



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/2012

Prazo: 27 de julho de 2012

Objeto: Instrução que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

1. Introdução

A Comissão de Valores Mobiliários – CVM submete à audiência pública, nos termos do art. 8º, § 3º, inciso I, da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, minuta de Instrução (“Minuta”) que trata da atividade de ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (“Ouvidoria”), a ser instituída pelas instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição, os prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários, os agentes emissores de certificados e os prestadores de serviços de ações escriturais.

A Minuta tem por objetivo regular a atividade de Ouvidoria, explicitando as demandas relacionadas ao mercado de valores mobiliários que serão objeto de sua apreciação, bem como estabelecendo as diretrizes da relação da Ouvidoria com os clientes dos participantes do mercado.

A implementação da Ouvidoria é consequência do crescimento do mercado de valores mobiliários e se coaduna com o atual estágio de desenvolvimento e maturidade desse mercado no Brasil.

Com efeito, o mercado de capitais brasileiro experimentou, nos últimos anos, uma significativa elevação no número de investidores pessoas naturais, de que é exemplo o número de aplicadores com contas ativas na bolsa de valores – de cerca de 85 mil em 2003 para o patamar de aproximadamente 576 mil, em maio de 2012, em virtude de uma combinação de diversos fatores:

(i) uma maior difusão e divulgação do mercado de capitais como alternativa de investimento de longo prazo, a partir de ações de educação e informação voltadas a potenciais investidores;

(ii) a disseminação de sistemas de **home-broker**, amplamente utilizados por novos investidores;

(iii) o forte movimento de ofertas públicas iniciais de ações por dezenas de novas companhias, sobretudo a partir de 2006;

(iv) o aprimoramento das práticas de governança corporativa e o avanço do Novo Mercado; e



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

(v) o aumento consistente no nível de atividade econômica e de renda nos últimos anos, o que propiciou a ascensão de parcela importante da população para a classe média, fazendo aflorar um universo de novos e potenciais investidores.

A criação de mecanismos efetivos para o atendimento desses investidores, atuais e futuros, de maneira a lhes prover soluções satisfatórias para suas reclamações, dúvidas e consultas mostra-se, portanto, fundamental para a construção de uma relação sólida e de longo prazo entre o público e o mercado de capitais.

Nesse sentido, a existência de um canal de atendimento “de segunda instância”, na instituição ou por meio de entidades conveniadas ou representativas da indústria, propiciaria uma grande melhoria na relação dos entes regulados com seus clientes.

O efeito esperado da adequada atuação da Ouvidoria é a redução da busca de atendimento junto a órgãos e poderes externos, como reguladores, autorreguladores e judiciário.

Ao estender para o âmbito dos produtos e serviços relativos ao mercado de valores mobiliários a atuação de Ouvidorias já implementadas para atender ao comando da Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 3.849, de 25 de março de 2010, a CVM pretende dotar o investidor desse instrumento para a melhoria da qualidade e agilidade de seu atendimento.

Com o intuito de não onerar demasiadamente as instituições que devem cumprir com as obrigações previstas na instrução, a CVM previu a possibilidade de utilização de estruturas de Ouvidorias (i) únicas para conglomerados financeiros; (ii) compartilhadas por meio das entidades de classe, no caso das instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição; e (iii) já existentes para atender o disposto na regulamentação do CMN.

2. Atuação da CVM no atendimento aos investidores

A proteção ao investidor precede a criação da CVM. Nesse sentido, a Autarquia dispõe, desde sua organização inicial, de uma área com o objetivo de tutelar o relacionamento entre investidores e o mercado de valores mobiliários, por meio da condução de programas de esclarecimento e informação, visando à preservação de seus direitos. Tal área atua como uma espécie de ouvidor do mercado, recebendo reclamações e denúncias provenientes de investidores.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

Em março de 1998, em face do lançamento de campanha de educação ao investidor, em 20 países, promovida pelo Conselho de Reguladores de Valores Mobiliários das Américas (COSRA), a CVM lançou o Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN).

O PRODIN reforçou a capacidade de atender ao público com a contratação do serviço de central de atendimento (**call center**), vinculada a linha telefônica de discagem gratuita (0800). Atualmente, a CVM disponibiliza diversos canais de atendimento: pessoal, telefônico, por correspondência, além do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), que permite o envio de demandas por meio eletrônico. A CVM realizou mais de 30.000 atendimentos em 2011, no âmbito do PRODIN.

