



**Relatório sobre as atividades de Ouvidoria
1º Semestre de 2026**

I – Seção Descritiva

a - Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

A estrutura organizacional da Ouvidoria, implementada por esta corretora, está alinhada à natureza e à complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição. Sua missão encontra-se vinculada aos valores e princípios institucionais da **CM Capital Markets**, assegurando uma gestão integrada e participativa.

No período de seis meses compreendido entre **01/01/2026 e 30/06/2026**, a Ouvidoria da **CM Capital Markets** registrou **54 demandas**, conforme detalhamento a seguir.

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 estabelecidos pela **Resolução BCB nº 28/2020** e **Resolução CVM nº 43/2021**.

A Ouvidoria da **CM Capital Markets**, instituída em novembro de 2007, foi estruturada considerando a natureza e a complexidade dos produtos e atividades da instituição, atendendo integralmente às exigências legais e regulamentares. Desde sua criação, atua de forma transparente, independente, imparcial e isenta, contando com o apoio integral da alta administração.

Para garantir eficiência e rastreabilidade, a Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado das demandas recebidas, permitindo evidenciar o histórico de atendimentos, a identificação dos clientes e usuários, bem como toda a documentação e providências adotadas.

Dessa forma, a **CM Capital Markets** consolidou uma estrutura de Ouvidoria compatível com a demanda de suas operações e com o volume de solicitações e reclamações provenientes de seus clientes, atendendo plenamente aos requisitos aplicáveis.

A equipe de atendimento da Ouvidoria é composta por:

- **Ouvidor Titular:** Wellington Dimas Conceição de Miranda
- **Ouvidora Substituta:** Monica da Silva Ferreira

O Ouvidor Titular, Wellington Dimas Conceição de Miranda, possui certificação obtida em agosto de 2024, enquanto a Ouvidora Substituta, Monica da Silva Ferreira, foi certificada em março de 2026, ambos pela **ASSBAN** (Associação dos Bancos). A atuação da Ouvidoria ocorre sob a supervisão do Diretor responsável pela função, em conformidade com a governança estabelecida.

Esse relatório apresenta um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da **CM Capital Markets** ao longo do 1º semestre de 2026, compreendendo o período de 01 de janeiro de 2026 a 30 de junho de 2026.

b.1 – Equipamentos, instalações e rotinas utilizadas

Durante o 1º semestre de 2026, a Ouvidoria desenvolveu suas atividades em regime presencial, em local adequado para seu funcionamento. A **CM Capital Markets** disponibiliza, em sua planta física, estações de trabalho apropriadas, seguindo todas as normas de segurança, para os colaboradores que se sentirem confortáveis para tal. A unidade está localizada na Rua Gomes de Carvalho, nº 1.195, Vila Olímpia, São Paulo – SP, CEP 04547-004.

Os registros das ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria são efetuados em planilhas eletrônicas (Excel), onde todas as manifestações são registradas, classificadas e acompanhadas, garantindo controle e rastreabilidade dos tratamentos aplicados a cada demanda.

A área de Ouvidoria é segregada das áreas executoras da Corretora, assegurando independência. A equipe, composta pela Ouvidora e colaboradores designados, acumula todas as funções do processo: atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos e encerramento dos casos, contando com suporte do setor de Atendimento.

Atualmente, os clientes dispõem de um canal específico para manifestações direcionadas à Ouvidoria, distinto do telefone utilizado pelo time da Central de Relacionamento.

Meios de acesso disponíveis:

 Correio eletrônico através do e-mail: 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 o objetivo de garantir aos clientes e usuários o conhecimento sobre a existência da Ouvidoria, seus serviços, finalidade e meios de contato, todos os canais de acesso são amplamente divulgados no site da corretora e em materiais disponibilizados aos clientes, tais como: extratos, comprovantes, contratos, peças publicitárias, materiais de propaganda, além de informações na sede da corretora, em plataformas de reclamação como “Reclame Aqui” e em demais documentos destinados aos clientes.

b.3 - Governança

A Ouvidoria possui legitimidade para representar o cliente perante a Instituição, assumindo o compromisso e responsabilidade de propor e acompanhar medidas preventivas e corretivas voltadas ao aprimoramento de processos internos, com o objetivo de solucionar as questões apontadas por clientes insatisfeitos.

