



**Relatório sobre a atividade de  
Ouvidoria  
1º Semestre de 2024**

## I – Seção Descritiva

### a - Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

A estrutura do componente organizacional da Ouvidoria, implantada por esta corretora, é compatível com a natureza e com a complexidade dos produtos, serviços, atividade, processos e sistemas e sua missão está atrelada aos valores e princípios institucionais da CM Capital, visando uma gestão integrada e participativa.

Durante o último período de seis meses (01/01/2024 a 30/06/2024), a Ouvidoria da CM Capital Markets registrou 20 (vinte) demandas, abaixo detalhadas.

### b – Adequação – Estrutura da Ouvidoria

Todos os procedimentos inerentes à criação do componente organizacional da Ouvidoria da corretora foram adotados e implantados nos termos e prazos determinados pela Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução CVM n.º 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.

A Ouvidoria da CM Capital Markets foi implementada de acordo com a natureza e complexidade dos produtos e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares, instituída em novembro de 2007, a qual vem atuando de forma transparente, independente, imparcial e isenta com total apoio da alta administração da corretora.

A Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos, identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.

Dessa forma, a CM Capital Markets desenvolveu uma estrutura de ouvidoria compatível com a demanda de suas atividades e quantidade de solicitações / reclamações vindas de seus clientes. Essa estrutura atende as empresas CM Capital Markets CCTVM Ltda. e CM Capital Markets DTVM Ltda.

A estrutura de atendimento aos clientes na Ouvidoria é composta por uma Ouvidora Titular e uma Ouvidora Substituta, devidamente certificadas em setembro de 2022 pela ANCORD (Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbios e Mercadorias), e dezembro de 2020 através da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), sob supervisão do gerente jurídico e pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria.

Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da CM Capital ao longo do 1º semestre de 2024, compreendendo o período de 01 de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024.

### **b.1 – Equipamentos, instalações e rotinas utilizadas**


A Ouvidoria desenvolveu suas atividades durante o 1º semestre de 2024 no sistema presencial. O local é adequado para funcionamento. A CM Capital disponibiliza em sua planta física, estações de trabalho adequadas, seguindo todas as normas e segurança, aos funcionários que se sentirem confortáveis para tal, localizada na Rua Gomes de Carvalho, 1.195, Vila Olímpia, São Paulo, SP, 04547-004.


Os registros das ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria são realizados em Planilha Eletrônica – Excel, na qual todas as reclamações recebidas são registradas e classificadas, viabilizando o controle e apuração dos tratamentos realizados em cada reclamação.

A área de Ouvidoria está segregada das áreas executoras da Corretora. A Ouvidora e demais colaboradores nomeados acumulam todas as funções, desde o atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos e encerramento dos atendimentos, e conta com o suporte de Atendimento. Hoje nossos clientes dispõem de um canal para manifestar sua demanda diretamente para nosso time de Relacionamento. Contudo, o canal é diferente do telefone da Ouvidoria.

Os meios de acesso disponíveis são:

 Correio eletrônico através do e-mail: [ouvidoria@cmcapital.com.br](mailto:ouvidoria@cmcapital.com.br)

 Serviço de discagem direta gratuita: 0800 770 1170, de segunda à sexta-feira, das 09 h às 18 h

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

### **b. 2 - Divulgação**

Com objetivo em propiciar aos clientes e usuários a existência e serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e meios de contato, todos os canais de acesso à área são amplamente divulgados no site da corretora e em todos os materiais que são entregues aos clientes e usuários: extratos, comprovantes, contratos, materiais de propaganda e de publicidade, na sede da corretora, em sites de reclamação “Reclame Aqui” e demais documentos destinados aos clientes.

Na hipótese de algum cliente ou usuário preferir, pode, também, apresentar-se pessoalmente na sede da Corretora perante esta Ouvidoria, a qual possui espaço físico apropriado para este tipo de atendimento aos clientes solicitantes na sua sede.

### **b.3 - Governança**

A Ouvidoria possui legitimidade para representar o cliente na Instituição. Assim, tem o compromisso e responsabilidade de endereçar medidas preventivas e corretivas de aprimoramento de processos junto às áreas internas de negócios e produtos, com a finalidade de solucionar as questões apontadas pelos clientes insatisfeitos.

Dentre as atribuições da Ouvidoria estão:

- Acompanhar os planos de ação implantados junto às áreas internas da CM Capital;
- Compartilhar com as áreas envolvidas relatório informativo relacionado às ocorrências solicitadas pelos clientes ou órgãos regulamentadores;
- Recomendar melhorias nos processos através da análise das causas das ocorrências conforme Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução CVM n.º 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.
- Validar operações pleiteadas pelos clientes para que de forma justa possa corrigir eventuais desvios;
- Atuar preventivamente em casos mais críticos no Atendimento;
- Reportar ao controlador os detalhes acima expostos.

