



RELATÓRIO DE ANÁLISE

**Audiência Pública SDM nº 03/2012 – Processo CVM nº 2010-3269**

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

**1. Introdução**

O presente relatório é resultado da Audiência Pública nº 03/2012, que recebeu comentários do público entre os dias 27 de junho e 27 de julho de 2012, e teve como objeto a minuta de instrução (“Minuta”) que dispõe sobre a instituição de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (“Ouvidoria”).

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

O mercado de valores mobiliários apresentou grande crescimento na última década em virtude de diversos fatores, como: (i) uma maior difusão e divulgação do mercado de capitais como alternativa de investimento no longo prazo; (ii) a disseminação de sistemas de **home-broker**; (iii) o forte movimento de ofertas públicas iniciais de ações; (iv) o aprimoramento das práticas de governança corporativa e o avanço do Novo Mercado; e (v) o aumento consistente no nível de atividade econômica e de renda nos últimos anos.

Tendo isso em vista, a CVM propôs a criação de mecanismos efetivos para o atendimento de investidores, de maneira a lhes prover soluções satisfatórias para suas



reclamações, dúvidas e consultas, bem como criar uma relação sólida e de longo prazo entre o público e o mercado de capitais.

Por fim, deve-se ter em mente que a proposta representa a extensão da atuação das Ouvidorias para o âmbito do mercado de valores mobiliários, visto que o Conselho Monetário Nacional (CMN) já implementou o objeto da Minuta em sua Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010.

Para melhor descrever e comentar as manifestações dos participantes, este relatório é dividido da seguinte forma: (i) introdução; (ii) participantes; (iii) comentários gerais; (iv) comentários à Minuta; e (v) proposta definitiva de instrução.

Este relatório foi elaborado pela Superintendência de Desenvolvimento de Mercado - SDM, com o objetivo de apresentar ao Colegiado da CVM as sugestões recebidas na Audiência Pública nº 03/2012. Seu conteúdo reflete a opinião e as interpretações de tal Superintendência e não necessariamente as da CVM. Este relatório não é aprovado pelo Colegiado ou por outras Superintendências da CVM.

## **2. Participantes**

- (i) Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - ANBIMA;
- (ii) Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (“ABRAREC”);
- (iii) Associação Brasileira de Bancos Internacionais (“ABBI”);
- (iv) Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (“ANCORD”);
- (v) Banco Bradesco S.A. (“Bradesco”);
- (vi) BM&FBovespa (“BM&FBovespa”);



- (vii) BM&FBovespa Supervisão de Mercados (“BSM”);
- (viii) Bruno Madalosso Caporalini (“Bruno Caporalini”); e
- (ix) HSBC Bank Brasil S/A Banco Múltiplo (“HSBC”).

### **3. Comentários gerais**

ABBI, ABRAREC e BSM manifestaram apoio à iniciativa e a consideraram relevante e oportuna, uma vez que ajuda a constituir uma relação sólida, transparente e segura entre os participantes do mercado e seus clientes e investidores, com a implementação de mecanismos capazes de propiciar um atendimento eficaz às reclamações, consultas e sugestões apresentadas.

O Bradesco observou que a norma contempla tanto aspectos regulatórios das Ouvidorias nas instituições, como também aspectos referentes ao processo administrativo da CVM, sugerindo, para tanto, a alocação deste último em norma própria a fim de evitar confusões.

A CVM entende que os aspectos que envolvem o seu atendimento ao investidor e o seu relacionamento com as Ouvidorias das instituições estão umbilicalmente associados ao tratamento que se dará às demandas e reclamações recebidas.

Na medida em que as Ouvidorias das instituições deem adequadas soluções às reclamações encaminhadas pela CVM, conforme prevê o § 3º do art. 10, diminuirão os casos de instauração de processos administrativos.

Dessa forma, a CVM entende que não cabe a edição de norma específica para tratar da matéria.

Portanto, a sugestão não foi acatada.



#### 4. Comentários à Minuta

##### 4.1 Art. 1º – Atribuições da Ouvidoria

###### 4.1.1 Art. 1º, caput – Escopo das atribuições da Ouvidoria

Bradesco, HSBC, ABRAREC, ANBIMA e Bruno Caporalini ressaltaram a importância da caracterização de segunda instância da atuação da Ouvidoria e suscitaram, de alguma forma, questões relacionadas às demandas a serem atendidas pela Ouvidoria ou ao escopo de sua atuação.

Levando em consideração o caráter de “segunda instância” atribuído à Ouvidoria pelo edital, além do presente entendimento estar em consonância com a referida Resolução CMN nº 3.849, de 2010, o Bradesco sugeriu que a Ouvidoria receba, analise, instrua e responda “*exclusivamente as demandas reclamatórias e denúncias*”.

Em linha, o HSBC frisou o caráter de última instância das Ouvidorias, temendo que elas percam sua efetividade ao receber “consultas, sugestões, críticas e elogios”. Ademais, propôs o caráter facultativo dos recebimentos de denúncias pela Ouvidoria, caso a instituição goze de outro meio eficaz de recebê-las.

Dessa forma, sugeriu a seguinte redação para o art. 1º, **caput**:

*“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/ou 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.”*

A ABRAREC sugeriu alterar a redação do art. 1º, substituindo “...comunicação e atendimento da instituição” por “... relacionamento com os clientes, preferencialmente o SAC”.

Bruno Caporalini ressaltou que o edital de audiência pública trata a Ouvidoria como sendo “um canal de atendimento de segunda instância”, mas não ficou claro se elas poderão acolher apenas demandas que já tenham passado pelos canais habituais de atendimento. Nesse sentido, sugeriu que a norma reflita mais claramente esta condição, a fim de evitar um funcionamento das Ouvidorias “*de forma similar a uma Central de Atendimento ou Serviço de Apoio, recebendo demandas não tratadas pelo atendimento habitual das instituições*”.

A ANBIMA, além de manifestar o mesmo entendimento do HSBC e Bradesco a respeito da previsão de acolhimento de “consultas, sugestões, críticas e elogios”, frisou a importância da inclusão do verbo “registrar” para fins de auxiliar na contagem de prazo e relatórios exigidos.

O objetivo da CVM não é o de transformar a Ouvidoria num segundo serviço de atendimento ao cliente (SAC).

A CVM acredita que a redação do **caput** do art. 1º é suficientemente clara a este respeito ao indicar que o recurso à Ouvidoria deve se dar quando de um atendimento insatisfatório pelos canais de atendimento habituais.

Exceções a esta regra seriam o encaminhamento de elogios, sugestões e críticas que, seja pela falta de um canal específico para seu recebimento e por não serem passíveis de uma resposta objetiva ao cliente, pode ter a Ouvidoria como canal primário para seu recebimento.



As críticas, sugestões e elogios servirão como subsídios para a atividade de acompanhamento e aprimoramento do atendimento prestado e da elaboração de relatórios de que tratam os arts. 9º e 12 e se coadunam com o papel indutor de medidas corretivas de procedimentos, próprio das Ouvidorias.

