

QUADRO COMPARATIVO  
EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA CVM/SDM Nº 03/12 - MINUTA DE INSTRUÇÃO CVM

MINUTA DE INSTRUÇÃO CVM	MINUTA PROPOSTA	COMENTÁRIOS
<p><b>CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES E ABRANGÊNCIA</b></p> <p>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.</p> <p>Parágrafo único. A Ouvidoria deve adotar providências para:</p> <p>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;</p>	<p>Art. <del>2º</del>1º Devem instituir <del>o</del><u>Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (Ouvidoria):</u></p> <p>I – as instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição;</p> <p>II – os <del>prestadores de</del><u>custodiantes, assim entendidos as pessoas jurídicas devidamente autorizadas pela CVM para prestar os</u> serviços de <del>custódia de valores mobiliários, nos termos da</del><u>regulamentação em vigor;</u></p> <p>III – os agentes emissores de certificados <del>cartulares, assim entendidas as instituições responsáveis pela emissão de certificados;</del> e</p> <p>IV – os <del>prestadores de</del><u>escrituradores, assim entendidos as pessoas jurídicas devidamente autorizadas pela CVM para prestar os</u> serviços de</p>	<p>A alteração de ordem entre o art. 1º e o art. 2º visa clarificar o documento, mencionando inicialmente quem deve instituir o serviço de ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários, para depois listar as atribuições desse serviço, uma vez que a definição do serviço de ouvidoria faz referência às instituições obrigadas a instituí-lo (“<i>que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas por outros canais de comunicação e atendimento da instituição</i>”).</p> <p>Adicionalmente, considerando a Resolução CMN nº 3.849/10, art. 1º, não resta claro a quais instituições a presente minuta de Instrução se destina, ou seja, as instituições das quais se exigiria a criação de ouvidoria (tendo em vista que a presente minuta possibilita, em seu art. 4º, § 1º, que “<i>As instituições que já possuem</i>”).</p>

**Comentários BM&FBOVESPA**  
**ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12**

<p>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</p> <p>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.</p>	<p><del>ações—eserituras</del><u>escrituração de ativos, nos termos da regulamentação em vigor.</u></p> <p>§ 1º O disposto no <b>caput</b> não se aplica:</p> <p>I – às entidades administradoras de mercados organizados; e</p> <p>II – às entidades de compensação e liquidação.</p> <p>§ 2º As Ouvidorias das instituições de que trata o inciso I do <b>caput</b> devem atender às demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados por tais instituições.</p> <p>§ 3º As instituições a que se referem os incisos I ao IV do <b>caput</b> devem <del>dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como</del> fornecer informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, <u>bem como dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, assim entendida como:-</u></p> <p><u>I – divulgar em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição; e</u></p>	<p><i>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.”).</i> Nesse sentido, recomendamos que a CVM clarifique quais instituições precisam, de fato, instituir Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.</p> <p>Sem prejuízo dos comentários acima, fizemos pequenos ajustes nas descrições das instituições elencadas nos incisos II, III e IV visando atribuir maior clareza ao documento.</p> <p>Por fim, foi incluída uma sugestão do que é entendido como “<i>ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria</i>”, considerando a Resolução CMN nº 3.849/10, art. 1º, III.</p>
---	--	--

	<p><u>II – registrar nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.</u></p> <p>§ 4º As instituições de que tratam os incisos I ao IV do <b>caput</b> não necessitam instituir Ouvidoria caso:</p> <p>I – não possuam clientes pessoas naturais; e</p> <p>II – não possuam clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação sobre a matéria.</p>	
<p>Art. 2º Devem instituir Ouvidoria:</p> <p>I – as instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição;</p> <p>II – os prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários;</p> <p>III – os agentes emissores de certificados; e</p> <p>IV – os prestadores de serviços de ações escriturais.</p>	<p>Art. <del>1º</del><sup>2º</sup> O serviço de <del>e</del>Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (<del>Ouvidoria</del>) 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 <del>por outros</del>pelos canais de <del>comunicação e</del>atendimento <u>habituais</u> da instituição (<u>demandas</u>).</p> <p>Parágrafo único. A Ouvidoria deve adotar providências para:</p>	<p>Considerando a equiparação à Ouvidoria da diretoria de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários, por força do art. 14, e considerando que tais emissores apresentam acionistas ou investidores, e não clientes, sugere-se alterar a expressão “<i>consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes</i>” para incluir “<i>consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes, acionistas e investidores</i>”.</p> <p>Ademais, o dispositivo, ao mencionar “<i>outros</i></p>