A instituição da Ouvidoria, nos termos da Minuta, propiciará uma atuação mais efetiva e coordenada entre a área de atendimento a investidores da CVM e as diversas instituições participantes do mercado.

3 Regulamentação sobre Ouvidoria

3.1 Ouvidoria das instituições financeiras

A Resolução CMN nº 3.849, de 2010, dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN). Por decorrência, muitos participantes do mercado de valores mobiliários, como as corretoras, já possuem serviços de Ouvidoria para aqueles fins.

Tal Resolução determina que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, desde que tenham clientes pessoas naturais ou jurídicas classificadas como microempresas, instituem a Ouvidoria, que deve atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Algumas categorias de instituições financeiras devem instituir a Ouvidoria na própria instituição, enquanto as demais podem firmar convênio com a associação de classe ou cooperativa a que sejam afiliadas ou com as bolsas de valores ou as bolsas de mercadorias e de futuros nas quais realizam operações para compartilhamento e utilização da Ouvidoria mantida em uma dessas entidades. A Resolução prevê ainda que as instituições que fazem parte do mesmo grupo econômico podem instituir componente organizacional único, que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

As atribuições dessas Ouvidorias incluem:



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

(i) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento primários;

(ii) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas e prazos para resposta, os quais não podem ultrapassar 15 dias;

(iii) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado;

(iv) propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e

(v) elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, o qual deve permanecer à disposição do BACEN, pelo prazo mínimo de 5 anos, na sede da instituição.

O estatuto ou contrato social da instituição deve conter as atribuições da Ouvidoria, bem como o compromisso expresso de criar condições adequadas para seu funcionamento, de forma que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, assegurando ainda o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas.

3.2 Regulamentação Internacional sobre Ouvidoria

A atividade de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários é exercida em diversos países. Em alguns deles, pode-se observar a existência de entidades – governamentais ou não – com poderes arbitrais que buscam conciliar demandas de investidores contra intermediários e outros participantes do mercado. Há ainda casos em que se podem verificar normas específicas editadas pelo órgão regulador local tratando da estrutura, funcionamento, princípios e normas de conduta que os intermediários reclamados devem possuir e aplicar no atendimento de seus clientes.

Tal modelo é aplicado na Inglaterra, onde a **Financial Services Authority (FSA)** regulamenta o tratamento e as características do atendimento a ser dado pelas entidades jurisdicionadas prestadoras de serviços financeiros em casos de reclamações e na resolução de conflitos.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

A norma inglesa dispõe sobre o funcionamento de um órgão externo independente, financiado pela própria indústria e criado em 2001 em decorrência da edição do **Financial Services and Markets Act**, de 2000, com o objetivo de ajudar a resolver os litígios não solucionados no âmbito da instituição reclamada: o **Financial Ombudsman Service (FOS)**. Suas decisões podem ser questionadas na justiça pelos clientes reclamantes, mas não pelas instituições reclamadas, para as quais tais decisões são vinculantes.

A seguir, são listadas determinadas regras da FSA, algumas das quais guardam semelhanças com vários dispositivos propostos na Minuta, a respeito do atendimento a reclamações e disputas no âmbito das instituições prestadoras de serviços financeiros, estabelecendo que:

(i) as instituições reclamadas devem informar e orientar os investidores sobre os seus direitos e procedimentos, inclusive quanto à possibilidade de recurso junto a órgão arbitral independente (FOS), caso não se satisfaça com a solução apresentada;

(ii) as entidades possuam formas de internalizar e aplicar as determinações do ombudsman do FOS em treinamento e aprimoramento interno das pessoas que lidam com tais reclamações, assim como mecanismos para identificação das raízes de eventuais reclamações recorrentes e a correspondente aplicação de soluções que inibam a repetição do problema;

(iii) as entidades indiquem um responsável para supervisionar a aplicação das regras internas de tratamento a reclamações;

(iv) as entidades analisem de forma efetiva, diligente, célere, gratuita e imparcial a reclamação do investidor, buscando informações adicionais para sua análise, se necessário, e oferecendo adequadas soluções ou reparações, levando em consideração casos anteriores semelhantes e orientações dadas pelo FOS;

(v) as entidades mantenham o reclamante informado do andamento interno de sua reclamação, observado ainda o prazo limite para uma resposta final ao reclamante de 8 semanas;

(vi) as entidades mantenham registros de todas as reclamações recebidas e das providências adotadas por pelo menos 3 anos; e

(vii) as entidades façam relatórios semestrais à FSA acerca das reclamações recebidas, prazos necessários para resposta e valores eventualmente pagos como reparação, entre outras informações.



