



---

**Ouvidoria**

**Relatório Semestral**

1º Semestre – 2023

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA-BASE: 01.01.2023 à 30.06.2023

**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 1º semestre de 2023, 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.

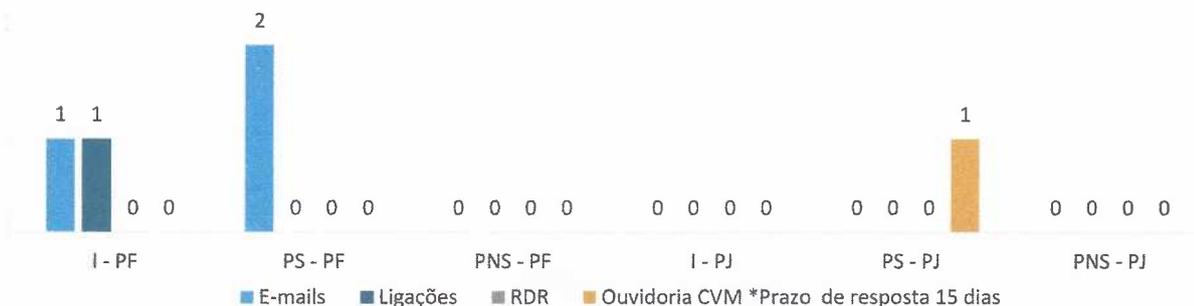
### I – ASPECTOS QUANTITATIVOS:

Em referência ao último semestre (encerrado em 30 de junho de 2023), houve 05 (cinco) registros de demanda através dos canais de Ouvidoria. 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)**

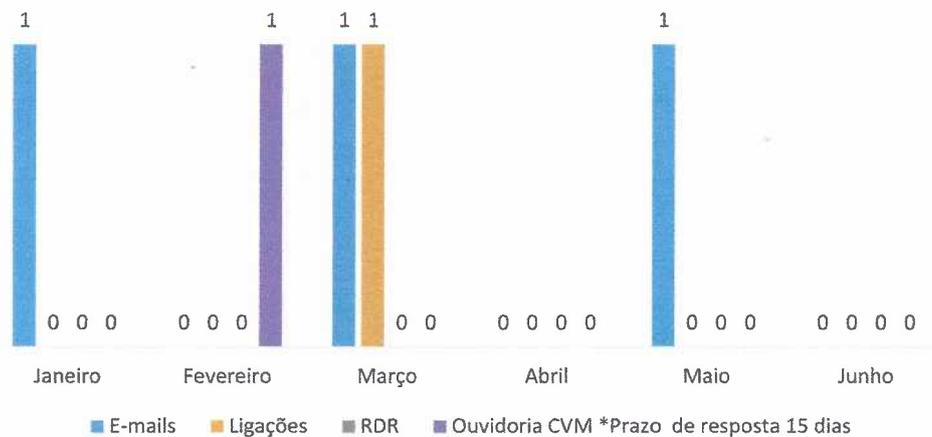
Demandas	Pessoa Física			Pessoa Jurídica			Total
	I - PF	PS - PF	PNS - PF	I - PJ	PS - PJ	PNS - PJ	
E-mails	1	2	0	0	0	0	3
Ligações	1	0	0	0	0	0	1
RDR	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM *Prazo de resposta 15 dias	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Prazo Médio Para Solução (Dias)	1	11	0	0	10	0	4,4

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



**Tabela II - Quantidade de Demandas durante o 1º semestre de 2023**

Demandas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
E-mails	1	0	1	0	1	0	3
Ligações	0	0	1	0	0	0	1
RDR	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM *Prazo de resposta 15 dias	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total por mês</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Prazo Médio Para Solução (Dias)	7	10	4	0	1	0	4,4



**TMR – 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 Comcor 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.com.br](mailto: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) 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.

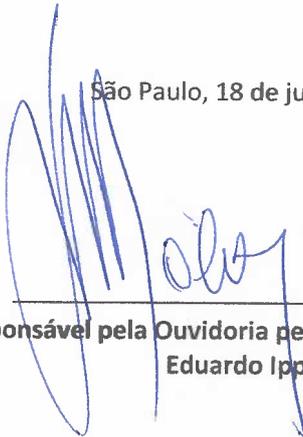
A Ouvidoria é composta das seguintes características:

- 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 **02 (dois)** ouvidores 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](http://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, 18 de julho de 2023



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