



**H.COMMCOR DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.
RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
DATA-BASE: 01.01.2020 à 30.06.2020**

São Paulo (SP), 15 de julho de 2020

DESTINATÁRIOS:

H.Commcor Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Diretoria

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 2020. Nosso relatório está segmentado 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.; e
- 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. (“**Commcor**”) foi implantado em 30.03.2009, data do início de suas atividades.

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2020, houve registros de demandas nos canais de Ouvidoria e pelo canal da Comissão de Valores Mobiliários. Para efeito de registro, não consideramos as ligações que são recebidas por engano, apresentamos a seguir os quantitativos:

Quadro I – Segregação por Pessoa Física e Pessoa Jurídica e Por Tipo de Solução

Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
E-mails	6	6	0	0	0	0	0
Ligações	3	2	0	0	1	0	0
Ouvidoria CVM	1	0	0	0	1	0	0
Total	8	6	0	0	2	0	0
Prazo Médio Para Solução (Dias)	-	10	-	-	10	-	-

Legenda:

I = improcedente | PS= procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

Quadro II – Quantidade de Demandas – Segregação Mês a Mês

Demandas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
E-mails	0	0	1	0	3	2	6
Ligações	0	0	1	0	0	2	3
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	1	0	1
Prazo Médio Para Solução (Dias)	-	-	n/a	-	10	10	20

II – ASPECTOS QUALITATIVOS:

A adoção 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 simples de ouvidoria atenderia as demandas de ouvidoria da Commcor e em observação a Regulamentação em vigor.

Neste contexto, consoante facultado pela Resolução 3.370, alterado pela Resolução 3.849, e revogado pela Resolução nº 4.433, de 23/07/2015, a partir de 01/06/2017, a Commcor alterou o seu atendimento que era feito via empresa terceirizada e passou a realizar diretamente nas dependências da Commcor.

Assim, a atual estrutura da ouvidoria é simples e funcional e permite que as manifestações recebidas dos clientes sejam tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo 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 (primeira instância de atendimento).

A ouvidoria conta com 2 (dois) canais para atendimento de demandas: a) o telefone de ouvidoria o **0800-878-3176** que localizado na mesa do setor administrativo; b) via e-mail (ouvidoria@commcom.com.br). Todas as evidências das comunicações e tratativas são listadas em controle e arquivadas no diretório de acesso restrito aos ouvidores (**P:\ouvidoria\Controle de Ouvidoria**) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

A **Commcor** 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 (9h00 às 18h) e através de e-mail;
- 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 em diretório específico na rede **da Commcor**, ambiente seguro e de acesso restrito, com acesso à gravação das conversas entre clientes e o ouvidor, além de documentação relacionada a demanda (se aplicável);
- 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 **Commcor** implementou a sua ouvidoria em sua sede e tem as seguintes características:

- a) Ouvidoria fica estabelecida na sede da **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 que é exercida por empresa terceira, com total independência e imparcialidade;
- c) A estrutura de ouvidoria da Commcor é composta por 2 (dois) ouvidores, incluindo a Srta. Amanda Mansur de Paula como diretora responsável pela área;
- d) nas ausências ou impedimentos dos ouvidores, os funcionários são instruídos a anotarem o recado recebido e repassar para ouvidora para pronto atender a demanda ; e

- e) sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador permanentemente ligado à Rede da Commcor 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 Commcor, 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 Commcor, entendemos que a estrutura instituída se mostrou perfeitamente capaz de atendê-las.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Diretora Responsável pela Ouvidoria.
Amanda Mansur de Paula