### **c - Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da corretora**

Não houve proposições encaminhadas à Diretoria nesse período; porém, ressaltamos que informamos ao Atendimento a respeito das demandas recebidas, bem como que o presente Relatório é apresentado pessoalmente e semestralmente ao Diretor Responsável pela Ouvidoria.

Em virtude do trabalho de atuação da Ouvidoria junto aos seus clientes e usuários de seus produtos e serviços não houve necessidade de implementar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

### **d – Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e sua classificação como solucionada ou não**

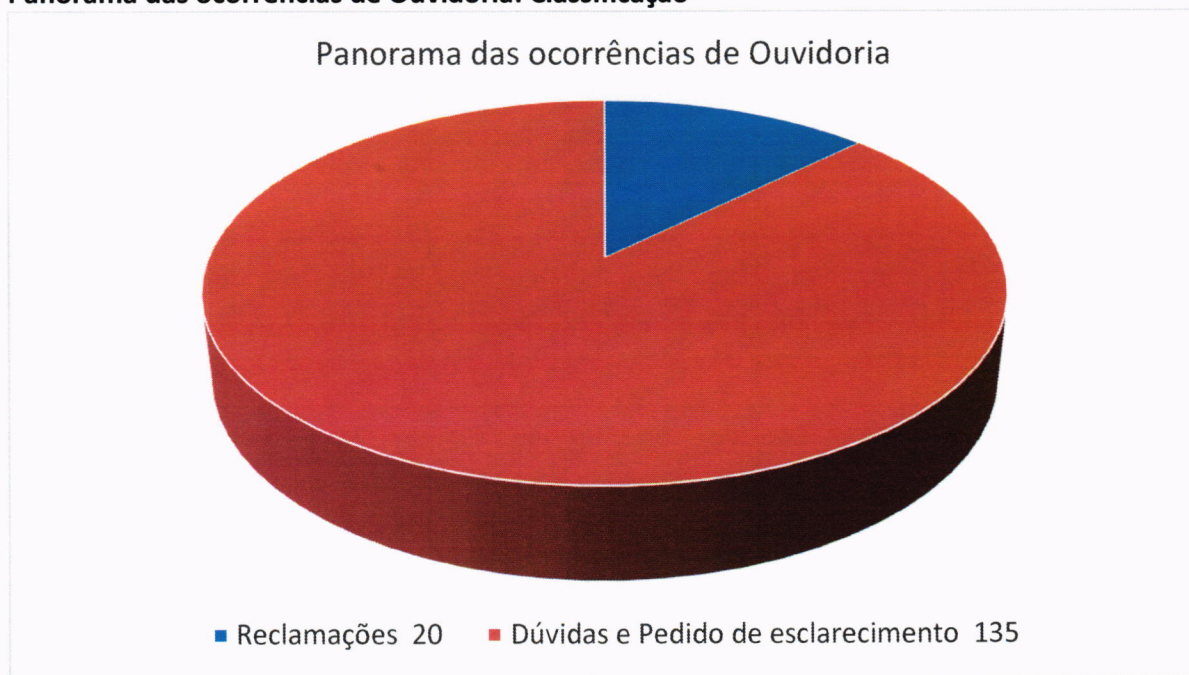
As classificações das ocorrências de Ouvidoria são analisadas e classificadas em 3 (três) categorias:

- **Reclamação:** A comunicação relata insatisfação em relação as ações/serviços prestados;