Quanto ao verbo “registrar” sugerido, o comentário foi considerado pertinente e está refletido na norma.

#### 4.1.2. Art. 1º, caput – Inclusão dos termos “acionistas e investidores”

A BM&FBovespa, “considerando a equiparação à Ouvidoria da diretoria de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários, por força do art. 14”, sugeriu a menção dos termos “acionista e investidores” além de clientes no art. 1º.

Além disso, expõe que o termo “outros canais de comunicação e atendimento” pode indicar que nem todos os canais estão subordinados à Ouvidoria. Dessa forma, sugeriu a seguinte redação ao art. 1º, **caput**:

*“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, acionistas e investidores, sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas ~~por outros~~ pelos canais de ~~comunicação e atendimento~~ habituais da instituição (demandas).”*

A inclusão dos termos “acionistas e investidores” após o termo “clientes” no **caput** do art. 1º poderia gerar confusão quanto à exigência de implementação de estruturas específicas de Ouvidoria para os emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e os administradores de fundos de investimento.



As estruturas de atendimento aos investidores e aos cotistas dos citados participantes já existem, na figura do diretor ou departamento de relações com investidores e do diretor ou departamento de atendimento aos cotistas. Tais figuras serão equiparadas à Ouvidoria tão somente para algumas das incumbências, conforme dispõe os arts 14 a 16 da instrução, e não necessitarão instituir componente próprio de Ouvidoria.

Com relação à sugestão de substituir “por outros canais de comunicação e atendimento” por “pelos canais de atendimento habituais da instituição”, a CVM entende que a nova redação deixa mais clara a intenção da Autarquia de se referir ao SAC e a outros canais habitualmente utilizados como primários de atendimento.

Dessa forma, a Minuta foi alterada para contemplar ambas as sugestões apresentadas.

#### **4.1.3 Art. 1º, parágrafo único, inciso I – Providências a serem adotadas**

A BM&FBovespa propôs que conste expressamente na norma que os “prazos estabelecidos” sejam referentes a esta instrução, de modo que a redação do art. 1º, parágrafo único, inciso I, *in fine*, conste “*nos prazos estabelecidos nesta instrução*”.

A expressão “prazos estabelecidos” mencionada remete também aos prazos máximos de atendimento a que se refere o inciso I do § 1º do art. 7º, os quais devem constar dos procedimentos padronizados, determinados pelas próprias instituições.

Tais prazos não poderão superar aqueles determinados pelo inciso I do § 2º do mesmo artigo, mas nada impede que sejam menores que aqueles determinados como limites pela instrução.

Assim sendo, o prazo a que se refere o art. 1º, parágrafo único, inciso I não está diretamente estabelecido na instrução, mas apenas o comando para que o mesmo conste dos procedimentos a serem disponibilizados.

Nesse sentido, a CVM não acatou a sugestão, de forma a não deixar dúvidas que tais prazos contemplam aqueles estabelecidos nos procedimentos internos adotados pela instituição, obedecidos os limites impostos pela instrução.



#### 4.1.4 Art. 1º, parágrafo único, incisos II e III – Providências a serem adotadas

A ABRAREC comentou que a Ouvidoria deve prezar também pelo aspecto preventivo por meio da análise coletiva das demandas, de forma que produza relatórios com o escopo de estabelecer a melhoria contínua da qualidade (MCQ), além de serem pautados em gestão de risco integrados (GRI), conforme determinam as regras do **Sarbanes-Oxley** (SOX) e o modelo de governança COSO.

Nesse sentido, sugeriu a seguinte redação aos incisos II e III do §1º, art. 1º:

*“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 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 ~~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~~ recomendará eventuais ressarcimentos de prejuízos ou a realização de acordos, de acordo com sua independência e autonomia, sobretudo pelas alçadas determinadas pelas instituições.”*

<p>A CVM concorda que a Ouvidoria tem também como missão atuar de forma propositiva e preventiva, identificando focos de ineficiências dentro da estrutura de atendimento das instituições e propondo ações corretivas baseadas na análise do conjunto de</p>
---



demandas recebidas. Não obstante, a redação do inciso II do parágrafo único do art. 1º já dispõe efetivamente nessa direção.

A CVM não considera conveniente a alteração sugerida ao inciso III, que trata da atuação mediadora da Ouvidoria, na medida em que a redação da Minuta atende fundamentalmente ao propósito de dotar o Ouvidor de poderes para atuar na mediação e determinar eventuais ressarcimentos dentro de limites pré-estabelecidos.

Portanto, a redação original foi mantida.

Já a BM&FBovespa propôs a exclusão do inciso III, por entender que um mediador deve atuar com independência, não podendo ser, portanto, integrante da estrutura organizacional de uma das partes em conflito.

Além disso, evidencia que sua sugestão tem respaldo na Resolução do CMN nº 3.849, de 2010, a qual não prevê tal disposição em seu art. 2º, que trata das atribuições da Ouvidoria.

A mediação de conflitos está presente na Resolução CMN nº 3.849, de 2010, já no seu art. 1º, que dispõe o seguinte:

*“Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas físicas ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação própria devem instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.”*(grifo nosso)

A mediação é novamente abordada no art. 6º da Resolução CMN nº 3.849, de 2010, que trata do conteúdo do exame de certificação lá existente.

A CVM entende que a atuação da Ouvidoria, sobretudo no que concerne a reclamações ou pleitos contra a instituição, se aproximaria a de um representante do cliente, investidor ou acionista reclamante dentro da estrutura da organização. Sob esta ótica, tal



atuação seria, de fato, otimizada tanto maior for a independência de sua atuação.

Naquilo que concerne especificamente à atuação mediadora da Ouvidoria e ao estabelecimento de valores para o eventual ressarcimento de prejuízos sofridos, o que se pretende é oferecer uma instância rápida e “próxima” ao foco do problema para o atendimento do pleito.

Evidentemente, o reclamante que não estiver satisfeito com a atuação da Ouvidoria, e especificamente com a sua atuação como mediadora de conflitos, poderá recorrer a instâncias externas (mecanismo de ressarcimento da bolsa, CVM, poder judiciário), na defesa de seus interesses.

A CVM entende que a simples supressão da possibilidade de mediação por meio da Ouvidoria afastaria um importante mecanismo por intermédio do qual o atendimento ao cliente poderia ser satisfeito de forma mais célere.

Portanto, a sugestão não foi acatada.

#### **4.2 Art. 2º - Alteração da ordem dos arts. 1º e 2º**

A BM&FBovespa sugeriu alteração de ordem entre o art. 2º e 1º, “*uma vez que a definição do serviço de ouvidoria faz referência às instituições obrigadas a instituí-lo*”.

A sugestão não foi acatada. O art. 1º trata da definição e escopo geral de atuação da Ouvidoria, sendo desejável que conste dos primeiros dispositivos da norma, em linha com o padrão recentemente adotado em outros normativos editados pela CVM.

