



Ouvidoria

Relatório Semestral

2º Semestre – 2021

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
DATA-BASE: 01.07.2021 à 31.12.2021

DESTINATÁRIOS:

H.Commcor Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Diretoria

Auditoria Interna

Prezados Senhores,

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à resolução CMN Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, e Resolução 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliários, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012 e normas complementares.

A Ouvidoria foi instituída na **Commcor** em 30/03/2009 (data do início de suas atividades), e possui estrutura compatível ao porte da corretora e proporcional à complexidade dos produtos e serviços ofertados. É composta por uma Ouvidora, Graziela de Moraes e suplente Larissa Paulino devidamente certificadas para o exercício da função, e pelo Diretor Eduardo Ippolito, que exerce a posição de diretor responsável. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá acionar o suporte de um colaborador alocado em outra seção, desde que devidamente capacitado para prestar apoio quando necessário ou realizar a cobertura da Ouvidoria em ausências temporárias.

Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria na instituição financeira **H.Commcor Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.** ("**Commcor**") na data base 2º semestre de 2021, e tem como objetivo tornar transparente a relação da Commcor DTVM com os seus clientes, mostrando uma visão geral sobre a estrutura, os indicadores de Ouvidoria e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos nossos consumidores, abordamos:

- 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:

Em referência ao último semestre (encerrado em 31 de dezembro de 2021), houve 02 (dois) registros de demandas através dos canais de Ouvidoria, assim como pela Comissão de Valores Mobiliários e RDR (Sistema de registro de denúncias e reclamações) de clientes do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Para efeito de registro, não contabilizamos os dados das ligações recebidas por engano. Apresentamos a seguir os dados quantitativos:

Tabela I - Quantidade de demandas recebidas por Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ)

| Demandas | Pessoa Física | | | Pessoa Jurídica | | | Total |
|--|---------------|---------|----------|-----------------|---------|----------|-------|
| | I - PF | PS - PF | PNS - PF | I - PJ | OS - PJ | PNS - PJ | |
| E-mails | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ligações | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RDR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Ouvidoria CVM *Prazo de resposta 15 dias | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Prazo Médio Para Solução (Dias) | 0 | 9,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9,5 |

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

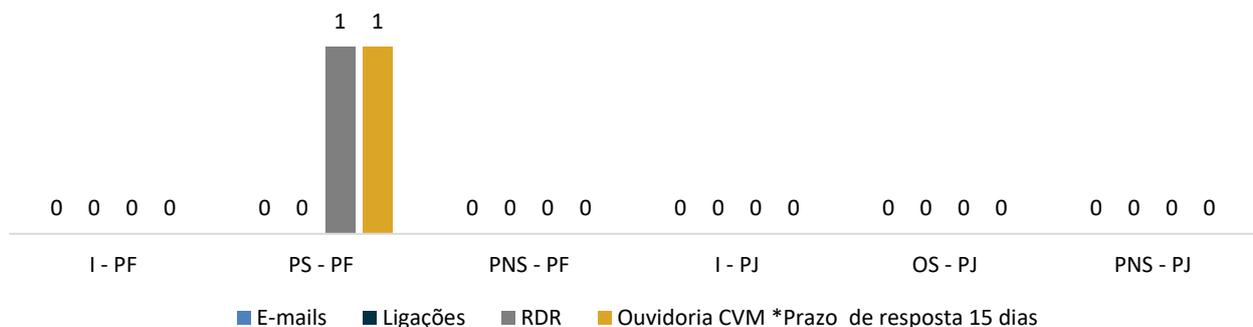
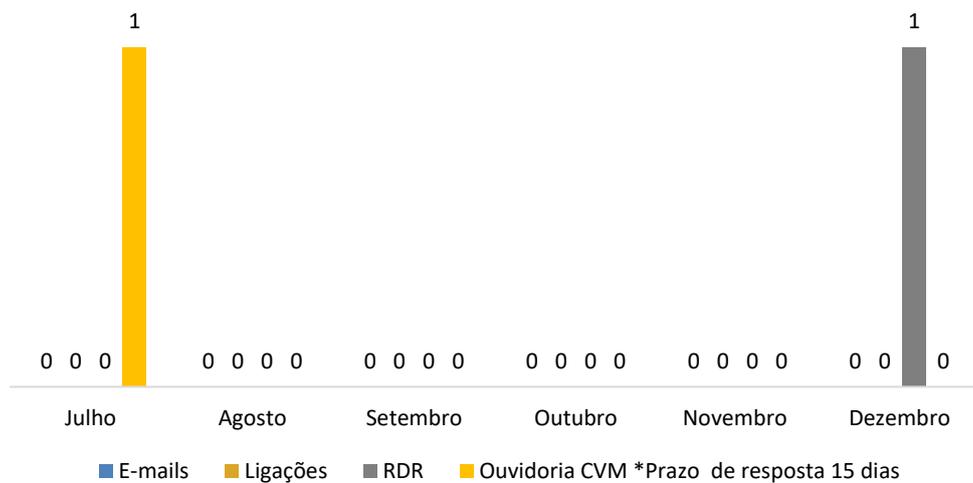
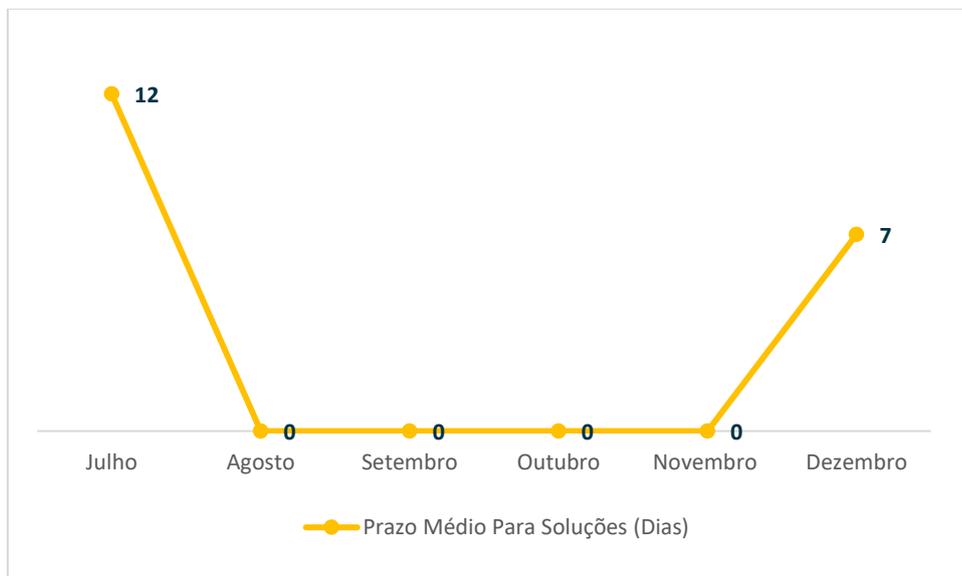


