



H.COMMCOR DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.  
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL  
DATA-BASE: 31.12.2019.

São Paulo (SP), 06 de Janeiro 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 2º 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. (“Commcor”) foi implantado em 30.03.2009, data do início de suas atividades.

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2019, não houve registros de demandas nos canais de Ouvidoria. Para efeito de registro, não consideramos as ligações que são recebidas por engano.

**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 **Commcor** a partir de 01/06/2017, retirou seu atendimento de que era feito de pôr empresa terceirizada, passando a ser realizado diretamente nas dependências da **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 **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 e através e-mail sendo ele [ouvidoria@commcor.com.br](mailto:ouvidoria@commcor.com.br);
- 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 **Commcor**, 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 **Commcor** implementou a sua ouvidoria em sua sede e tem as seguintes características:

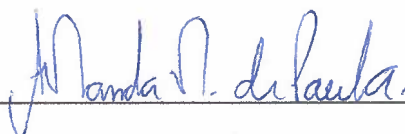
- a) Ouvidoria fica estabelecida na sede da **Commcor**, na Rua Joaquim Floriano, 960 – 14º andar, São Paulo – SP, CEP-04.534-004;
- b) encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna que é exercida por empresa terceira, com total independência e imparcialidade;

- c) A estrutura de ouvidoria está composta por 2 (dois) ouvidores, srta. Amanda Mansur de Paula e Lucas Niquirilo. Sendo a srta. Amanda Mansur de Paula Diretora e 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.commcors.com.br](http://www.commcors.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

---

Ouvidor.  
Lucas Niquirilo.