

OF. DIR – 022/2012

Ilma. Sra.  
Dra. Flavia Mouta Fernandes  
Superintendência de Desenvolvimento de Mercado – SDM  
Comissão de Valores Mobiliários – CVM

Ref.: **Edital de Audiência Pública SDM nº 03/2012.**

Prezada Senhora:

Encaminhamos nossos pleitos e dúvidas referentes ao texto da Audiência Pública que trata da instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários:

**I. DOS PRAZOS DE ENTRADA EM VIGOR:**

a) Solicitamos a entrada em vigor da Instrução 6 (seis) meses após a data de sua publicação.

**Justificativa:** Consideramos que um período de seis meses para adaptação seja necessário, visto que as instituições que hoje não possuem Ouvidoria, por força da legislação do Banco Central deverão constituir equipe e sistema de controles.

**II. AJUSTES QUE JULGAMOS NECESSÁRIOS:**

a) **Art. 1º** O serviço de ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (Ouvidoria) é responsável por receber, **registrar**, analisar, instruir e responder a ~~consultas, sugestões,~~ reclamações, ~~críticas,~~ ~~e 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.

**Justificativa:**

1) Consideramos relevante a inclusão do termo “registrar” no art. 1º, visto que a Ouvidoria terá também a responsabilidade de efetuar o registro das reclamações, o qual facilitará, por exemplo, a elaboração do relatório semestral. Além disso, esta complementa a sugestão de inclusão no art. 7º, § 2º, inciso I, de que o prazo de atendimento se dará a partir da protocolização da demanda, ou seja, do registro desta.

Rio de Janeiro

Avenida República do Chile, 230 13º andar  
20031-170 Rio de Janeiro RJ Brasil  
+ 55 21 3814 3800 Fax 21 3814 3880/3960

São Paulo

Av. das Nações Unidas, 8501 11º e 21º andares  
05425-070 São Paulo SP Brasil  
+ 55 11 3032 3838 | 3471 4200 Fax 11 3034 1903 | 3471 4230

- 2) Visto que é entendimento do mercado o papel da Ouvidoria como um “órgão de segunda instância”, para tratamento de reclamações ou denúncia dos clientes, entende-se que este estaria atuando além do seu papel em situações de consultas, sugestões, críticas ou elogios. Além disso, ao possibilitarmos o direcionamento de todos esses pontos à instituição de Ouvidoria, poder-se-ia ocasionar o enfraquecimento da figura desta como uma alternativa aos clientes que não tiveram suas demandas satisfatoriamente resolvidas anteriormente.

Entende-se que essas questões poderiam ser tratadas em um “órgão de primeira instância”, a exemplo do Serviço de Atendimento ao Cliente (“SAC”). O Decreto nº 6.523/08 dispõe sobre o papel do Serviço de Atendimento ao Cliente (“SAC”), que compreende resolver as demandas sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços. Assim, em sua grande maioria, as instituições listadas na Instrução possuem o SAC para atendimento de “primeira instância” ao cliente, disponibilizando-o para consultas, sugestões, críticas e elogios.

Dessa forma, julgamos conveniente deixar a critério de cada instituição a inserção dos itens excluídos (consultas, sugestões, críticas e elogios) no âmbito de sua área de Ouvidoria, ou sob a responsabilidade da área de atendimento ao cliente, de acordo com as características internas das instituições, sem prejuízo de que o tratamento de reclamações e denúncias seja de responsabilidade da Ouvidoria.

- b) **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:

(...)

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

**Justificativa:** Solicitamos a exclusão deste inciso, dado que o canal de comunicação entre cliente e Ouvidoria se dá através de meios em que não é possível realizar a verificação do caráter prioritário de quem busca o atendimento, como, por exemplo, a veracidade da informação de que a pessoa é idosa, deficiente física e outros.

§ 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, **contados da data da protocolização da demanda;** e

**Justificativa:** Propomos a inclusão da redação acima visando esclarecer que o prazo de atendimento ao cliente se inicia quando da protocolização da ocorrência pela instituição.

c) **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 – **meio eletrônico, através de:**

a) formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores; **ou**

b) **correspondência eletrônica.**

**Justificativa:** Solicitamos a alteração do art. 8º com o intuito de possibilitar às instituições a opção, entre os itens “a” e “b”, de qual a melhor forma de correspondência eletrônica a ser disponibilizada, tendo em vista o porte da instituição, volume de reclamações e os serviços prestados.

Tal alteração não prejudicaria o art. 10º da Instrução, dado que indicamos a inclusão do § 4º incluindo a possibilidade do SAC CVM, mediante correspondência eletrônica (*e-mail*), enviar reclamações e/ou denúncia diretamente para a Ouvidoria das instituições.

Art. 10º

(...)

**§ 4º As instituições disponibilizarão endereço eletrônico ao SAC da CVM para que esta envie os requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito a sua atuação no mercado, desde que tais requerimentos se enquadrem no conceito do art. 1º desta Instrução.**

d) **Art. 10º** 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, **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**, contados de seu recebimento.

**Justificativa:** Propomos a redação acima visando esclarecer que o prazo máximo de 15 dias não se aplica às consultas relativas a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, conforme Inciso I, § 2º do art. 7º.

- e) **Art. 15.** O diretor de relações com investidores dos emissores de valores mobiliário 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, **nos termos da Instrução CVM nº 480/09 e alterações posteriores.**

**Justificativa:** Propomos a inclusão da redação acima visando esclarecer que o dispositivo trata do representante legal dos emissores estrangeiros, conforme disposto nesta Instrução.

f) **ANEXO 12**

Art.1º

(...)

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), ~~17~~ deste Anexo.

**Justificativa:** Não conseguimos identificar o item 1 da alínea b no documento.

**III. DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS:**

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

(..)

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

Rio de Janeiro

Avenida República do Chile, 230 13º andar  
20031-170 Rio de Janeiro RJ Brasil  
+ 55 21 3814 3800 Fax 21 3814 3880/3960

São Paulo

Av. das Nações Unidas, 8501 11º e 21º andares  
05425-070 São Paulo SP Brasil  
+ 55 11 3032 3838 | 3471 4200 Fax 11 3034 1903 | 3471 4230

**Esclarecimento:** Solicitamos esclarecer se, no caso de empresas do mesmo grupo que utilizem a Ouvidoria conjunta, estas devem fazer referência em sua página à Ouvidoria que atende ao grupo, não existindo a necessidade de disponibilizar os procedimentos que são adotados por aquela Ouvidoria.

- b) **Art. 10º** 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.

(...)

§ 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.

**Esclarecimento:** Solicitamos esclarecimento das situações em que serão instaurados processos administrativos, considerando a atribuição de competência de instauração à SOI, os procedimentos a ele aplicáveis, e que processo deve ser observado em fase de recursos.

Aproveitamos para renovar nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

*ORIGINAL ASSINADO POR:*

Euridson Sá

Superintendente Executivo de Representação

Rio de Janeiro

Avenida República do Chile, 230 13º andar  
20031-170 Rio de Janeiro RJ Brasil  
+ 55 21 3814 3800 Fax 21 3814 3880/3960

[www.anbima.com.br](http://www.anbima.com.br)

São Paulo

Av. das Nações Unidas, 8501 11º e 21º andares  
05425-070 São Paulo SP Brasil  
+ 55 11 3032 3838 | 3471 4200 Fax 11 3034 1903 | 3471 4230