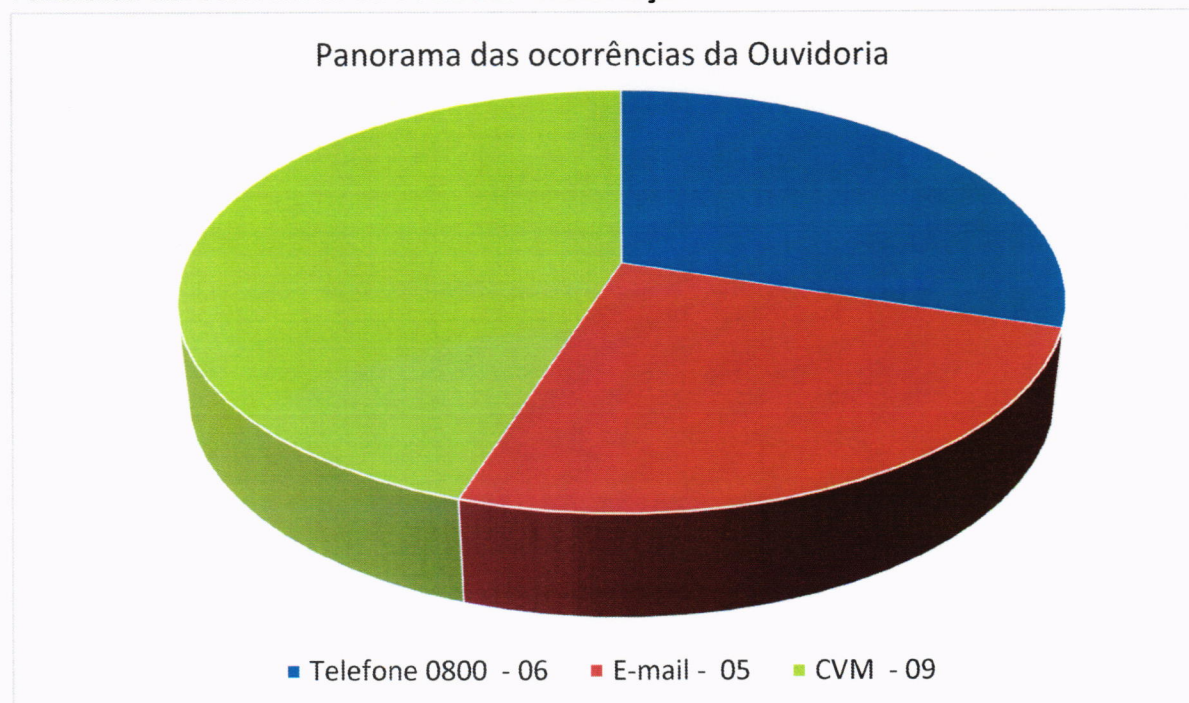
- **Dúvidas ou pedido de esclarecimento:** O solicitante é cliente da CM Capital e solicita esclarecimento quanto a determinado assunto.

A Ouvidoria registrou 20 (vinte) ocorrências no período e a divisão quanto a classificação e canal de entrada está representada no gráfico “Panorama das ocorrências de Ouvidoria”.