**Comentários BM&FBOVESPA**  
**ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12**

<p>§ 1º O disposto no <b>caput</b> não se aplica:</p> <p>I – às entidades administradoras de mercados organizados; e</p> <p>II – às entidades de compensação e liquidação.</p> <p>§ 2º As Ouvidorias das instituições de que trata o inciso I do <b>caput</b> devem atender às demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados por tais instituições.</p> <p>§ 3º As instituições a que se referem os incisos I ao IV do <b>caput</b> devem dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como fornecer informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.</p> <p>§ 4º As instituições de que tratam os incisos I ao IV do <b>caput</b> não necessitam instituir Ouvidoria caso:</p> <p>I – não possuam clientes pessoas naturais; e</p> <p>II – não possuam clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação sobre a matéria.</p>	<p>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 <u>nesta instrução</u>; e</p> <p>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</p> <p><del>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.</del></p>	<p><i>canais de comunicação e atendimento</i>”, pode indicar que nem todos os “<i>canais</i>” de reclamação estão subordinados à Ouvidoria, enfraquecendo o serviço.</p> <p>A definição do termo “demanda” visa facilitar a referencia ao mesmo (por exemplo, arts. 2º, parágrafo único, 5º, II, 7º, § 1º, III, e § 3º, entre outros).</p> <p>A exclusão da obrigatoriedade da Ouvidoria estabelecer providências para “<i>atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes</i>” decorre do entendimento de que o mediador de conflitos deve necessariamente ser um terceiro neutro em relação às partes, e não alguém que integre a estrutura organizacional de uma das partes em conflito. Ademais, a alteração visa a compatibilização da minuta proposta com a Resolução CMN nº 3.849/10, que não estabelece essa obrigação no seu art. 2º. Nesse sentido, se propõe a exclusão do inciso III.</p>
---	--	--

**Formatado:** Default, Justificado,  
Tabulações: Não em 7,5 cm + 15 cm

**CAPÍTULO II – A OUVIDORIA**

<p><b>Seção I – O Ouvidor</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Seção I – O Ouvidor</b></p> <p>Art. 3º As instituições referidas no art. <del>2º</del><sup>1º</sup> devem indicar o responsável pela Ouvidoria (Ouvidor) junto à CVM, o qual deve ser vinculado à instituição.</p> <p><u><a href="#">Parágrafo único. O Ouvidor poderá desempenhar outras funções na instituição.</a></u></p>	<p>Inicialmente, cumpre destacar que art. 3º exige a designação de um Ouvidor vinculado à instituição, sem entretanto definir o tipo de vínculo exigido, especialmente se consideradas as hipóteses do art. 4º da presente minuta de Resolução (associação de classe e grupo econômico). Nesse sentido, sugere-se a revisão do dispositivo para melhor entendimento do referido vínculo.</p> <p>Adicionalmente, não resta claro se há incompatibilidade do exercício da função com outras atribuições (a exemplo da Resolução CMN nº 3.849/10, art. 4º, § 1º, I e III), tendo sido sugerida redação neste sentido.</p>
<p>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.</p> <p>§ 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.</p>	<p>Art. 4º A obrigação prevista no inciso I do art. <del>2º</del><sup>1º</sup> pode ser atendida diretamente, por meio de componente organizacional próprio, ou por meio de <u><a href="#">convênio firmado com</a></u> associação de classe a que as instituições sejam afiliadas, <u><a href="#">ou entidade administradora de mercados organizados de valores mobiliários.</a></u></p> <p>§ 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</p>	<p>As alterações propostas visam compatibilização do art. 4º com o disposto na Resolução CMN nº 3.849/10, respectivamente art. 1º, III, § 12 e art. 3º, § 2º.</p>