4. Proposta de Instrução

Este edital não pretende explicar exhaustivamente o conteúdo da Minuta. No entanto, há certos aspectos que merecem destaque e, por isso, serão tratados em maior detalhe. Para melhor compreensão, a minuta está dividida em 6 Capítulos, a saber:

I – Definições e abrangência: descreve o escopo de atuação das Ouvidorias e as entidades a serem alcançadas pela norma.

O art. 1º relaciona um amplo espectro de demandas a serem atendidas pelas Ouvidorias, como consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias, ressaltando seu papel de instância interna que vem suprir os eventuais atendimentos insatisfatórios prestados pelos canais de atendimento primário das instituições. Este artigo descreve ainda as medidas e providências esperadas da Ouvidoria, prevendo, inclusive, sua atuação como mediadora de conflitos.

O art. 2º lista os participantes de mercado que a CVM entendeu que deveriam dispor de Ouvidoria: (i) algumas das instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição, contemplando corretoras, corretoras de mercadorias, distribuidoras, bancos de investimento, bancos múltiplos com carteira de investimento e outras entidades expressamente habilitadas pela CVM a atuar como integrante do sistema de distribuição; (ii) prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários; (iii) agentes emissores de certificados; e (iv) prestadores de serviços de ações escriturais.

A Minuta prevê, por outro lado, que as demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento devem ser atendidas pelas Ouvidorias das corretoras contratantes.

A CVM está especialmente interessada em receber manifestações durante a audiência pública quanto à adequação do alcance da norma a esse rol de participantes de mercado.

II – A Ouvidoria: contempla a designação do Ouvidor junto à CVM, as formas de instituição de Ouvidoria, suas regras de conduta e os procedimentos a serem aplicados.

O art. 3º exige a designação de um Ouvidor vinculado à instituição, que será o responsável pela Ouvidoria junto à CVM. O art. 4º, por sua vez, prevê, como já citado, minimizar os custos de implementação pela possibilidade de utilização de estruturas de Ouvidorias compartilhadas, já existentes ou unificadas.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

O art. 5º estabelece as diretrizes e normas de conduta que devem permear a atuação da Ouvidoria, de forma a permitir que este serviço cumpra seu papel junto aos investidores e o público em geral.

O art. 6º determina que a Ouvidoria deve dispor dos recursos necessários que lhe permitam cumprir, de forma tempestiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nesta Instrução e nas regras internas da instituição. Desta forma, ao mesmo tempo em que confere certa flexibilidade no aproveitamento de estruturas já existentes ou mesmo externas, com o intuito de desonerar os participantes abrangidos pela norma, a Minuta exige que a estrutura adotada disponha das condições necessárias ao seu bom funcionamento.

O art. 7º trata dos procedimentos aprovados pelos órgãos de administração das instituições de que trata o art. 2º, que deverão nortear o atendimento aos clientes, contemplando: (i) os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria; (ii) as informações a serem prestadas pelos clientes; (iii) os meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda; e (iv) os canais de comunicação disponíveis, de que também trata o art. 8º.

O art. 9º, por seu turno, consubstancia um importante papel do Ouvidor, que é o de retroalimentar a própria instituição propondo melhorias de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações e pleitos por ele recebidos e elaborando e enviando relatórios aos órgãos de administração.

III – A atuação da CVM no atendimento ao investidor: trata da forma de atuação da CVM no atendimento ao investidor a partir da instituição da Ouvidoria pelos participantes de mercado abrangidos pela Minuta.

O art. 10 prevê que a CVM pode encaminhar os requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito à atuação de participante do mercado à Ouvidoria da instituição, para que esta adote as providências e soluções necessárias e encaminhe resposta à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM (“SOI”).

A SOI poderá aguardar a manifestação da Ouvidoria da entidade para, com base nos esclarecimentos prestados e na solução do problema, avaliar a necessidade de abertura de processo administrativo.

