



[Relatório sobre a atividade de Ouvidoria
1º Semestre de 2021

Sumário

1.	IMPLANTAÇÃO DA ÁREA DE OUVIDORIA NA CM CAPITAL MARKETS.....	3
1.1	Missão da Área de Ouvidoria.....	3
1.2	Estrutura da Área de Ouvidoria.....	3
➤	Ouvidor - Sr. Rafael Flores De La Cruz.....	3
➤	Substituto do Ouvidor - Sr. Rafael Laurentis.....	3
1.3	Certificação do Ouvidor.....	3
1.4	Sistemas e canais de acesso.....	3
2.	RESULTADOS DO 1º SEMESTRE DE 2021.....	4
2.1	Soluções das Solicitações / Reclamações.....	4
2.2	Reclamações Procedentes.....	4
3.	PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	4
4.	CONCLUSÕES DOS TRABALHOS NO PERÍODO EM REFERÊNCIA.....	5




1. IMPLANTAÇÃO DA ÁREA DE OUVIDORIA NA CM CAPITAL MARKETS

1.1 Missão da Área de Ouvidoria

A CM Capital Markets iniciou em Novembro de 2007 a implementação da sua área/atividade de Ouvidoria.

E em observância ao disposto na Resolução n.º 4.860, de 23 de outubro de 2020 e demais normas do Banco Central do Brasil, Instrução CVM 529, de 1º de Novembro de 2012, segue relatório de conclusão sobre as atividades de Ouvidoria, no período de 01 de Janeiro de 2021 a 30 de Junho de 2021.

1.2 Estrutura da Área de Ouvidoria

A CM Capital Markets desenvolveu uma estrutura de ouvidoria compatível com o tamanho de suas atividades e quantidade de solicitações / reclamações vindas de seus clientes. Essa estrutura atende as empresas CM Capital Markets CCTVM Ltda, CM Capital Markets DTVM Ltda e CM Capital Markets Asset Management Ltda.

A Área de Ouvidoria é gerenciada pelos seguintes colaboradores:

- **Ouvidor** - Sr. Rafael Flores De La Cruz
- **Substituto do Ouvidor** - Sr. Rafael Laurentis
- **Diretor Responsável de Ouvidoria** - Sr. Mauro de Andrade

1.3 Certificação do Ouvidor

O Ouvidor da CM Capital Markets, Sr. Rafael Flores De La Cruz obteve a certificação em Abril de 2021 através da ANCORD (Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias). O Sr. Rafael Laurentis, substituto do Ouvidor Sr. Rafael Flores De La Cruz realizou o curso de Ouvidoria no mês de Novembro de 2015. O Sr. Mauro de Andrade, Diretor responsável de Ouvidoria obteve a certificação em Março de 2019.

1.4 Sistemas e canais de acesso

Os registros das ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria, tem sido feito em planilha onde todas as reclamações recebidas serão registradas e classificadas, facilitando o controle e apuração dos tratamentos realizados a cada reclamação.





Os meios de acesso disponíveis são:

 Informações no site: <https://www.cmcapital.com.br/>

 E-mail para o endereço: ouvidoria@cmcapital.com.br

 Serviço de discagem direta gratuita: 0800 770 1170

 Envio de correspondência para a sede da Instituição aos cuidados da área de Ouvidoria: Rua Gomes de Carvalho 1195/4º andar – Vila Olímpia. CEP 04547-004 / São Paulo - SP

2. RESULTADOS DO 1º SEMESTRE DE 2021

Durante o 1º semestre de 2021, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio e nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria.

No período em questão, a empresa recebeu contatos conforme abaixo:

- Pelo telefone 0800 770 1170: **130** ligações, sendo **01** reclamação procedente solucionada e **03** reclamações improcedentes, sendo o restante dúvidas gerais ou engano.
- Pelo E-mail (ouvidoria@cmcapital.com.br): **59** e-mails, sendo **04** reclamações procedentes solucionadas e **07** reclamações improcedentes, sendo o restante encaminhado para resolução em 1ª instância, sem gerar protocolo de Ouvidoria.
- Por correspondência: **0** (zero) correspondências.

2.1 Soluções das Solicitações / Reclamações

As reclamações referentes ao 1º Semestre de 2021 foram solucionadas dentro do prazo.

2.2 Reclamações Procedentes

CLIENTE	N. PROTOCOLO	RECLAMAÇÃO	CANAL	DEPTO RESPONSÁVEL
821471	191	RESGATE DE APLICAÇÃO	E-MAIL	E.PLUS
805103	195	OPERAÇÕES	E-MAIL	E.PLUS
718744	196	EMAILS AUTOMATICOS	E-MAIL	E.PLUS
715106	198	COBRANÇA DE MULTA	800	E.PLUS
796533	200	SUBSCRIÇÃO	E-MAIL	E.PLUS




3. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

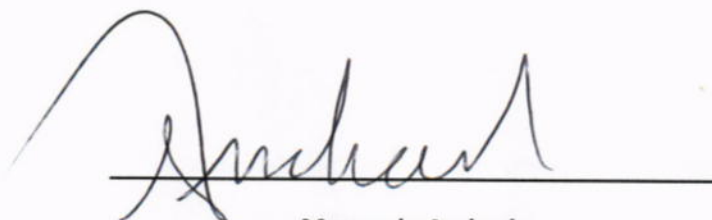
As proposições de melhorias realizadas neste semestre estão totalmente voltadas sob o ponto de vista do cliente, e tratadas junto aos diretores responsáveis pelas áreas reclamadas.

4. CONCLUSÕES DOS TRABALHOS NO PERÍODO EM REFERÊNCIA

Foi verificado que o número de solicitações/reclamações, inerentes a ouvidoria, se manteve abaixo se compararmos com o 2º semestre de 2020.

Seguindo a regulamentação estipulada pelo Banco Central acerca da atividade de Ouvidoria, a Diretoria responsável mantém o compromisso de investir no aperfeiçoamento dos procedimentos e sistemas que suportem esta atividade, bem como o comprometimento com a capacitação dos recursos envolvidos no processo.

São Paulo, 07 de Julho de 2021.



Mauro de Andrade
Diretor Responsável de Ouvidoria



Rafael Flores De La Cruz
Ouvidor