Entre suas principais atribuições, destacam-se:

- **Acompanhar** os planos de ação implementados pelas áreas internas da **CM Capital Markets**;
- **Compartilhar** com as áreas envolvidas relatório informativo relacionado às ocorrências registradas pelos clientes ou órgãos regulamentadores;
- **Recomendar melhorias** nos processos, com base na análise das causas das ocorrências, em conformidade com a **Resolução BCB nº 28/2020** e **Resolução CVM nº 43/2021**;
- **Validar operações** solicitadas pelos clientes, garantindo correção justa, assegurando ajustes adequados quando necessário;
- **Atuar preventivamente** em casos críticos relacionados ao atendimento;
- **Reportar** ao controlador os detalhes das ações e ocorrências acima mencionadas.

A Ouvidoria é um instrumento essencial de governança corporativa e compliance, assegurando transparência, imparcialidade e alinhamento às melhores práticas do mercado e às exigências regulatórias, fortalecendo a relação de confiança entre a instituição e seus clientes.

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

No período analisado, não houve proposições encaminhadas à Diretoria. Ressaltamos, entretanto, que todas as demandas recebidas foram devidamente comunicadas à gestão da área de Atendimento, garantindo alinhamento interno. Além disso, este Relatório é apresentado pessoalmente, de forma semestral, ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, conforme prática estabelecida.

Em virtude da atuação preventiva e resolutiva da Ouvidoria junto aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição, não se identificou a necessidade de implementar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, considerando a análise das reclamações registradas no período.

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

- As ocorrências registradas pela Ouvidoria são analisadas e classificadas em três categorias principais, conforme a natureza da manifestação:
- **Reclamação:** Comunicação que expressa insatisfação em relação às ações ou serviços prestados pela instituição;
- **Dúvida ou Pedido de Esclarecimento:** Solicitação de cliente da **CM Capital Markets** que requer esclarecimento sobre determinado assunto;
- **Elogio ou Sugestão:** Manifestação positiva ou proposta de melhoria relacionada aos produtos, serviços ou processos internos.
- No período analisado, a Ouvidoria registrou 54 ocorrências, cuja distribuição por classificação e canal de entrada está representada nos gráficos intitulados “Panorama das Ocorrências da Ouvidoria”.