IV – Prestação de informações: os arts. 11 e 12 da Minuta tratam da prestação e atualização de dados cadastrais da Ouvidoria junto à CVM e da elaboração de um relatório semestral, cujo conteúdo é tratado no Anexo 12 da Minuta.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

V – Manutenção de arquivos: o art. 13 determina que devem ser mantidos, pelo prazo de 5 (cinco) anos, os relatórios de que tratam o inciso II do art. 9º e o art. 12, as informações referentes às demandas recebidas dos clientes e as providências adotadas. Tais exigências permitirão o monitoramento, pela CVM, da eficácia da atuação das instituições.

VI – Disposições finais: a Minuta optou por não exigir a implementação de estruturas próprias de Ouvidoria dos emissores de valores mobiliários e dos administradores de carteiras de valores mobiliários. Contudo, previu, em seus arts. 14 a 16, que a diretoria de relações com investidores dos emissores e a diretoria responsável pelo atendimento aos cotistas dos fundos de investimento devem atuar, em suas respectivas instituições, equiparadas à Ouvidoria.

5. Encaminhamento de sugestões e comentários

As sugestões e comentários deverão ser encaminhados, por escrito, até o dia 27 de julho de 2012 à Superintendência de Desenvolvimento de Mercado, preferencialmente pelo endereço eletrônico audpublica0312@cvm.gov.br ou para a Rua Sete de Setembro, 111, 23º andar, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20050-901.

Após o envio dos comentários ao endereço eletrônico especificado acima, o participante receberá uma mensagem de confirmação gerada automaticamente pelo sistema.

Os participantes da audiência pública deverão encaminhar as suas sugestões e comentários acompanhados de argumentos e fundamentações, sendo mais bem aproveitados se:

- a) indicarem o dispositivo específico a que se referem;
- b) forem claros e objetivos, sem prejuízo da lógica de raciocínio;
- c) forem apresentadas sugestões de alternativas a serem consideradas; e
- d) forem apresentados dados numéricos, se aplicável.

As menções a outras normas, nacionais ou internacionais, devem identificar número da regra e do dispositivo correspondente.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

As sugestões e comentários que não estejam acompanhadas de seus fundamentos ou que claramente não tenham relação com o objeto proposto não serão considerados nesta audiência.

As sugestões e comentários recebidos pela CVM serão considerados públicos e disponibilizados na íntegra, após o término do prazo da audiência pública, na página da CVM na rede mundial de computadores.

Cabe mencionar a eliminação, a partir do presente Edital, da prerrogativa que possibilitava o tratamento reservado das sugestões encaminhadas, caso o participante fizesse esta solicitação expressa para a CVM, em função da entrada em vigor da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso a Informações, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

A Minuta está disponível para os interessados na página da CVM na rede mundial de computadores (www.cvm.gov.br), podendo também ser obtida nos seguintes endereços:

Centro de Consultas da Comissão de Valores Mobiliários
Rua Sete de Setembro, 111, 5º andar
Rio de Janeiro – RJ

Centro de Consultas da Comissão de Valores Mobiliários em São Paulo
Rua Cincinato Braga, 340, 2º andar
São Paulo – SP

Superintendência Regional de Brasília
SCN, Qd. 2, Bloco A, 4º andar – Sala 404, Edifício Corporate Financial Center
Brasília – DF

Rio de Janeiro, 27 de junho de 2012.

Original assinado por

FLAVIA MOUTA FERNANDES
Superintendente de Desenvolvimento de Mercado

Original assinado por

MARIA HELENA DOS SANTOS FERNANDES DE SANTANA
Presidente



INSTRUÇÃO CVM Nº [●], DE [●] DE [●] DE 2012

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

A **PRESIDENTE DA COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS - CVM** torna público que o Colegiado, em reunião realizada em xx de xxx de 2012, com fundamento nos arts. 4º, II, IV e VI e 8º, I da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, **APROVOU** a seguinte Instrução:

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES E ABRANGÊNCIA

Art. 1º O serviço de ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (Ouvidoria) é responsável por receber, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes, sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas por outros canais de comunicação e atendimento da instituição.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve adotar providências para:

I – comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;

II – desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários; e

III – atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério de cada instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

Art. 2º Devem instituir Ouvidoria:

I – as instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição;



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

II – os prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários;

III – os agentes emissores de certificados; e

IV – os prestadores de serviços de ações escriturais.

§ 1º O disposto no **caput** não se aplica:

I – às entidades administradoras de mercados organizados; e

II – às entidades de compensação e liquidação.