##### **4.2.1 Art. 2º, incisos – Destinatários da norma**

Em relação aos incisos III e IV, a BSM, por considerar “*que as atividades destes prestadores de serviços são bem restritas e os principais contratantes são os emissores*”, propôs esclarecer, do ponto de vista da supervisão e **enforcement**, “*em que situações estes*



*prestadores de serviços devem se interpor junto aos investidores para o exercício da função de Ouvidoria, e no que isto contempla ou desobriga os emissores”.*

As entidades com relação mais direta com os investidores no âmbito do mercado de valores mobiliários foram elencadas no rol de participantes do art. 2º.

Nesse sentido, as entidades administradoras de mercados organizados e as entidades de compensação e liquidação, com as quais os investidores não possuem relacionamento direto, senão por meio de outros intermediários como as corretoras e prestadores de serviço de custódia, foram excluídos da lista, a não ser que atuem também como algum dos participantes enquadrados nos incisos I a IV do art. 2º<sup>1</sup>.

Foram ainda eximidos da instituição da Ouvidoria aquelas entidades que só possuam investidores qualificados ou empregados como clientes.

Nota-se que a maioria, senão a totalidade dos participantes registrados junto à CVM como agentes emissores de certificado e como prestadores de serviços de ações escriturais, já possui serviço de Ouvidoria em funcionamento por conta das obrigações impostas pela Resolução do CMN ou é também registrada junto à CVM como prestadores de outros serviços alcançados pelo art. 2º.

Adicionalmente, é importante frisar que o investidor pode procurar tanto a ouvidoria das instituições de que tratam os incisos III e IV quanto o DRI dos emissores para encaminhamento de sua demanda. Contudo, deve ser coerente para procurar a instituição que foi demandada para solucionar a questão primariamente, isto é, a mesma instituição que recebeu a demanda no âmbito do seu canal primário de atendimento.

Entretanto, a atuação da Ouvidoria dos prestadores de serviço de ações escriturais e dos agentes emissores de certificados se circunscreverá às demandas mais diretamente relacionadas às suas atividades, sem prejuízo da necessidade de algum grau de interação entre tais Ouvidorias e os emissores que os tenham contratado.

---

<sup>1</sup> BM&FBovespa possui registro na CVM como prestador de serviços de ações escriturais, prestador de serviços de emissão de certificados e custódia de valores mobiliários (assim como a CETIP).



Considerando a Resolução CMN n° 3.849, de 2010, art. 1º, bem como o art. 4º, a BM&FBovespa entende que não resta claro quais seriam as instituições destinatárias da Minuta. Dessa forma, sugeriu a seguinte redação para o art. 2º:

*“Art.2 º Devem instituir Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (Ouvidoria):*

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

*II – os ~~prestadores de~~ custodiantes, assim entendidos as pessoas jurídicas devidamente autorizadas pela CVM para prestar os serviços de custódia de valores mobiliários, nos termos da regulamentação em vigor;*

*III – os agentes emissores de certificados cartulares, assim entendidas as instituições responsáveis pela emissão de certificados; e*

*IV – os ~~prestadores de serviços de ações escriturais~~ escrituradores, assim entendidos as pessoas jurídicas devidamente autorizadas pela CVM para prestar os serviços de escrituração de ativos, nos termos da regulamentação em vigor.”*

A nomenclatura adotada para os participantes relacionados nos incisos do art. 2º está em consonância com a adotada nas Instruções CVM n°s 89, de 8 de novembro de 1988, e 505, de 27 de setembro de 2011.

#### **4.2.2 Art. 2º, §2º - Ouvidorias relacionadas aos agentes autônomos**



O Bradesco sugeriu esclarecer se seria uma Ouvidoria distinta – específica para os agentes autônomos – ou se poderia ser a mesma Ouvidoria do conglomerado financeiro que a instituição integrante do sistema de distribuição faça parte.

A CVM entende que uma única Ouvidoria do grupo econômico deve atender às demandas que envolvam as distintas empresas do conglomerado, abrangendo ainda a atuação dos agentes autônomos por elas contratados. Esta seria, inclusive, a única solução coerente com a natureza da função exercida pelos agentes autônomos de investimento.

#### **4.2.3 Art. 2º, §3º - Informações e ampla divulgação**

Com escopo de esclarecer a expressão “*ampla divulgação*”, de acordo com o que está previsto no art. 1º, III, da Resolução CMN nº 3.849, de 2010, a BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao §3º, art. 2º:

*“§ 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, bem como dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, assim entendida como:~~*

*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*

*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.”*



Uma descrição da divulgação que traga maior concretude ao comando presente na norma foi considerada pertinente e está refletida na norma.

#### **4.2.4 Art. 2º, §4º, inciso I – Exceções à instituição da atividade de Ouvidoria**

A ABBI entende que, tanto as pessoas naturais que sejam funcionárias – conforme definido no artigo 1º, inciso I, da Instrução CVM nº 505, de 2011 –, como as demais pessoas vinculadas às instituições e grupos econômicos, não necessitariam de um canal de atendimento nos termos da Minuta, visto a existência de um relacionamento decorrente de vínculo formal. Dessa forma, sugeriu a seguinte redação para o art. 2º, §4º (atual § 5º), inciso I:

*“I – não possuam clientes pessoa naturais, exceto funcionários e demais pessoas vinculadas à instituição ou ao seu grupo econômico, nos termos da regulamentação em vigor;”*

O comentário foi considerado pertinente e a redação foi alterada para contemplar a sugestão do participante.

#### **4.2.5 Inclusão do inciso III no art. 2º, §4º – Exceções à instituição da atividade de Ouvidoria**

A fim de ampliar o rol de exceções, a ABBI sugeriu a inclusão do art. 2º, §4º, inciso III:

*“III – possuam exclusivamente clientes considerados investidores qualificados, conforme definidos no art. 109 da Instrução CVM nº 409, de 18 de agosto de 2004, conforme alterada.”*



Nos termos do comentário ao item 4.2.1, em que se ressaltou a preocupação de abarcar aquelas instituições que se relacionem de fato com clientes que necessitam de uma tutela adicional, a CVM entendeu pertinente a exceção proposta e incluiu novo inciso III ao §4º do art. 2º.

### **4.3 Capítulo II – A Ouvidoria**

A BSM entendeu que para garantir os objetivos da Minuta deve-se exigir do ouvidor a independência e a perenidade, “*esta última fortalecida pelo estabelecimento de um mandato*”, de modo a almejar transparência, independência, imparcialidade e isenção, para a efetiva mediação de conflitos.

O art. 3º da Resolução CMN nº 3.849, de 2010, prevê que o estatuto ou o contrato social das instituições alcançadas pela Resolução deve conter, de forma expressa, o tempo de duração do mandato do Ouvidor e o compromisso expresso da instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência e imparcialidade.

Na medida em que, como já dito, a grande maioria dos participantes alcançados pelo art. 2º devem fazer uso das estruturas de Ouvidoria já existentes para seguir a citada resolução, infere-se que as Ouvidorias de tais entidades não de estar aderentes a estas cláusulas.