Gráfico 1: Panorama das ocorrências de Ouvidoria: Classificação

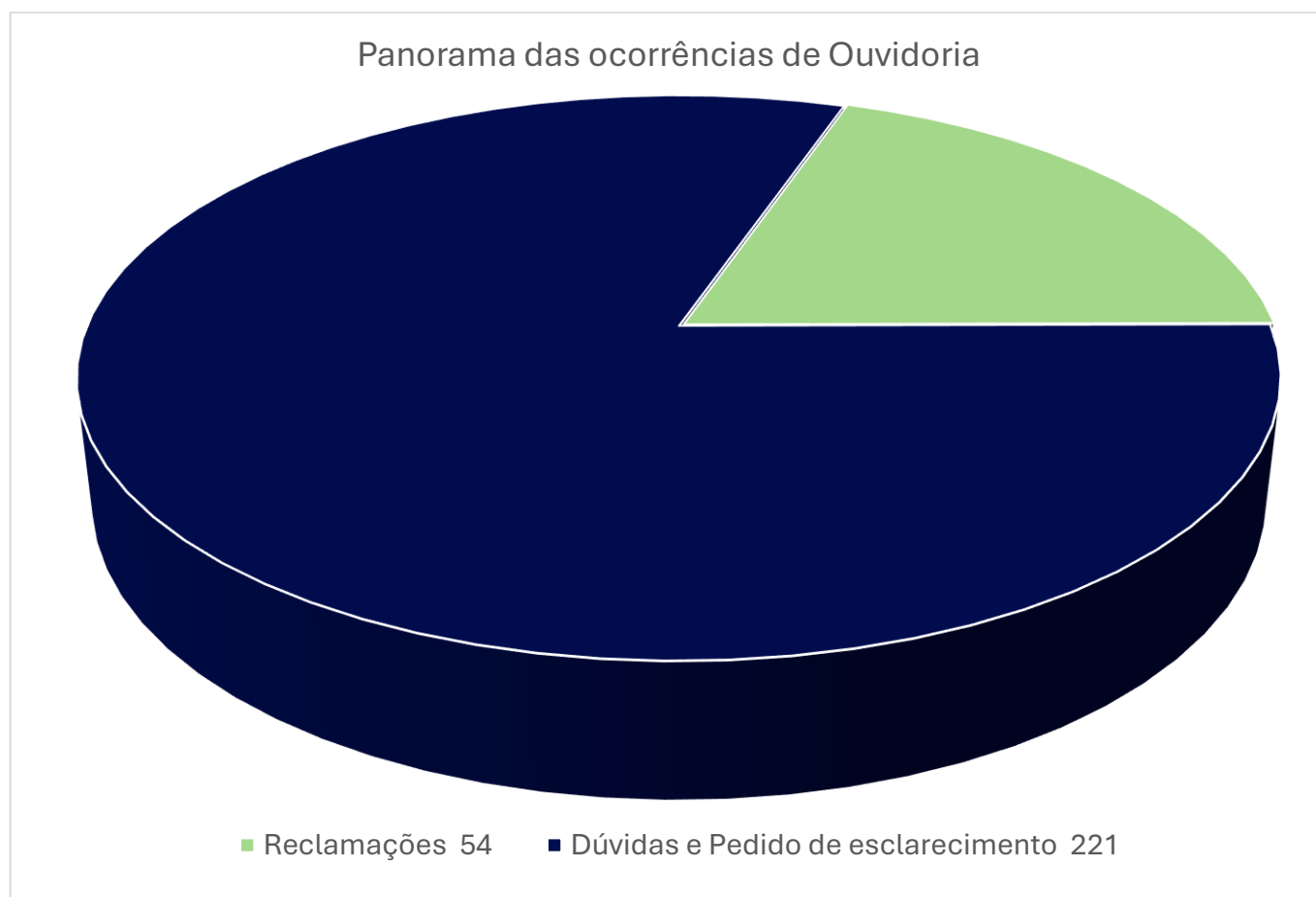
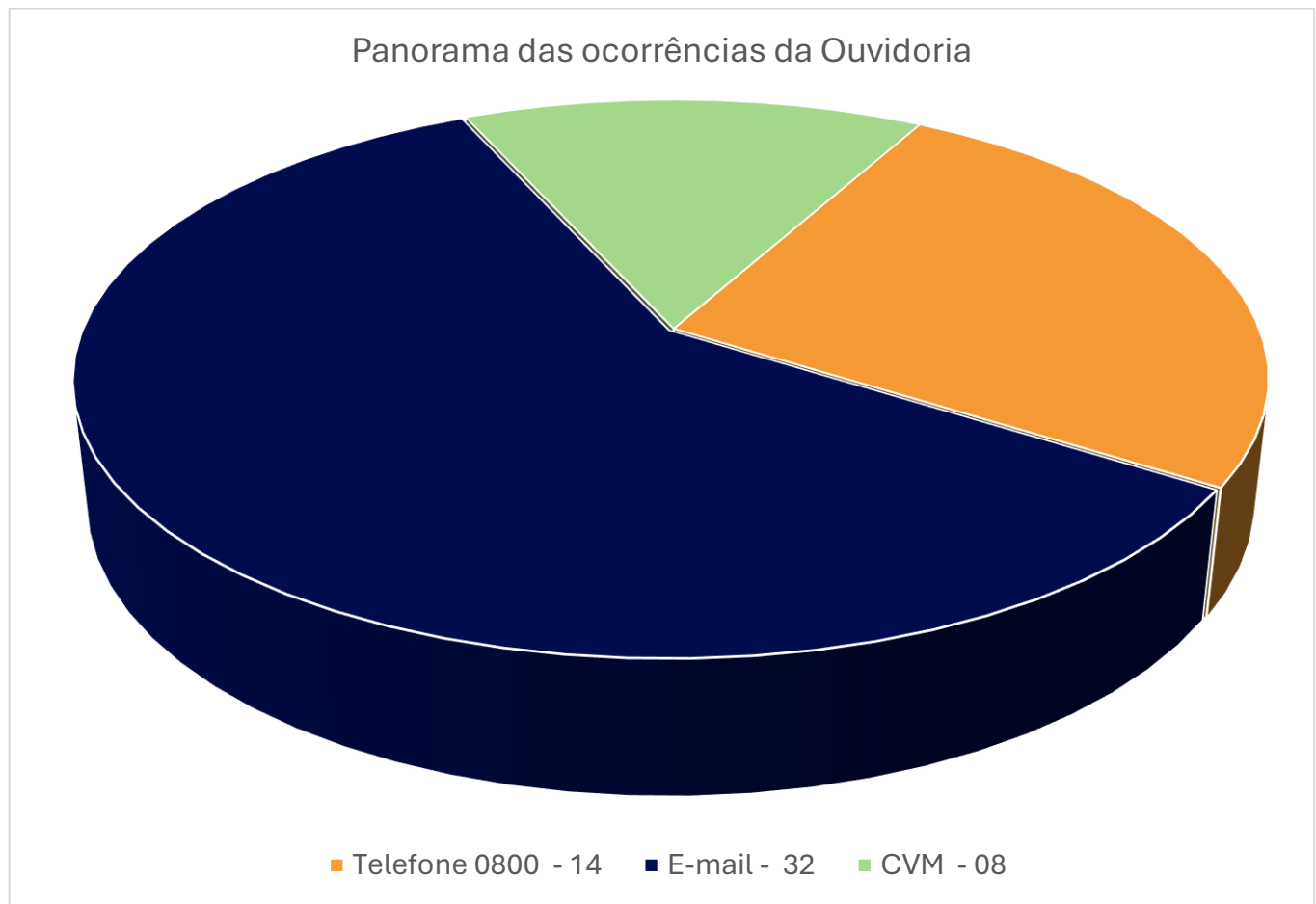


