

São Paulo (SP), 02 de julho de 2019.

DESTINATÁRIOS:

H. Commcor Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

[x] Diretoria

[x] Auditoria Interna

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto na Resolução 4.433, de 27.07.2015, do Banco Central do Brasil, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2019.

Dividimos nosso relatório em duas partes:

- I - aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II - aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na H.Commcor Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“H.Commcor DTVM”) foi implantado em 30.03.2009, data do início de suas atividades

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2019, ocorreram 06 ligações registradas no sistema de ouvidoria, sendo que 2 delas foram engano, e apenas 04 ligações consideradas como demandas, que se referiam a áreas ou atividade da H.Commcor DTVM.

Para efeito de registro, não consideramos as ligações que são recebidas por engano.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
H. COMMCOR DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2019							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Outras	4	2	3	0	2	1	0
TOTAL	4	2	3	0	2	1	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO	72h	72h	72h	-	-	72h	-

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
H. COMMCOR DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2019							
Demandas	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Outras	2	1	0	0	0	1	4
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (EM DIAS)	3	1	0	0	0	1	5

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

A dotação do componente de ouvidoria foi baseada no histórico de demandas e solicitações de clientes e usuários da antiga H. Commcor Corretora de Mercadorias Ltda. até a data da transformação em Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários, que sempre apresentou números baixos de solicitação no tocante a atendimento final de seus clientes ou quem quer que seja, sendo assim, ficou claro que um equipamento funcional e uma estrutura eficaz serviria para atendimento das demandas de ouvidoria.

Planejou-se dotar o componente de uma estrutura simples e funcional, em que as manifestações recebidas dos clientes fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários de nossos serviços que eventualmente não tenham obtido um atendimento satisfatório nos canais habituais de atendimento da instituição (telefone, site e e-mail).

Neste contexto, consoante facultado pela Resolução 3.370, alterado pela Resolução 3.849, e revogado pela Resolução nº 4.433, de 23/07/2015 onde a H. Commcor DTVM Ltda. a partir de de 01/06/2017, retirou seu atendimento de que era feito de pôr empresa parceira, passando a ser realizado diretamente nas dependências da H. Commcor, através de novo telefone de ouvidoria o 0800-878-3176 que fica localizado na mesa do setor administrativo e toda comunicação que for direcionada a ouvidoria, será salva e descrita em planilha que fica localizada no diretório **P:\ouvidoria\Controle de Ouvidoria**, por onde ficará armazenada por um prazo mínimo de 5 anos.

A H. Commcor DTVM LTDA adota como procedimentos aos seus clientes:

- O atendimento realizado pela ouvidoria através do 0800 fica disponível para atendimento de segunda à sexta-feira em horário comercial;
- A gestão das manifestações é efetuada de uma maneira prática, através de preenchimento de planilha contendo as informações do cliente e sua demanda, essa planilha fica armazenada na Rede da H. Commcor DTVM, em ambiente seguro e de acesso restrito, com acesso à gravação das conversas entre clientes e o ouvidor;
- Os prazos das manifestações registradas são controlados via planilha dando subsídios para um acompanhamento efetivo, proporcionando gerenciamento da área responsável, bem como retorno ao cliente em tempo pré-determinado;

- Através da classificação das manifestações por assunto, é possível visualizar onde a Instituição concentra o maior número das manifestações, facilitando assim ações de melhorias constantes, que beneficiam as Instituições e seus clientes, potencializando a qualidade no atendimento.

A H. Commcor DTVM implementou a sua ouvidoria em sua sede e tem as seguintes características:

- a) Ouvidoria fica estabelecida na sede da H. Commcor, na Rua Joaquim Floriano, 960 – 14º andar, São Paulo – SP, CEP-04.534-004.
- b) encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c) a estrutura de ouvidoria está composta por quatro ouvidores, srta. Amanda Mansur de Paula, Leandro Fernandes Leandro Sales e Lucas Niquirilo. Todos são diretamente supervisionados pelo diretor responsável pela ouvidoria;
- d) nas ausências ou impedimentos dos ouvidores, o atendimento será efetuado pelo diretor responsável pela ouvidoria, Sr. Eduardo Ippolito;
- e) sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador permanentemente ligado à Rede da H. COMMCOR DTVM, e um telefone nº 0800-878-3176

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3370, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG (0800-878-3176), já foi inserido no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado nas dependências da H. Commcor DTVM, em sua página na internet (www.commcor.com.br) e em impressos e correspondências encaminhadas aos clientes.

Considerando a irrelevância da quantidade de demandas de solicitações de clientes e usuários da H. Commcor DTVM, entendemos que a estrutura instituída mostrou-se perfeitamente capaz de atendê-las.

À disposição para eventuais esclarecimentos.



OUVIDORIA
pp. Amanda de Paula