**Gráfico 1:**  
**Panorama das ocorrências de Ouvidoria: Classificação**



**Gráfico 2:**  
**Panorama das ocorrências da Ouvidoria “Reclamações”: Canal**

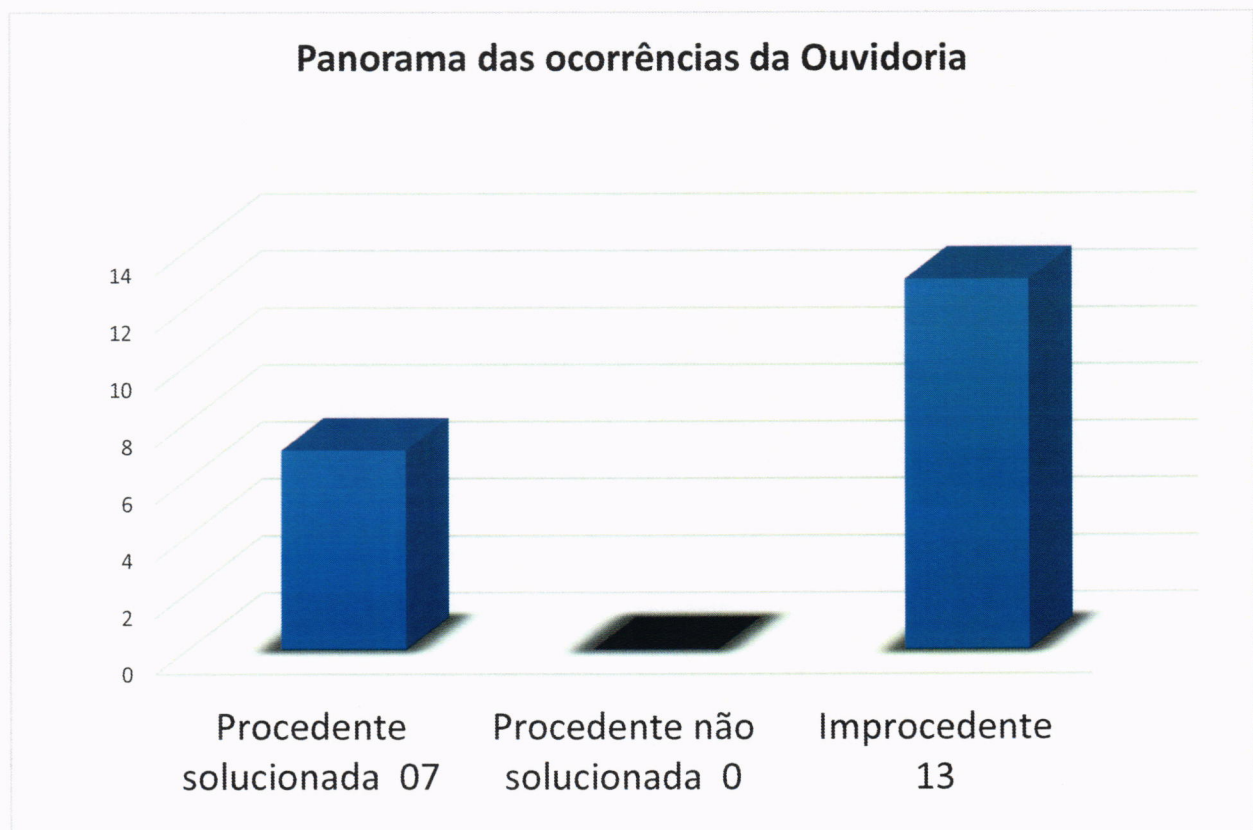


Somente as ocorrências classificadas como “Reclamações” são categorizadas pela procedência como:

- **Procedente Solucionada:** quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à ouvidoria e a resposta conclusiva a ele destinada apresenta alguma forma de reparação ou compensação pela falha ocorrida.
- **Procedente Não Solucionada:** da mesma forma que no caso anterior existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou diretoria.
- **Improcedente:** a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria, mas em algum momento do processo de análise conclui-se que não houve falha interna, mas erro de julgamento do reclamante. Os motivos desse entendimento serão informados e esclarecidos ao cliente na resposta conclusiva da Ouvidoria.

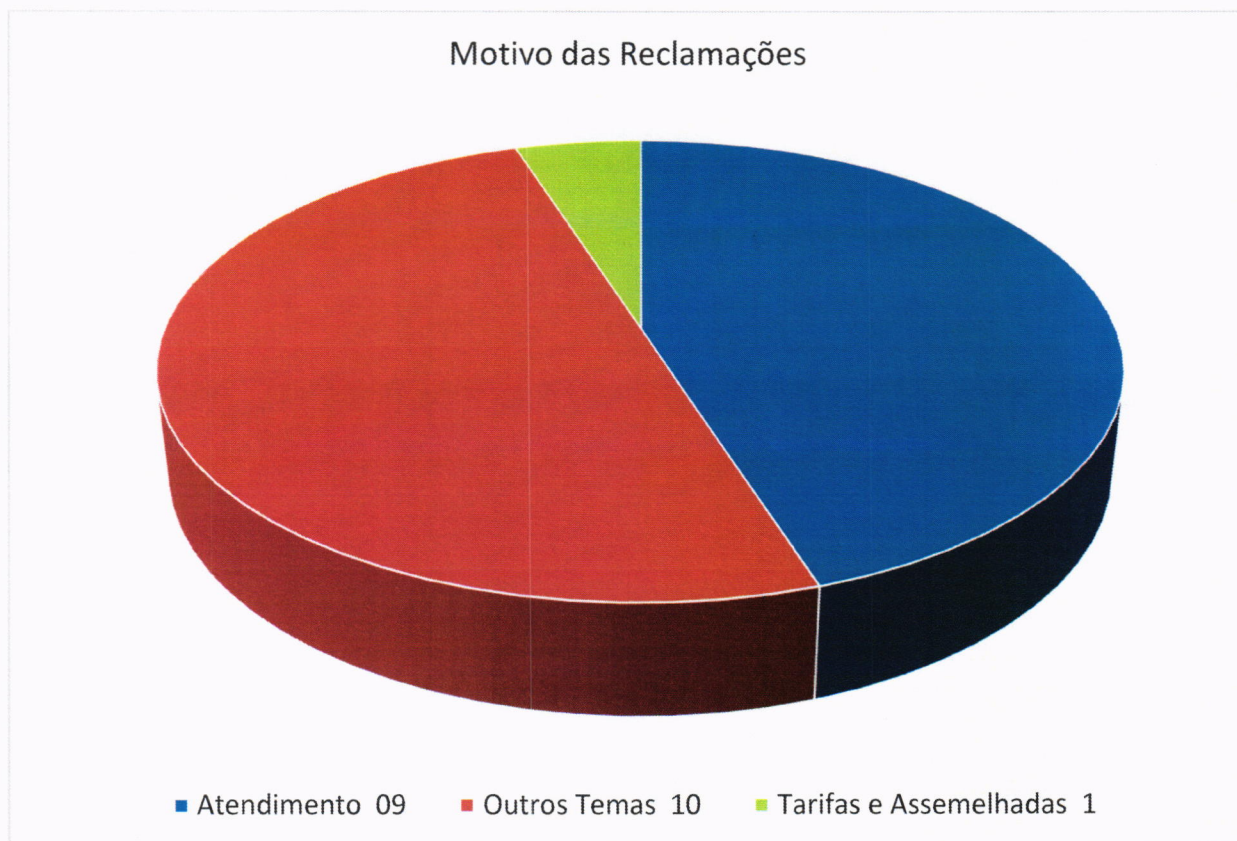
Não houve o registro de ocorrências classificadas como “procedentes não solucionadas” no período, o que demonstra que os casos analisados foram sanados de forma satisfatória. A classificação das reclamações no período está representada no gráfico “Classificação das Reclamações”.