Gráfico 2: Panorama das ocorrências da Ouvidoria “Reclamações”: Canal



Somente as ocorrências classificadas como “Reclamações” são qualificadas quanto à procedência, conforme os seguintes critérios:

- **Procedente Solucionada:** Quando a reclamação apresenta fundamentos legítimos e a resposta conclusiva ao cliente inclui alguma forma de reparação ou compensação pela falha identificada.
- **Procedente Não Solucionada:** Quando há indícios consistentes que justificam a reclamação, porém o caso permanece em análise, levantamento de informações ou decisão pelas áreas envolvidas ou pela Diretoria.
- **Improcedente:** Quando, após análise, conclui-se que não houve falha interna, mas equívoco de interpretação ou julgamento por parte do reclamante. Nesses casos, os motivos do entendimento são detalhados e esclarecidos ao cliente na resposta conclusiva da Ouvidoria.

No período analisado, não foram registradas ocorrências classificadas como “Procedentes Não Solucionadas”, evidenciando que todas as reclamações foram tratadas e resolvidas de forma célere e satisfatória. A distribuição das classificações está representada no gráfico “Classificação das Reclamações”.

Esse processo assegura conformidade regulatória, melhoria contínua dos processos internos e fortalecimento da governança corporativa, além de contribuir para a redução de riscos reputacionais e aumento da satisfação dos clientes.

Gráfico 3 Classificação de procedência das Reclamações:

