



À Senhora

**MARIA HELENA DOS SANTOS FERNANDES DE SANTANA**

Presidente da CVM – Comissão de Valores Mobiliários

Prezada Sra. Maria Helena,

Parabenizamos a CVM – Comissão de Valores Mobiliários pela excelente iniciativa de harmonizar o entendimento sobre Ouvidoria, tendo em vista a complexidade do setor, através de um processo de construção do arcabouço normativo que determinará a obrigatoriedade de implantação de ouvidorias na área de Valores Mobiliários, no Brasil.

A propósito do edital de audiência pública **SDM N° 03/2012**, estamos formalizando nossa contribuição para a construção da norma regulamentar em questão.

A contribuição resulta de trabalho conjunto entre Associação Brasileira de Ouvidoria – ABO, entidade de classe que congrega ouvidores públicos e privados, e a Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC.

Registre-se que a ABRAREC possui em sua estrutura um Comitê Setorial de Ouvidoria dedicado aos assuntos vinculados a este instituto. Nesse sentido, foi formado Grupo de Trabalho *ad hoc* para apresentar contribuições relacionadas com a proposta da CVM, o qual contou com a participação de ouvidores públicos e privados e também de representantes de outras entidades apoiadoras da causa, inclusive da BM & F Bovespa.

Finalmente, entendemos que essa ação coordenada representará um marco na integração entre a CVM a iniciativa privada no sentido de manter um diálogo permanente e salutar e, conseqüentemente, o fortalecimento do processo de cidadania..

Atenciosamente,

Stan Braz  
Diretor Executivo  
Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente

Maria Inês Fornazaro  
Presidente  
Associação Brasileira de Ouvidores

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 relacionamento com os clientes, preferencialmente o SAC.

**Justificativa: é características da Ouvidoria brasileira, devido a seu arcabouço jurídico e social, que estabeleça uma relação de ultima instância dentro da organização, não se confundindo com canais tradicionais de relação com investidores ou outros meios de comunicação (ver anexo sobre conceito de Ouvidoria)**

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 melhoria contínua da prestação de serviço, por meio de sistemas de qualidade prestados no mercado de valores mobiliários; e

III – atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes) dentro da qual o ouvidor recomendará eventuais ressarcimentos de prejuízos ou a realização de acordos, de acordo com sua independência e autonomia, sobretudo pelas alçadas determinadas pelas instituições.

**Justificativa:O instituto da Ouvidoria preza pela solução pontual de cada problema identificado, mas sobretudo, pelo aspecto preventivo, identificado mediante análise coletiva das demandas. Esse sistema deve ser pautado em relatórios que prezam a melhoria contínua da qualidade (MCQ). Nesse sentido, o Ouvidor apresenta-se como mediador dos conflitos, sempre recomendando as melhores soluções, com registros na CVM pautados em GRI (Gestão de Riscos Integrados), conforme determina as regras de SOX e COSO.**

Art. 2º Devem instituir Ouvidoria:

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

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. 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, desde que apresentem controles individuais de cada ente coligado.

Observação Atualmente as Ouvidorias de cooperativas se apresentam como coletivas, acho que precisa apenas ficar claro, para não abrir precedentes a Bancos de pequeno porte que queiram questionar a resolução do BACEN, salvo as holdings que podem e na prática mantém estrutura única, o que é salutar pois no modelo de negócio estabelecem um sistema de cross selling para geração de negócios.

Justificativa: não é salutar manter sistema coletivos de Ouvidoria, mas sim aceitável o sistema único para holdings que mantém diversos negócios, desde que cada empresa coligada mantenha relatórios e controles próprios, a fim de identificar por CNPJ suas ações Essa determinação de separação dos controles esta aderente com a Lei 8078/90 quanto a importância de auferir eventual prática infrativa e a determinação de sanções, por conta de sua especificidade.