**Gráfico 3**  
**Classificação das Reclamações:**



**Gráfico 4**

**Motivo das Reclamações:**



## II – Seção Estatística

### a - Segmentadas por instituição

A estrutura da CM Capital Markets atende as empresas CM Capital Markets CCTVM Ltda. e CM Capital Markets DTVM Ltda., com um componente organizacional único de Ouvidoria para atuar em nome de todos os integrantes.

### b. Qualificação das reclamações como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada

Durante o 1º semestre de 2024, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 da Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e atendimentos presenciais. Além disso, foram redirecionados contatos que não haviam sido realizados por meio do canal primário de atendimento da CM Capital.

Sem prejuízo do atendimento dado pela Ouvidoria aos diversos contatos mencionados, foram registradas formalmente na Ouvidoria 20 (vinte) demandas no período, abaixo detalhadas.

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

- Pelo telefone **0800 770 1170**: **135** ligações, tratando-se de informações e dúvidas em geral, sem gerar protocolo de Ouvidoria e,
- **06** ligações, tratando-se de cliente, sendo **05** julgadas improcedente e **01** procedente solucionada. Totalizando, portanto, **141** ligações.
- Pelo E-mail ([ouvidoria@cmcapital.com.br](mailto:ouvidoria@cmcapital.com.br)): **05** e-mails, sendo **03** reclamações improcedentes e **02** reclamações procedentes solucionadas, sendo gerado número de protocolo.
- Pelo sistema da CVM: **09** reclamações, sendo **05** reclamações improcedentes e **04** reclamações procedentes solucionadas, sendo gerado número de protocolo junto ao próprio órgão. Ressaltamos que o prazo para inclusão de resposta da manifestação perante a CVM, é de 15 (quinze) corridos.
- Por correspondência: **00** (zero) ocorrências.
- Atendimento presencial: **00** (zero) ocorrências.

### c – Segregadas por mês durante o semestre

Segue abaixo um quadro de análise deste 1º semestre de 2024, segregado por mês:

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
0	5	0	0	5	10

#### c.1 - Critérios e metodologia utilizados na análise das Solicitações / Reclamações:

O processo consiste em realizar uma análise cronológica dos eventos, determinar a autoria de cada caso, verificar se esses eventos estavam ou não descritos nos termos da operação e/ou nos termos do contrato de intermediação, verificar se prazos e horários foram respeitados, verificar se não houve informações divergentes passadas pelo Atendimento (através do histórico de chat, e-mail, WhatsApp e voz). Se constatado que durante os eventos da reclamação houve erro (operacional ou de sistema), interferência (ou falta de interferência) não prevista nos termos, ou descumprimento de prazos, por parte da Corretora, a demanda será procedente.

#### d- Proposições e Melhorias

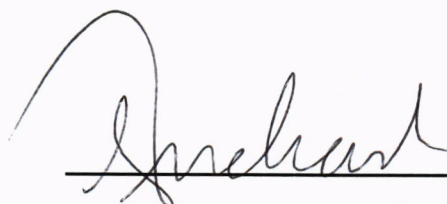
As proposições de melhorias foram ao longo do semestre sendo tratadas em conjunto com os responsáveis pelas áreas reclamadas, juntamente com a área de Atendimento, visando a rápida identificação e correção dos pontos de melhoria.

#### e – Conclusões dos trabalhos no período em referência

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.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria atua de forma plena contando com o apoio irrestrito de toda a estrutura desta Corretora e seus gestores, resultado do reconhecimento da importância em prestar atendimento aos seus clientes com excelência.

São Paulo, 05 de julho de 2024.



**Mauro de Andrade**  
Diretor Responsável pela Ouvidoria