Dessa forma, a CVM decidiu não obrigar a instituição de um mandato. Ademais, essa previsão não foi contemplada na minuta levada à audiência pública e, portanto, não foi acatada.

#### **4.3.1 Art. 3º - O Ouvidor**

A BM&FBovespa, considerando que a Minuta não especifica o tipo de vínculo exigido ao Ouvidor, bem como nenhum dispositivo de incompatibilidade da função, como feito no art.



4º, §1º, I e III da Resolução CMN nº 3.849, de 2010, sugeriu a inclusão do seguinte parágrafo único na Minuta:

*“Parágrafo único. O Ouvidor poderá desempenhar outras funções na instituição.”*

A CVM entende que, se tal acumulação não está expressamente vedada na Minuta, não é necessário inserir na norma um dispositivo que permita o desempenho de outras funções pelo Ouvidor. Logo, a sugestão não foi acatada.

#### **4.4 Art. 4º, caput - Atendimento**

A BM&FBovespa, visando à compatibilização do art. 4º com o disposto na Resolução CMN nº 3.849, de 2010, respectivamente o art. 1º, §12, e o art. 3º, §2º, sugeriu a seguinte redação ao **caput** do art. 4º:

*“Art. 4º A obrigação prevista no inciso I do art. 2º1º pode ser atendida diretamente, por meio de componente organizacional próprio, ou por meio de convênio firmado com associação de classe a que as instituições sejam afiliadas, ou entidade administradora de mercados organizados de valores mobiliários.”*

A CVM entende que o papel das entidades administradoras de mercados organizados é, hoje, distinto daquele que tais entidades tinham quando da elaboração original do regime de Ouvidoria.

A Ouvidoria deve estar mais diretamente ligada aos prestadores de serviços, não se confundindo com as atividades de administração de mercados organizados e de autorregulação.

Dessa forma, a sugestão não foi acatada.



#### **4.4.1 Art. 4º, §2º - Componente organizacional único de Ouvidoria**

A BSM concordou com a legítima intenção da CVM em não onerar demasiadamente os participantes do mercado ao possibilitar a utilização de estruturas já em funcionamento.

A ABRAREC enfatizou que *“não é salutar manter sistema coletivo 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”*.

Ademais, frisou que essa sugestão coaduna-se com a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), uma vez que propiciaria a aferição de eventual prática infratora e a determinação de sanções.

A CVM entende que tais controles individuais nos casos de adoção de Ouvidoria única em integrantes de um grupo econômico são necessários e tal disposição já está refletida no próprio conteúdo do relatório semestral de que trata o anexo 12, em que se exigem informações segmentadas por instituição, no caso previsto no § 2º do art. 4º.

Desta forma, a alteração da redação não é necessária.

#### **4.5 Art. 5º – Regras de conduta**

##### **4.5.1 Art. 5º, inciso I – Princípios norteadores da conduta**

A ABRAREC sugeriu a seguinte redação ao inciso I, do art. 5º:

*“I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé, ética profissional, autonomia e independência.”*



A inclusão da expressão “autonomia e independência” no presente artigo, que se aplica também aos DRIs e Diretores responsáveis por atendimento aos cotistas, não se coaduna com a não exigência de estruturas de Ouvidoria, uma vez que esses profissionais não são independentes e autônomos nos mesmos termos que os ouvidores a devem ser.

Tais participantes já possuem estruturas formais e diretores designados responsáveis pelo atendimento aos investidores e a Autarquia entendeu por bem exigir que essas estruturas e seus diretores responsáveis assumissem determinados aspectos da atuação exigida dos Ouvidores e das Ouvidorias, conforme dispõe os arts. 14 a 16.

Ademais cabe ressaltar que a independência é contemplada pela Resolução CMN nº 3.849, de 2010, em seu art. 3º, III, a):

Dessa forma, a grande maioria das entidades listadas no art. 2º, e que certamente farão uso de suas estruturas de Ouvidorias já existentes, já estão abarcadas pelo comando de independência a elas determinado pela citada Resolução.

A BM&FBovespa sugeriu a alteração do termo “ética profissional” para somente “ética”, uma vez que não existe profissão regulamentada de ouvidor.

A expressão utilizada é a mesma que consta das Instruções CVM nº 497, de 3 de junho de 2011, e 505, de 2011, em que se exige “ética profissional”, respectivamente, dos agentes autônomos de investimento e dos diretores estatutários responsáveis pela supervisão dos procedimentos e controles internos pelo cumprimento das normas estabelecidas nesta última instrução.

Desse modo, a sugestão não foi acatada.

#### **4.5.2 Art. 5º, inciso II – Apresentação das demandas**



A BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao inciso II do art. 5º, a fim de explicitar a competência da Ouvidoria de exigir informações mínimas para identificação, compreensão e análise da demanda:

*“II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas ~~para que permitam a~~ identificação, compreensão e análise da demanda e, bem como a identificação de seu autor;”*

A identificação da demanda prevista na Minuta já contempla as informações estritamente necessárias para o entendimento e correspondente análise por parte da instituição da demanda apresentada.

A alteração de redação conforme pretendida pelo participante pode ensejar uma interpretação por parte das instituições no sentido de exigir eventuais informações ou detalhes dos autores das demandas, que dificultem seu acesso à Ouvidoria.

Assim, a sugestão não foi acatada.

#### **4.5.3 Art. 5º, inciso IV – Uniformização dos procedimentos**

A BM&FBovespa sugeriu a substituição do termo “requerimentos” por “demandas”, a fim de padronizar a instrução.

A redação sugerida é pertinente e está refletida na norma.

#### **4.5.4 Inclusão de novo §2º ao art. 5º – Atendimento telefônico gratuito**

Com o intuito de ampliar o acesso à Ouvidoria, além de estar em consonância com o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 – Decreto do SAC –, a ABRAREC sugeriu a



previsão de um atendimento telefônico gratuito com a inclusão de novo §2º ao art. 5º, com a consequente renumeração dos demais dispositivos:

*“§ 2º Todas as demandas ingressarão na Ouvidoria através de sistema gratuito de contato, ou seja, 0800 preferencialmente, estando de acordo com os princípios estabelecidos pelo Decreto 6523, conhecida como Decreto SAC;”*

A exigência de gratuidade do atendimento telefônico pode gerar custos excessivos para algumas instituições de menor porte, em especial os emissores de valores mobiliários e os administradores de fundos de investimento, que não estão abarcados pela Resolução do CMN nº 3.849, de 2010, que contempla a sugestão do participante em seu texto (art. 1º, § 2º, III).

Dessa forma, a sugestão não foi acatada.

#### **4.5.5 Art. 5º, §2º, inciso II – Demanda de competência de terceiros**

A fim de estabelecer uma segurança maior ao cliente por meio de um sistema de registro, a ABRAREC sugeriu a seguinte redação ao inciso II, §2º, art. 5º:

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

*“II – Se identificada a instituição correta, registrar em seus sistemas a consulta do cliente e instruir quanto ao tratamento pelo correto fornecedor;”*

O registro das demandas recebidas já foi inserido na redação do art. 1º. O presente §2º não tem como foco tratar do registro das demandas dirigidas à Ouvidoria da instituição, mas sim o de determinar a correta orientação do cliente.

