



[**Relatório sobre a atividade de Ouvidoria
2º 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 2º SEMESTRE DE 2021.....	4
2.1	Soluções das Solicitações / Reclamações	4
2.2	Reclamações Procedentes	4
3.	PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS	5
4.	CONCLUSÕES DOS TRABALHOS NO PERÍODO EM REFERÊNCIA.....	5