<p>§ 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.</p>	<p>Instrução.</p> <p>§ 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.</p>	
<p><b>Seção II – Regras de Conduta</b></p> <p>Art. 5º A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:</p> <p>I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;</p> <p>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;</p> <p>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</p> <p>IV – uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil</p>	<p><b>Seção II – Regras de Conduta</b></p> <p>Art. 5º A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:</p> <p>I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética <del>profissional</del>;</p> <p>II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas <del>para</del> <u>que permitam a identificação, compreensão e análise</u> da demanda <del>e, bem como a identificação</del> do <u>seu</u> autor;</p> <p>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</p> <p>IV – uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização</p>	<p>A sugestão de substituição do termo “ética profissional” por simplesmente “ética” decorre da inexistência de profissão regulamentada de ouvidor.</p> <p>Adicionalmente, sugere-se alteração para explicitar que a Ouvidoria pode exigir do cliente informações mínimas para permitir não apenas a identificação da demanda, mas também a sua compreensão e análise por parte da Ouvidoria e dos demais integrantes da instituição.</p>

<p>compreensão, para os requerimentos mais comuns.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 2º Caso o objeto da demanda apresentada pelo cliente seja de competência de outra instituição, nos termos do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve:</p> <p>I – informar o cliente deste fato; e</p> <p>II – sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.</p>	<p>de formulários padronizados, de fácil compreensão, para <del>os requerimentos</del> <u>as demandas</u> mais comuns.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 2º Caso o objeto da demanda apresentada pelo cliente seja de competência de outra instituição, nos termos do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve:</p> <p>I – informar o cliente deste fato; e</p> <p>II – sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.</p>	
<p><b>Seção III – Procedimentos</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Seção III – Procedimentos</b></p> <p>Art. 6º As instituições de que trata o art. <del>2º</del><sup>1º</sup> devem assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários <u>e acesso às informações pertinentes para a resposta adequada às demandas, com total apoio administrativo</u>, que lhe permitam cumprir, de forma tempestiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos</p>	<p>A alteração visa garantir à Ouvidoria amplo acesso também às informações necessárias para o desempenho de suas funções (a exemplo da Resolução CMN nº 3.849/10, art. 3º, III, b).</p>

	previstos nesta Instrução e nas regras internas da instituição.	
<p>Art. 7º A Ouvidoria deve funcionar conforme procedimentos padronizados, aprovados pelos órgãos de administração das instituições de que trata o art. 2º.</p> <p>§ 1º Os procedimentos de que trata o <b>caput</b> devem dispor sobre:</p> <p>I – os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria;</p> <p>II – as informações a serem prestadas pelos clientes que viabilizem a atuação da Ouvidoria;</p> <p>III – os meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda;</p> <p>IV – os canais de comunicação disponíveis, com respectivos horários e formas de funcionamento; e</p> <p>V – os casos de prioridade no atendimento, por disposição legal, regulamentar ou por decisão interna da instituição.</p> <p>§ 2º Os prazos de atendimento de que trata o inciso I do § 1º:</p>	<p>Art. 7º A Ouvidoria deve funcionar conforme procedimentos padronizados, aprovados pelos órgãos de administração das instituições de que trata o art. <del>2º</del><sup>1º</sup>.</p> <p>§ 1º Os procedimentos de que trata o <b>caput</b> devem dispor sobre:</p> <p>I – os prazos máximos de <del>atendimento da</del><u>resposta às demandas apresentadas à</u> Ouvidoria;</p> <p>II – as informações a serem prestadas pelos clientes que viabilizem a atuação da Ouvidoria;</p> <p>III – os meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda;</p> <p>IV – os canais de comunicação disponíveis, com respectivos horários e formas de funcionamento; e</p> <p>V – os casos de prioridade no atendimento, por disposição legal, regulamentar ou por decisão interna da instituição.</p> <p>§ 2º Os prazos de <del>atendimento</del><u>resposta</u> de que trata o inciso I do § 1º:</p>	<p>Sugere-se a alteração da expressão “<i>atendimento</i>” por “<i>resposta à demandas</i>”, de forma a eliminar dúvidas.</p> <p>A alteração proposta no § 4º visa incluir como hipótese de reclamação à CVM a resposta insatisfatória á demanda pela Ouvidoria, e não apenas o descumprimento de prazo.</p>