§ 2º As Ouvidorias das instituições de que trata o inciso I do **caput** devem atender às demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados por tais instituições.

§ 3º As instituições a que se referem os incisos I ao IV do **caput** devem dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como fornecer informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.

§ 4º As instituições de que tratam os incisos I ao IV do **caput** não necessitam instituir Ouvidoria caso:

I – não possuam clientes pessoas naturais; e

II – não possuam clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação sobre a matéria.

CAPÍTULO II – A OUVIDORIA

Seção I – O Ouvidor

Art. 3º As instituições referidas no art. 2º devem indicar o responsável pela Ouvidoria (Ouvidor) junto à CVM, o qual deve ser vinculado à instituição.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

Art. 4º A obrigação prevista no inciso I do art. 2º pode ser atendida diretamente, por meio de componente organizacional próprio, ou por meio de associação de classe a que as instituições sejam afiliadas.

§ 1º As instituições que já possuam componente organizacional de Ouvidoria, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional sobre a matéria, podem utilizar o mesmo serviço para atender à obrigação contida no art. 2º desta Instrução.

§ 2º As instituições que fazem parte de um mesmo grupo econômico podem instituir componente organizacional único de Ouvidoria que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

Seção II – Regras de Conduta

Art. 5º A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;

III – utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

IV – uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para os requerimentos mais comuns.

§ 1º Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas, de forma completa e precisa, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico.

§ 2º Caso o objeto da demanda apresentada pelo cliente seja de competência de outra instituição, nos termos do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve:

I – informar o cliente deste fato; e



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

II – sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

Seção III – Procedimentos

Art. 6º As instituições de que trata o art. 2º devem assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários que lhe permitam cumprir, de forma tempestiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nesta Instrução e nas regras internas da instituição.

Art. 7º A Ouvidoria deve funcionar conforme procedimentos padronizados, aprovados pelos órgãos de administração das instituições de que trata o art. 2º.

§ 1º Os procedimentos de que trata o **caput** devem dispor sobre:

I – os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria;

II – as informações a serem prestadas pelos clientes que viabilizem a atuação da Ouvidoria;

III – os meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda;

IV – os canais de comunicação disponíveis, com respectivos horários e formas de funcionamento; e

V – os casos de prioridade no atendimento, por disposição legal, regulamentar ou por decisão interna da instituição.

§ 2º Os prazos de atendimento de que trata o inciso I do § 1º:

I – não devem ultrapassar o prazo máximo de 15 (quinze) dias, podendo chegar a 60 (sessenta) dias quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967; e

II – devem ser informados ao demandante quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda.

§ 3º Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de que trata o inciso I do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar ao demandante as



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

providências já adotadas, as razões do atraso no atendimento da demanda e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior ao prazo de que trata o inciso I do § 2º a contar da data da comunicação.

§ 4º No caso de descumprimento do disposto no § 3º, o investidor pode apresentar reclamação, junto à CVM, sobre a atuação da Ouvidoria.

§ 5º Os procedimentos de que trata o **caput** devem estar disponíveis ao público, pelo menos, na página da instituição na rede mundial de computadores.

Art. 8º As instituições de que trata o art. 2º devem disponibilizar os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:

I – telefônico;

II – correspondência física e eletrônica; e

III – formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores.

Parágrafo único. Além dos canais de atendimento obrigatórios de que trata o **caput**, é facultada a disponibilização de atendimento presencial a seus clientes.

Art. 9º O Ouvidor deve:

I – propor aos órgãos de administração da instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e

II – elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da instituição, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso I, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega.

Parágrafo único. Nos casos das Ouvidorias instituídas pelas instituições de que trata o inciso I do art. 2º, o relatório de que trata o inciso II do **caput** pode ser incluído, como capítulo apartado, no relatório semestralmente elaborado pelo diretor estatutário responsável pela supervisão dos procedimentos e controles internos da instituição.



CAPÍTULO III – A ATUAÇÃO DA CVM NO ATENDIMENTO AO INVESTIDOR

Art. 10. O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, previsto em sua estrutura regimental, pode encaminhar, observadas as regras que dispõem sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão pelos órgãos do poder executivo federal, os requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito à atuação de participante do mercado à Ouvidoria da instituição, para a adoção das providências previstas no art. 1º.

§ 1º Nos casos previstos no **caput**, o atendimento efetuado pela Ouvidoria e as providências e soluções adotadas devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 dias, contados de seu recebimento.