## **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, ética profissional, autonomia e independência;

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;

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 Todas as demandas ingressarão na Ouvidoria através de sistema gratuito de contato, ou seja, 0800 preferencialmente, estando de acordo com os princípios estabelecidos pela Decreto 6523, conhecida como Decreto SAC;

§ 3º 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; II – Se identificado a instituição correta, registrar em seus sistemas a consulta do cliente e instruir quanto ao tratamento pelo correto fornecedor;

Justificativa: O consumidor deverá ter acesso de forma gratuita e com regramento autoregulado a Ouvidoria, nesse sentido, conforme praticado pelas instituições financeiras e determinado pelo Decreto SAC (6523) recomenda-se o uso do 0800 para acesso a Ouvidoria. Também quanto a identificação de que a demanda não refere-se aquele fornecedor, deverá registrar em sistema interno, oferecendo ao consumidor a orientação devida, a fim de evitar pela falta de evidências, o repasse de demanda se que o consumidor tenha informação final sobre o correto canal de solução.

### 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 efetiva 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.
- VI – a orientação ao consumidor sobre a função e razão de existência da Ouvidoria, assim como seus meios de acesso;

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

I – não devem ultrapassar o prazo máximo de 10 (dez dias)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 sempre 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

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 e não poderá ser prorrogado

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.

Art. 10º A Ouvidoria e os Ouvidores deverão ser capacitados e certificados por entidade de renome, credibilidade e destacado conhecimento técnico para fins de acreditação e aperfeiçoamento do instituto;

§ 1º - A certificação terá validade de 3 anos, podendo ser recertificado mediante cursos de aperfeiçoamento que ofereçam complemento e revisão a certificação inicial.

### 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 10 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.

### 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;

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

#### **CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

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.

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 **EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA SDM Nº 03/12**

18

# **CVM – Comissão de Valores Mobiliários**

Anexo a Resolução XXX

## **Fundamentos e Princípios do Instituto de Ouvidoria**

Este documento tem como objetivo instruir e oferecer referências a todos os envolvidos no processo de implantação e aperfeiçoamento do marco regulatório sobre Ouvidoria a CVM – Comissão de Valores Mobiliários e representa importante instrumento de auxílio na harmonia das relações de consumo envolvidas, alinhado com as normativas do CMN e do BACEN.

A Ouvidoria tem como objetivo ser uma atividade institucional de representação autônoma e independente de caráter mediador, pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento, analisa, atua na busca de soluções, identifica tendências para recomendar e orientar a organização fomentando à promoção da melhoria contínua do processo de trabalho e a busca de soluções efetivas.

A Ouvidoria deve ser entendida como uma área da Organização que trata as manifestações dos cidadãos (*sejam eles funcionários, fornecedores e consumidores, usuários ou não, acionistas minoritários, também aplicados aos stakeholders*) registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.

*“Sua missão é de ser uma instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua na busca de soluções efetivas”.*

O Ouvidor deve ser a pessoa que atua com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e que pode resolver o seu problema, mostrando-se um aliado na defesa dos consumidores e usuários, cuja formação deve estar alicerçada em conceitos de legalidade, gestão, ética, mediação e melhoria contínua.

Nesse sentido, deve estar sempre informado e instruído com as melhores práticas de gestão e legalidade, para garantir a intermediação, pautada na mediação, dos interesses do consumidor final.

Sua representação deve configurar como a última instância para solução administrativa dos conflitos dentro da organização. Além disso, está na autonomia da função do Ouvidor um dos principais pilares que possibilita a realização de mudanças pautadas sem sistemas de melhoria contínua dentro da organização, com mobilidade, rapidez e transparência na busca de resolução junto aos Dirigentes.

Sua subordinação deve ser ao dirigente máximo da organização, de forma a garantir, por meio de relatórios gerenciais indicadores de mudança que determinam que a voz do consumidor seja respeitada, sobretudo nas questões envolvidas, qual seja a vida.