#### **4.6 Art. 6º – Recursos para cumprimento da instrução**



A ABRAREC sugeriu alterar a redação do art. 6º, substituindo a palavra “tempestiva” por “efetiva”.

A BM&FBovespa, visando garantir uma maior eficiência da Ouvidoria, além de alinhar a Minuta com o art. 3º, III, “b”, da Resolução CMN nº 3.849, de 2010, sugeriu a seguinte redação ao **caput** do art. 6º:

*“Art. 6º As instituições de que trata o art. 2º devem assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários e acesso às informações pertinentes para a resposta adequada às demandas, com total apoio administrativo, que lhe permitam cumprir, de forma tempestiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nesta instrução e nas regras internas da instituição.”*

Ambas as sugestões foram aceitas e consolidadas na nova redação dada ao art. 6º.

#### **4.7 Art. 7º – Procedimentos padronizados**

##### **4.7.1 Art. 7º, §1º, inciso I – Prazo máximo de atendimento**

A BM&FBovespa sugeriu a alteração do termo “atendimento” por “respostas a demandas apresentadas”, de forma a eliminar eventuais dúvidas.

A redação da Minuta não parece suscitar dúvidas e tem o mesmo propósito da redação sugerida.

Logo, a sugestão não foi acatada.

##### **4.7.2 Art. 7º, §1º, inciso V – Casos de prioridade no atendimento**



A ANBIMA solicita a supressão do inciso V, §1º, do art. 7º, uma vez que “*o canal de comunicação entre cliente e Ouvidoria se dá através de meios em que não é possível a verificação do caráter prioritário de quem busca o atendimento*”.

Em algumas situações tais prioridades podem ser aplicáveis, como no caso de atendimento presencial, facultado pelo parágrafo único do art. 8º, em que se priorizaria o atendimento a idosos e deficientes físicos, nos termos de legislação aplicável.

Já na fase de análise da demanda recebida, podem-se estabelecer prioridades relacionadas a temas, conforme a gravidade da reclamação, urgência ou prejuízo a ser sanado.

Nesse sentido, a sugestão não foi acatada.

#### **4.7.3 Inclusão de novo inciso VI ao Art. 7º – Proposta ABRAREC**

A ABRAREC propôs a inclusão de novo inciso VI ao art. 7º, nos seguintes termos:

“VI – a orientação ao consumidor sobre a função e razão de existência da Ouvidoria, assim como seus meios de acesso;”

Os meios de acesso já estão contemplados no inciso IV e a CVM achou desnecessária uma nova menção.

Quanto à divulgação da existência e o papel desempenhado pela Ouvidoria, o § 3º do art. 2º já cumpre, de certa forma, o papel pretendido na sugestão do participante. A aceitação da proposta apresentada pela ANBIMA àquele dispositivo amplifica o alcance da divulgação pretendida.

Não obstante, de forma a deixar consignada a função e razão de existência da Ouvidoria nos procedimentos padronizados, que é um documento a que os interessados poderão acessar no endereço das instituições na rede mundial de computadores, a CVM entendeu pertinente a



inserção desse novo inciso no art. 7º, determinando que deles conste a definição e abrangência da Ouvidoria, nos termos do art. 1º e parágrafo único da instrução.

#### **4.7.4 Art. 7º, §2º, inciso I – Prazo de atendimento**

A ANBIMA sugeriu que a data de início da contagem do prazo esteja expressa na instrução para fins de esclarecimento, propondo, para tanto, a seguinte redação para o inciso I, §2º, do art. 7º:

*“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”*

A redação sugerida é pertinente e está refletida na norma.

A ABRAREC sugeriu a alteração do prazo máximo para 10 (dez) dias. A BM&FBovespa, por sua vez, sugeriu a seguinte redação para o dispositivo em tela:

*“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~~ exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, quando não devem ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias; e”*

O prazo de 15 dias está alinhado com aquele existente na Resolução CMN nº 3.849, de 2010 e, portanto, a sugestão da ABRAREC não foi aceita.



A sugestão da BM&FBovespa é pertinente e está refletida na norma.

#### **4.7.5 Art. 7º, §3º – Justificada impossibilidade de atendimento da demanda**

A ABRAREC propôs que conste expressamente a impossibilidade de prorrogação do prazo extra, de modo que a redação do §3º, art. 7º, passaria a vigorar da seguinte maneira:

*“§ 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 e não poderá ser prorrogado.”*

A redação do § 3º deixa clara a possibilidade de prorrogação tão somente do prazo previsto nos procedimentos padronizados, os quais poderão ser iguais ou inferiores aos determinados no inciso I do § 2º.

Uma vez justificadamente prorrogado, o novo prazo para resposta final não é prorrogável. Dessa forma, a CVM entende desnecessária a mudança de redação.

A BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao §3º, art. 7º:

*“§ 3º Em caso de justificada impossibilidade de ~~atendimento da~~ resposta à 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~~ de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior ~~ao prazo de que trata o inciso I do § 2º a~~ 60 (sessenta) dias a contar da data da comunicação prevista neste parágrafo.”*



A expressão “as razões do “atraso”, na medida em que o prazo pode ser justificadamente prorrogado, poderia dar uma conotação indevida a um eventual não cumprimento do prazo previsto e, nesse sentido, foi substituída por “as razões de tal impossibilidade” no § 3º do art. 7º, conforme sugestão do participante.

O novo prazo proposto de 60 (sessenta) dias após a prorrogação é demasiado e pode trazer prejuízos ao investidor. Dessa forma, essa sugestão não foi acatada.

#### **4.7.6 Art. 7º, §4º – Reclamação à CVM sobre a Ouvidoria**

A BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao §4º do art. 7º, com escopo de ampliar as hipóteses de reclamação à CVM sobre a Ouvidoria:

*“§ 4 No caso de descumprimento do disposto no § 3º, bem como na hipótese de resposta insatisfatória à demanda, o investidor pode apresentar reclamação ~~junto~~ à CVM, sobre a atuação da Ouvidoria.”*

O investidor pode, a qualquer tempo, mesmo que não recorra ao SAC ou à Ouvidoria da instituição, apresentar reclamação ou consultas junto à CVM que disponham sobre a atuação do participante do mercado em tela, ou de sua Ouvidoria.

É justamente por isso que a CVM prevê, no art. 10, o encaminhamento de consultas e reclamações por ela recebidas para a Ouvidoria da instituição, de forma a permitir o atendimento da demanda daqueles investidores que trazem seus pleitos diretamente à CVM.

Em função disso, a CVM entendeu por bem não acatar a alteração sugerida e excluir o § 4º, na medida em que a prerrogativa ao investidor nele contida se insere num rol maior de demandas e reclamações que podem, a qualquer tempo, serem apresentadas à CVM.

#### **4.7.7 Art. 7º, §5º – Disponibilização dos procedimentos na rede mundial de computadores**



A ANBIMA solicita 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*”.