<p>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</p> <p>II – devem ser informados ao demandante quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda.</p> <p>§ 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 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.</p> <p>§ 4º No caso de descumprimento do disposto no § 3º, o investidor pode apresentar reclamação, junto à CVM, sobre a atuação da Ouvidoria.</p> <p>§ 5º Os procedimentos de que trata o <b>caput</b> devem estar disponíveis ao público, pelo menos, na página da instituição na rede mundial de computadores.</p>	<p>I – não devem ultrapassar o prazo máximo de 15 (quinze) dias, <del>exceto podendo chegar a 60 (sessenta) dias</del> quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, <u>quando não devem ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias</u>; e</p> <p>II – devem ser informados ao demandante quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda.</p> <p>§ 3º Em caso de justificada impossibilidade de <del>atendimento da</del> <u>resposta à</u> demanda no prazo máximo de que trata o inciso I do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões <del>do atraso no atendimento da demanda</del> <u>de tal impossibilidade</u> e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior <del>ao prazo de que trata o inciso I do § 2º a 60 (sessenta) dias</del> <u>a contar da data da comunicação prevista neste parágrafo.</u></p> <p>§ 4 No caso de descumprimento do disposto no § 3º, <u>bem como na hipótese de resposta insatisfatória à demanda,</u> o investidor pode apresentar reclamação, <del>junto</del> à CVM, sobre a atuação da Ouvidoria.</p>	
---	--	--

**Comentários BM&FBOVESPA**  
*ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12*

	<p>§ 5º Os procedimentos de que trata o <b>caput</b> devem estar disponíveis ao público, pelo menos, na página da instituição na rede mundial de computadores.</p>	
<p>Art. 8º As instituições de que trata o art. 2º devem disponibilizar os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:</p> <p>I – telefônico;</p> <p>II – correspondência física e eletrônica; e</p> <p>III – formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores.</p> <p>Parágrafo único. Além dos canais de atendimento obrigatórios de que trata o <b>caput</b>, é facultada a disponibilização de atendimento presencial a seus clientes.</p>	<p>Art. 8º As instituições de que trata o art. <del>2º</del><sup>1º</sup> devem disponibilizar os seguintes canais de <del>atendimento</del><u>comunicação</u> aos seus clientes:</p> <p>I – telefônico;</p> <p>II – correspondência física e eletrônica; e</p> <p>III – <del>formulário</del><u>acesso</u> eletrônico <del>padronizado</del> na rede mundial de computadores.</p> <p>Parágrafo único. Além dos canais de atendimento obrigatórios de que trata o <b>caput</b>, é facultada a disponibilização de <del>atendimento</del><u>comunicação</u> presencial a seus clientes.</p>	<p>Sugere-se alterar a expressão “<i>canais de atendimento</i>” pela equivalente mais precisa “<i>canais de comunicação</i>”, também empregada no art. 7º, IV.</p> <p>A alteração da expressão “<i>formulário eletrônico padronizado</i>” por simplesmente “<i>acesso eletrônico</i>” visa compatibilizar o inciso III com os incisos I e II.</p>
<p>Art. 9º O Ouvidor deve:</p> <p>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</p> <p>II – elaborar e encaminhar aos órgãos de</p>	<p>Art. 9º O Ouvidor deve:</p> <p>I – propor aos órgãos de administração da instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das <del>reclamações</del><u>demandas</u> recebidas; e</p> <p>II – elaborar e encaminhar aos órgãos de</p>	

**Comentários BM&FBOVESPA**  
**ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12**

<p>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.</p> <p>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 <b>caput</b> pode ser incluído, como capítulo apartado, no relatório semestralmente elaborado pelo diretor estatutário responsável pela supervisão dos procedimentos e controles internos da instituição.</p>	<p>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.</p> <p>Parágrafo único. Nos casos das Ouvidorias instituídas pelas instituições de que trata o inciso I do art. <del>2º</del><sup>1º</sup>, o relatório de que trata o inciso II do <b>caput</b> pode ser incluído, como capítulo apartado, no relatório semestralmente elaborado pelo diretor estatutário responsável pela supervisão dos procedimentos e controles internos da instituição.</p>	
--	--	--