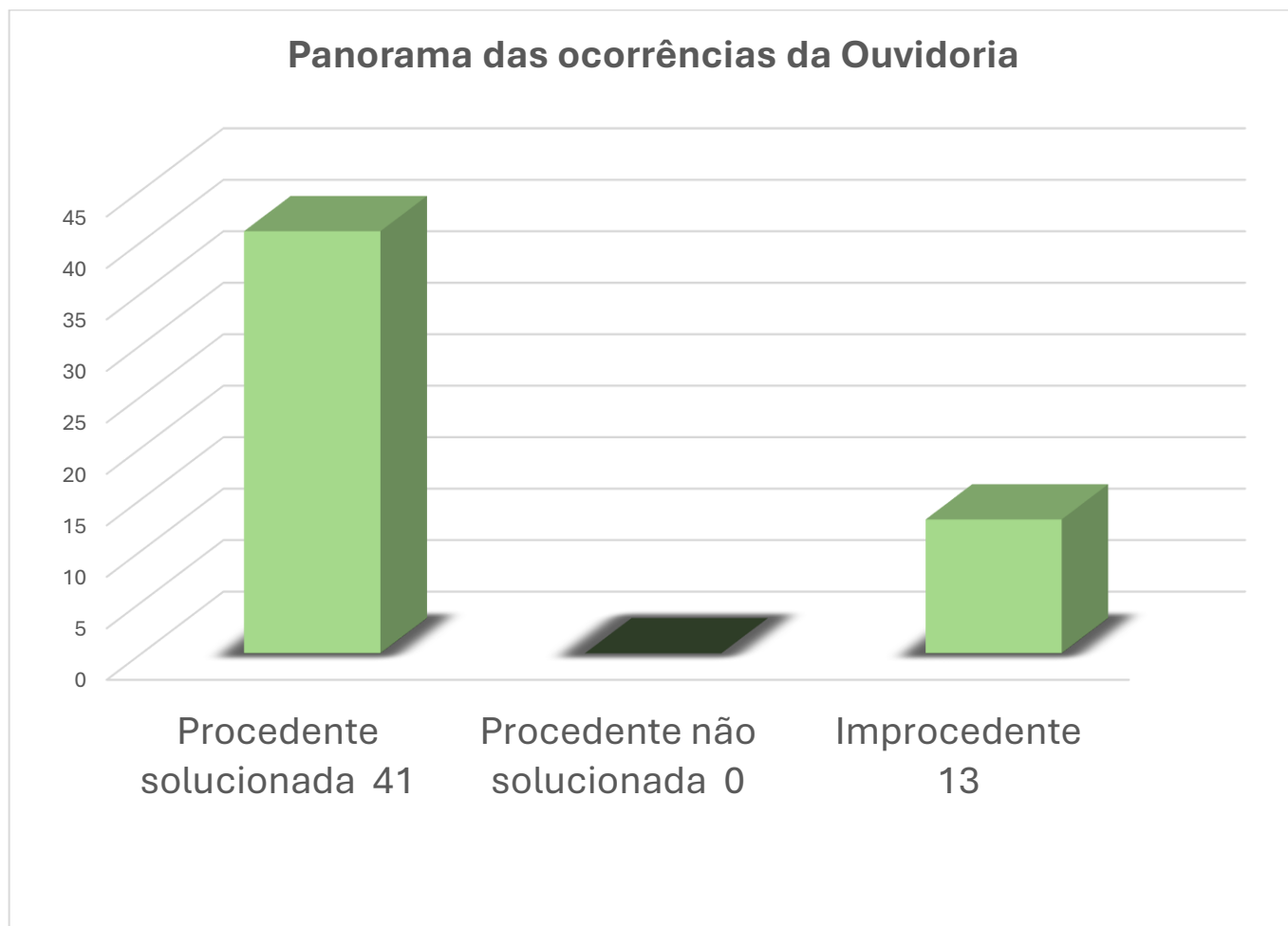
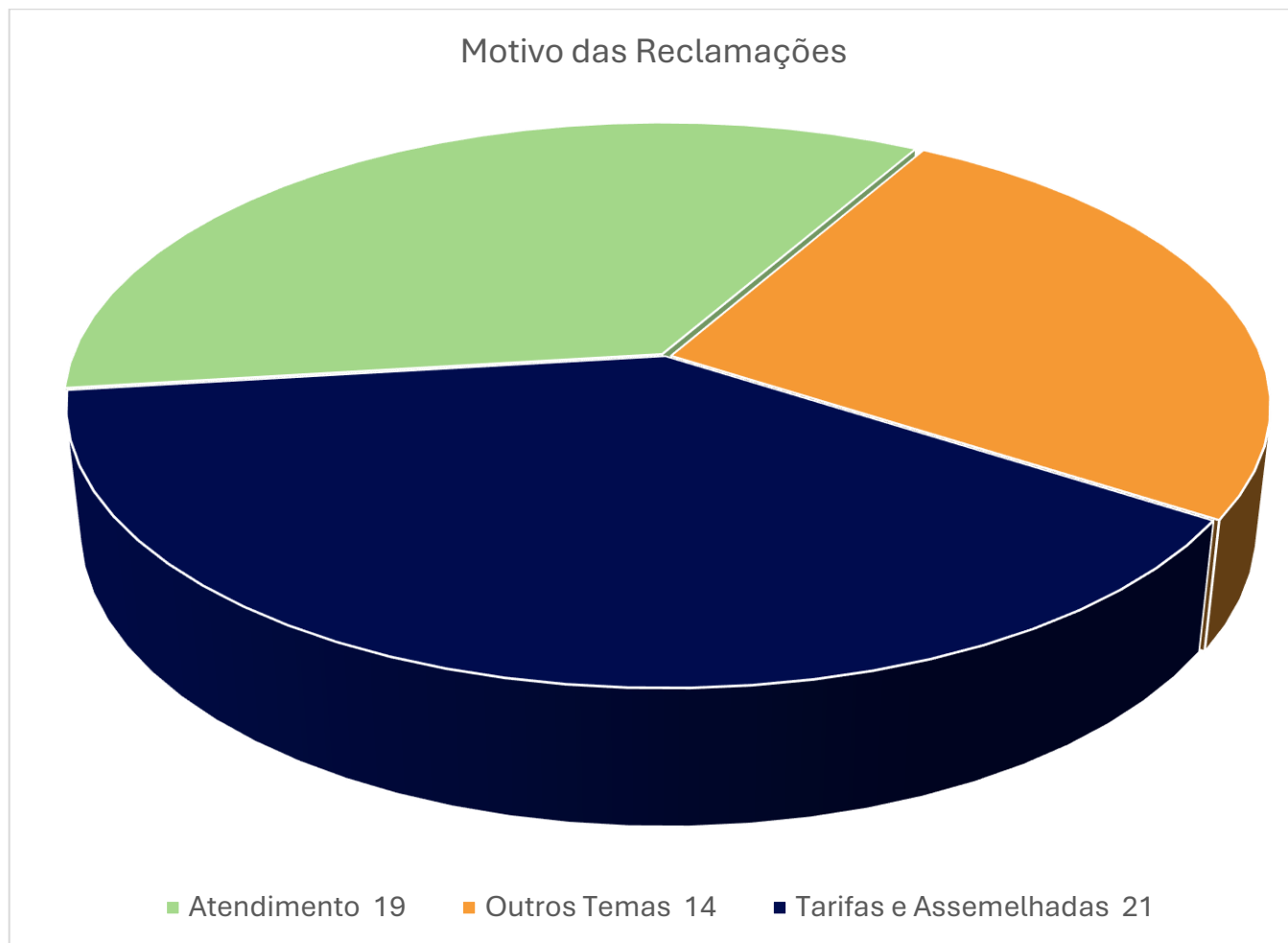