Os procedimentos aplicáveis aos investidores de determinada instituição que faça uso de Ouvidoria conjunta pertencente a outra empresa do mesmo grupo econômico devem necessariamente estar acessíveis a partir de sua página na rede mundial de computadores, de forma a permitir uma fácil consulta por parte dos usuários de tais serviços, que precisam ser informados da existência da Ouvidoria e dos meios para acessá-la.

A disponibilização de tais procedimentos pode se dar tanto no caso de reprodução das informações diretamente em seu endereço eletrônico como no caso de inserção de um **link**, em local de fácil acesso e compreensão, para o endereço eletrônico da outra empresa do mesmo grupo em que constem tais procedimentos.

#### **4.8 Art. 8º – Canais de Atendimento ao Cliente**

##### **4.8.1 Art. 8º, caput – Canais de Atendimento ao Cliente**

A BM&FBovespa sugeriu a alteração da expressão “canais de atendimento” pela equivalente “canais de comunicação”, por ser mais precisa e ser uniforme em relação ao art. 7º, IV.

De fato, o art. 7º, IV trata das formas de acesso do cliente à Ouvidoria como “canais de comunicação” enquanto o art. 8º, caput, as chama de “canais de atendimento”.

A CVM entende que a uniformização da nomenclatura é desejável, mas optou por adotar a segunda forma de redação (“canais de atendimento”) em ambos os artigos. A razão dessa escolha decorre do fato de que a Resolução CMN nº 3.849, de 2010, utiliza a expressão



“canais de comunicação” como sendo aqueles por meio dos quais as instituições difundem usualmente seus produtos e serviços, e não como aqueles por intermédio dos quais os investidores poderão ser atendidos pela Ouvidoria.

Assim, para evitar confusão entre a terminologia adotada na resolução e aquela adotada na instrução, a CVM entendeu cabível a alteração da redação do art. 7º, IV para “canais de atendimento”.

#### **4.8.2 Art. 8º, inciso III – Formulário eletrônico na rede mundial de computadores**

A ABBI sugeriu a exclusão do inciso III, do art. 8º, por entender que a correspondência eletrônica presente no inciso II já satisfaria tal requisito. Em caráter alternativo, caso não seja acolhido o pedido acima, que seja facultado ao destinatário da instrução a possibilidade de escolha entre a disponibilização de correspondência ou o formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores.

A BM&FBovespa sugeriu a alteração da expressão “*formulário eletrônico padronizado*” por “*acesso eletrônico*”, por entender que haverá uma compatibilização com os incisos I e II do mesmo artigo.

Já a ANBIMA propôs a inclusão de duas alíneas no inciso III e exclusão parcial do inciso II, de forma a estabelecer uma faculdade ao destinatário da instrução quanto ao meio eletrônico a ser utilizado:

“II – correspondência física; e

III – meio eletrônico, através de:

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

b) correspondência eletrônica.”



A CVM reconhece que, não obstante entender que ambas as formas de comunicação entre os investidores e o serviço de Ouvidoria são desejáveis e importantes, a exigência de desenvolvimento de formulários padronizados para instituições em que o volume de demandas sejam ínfimos pode se mostrar desproporcional.

Por outro lado, uma instituição que recebe uma grande quantidade de demandas pode achar mais adequada a utilização única do formulário padronizado, que facilita o manuseio e o controle das demandas recebidas.

Nesse sentido, a CVM decidiu acatar a possibilidade de utilização de formulário eletrônico diretamente a partir do endereço eletrônico da instituição ou a disponibilização de endereço para envio de correio eletrônico, sem prejuízo de utilização de ambas as formas.

#### **4.9 Inclusão de novo art. 10 – Certificação**

A ABRAREC propôs a inclusão de novo art. 10, na Seção III, com a consequente renumeração dos demais dispositivos normativos:

“Art. 10 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.”

A exigência de certificação já existe na Resolução CMN nº 3.849, de 2010, em seu art. 6º.

Na prática, grande parte dos Ouvidores a serem indicados perante a CVM, consoante estabelecido no art. 3º, já exercem tal função em face das exigências presentes na citada resolução.



Da mesma forma, a maioria das Ouvidorias que responderão às demandas relativas ao mercado de valores mobiliários no âmbito das entidades citadas no art. 2º já possuem estrutura montada e estão em funcionamento para o atendimento ao disposto na resolução supracitada. De forma que a imposição de certificação na instrução traria poucos efeitos práticos ao cenário existente, e a sugestão não foi acatada.

#### **4.10 Art. 10 – Atuação da CVM no atendimento ao investidor**

A ANCORD, por considerar que as Ouvidorias devem anteceder o atendimento das entidades reguladoras e autorreguladoras para criar um “*hábito no cliente/investidor de acionar inicialmente a Ouvidoria da instituição que lhe presta serviço*” e a fim de não sobrecarregar as entidades referidas, sugeriu nova redação para o art. 10 e seus respectivos parágrafos:

“Art. 10. O investidor deverá, em primeira instância, estabelecer contato com a Ouvidoria da Instituição para a adoção das providências previstas no art. 1º, que terá o prazo estabelecido no inciso I do § 2º do art. 7º para solucionar a demanda.

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

§ 2º Na hipótese da demanda não ser solucionada, o investidor poderá contatar o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, previsto em sua estrutura regimental, munido dos requerimentos de consulta ou reclamação protocolados junto a Ouvidoria da Instituição.



§ 3º Nos casos previstos no caput § 2º, 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.

§ 4º Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo que trata o § 1º 3º, 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.”

O Bradesco, em consonância com o disposto na Resolução CMN nº 3.849, de 2010, sugeriu “que seja criada a previsão de que o canal de recorrência às Ouvidorias figure como condição para o acesso ao Órgão Regulador”.

O investidor pode, a qualquer tempo, mesmo que não recorra ao SAC ou à Ouvidoria da instituição, apresentar reclamações ou consultas junto à CVM sobre a atuação do participante do mercado ou de sua Ouvidoria.

Não incumbe à CVM, em linha com o disposto no art. 5º, inciso III do Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009, se negar a recepcionar ou analisar quaisquer reclamações ou pleitos a ela encaminhados contra os participantes de mercado e, por isso, a CVM entende que não deve condicionar sua atuação a uma tentativa prévia de solução do investidor junto à instituição.

Não obstante, justamente por reconhecer a importância da atuação da Ouvidoria no atendimento dos pleitos, a CVM prevê o encaminhamento de consultas e reclamações por ela recebidas para a Ouvidoria da instituição, de forma a permitir o atendimento da demanda daqueles investidores que trazem seus pleitos diretamente à CVM.



A BM&FBovespa sugeriu alterar a redação ao **caput** do art. 10, substituindo a menção a “participante do mercado” por “qualquer das instituições de que trata o art. 1<sup>o</sup> no mercado de valores mobiliários”:

A remissão aos participantes listados no art. 2<sup>o</sup>, em substituição a participante do mercado, não contempla a diretoria de relações com investidores dos emissores e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de fundos de investimento, as quais foram equiparadas, no art. 14, à Ouvidoria.