**Formatado:** Tabulações: Não em 7,5 cm + 15 cm

**CAPÍTULO III – A ATUAÇÃO DA CVM NO ATENDIMENTO AO INVESTIDOR**

<p>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.</p>	<p>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 <del>participante do mercado</del><u>qualquer das instituições de que trata o art. 1º no mercado de valores mobiliários</u> à</p>	<p>Sugere-se a alteração da expressão “<i>atendimento</i>” por “<i>resposta à demandas</i>”, de forma a eliminar dúvidas.</p> <p>Adicionalmente, o § 3º pode gerar um incentivo para que o investidor procure diretamente a CVM para o atendimento de demandas, sem antes endereçá-la à CVM. Dessa forma, sugere-se que a instauração de procedimento administrativo seja a exceção, e não a regra geral.</p>
---	--	---

<p>§ 1º Nos casos previstos no <b>caput</b>, 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.</p> <p>§ 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.</p> <p>§ 3º Nos casos de que trata o <b>caput</b>, a SOI pode não instaurar processo administrativo, caso entenda que a demanda foi adequadamente respondida pela Ouvidoria.</p>	<p>Ouvidoria da instituição, para a adoção das providências previstas no art. <del>1º</del><sup>2º</sup>.</p> <p>§ 1º Nos casos previstos no <b>caput</b>, <del>o atendimento efetuado</del> <u>a resposta apresentada</u> pela Ouvidoria e as <u>eventuais</u> providências e soluções adotadas devem ser reportadas à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 <u>(quinze)</u> dias, contados de seu recebimento.</p> <p>§ 2º Em caso de justificada impossibilidade de <del>atendimento da</del> <u>resposta à</u> demanda no prazo máximo de que trata o § 1º, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar à CVM <del>as providências já adotadas,</del> as razões <del>do atraso</del> <u>de tal impossibilidade, informando ainda as eventuais providências já adotadas</u> e o novo prazo para encaminhamento das <del>providências e soluções</del> <u>resposta</u>.</p> <p>§ 3º Nos casos de que trata o <b>caput</b>, a <u>CVM – SOI</u> pode <del>não</del> instaurar processo administrativo, caso entenda que a demanda <u>não</u> foi adequadamente respondida pela Ouvidoria.</p>	
---	--	--

**CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

--	--	--

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Art. 11. As instituições de que trata o art. <del>2º</del><sup>1º</sup> 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.</p> <p>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.</p>	
<p>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.</p>	<p>Art. 12. O Ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (<del>sessenta</del>) dias após o encerramento de cada semestre, na forma do Anexo 12 desta Instrução.</p>	<p>Sugere-se melhor definir a finalidade e o destinatário do relatório de que trata o art. 12.</p>

**CAPÍTULO V – MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS**

<p>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:</p> <p>I – os relatórios de que tratam o inciso II do art.</p>	<p>Art. 13. As instituições de que trata o art. <del>2º</del><sup>1º</sup> devem manter, pelo prazo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa da CVM, em caso de processo administrativo:</p> <p>I – os relatórios de que tratam o inciso II do art.</p>	
--	--	--

<p>9º e o art. 12, assim como toda a documentação que os respalda; e</p> <p>II – as informações referentes às demandas recebidas dos clientes e providências adotadas, a contar do protocolo da demanda.</p>	<p>9º e o art. 12, assim como toda a documentação que os respalda; e</p> <p>II – as informações referentes às demandas recebidas dos clientes e providências adotadas, a contar do protocolo da demanda.</p>	
--	--	--

## CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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 <u>de fundos de investimento</u> ficam equiparadas à Ouvidoria.</p> <p>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.</p>	<p>O art. 14, ao equiparar à Ouvidoria a diretoria de relações com investidores e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista, não explicita a extensão da equiparação, ou seja, exatamente quais obrigações da presente minuta de Instrução lhes seriam aplicáveis (por exemplo, a obrigação estabelecida no art. 3º). Por esse motivo, sugere-se melhor especificar o âmbito da equiparação.</p> <p>Entende-se que o conteúdo dos arts. 14 e 15, relativo à diretoria de relações com investidores, poderia ser mais bem tratado mediante a alteração da Instrução CVM nº 480/2009, especialmente seus respectivos arts. 44 e/ou 45.</p> <p>Adicionalmente, nem todos os administradores de carteira apresentam serviço de atendimento ao cotista, mas apenas os administradores de carteira administradores de fundos de investimento</p>
---	--	---

