral, sua satisfação com os serviços prestados					

<b>6. Sugestões e necessidades</b>