§ 2º Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de que trata o § 1º, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar à CVM as providências já adotadas, as razões do atraso e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções.

§ 3º Nos casos de que trata o **caput**, a SOI pode não instaurar processo administrativo, caso entenda que a demanda foi adequadamente respondida pela Ouvidoria.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 11. As instituições de que trata o art. 2º devem informar e manter atualizados os dados referentes às suas Ouvidorias em seu cadastro junto à CVM, nos termos da regulamentação que dispõe sobre o cadastro de participantes do mercado de valores mobiliários.

Parágrafo único. As instituições devem manter atualizados os dados cadastrais da Ouvidoria, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas na página da instituição na rede mundial de computadores.

Art. 12. O Ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada semestre, na forma do Anexo 12 desta Instrução.



CAPÍTULO V – MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS

Art. 13. As instituições de que trata o art. 2º devem manter, pelo prazo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa da CVM, em caso de processo administrativo:

I – os relatórios de que tratam o inciso II do art. 9º e o art. 12, assim como toda a documentação que os respalda; e

II – as informações referentes às demandas recebidas dos clientes e providências adotadas, a contar do protocolo da demanda.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Para efeito do disposto no art. 10, a diretoria de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de carteiras de valores mobiliários ficam equiparadas à Ouvidoria.

Parágrafo único. Os emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e os administradores de carteiras de valores mobiliários que não administrem exclusivamente recursos de investidores qualificados devem cumprir com o disposto nos arts. 6º e 8º.

Art. 15. O diretor de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados deve adotar as providências cabíveis para a implementação do disposto nos arts. 1º, parágrafo único, 5º e 7º, §§ 2º e 3º desta Instrução.

Parágrafo único. O disposto no **caput** aplica-se ao representante legal dos emissores estrangeiros.

Art. 16. O diretor responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de carteiras de valores mobiliários deve adotar as providências cabíveis para a implementação do disposto nos arts. 1º, parágrafo único, 5º, 7º, §§ 2º e 3º, 9º, **caput** e 12 desta Instrução, quando a instituição não administrar, exclusivamente, recursos de investidores qualificados.

Art. 17. Os Anexos IX, X, XI, XV, XVI, XVII, XXIX, XXX e XXXII da Instrução CVM nº 510, de 5 de dezembro de 2011, passam a vigorar acrescidos das informações constantes do Anexo 17 desta Instrução.



EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

Art. 18. O inciso XXX do Anexo 1 e o Título referente ao inciso XXX no Anexo 2 da Instrução CVM nº 510, de 2011, passam a vigorar com a seguinte redação:

“ANEXO 1

PARTICIPANTES

.....

XXX – prestador de serviço de custódia de valores mobiliários;

.....” (NR)

“ANEXO 2

.....

XXX – INFORMAÇÕES CADASTRAIS RELATIVAS AO PRESTADOR DE SERVIÇO DE CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS”

.....” (NR)

Art. 19. Esta Instrução entra em vigor em [1º de janeiro de 2013].

MARIA HELENA DOS SANTOS FERNANDES DE SANTANA

Presidente



ANEXO 12

Conteúdo do Relatório Semestral

Art. 1º O relatório semestral de que trata o art. 12 da Instrução [●], de 2012, deve conter no mínimo:

I – seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:

a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;

b) 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;

c) detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração, nos termos do inciso I do art. 9º desta Instrução, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando:

1. as propostas não acatadas e respectivas justificativas;
2. as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e
3. as já implementadas;

d) informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não, nos termos do art. 1º, II, b), 1, deste Anexo.

II – seção estatística, contendo as seguintes informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período:

a) segmentadas por instituição, no caso previsto no § 2º do art. 4º, por pessoa natural e jurídica e por temas;



CVM *Comissão de Valores Mobiliários*

EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12

- b) qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e
- c) segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.



ANEXO 17

Acréscimos de informações aos Anexos IX, X, XI, XV, XVI, XVII, XXIX, XXX e XXXII da Instrução CVM nº 510, de 5 de dezembro de 2011

“

Ouvidor Responsável pela Instrução CVM [●]:

CPF.

Nome.

E-mail.

Logradouro.

Complemento.

Bairro.

UF.

Município.

Cep.

Telefones Relacionados.

Fax Relacionados

Data de Início.

Data de fim.

” (NR)