Dessa forma, a sugestão não foi acatada.

#### **4.10.1 Art. 10, §1<sup>o</sup> - Prazo de resposta à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores**

A ANBIMA propôs ajuste na redação do §1<sup>o</sup>, do art. 10, a fim de esclarecer que o prazo de 15 (quinze) dias não se aplica aos fundos regulamentados pelo Decreto-Lei n<sup>o</sup> 157, conforme inciso I, §2<sup>o</sup> do art. 7<sup>o</sup>, que deve ser de 60 (sessenta) dias:

Na medida em que a Minuta reconheceu o maior tempo necessário para atendimento das demandas relativas a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei n<sup>o</sup> 157, é pertinente conferir o mesmo prazo para a resposta a ser dada pelas instituições quando o encaminhamento das demandas sobre a matéria for feito pela CVM.

A sugestão foi acatada e está refletida na norma.

A ABRAREC sugeriu a alteração do prazo máximo de 15 (quinze) dias para 10 (dez) dias, conforme já sugerido pela mesma no inciso I, do art. 7<sup>o</sup>.

---

<sup>2</sup> A BM&FBovespa remete às instituições de que trata o art. 1<sup>o</sup> por ter sugerido a inversão na ordem entre os arts. 1<sup>o</sup> e 2<sup>o</sup>



Ver comentário ao item 4.7.4. A sugestão não foi acatada.

A BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao §1º, art. 10:

*“§ 1º Nos casos previstos no **caput**, ~~o atendimento efetuado~~ a resposta apresentada pela Ouvidoria e as eventuais providências e soluções adotadas devem ser reportadas à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados de seu recebimento.”*

O termo “atendimento”, substituído na proposta acima por “resposta”, tem escopo mais amplo e pode incluir também a recepção da demanda e os eventuais contatos que antecedam a resposta propriamente dita.

O atendimento contempla ainda outras formas de satisfação ao pleito do investidor como a compensação por eventuais prejuízos. Assim, foi mantido o termo atendimento.

A inclusão do termo “eventuais” é desnecessária. O conceito do termo “providências” aqui é amplo e contempla a recepção, registro, análise ainda que em curso, encaminhamento interno, a melhoria de controles e procedimentos que inibam determinadas situações etc.

Foi inserido o termo “quinze” após o número, consoante art. 11, inciso II, alínea “f” da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

#### **4.10.2 Art. 10, §2º - Justificada impossibilidade de atendimento**

A BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao §2º do art. 10:

*“§ 2º Em caso de justificada impossibilidade de ~~atendimento da~~ resposta à 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 de tal*



*impossibilidade, informando ainda as eventuais providências já adotadas e o novo prazo para encaminhamento ~~das providências e soluções~~ da resposta.”*

A expressão “as razões do “atraso”, na medida em que o prazo pode ser justificadamente prorrogado, poderia dar uma conotação indevida a um eventual não cumprimento do prazo previsto e, nesse sentido, foi substituída por “as razões de tal impossibilidade” no § 2º do art. 10, conforme sugestão do participante.

Ver também o comentário ao item 4.10.1.

#### **4.10.3 Art. 10, §3º - Instauração de processo administrativo**

A ANBIMA solicita esclarecer “*as 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*”.

A BM&FBovespa sugeriu a seguinte redação ao §3º, do art. 10, com a finalidade de que a instauração do procedimento administrativo seja a exceção, e não a regra geral:

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

A instauração de processos administrativos pela CVM decorre de seu próprio poder-dever legal e sua atuação nessa seara é respaldada por normas próprias.

Ademais, pode ser pertinente, em algumas situações, a instauração de processo administrativo ainda que a Ouvidoria da instituição responda adequadamente ao consulente.

A CVM não pode se impor uma restrição para abertura de processo administrativo em função de eventual resposta satisfatória do serviço de Ouvidoria, na medida em que a



instauração do citado procedimento deve se pautar pela eventual suspeita de ocorrência de infrações de dispositivos presentes nas normas aplicáveis, bem como pelos princípios de proporcionalidade e razoabilidade que regem a atuação da CVM.

Portanto, os esclarecimentos pedidos pela ANBIMA estão fora do escopo dessa instrução enquanto a sugestão da BM&FBovespa não foi acatada.

#### **4.10.4 Art. 10, §4º - Inclusão de novo parágrafo ao art. 10**

Considerando o comentário feito pela ANBIMA no item referente ao inciso III do art. 8º, a associação sugeriu a inclusão de novo §4º no art. 10, a fim de haver compatibilização com a sugestão acima:

*“§ 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.”*

Em função da prerrogativa incorporada ao art. 8º, inciso III, em que se introduziu a alternatividade entre os meios eletrônicos para acesso à Ouvidoria (ver comentário referente ao item 4.8.2 desse relatório), a instituição poderá, eventualmente, disponibilizar tão somente formulários eletrônicos para recepção de demandas pela sua Ouvidoria.

Não obstante, a CVM já solicita a informação sobre endereço eletrônico no anexo 17, o qual será utilizado para comunicação entre a SOI e as instituições. Assim, ainda que a instituição não receba as demandas dos clientes por meio de correio eletrônico, deve preencher, dentre as informações constantes do anexo 17, o e-mail para recebimento de eventuais comunicações por parte da CVM.

Logo, a sugestão não foi acatada.

#### **4.11 Art. 12 – Relatório da Ouvidoria**



A BM&FBovespa sugeriu “*melhor definir a finalidade e o destinatário do relatório de que trata o art. 12*”.

O relatório de que trata o art. 12 poderá ser pedido e utilizado, a qualquer tempo, pela CVM, por ocasião de inspeções, análises, reclamações e consultas recebidas e deve estar à sua disposição nos termos do disposto no art. 13.

Tal relatório também poderá ser útil à própria Ouvidoria e à administração interna da instituição, subsidiando o relatório e as propostas de que tratam o art. 9º, norteando sua atuação e direcionando ações de aprimoramento nos procedimentos internos e no próprio atendimento por meio dos canais habituais de atendimento.

#### **4.12 Art. 14 – Diretoria de relações com investidores dos emissores e de relação com cotistas**

A BSM, por considerar que haveria uma incerteza do dispositivo quando contraposto com o art. 2º, evidencia que “*seria importante precisar se as entidades do art. 14 estão sujeitas a todas as obrigações estabelecidas pela presente norma, com ou sem a equiparação dos diretores*”.

A CVM, como já dito no item 4.3 desse relatório, tendo em mente o devido sopeso do impacto das exigências normativas editadas sobre seus jurisdicionados, optou por não exigir estruturas de Ouvidoria específicas dos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e dos administradores de fundos de investimento.

Tais participantes já possuem estruturas formais e diretores designados responsáveis pelo atendimento aos acionistas e investidores, quais sejam a diretoria de relações com investidores nos primeiros e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista nos últimos.