Gráfico 4: Motivo da Natureza das Reclamações:



II – Seção Estatística

a - Qualificação das reclamações como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada.

Durante o 1º semestre de 2026, foram analisadas todas as ligações recebidas pelo telefone 0800 da Ouvidoria, bem como os e-mails encaminhados ao endereço eletrônico oficial da área. Além disso, foram redirecionados para a Central de Relacionamento, contatos que não haviam sido realizados por meio do canal primário de atendimento da **CM Capital Markets**

Sem prejuízo do atendimento prestado aos diversos contatos mencionados, foram formalmente registradas 54 demandas na Ouvidoria durante o período, conforme detalhamento a seguir:

No período analisado, os contatos recebidos pela instituição foram distribuídos da seguinte forma:

Telefone 0800:

- **192 ligações** relacionadas a informações e dúvidas gerais, sem geração de protocolo de Ouvidoria;
- Foram registradas **14 ligações** relacionadas a clientes, das quais 12 foram classificadas como procedentes solucionadas, e 2 como improcedentes, ambas com geração de protocolo.

E-mail Ouvidoria:

- **32 e-mails**, todas com geração de protocolo, sendo:
 - **09 reclamações improcedentes;**
 - **23 reclamações procedentes e solucionadas**

Sistema da CVM:

- **08 reclamações**, com geração de protocolo pelo canal do regulador, sendo:
 - **02 improcedentes;**
 - **06 procedentes e solucionadas.**
- **Correspondência: 0 (zero) ocorrências.**

b - Segregadas por mês e totalizadas para o semestre correspondente

Segue abaixo o quadro de análise quantitativa referente ao **2º semestre de 2025**, apresentado de forma segregada por mês, possibilitando a compreensão detalhada do comportamento das ocorrências no período anterior:

Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
14	14	08	05	04	05

Segue abaixo um quadro de análise quantitativa referente ao **1º semestre de 2026**, apresentado de forma segregada por mês para melhor visualização e compreensão das ocorrências no período:

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
08	10	10	11	09	06

Embora tenha sido observado um aumento no número de reclamações registradas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2026, esse resultado também demonstra a confiança dos usuários nos canais institucionais de comunicação e transparência. A análise das demandas recebidas permitiu direcionar esforços para a correção de oportunidades identificadas, contribuindo para o fortalecimento da governança, a melhoria dos serviços oferecidos e a prevenção da recorrência de situações semelhantes.

Tal resultado reforça o compromisso da **CM Capital Markets** com a excelência no relacionamento com seus clientes, bem como a efetividade das ações preventivas e corretivas implementadas ao longo do período anterior.

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

O processo consiste em realizar uma análise cronológica dos eventos, identificando a autoria de cada caso e verificando se os fatos estavam devidamente previstos nos termos da operação e/ou no contrato de intermediação. Além disso, são avaliados o cumprimento de prazos e horários, bem como a consistência das informações fornecidas pelo Atendimento, considerando registros de chat, e-mail, WhatsApp e voz.

Caso seja constatado que, durante os eventos relacionados à reclamação, houve erro operacional ou de sistema, interferência indevida (ou ausência de interferência) não prevista nos termos, ou descumprimento de prazos por parte da Corretora, a demanda será classificada como procedente.

c - Proposições e Melhorias

Ao longo do semestre, as proposições e oportunidades de melhoria foram tratadas de forma colaborativa entre a Ouvidoria, os responsáveis pelas áreas envolvidas e a equipe de Atendimento. Essa atuação integrada permitiu a rápida identificação das causas das ocorrências e a implementação ágil de ações corretivas, reforçando o compromisso da **CM Capital Markets** com a excelência operacional, a transparência e a melhoria contínua dos processos.

Embora tenha sido observado um aumento no volume de demandas registradas na Ouvidoria em comparação ao semestre anterior, o monitoramento contínuo das manifestações permitiu o fortalecimento dos mecanismos de controle e o aperfeiçoamento dos processos internos. As informações obtidas por meio das reclamações constituíram importante instrumento de gestão,

contribuindo para o direcionamento de ações de melhoria, a mitigação de riscos operacionais e o aprimoramento da experiência dos clientes.

d - Conclusões dos trabalhos no período em referência

Em conformidade com a regulamentação estabelecida pelo Banco Central para a atividade de Ouvidoria, a Diretoria responsável reafirma seu compromisso em investir continuamente no aperfeiçoamento dos procedimentos e sistemas que dão suporte a essa função, bem como na capacitação dos profissionais envolvidos no processo.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria atua de forma plena e independente, contando com o apoio irrestrito de toda a estrutura da Corretora e seus gestores. Esse alinhamento reflete o reconhecimento da importância estratégica da Ouvidoria para garantir um atendimento de excelência aos clientes, fortalecendo a transparência, a confiança e a governança corporativa.

São Paulo, 03 de julho de 2026.

MAURO DE
ANDRADE:13266078802

Assinado de forma digital por
MAURO DE ANDRADE:13266078802
Dados: 2026.07.31 15:44:28 -03'00'

Mauro de Andrade
Diretor Responsável pela Ouvidoria