**Comentários BM&FBOVESPA**  
*ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12*

		(Instrução CVM nº 409/04, art. 65, XII).
<p>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.</p> <p>Parágrafo único. O disposto no <b>caput</b> aplica-se ao representante legal dos emissores estrangeiros.</p>	<p>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. <del>1º</del><sup>2º</sup>, parágrafo único, 5º e 7º, §§ 2º e 3º desta Instrução.</p> <p>Parágrafo único. O disposto no <b>caput</b> aplica-se ao representante legal dos emissores estrangeiros.</p>	<p>Ver comentários ao art. 14, especialmente com relação à sugestão de alteração da Instrução CVM nº 480/2009.</p>
<p>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, <b>caput</b> e 12 desta Instrução, quando a instituição não administrar, exclusivamente, recursos de investidores qualificados.</p>	<p>Art. 16. O diretor responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de carteiras de valores mobiliários <u>de fundos de investimento</u> deve adotar as providências cabíveis para a implementação do disposto nos arts. 1º, parágrafo único, 5º, 7º, §§ 2º e 3º, 9º, <b>caput</b> e 12 desta Instrução, quando a instituição não administrar, exclusivamente, recursos de investidores qualificados.</p>	<p>Nem todos os administradores de carteira apresentam serviço de atendimento ao cotista, mas apenas os administradores de carteira administradores de fundos de investimento (Instrução CVM nº 409/04, art. 65, XII).</p>
<p>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.</p>		

**Comentários BM&FBOVESPA**  
**ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12**

<p>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:</p> <p>“ANEXO 1  PARTICIPANTES  .....  XXX – prestador de serviço de custódia de valores mobiliários;  .....” (NR)</p> <p>“ANEXO 2  .....  XXX – INFORMAÇÕES CADASTRAIS RELATIVAS AO PRESTADOR DE SERVIÇO DE CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS”  .....” (NR)</p>		
<p>Art. 19. Esta Instrução entra em vigor em [1º de janeiro de 2013].</p>		

**ANEXO 12**

<p><b>ANEXO 12</b>  <i>Conteúdo do Relatório Semestral</i></p>	<p><b>ANEXO 12</b>  <i>Conteúdo do Relatório Semestral</i></p>	
--	--	--



<p>Art. 1º O relatório semestral de que trata o art. 12 da Instrução [●], de 2012, deve conter no mínimo:</p> <p>I – seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:</p> <p>a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;</p> <p>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;</p> <p>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:</p> <p>1. as propostas não acatadas e respectivas</p>	<p>Art. 1º O relatório semestral de que trata o art. 12 da Instrução [●], de 2012, deve conter no mínimo:</p> <p>I – seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:</p> <p>a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;</p> <p>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;</p> <p>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:</p> <p>1. as propostas não acatadas e respectivas</p>	
---	---	--

<p>justificativas;                  2. as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e                  3. as já implementadas;</p> <p>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.</p> <p>II – seção estatística, contendo as seguintes informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período:</p> <p>a) segmentadas por instituição, no caso previsto no § 2º do art. 4º, por pessoa natural e jurídica e por temas;</p> <p>b) qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e</p> <p>c) segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.</p>	<p>justificativas;                  2. as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e                  3. as já implementadas;</p> <p>d) informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das <del>reclamações</del> <u>demandas</u> registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não, nos termos do art. 1º, II, b), 1, deste Anexo.</p> <p>II – seção estatística, contendo as seguintes informações consolidadas das <del>reclamações</del> <u>demandas</u> registradas na Ouvidoria no período:</p> <p>a) segmentadas por instituição, no caso previsto no § 2º do art. 4º, por pessoa natural e jurídica e por temas;</p> <p>b) qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e</p> <p>c) segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.</p>	
---	---	--

**ANEXO 17**

<b>ANEXO 17</b>		
-----------------	--	--

**Comentários BM&FBOVESPA**  
**ao Edital de Audiência Pública CVM/SDM nº 03/12**

*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)