

**H.COMMCOR DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.
RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
DATA-BASE: 01.07.2020 à 31.12.2020**

São Paulo (SP), 05 de janeiro de 2021

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 (atualmente revogada) e da Resolução 4.860, de 23.10.202, ambas do Banco Central do Brasil apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria da H.Commcor Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (“Commcor”) na data-base de 31.12.2020.

O Presente Relatório contém uma seção descritiva apresentando avaliações sobre a eficiência dos trabalhos desenvolvidos, uma seção contendo as estatísticas, os aspectos quantitativos e qualitativos das demandas recepcionadas e demais informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2020. Nosso relatório está segmentado em duas partes:

I – SEÇÃO DESCRITIVA:

a) Objetivo da Ouvidoria:

A Ouvidoria da Commcor tem por objetivo atuar como canal de comunicação entre a nossa Instituição e nossos clientes e usuários de produtos e serviços no que tange resolução de demandas que não foram solucionadas nos canais de atendimentos primários da Commcor, de forma que o canal de Ouvidoria consiste na última instância de atendimento, atuando como mediador de eventuais conflitos que devem ser solucionados de forma ágil e eficiente.

b) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria.

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01.07.2020 até 31.12.2020. Constatamos que, desde sua implantação, a estrutura do componente de Ouvidoria da H.Commcor DTVM (“Commcor”) mostrou-se viável e perfeitamente capaz de atender às manifestações recebidas e em consonância ao porte e estrutura organizacional da Commcor.

a) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

Em vista a Resolução 4.860, de 23.10.2020, que entrou em vigor em 01.12.2020, as atividades de Ouvidoria na Commcor foram reestruturadas, de forma que até 01.12.2020, foi composta por 03 (três) ouvidores certificados, englobando a Diretora Responsável pela Ouvidoria. Após tal data, a atividade passou a ser composta por 01 (um) ouvidor certificado e 01 (um) Diretor responsável não certificado como Ouvidor.

Todos os ouvidores que exerceram as atividades são devidamente certificados e preparados para acompanhar todo o processo, prestando suporte ao cliente e mantendo-o informado quanto ao andamento de suas manifestações até a efetiva solução (quando da competência das atribuições de ouvidoria).

Ademais, considerando o número quase inexistente de manifestações recebidas nos canais de ouvidoria e dinâmica de tratativas das existentes, a Instituição entende que possui as ferramentas e estrutura adequada para o pleno cumprimento das obrigações legais e manutenção do canal de atendimento eficiente.

A Commcor disponibiliza 2 (dois) canais para atendimento às demandas da Ouvidoria: a) o telefone de ouvidoria (0800-878-3176) localizado fisicamente em mesa no setor administrativo da Commcor, e, b) via e-mail específico (ouvidoria@commcor.com.br).

No que tange a dinâmica da atividade da ouvidoria, os ouvidores são responsáveis por contatar o cliente ou indivíduo que acionou o canal da ouvidoria para entender melhor a sua manifestação e mapear as medidas cabíveis para solucionar o assunto, incluindo, encaminhar o assunto para eventuais responsáveis e áreas internas relacionadas a manifestação com o objetivo de obter uma solução/resposta efetiva ao cliente quando cabível. O prazo para resposta das manifestações é de até 10 (dez) dias úteis, conforme previsto regularmente.

Através de classificação das manifestações por assuntos, é possível identificar eventuais concentrações e recorrências de manifestação, permitindo o mapeamento de demandas ou manifestações que necessitem a adoção de medidas internas pela alta administração da Commcor.

Todas as manifestações recebidas e seu tratamento interno são devidamente evidenciados e arrolados em planilha de controle interno, bem como as evidências arquivadas no diretório específico, incluindo gravações ou e-mails trocados, permitindo que ao final de cada semestre a Ouvidoria prepare relatório direcionado à Diretoria e Auditoria Interna contendo todas as manifestações ocorridas e eventuais resoluções dentro do período. Todas as evidências encontram-se arquivadas no diretório de acesso restrito **P:\ouvidoria\Controle de Ouvidoria**, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Durante o período compreendido por este relatório foram recebidas 07 (sete) manifestações em nossos canais. Todas foram tratadas e respondidas dentro do prazo legal e encontram-se com status interno como concluídas. Ademais, 06 (seis) demandas foram classificadas como improcedentes, que consiste em reclamações que não encontram amparo legal ou o uso do canal para assuntos administrativos não competentes a tratativas via ouvidoria; e 01 (uma) demanda foi classificada como procedente solucionada, que consiste em demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 (dez) dia úteis, mediante a avaliação da satisfação do solicitante.

II. SEÇÃO DOS ASPECTOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS:

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2020, houve registros de demandas nos canais de Ouvidoria disponibilizados pela Commcor. Para efeito de registro, não consideramos as ligações que são recebidas por engano e novas ligações e e-mails envolvendo o mesmo objeto da demanda por cliente. Apresentamos a seguir os quantitativos:

1. ASPECTOS QUANTITATIVOS:

Retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução etc.;

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	0	0	0	0	0	0	0
Ligações	7	3	1	0	3	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	3	1	0	3	0	0
Prazo Médio Para Solução (Dias)	1,57	0,33	1	0	0	0	0

Legenda:

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

Quadro II – Quantidade de Demandas – Segregação Mês a Mês

Demandas	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
E-mails	0	0	0	0	0	0	0
Ligações	1	3	2	0	0	1	7
Ouvidoria CVM	0			0	0	0	0
Prazo Médio Para Solução (Dias)	1	0,33	5	0	0	0,33	1,57

2 – ASPECTOS QUALITATIVOS:

A dotação do componente de ouvidoria foi baseada no histórico de demandas e solicitações de clientes e usuários da antiga H.Commmcor 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 ao atendimento final de seus clientes ou quem quer que seja, sendo assim, ficou claro que um equipamento funcional e uma estrutura simples seria eficaz e serviria para o atendimento das demandas de ouvidoria.

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, dias úteis, 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 às

gravações das conversas entre clientes e ouvidor, além de documentação relacionada a demanda (se aplicável);

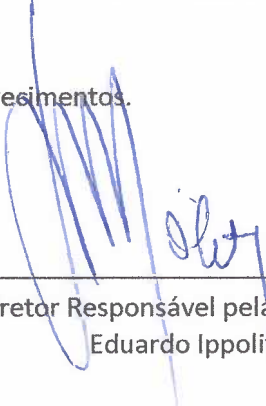
- Os prazos das manifestações registradas são controlados via planilha dando subsídios para um acompanhamento efetivo, proporcionando gerenciamento da área responsável, bem como retorno ao cliente em tempo pré-determinado;
- Através da classificação das manifestações por assunto, é possível visualizar onde a Instituição concentra o maior número das manifestações, facilitando assim ações de melhorias constantes, que beneficiam a Instituição 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) nas ausências ou impedimentos dos ouvidores, os funcionários são instruídos a anotarem o recado recebido e repassar para ouvidora responsável para pronto atender a demanda; e
- d) 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 20º da Resolução 4.860, de 22.10.2020 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.

À disposição para eventuais esclarecimentos.



Diretor Responsável pela Ouvidoria.
Eduardo Ippolito