Dessa forma, a CVM entendeu por bem exigir que tais estruturas e seus diretores



responsáveis assumissem determinados aspectos da atuação exigida dos Ouvidores e das Ouvidorias, conforme dispõe os arts. 14 a 16.

Nesse sentido, as citadas diretorias foram equiparadas às Ouvidorias para fins do disposto no art. 10, de forma a permitir um relacionamento mais direto de tais estruturas com a SOI da CVM como será feito com as Ouvidorias dos participantes listados no art. 2º.

Também é exigido dos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e dos administradores de fundos de investimento que não administrem exclusivamente recursos de investidores qualificados a disponibilização dos comandos insculpidos nos arts. 6º (nova redação) e 8º, que respectivamente exigem que:

(i) as instituições assegurem que a Ouvidoria (nesses casos a diretoria citada dos emissores e dos administradores de carteira) disponha dos recursos necessários e acesso às informações pertinentes para a resposta adequada às demandas, com total apoio administrativo, que lhe permitam cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nesta instrução e nas regras internas da instituição; e

(ii) seja disponibilizado os mesmos canais de atendimento: telefônico; correspondência física e eletrônica; e formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores exigidos para as Ouvidorias.

Adicionalmente, os arts. 15 e 16 são claros ao determinar que os referidos diretores deverão adotar as providências cabíveis para a implementação do disposto nos seguintes dispositivos:

i) art. 1º, § 1º (sobre a atuação da Ouvidoria, que nesses casos, como já dito, será desempenhada pelas estruturas das diretorias existentes);

ii) art. 5º (que trata das regras de conduta);

iii) art. 7º, §§ 2º e 3º (que tratam dos prazos para atendimento das demandas recebidas);

e

iv) arts. 9º, **caput** e 12, (das propostas de aprimoramento de procedimentos e rotinas a serem apresentadas aos órgãos de administração e dos relatórios a serem produzidos, no caso



dos diretores responsáveis pelo serviço de atendimento aos cotistas dos administradores de fundos de investimento).

A BM&FBovespa sugeriu a especificação do termo “*administradores de carteiras de valores mobiliários de fundos de investimento*” ao invés de só “*administradores de carteiras de valores mobiliários*”, conforme consta no art. 14, *caput, in fine*, uma vez que somente os administradores de carteiras de fundos de investimento apresentam o mencionado serviço.

Ademais, a BM&FBovespa solicita esclarecer a extensão da comparação estabelecida no art. 14, ou seja, “*exatamente quais obrigações da presente minuta de instrução lhes seriam aplicáveis (por exemplo, a obrigação estabelecida no art. 3º)*”.

Não obstante, entende que o conteúdo do art. 14 e 15, relativo à diretoria de relações com investidores, poderia ser tratado através de alteração dos arts. 44 e/ou 45 da Instrução CVM nº 480, de 7 de dezembro de 2009.

Quanto ao comentário acerca da alteração da designação dos administradores de carteira de valores mobiliários de modo a deixar claro que o universo a ser atingido circunscrever-se-ia, tão somente, aos administradores de fundos de investimento, na medida em que somente os fundos possuem o mencionado serviço de atendimento ao cotista, a CVM entendeu pertinente e alterou a redação da instrução de modo a contemplar a proposta.

Sobre o alcance da equiparação presente no art. 14 suscitado pela BM&FBovespa cabe ver o primeiro comentário presente do item 4.12 deste relatório. No tocante à aplicabilidade do art. 3º, cabe dizer que se trata da designação de Ouvidor junto à CVM e não se aplica aos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e aos administradores de fundos de investimento.

Para esses participantes, a CVM entendeu que os diretores de relações com investidores e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista atuarão de forma assemelhada aos Ouvidores e responderão, nos termos do disposto na instrução, pelas obrigações cabíveis a cada instituição.



Quanto à transferência, para a Instrução CVM nº 480, de 2009, dos aspectos relacionados aos DRIs presentes nos arts. 14 e 15 desta instrução, entendemos que a matéria trata de aspectos umbilicalmente associados às atividades de Ouvidoria e devem, portanto, da mesma forma que os aspectos que se aplicam ao diretor responsável pelo serviço de atendimento ao cotista, ser tratado na presente instrução.

Observou-se, ademais, que nem no formulário cadastral dos fundos de investimentos e nem naquele referente aos administradores de carteira consta campo específico para o diretor responsável pelo serviço de atendimento ao cotista de que trata o art. 65 da Instrução CVM nº 409, de 18 de agosto de 2004.

O citado dispositivo, em seu inciso XII, determina que o administrador deve manter serviço de atendimento ao cotista, responsável pelo esclarecimento de dúvidas e pelo recebimento de reclamações, conforme definido no regulamento ou prospecto do fundo.

Na medida em que o diretor responsável pelo atendimento aos cotistas terá novas incumbências em face da presente instrução e considerando que nem sempre esse diretor será o diretor responsável perante à CVM pela administração do fundo, a CVM alterou a Minuta de forma a contemplar a inclusão de campo específico para o Diretor responsável pelo atendimento ao cotista no formulário cadastral dos fundos de investimentos.

#### **4.13. Art. 15 – Diretor de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários**

##### **4.13.1 Art. 15, parágrafo único – Representante legal dos emissores estrangeiros**

A ANBIMA propôs a seguinte redação ao parágrafo único do art. 15, a fim de esclarecer que o dispositivo está em consonância com a Instrução CVM nº 480, de 2009:

*“Parágrafo único. O disposto no **caput** aplica-se ao representante legal dos emissores estrangeiros, nos termos da Instrução CVM nº 480, de 2009, e alterações posteriores.”*



A remissão à regulamentação aplicável aos emissores de valores mobiliários é pertinente e está refletida na norma.

#### **4.14 Art. 19 – Entrada em vigor**

A ANBIMA sugeriu que a instrução entre em vigor 6 (seis) meses após a data de sua publicação, uma vez que há destinatários que não cumprem as regras do CMN e terão que instituir equipe e sistemas de controles.

Tendo em vista os prazos dos relatórios semestrais previstos nos arts. 9º e 12 e de forma a evitar que as instituições devam elaborar relatórios parciais referentes ao 1º semestre de 2013, a CVM entendeu pertinente que a instrução passe a vigorar a partir do dia 1º de julho de 2013.

#### **4.15 Anexo 12 – Conteúdo do relatório semestral**

##### **4.15.1 Anexo 12, art. 1º, inciso I, “d” – Critério utilizado pra qualificar procedência**

A ANBIMA sugeriu a seguinte redação ao art. 1º, inciso I, “d”, do Anexo 12, por não conseguir identificar o item 1, da alínea “b”, do inciso II, do art. 1º, do Anexo 12.

A redação sugerida é pertinente e está refletida na norma.

#### **5. Proposta definitiva de instrução**

A proposta definitiva de instrução, que incorpora as sugestões acatadas acima mencionadas, segue em anexo ao presente relatório.



**CVM** *Comissão de Valores Mobiliários*

Rio de Janeiro, 1º de novembro de 2012.

**FLAVIA MOUTA FERNANDES**

Superintendente de Desenvolvimento de Mercado