Tabela II - Quantidade de Demandas durante o 2º semestre de 2021

| Demandas | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|--|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|
| E-mails | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ligações | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RDR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ouvidoria CVM *Prazo de resposta 15 dias | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total por mês | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Prazo Médio Para Solução (Dias) | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 9,50 |



TMR – Dias corridos



* julho prazo Ouvidoria CVM (15 dias corridos)

** TMR – Tempo Médio de Resposta

II – ASPECTOS QUALITATIVOS:

A estrutura da ouvidoria está condizente com o porte da Instituição e o volume e complexidade das demandas oriundas do canal de ouvidoria, de forma que o atendimento ocorre diretamente nas dependências da Commcor via equipamento funcional e com uma estrutura simples de ouvidoria, e em observação a Regulamentação em vigor.

Assim, a estrutura da ouvidoria é simples e funcional, permitindo que as manifestações recebidas dos clientes ou terceiros 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 (número **0800-878-3176**) localizado na mesa do setor administrativo;
- b) via e-mail (ouvidoria@commcom.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) e seu Diretor Responsável, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Procedimentos pertinentes a Ouvidoria da Commcor:

- O atendimento realizado pela ouvidoria através do 0800 e através de e-mail fica disponível para atendimento de segunda à sexta-feira em horário comercial (9h00 às 18h), exceto feriados e finais de semana;
- 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 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 Ouvidoria é composta das seguintes características:

- a) Estabelecida na sede da **Commcor**, na Rua Joaquim Floriano, 960 – 14º andar, São Paulo – SP, CEP: 04.534-004;
- b) Espaço segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna que é exercida por empresa terceira, com total independência e imparcialidade;
- c) A estrutura da área de ouvidoria é composta por 01 (um) ouvidor, 01 (um) suplente e o respectivo diretor responsável;
- d) Em caso de 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) A estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador permanentemente ligado à rede da Commcor e telefone (nº 0800-878-3176).

A 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), consta no sistema de cadastro UNICAD do Banco Central do Brasil, e divulgado nas dependências da Commcor e na rede mundial de internet na página www.commcor.com.br, e em documentos impressos e correspondências encaminhadas aos clientes e terceiros.

Considerando o baixo volume de solicitações de clientes (demandas) e usuários da Commcor, entendemos que a estrutura instituída na Commcor, demonstra satisfação, eficiência e capaz de atendê-las.

São Paulo, 31 de janeiro de 2022

Diretor responsável pela Ouvidoria perante Resolução ICVM 43/2021
Eduardo Ippolito