

OFÍCIO-CIRCULAR/CVM/SOI/Nº 01/2013

Rio de Janeiro, 14 de junho de 2013.

ASSUNTO: Orientações gerais sobre a entrada em vigor da Instrução CVM nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012.

Prezado Senhor,

A Instrução CVM nº 529/12 ("ICVM nº 529/12") instituiu o serviço de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e entrará em vigor em 01.07.2013. O presente Ofício-Circular, emitido pela Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores ("SOI"), tem por objetivo esclarecer os principais aspectos que passarão por alteração na rotina de interação desta Superintendência, em nome da CVM, junto aos participantes aos quais se dirige a norma, no tratamento das demandas de investidores e do público em geral.

O estabelecimento da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários é consequência natural do seu crescimento e está em linha com o atual estágio de desenvolvimento e maturidade desse mercado no Brasil. Nesse sentido, a criação de mecanismos efetivos para prover atendimento aos investidores, em especial os investidores individuais, de maneira a fornecer orientações e soluções satisfatórias para suas reclamações, dúvidas e consultas mostra-se fundamental para a construção de uma relação sólida e de longo prazo com o público investidor.

Ao estender para o âmbito dos produtos e serviços relativos ao mercado de valores mobiliários a atuação de Ouvidorias já estruturadas para atender à Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 3.849, de 25 de março de 2010, a CVM pretende dotar o investidor de melhores condições de atendimento.

O efeito esperado da atuação da Ouvidoria é a redução da busca de atendimento junto a outros órgãos governamentais, na medida em que a existência de um canal de atendimento "de segunda instância" na instituição pode propiciar uma grande melhoria na relação dos participantes de mercado com seus investidores.

Ademais, pretende a CVM que, no âmbito de sua atuação, em decorrência da Instrução em tela, seja aperfeiçoado o tratamento das reclamações e consultas acolhidas pela CVM, notadamente no que diz respeito ao tempo médio de atuação. Outro aspecto importante será um mais eficiente critério de instauração de Processos Administrativos, que poderá ocorrer após a apreciação da manifestação do participante em face do qual se deu a consulta/reclamação.

Alertamos que os esclarecimentos que ora serão prestados não dispensam a leitura da Instrução CVM nº 529/12, que pode ser acessada na página na internet desta CVM

(www.cvm.gov.br) no item "Legislação e Regulamentação", na faixa à esquerda da tela inicial, subitem "Atos da CVM".

CONTEÚDO

1. Destinatários da Norma

Nos termos da instrução em comento as instituições que possuem registro enquanto os participantes a seguir devem instituir o serviço de Ouvidoria:

- i. Integrantes do sistema de distribuição de valores mobiliários (art 2º, inciso I);
- ii. Prestadores de serviços de custódia (art 2º, inciso II);
- iii. Agentes emissores de certificados (art 2º, inciso III); e
- iv. Prestadores de serviços de ações escriturais (art 2º, inciso IV).

Destaque-se que prevê o § 2º do art. 2º que as Ouvidorias das instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição (art. 2º, inciso I) devem atender às demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados por tais instituições.

Vale destacar ainda que: i. as instituições que já possuam componente organizacional de Ouvidoria, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional, podem utilizar o mesmo serviço para atender a obrigação junto a esta CVM (art. 4º, §1º); ii. as instituições que fazem parte de um mesmo grupo econômico podem instituir componente organizacional único de Ouvidoria que atuará em nome de todos os integrantes do grupo (art. 4º, §2º); e iii. as instituições elencadas acima não necessitam instituir Ouvidoria caso possuam exclusivamente clientes que sejam empregados e demais pessoas vinculadas à instituição ou ao seu grupo econômico ou investidores qualificados, nos termos da regulamentação aplicável (art. 2º, §5º).

O art. 3º da Instrução estabelece a figura do Ouvidor, que é o responsável pelo serviço de Ouvidoria nas instituições às quais a obrigação de instituir este serviço se dirige e que deve ser vinculado à instituição. A Instrução estabelece uma série de padrões de conduta e procedimentos, bem como obrigações específicas para tal representante.

Ademais, apenas para fins da atuação da CVM no atendimento às demandas de investidores a ela dirigidas e a decorrente interação junto ao participante, a diretoria de relações com investidores de companhias abertas e outros emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de fundos de investimento equiparam-se à Ouvidoria, nos termos do art. 14 da norma.

2. Cadastramento do Ouvidor

Com a entrada em vigor da norma em tela passa a existir, no âmbito da CVM, o Ouvidor, resumidamente, o representante dos participantes aos quais se dirige a Instrução CVM nº 529/12, para o atendimento ao investidor. Consta, dentre suas obrigações, a necessária interação com esta CVM em decorrência da possibilidade de seu acionamento para prestação de esclarecimentos e providências em face das demandas do público acolhidas pela Autarquia.

Estabelece o art. 11 da Instrução em comento que cabe às instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição, dos prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários, dos agentes emissores de certificados e dos prestadores de serviços de ações escriturais o dever de informar e manter atualizados os dados referentes às suas Ouvidorias junto à CVM, nos termos da regulamentação que dispõe sobre o cadastro de participantes do mercado de valores mobiliários (Instrução CVM nº 510/11).

Nesse sentido, **a partir de 12.06.2013 será possível a inserção das informações "Ouvidor", "E-mail", "Endereço" e "Telefone" (em conjunto "informações cadastrais do Ouvidor") no Cadastro dos Participantes da CVM.** Quanto aos procedimentos para realização de tal inserção no cadastro da CVM, cabe alertar sobre a seguinte diferenciação:

- No caso das instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição, dos prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários, dos agentes emissores de certificados e dos prestadores de serviços de ações escriturais: **a inclusão das informações cadastrais do Ouvidor será realizada pelo usuário responsável pela atualização cadastral do participante** por meio da ferramenta **CVMWeb**, disponível na página da CVM na internet, através do link "Atualização Cadastral" na faixa à esquerda da página inicial da CVM, depois, na sequência "Tipo de Participante" / "Alteração de Dados Gerais" / "Atualização Cadastral" / "Dados Gerais".
- No caso dos emissores de valores mobiliários bem como dos administradores de fundos de investimento: considerando que para tais participantes se equiparam ao Ouvidor diretores que já são previstos por outras normas, no âmbito das quais já são responsáveis pelo envio de informações a esta CVM, e que, portanto, já constam na base de informações cadastrais, **a inclusão das informações cadastrais do Ouvidor se dará pela vinculação às informações que já são disponibilizadas à CVM, o que será realizado pelo próprio sistema, prescindindo da atuação do participante.**

Ainda no caso dos administradores de fundos de investimento, nos termos do artigo 65, XII, da Instrução CVM nº 409/04, e artigo 16 da Instrução CVM nº 529/12,

informamos que os sistemas da CVM utilizarão o diretor responsável pela atividade como referência inicial de contato.

Caso o administrador de fundos pretenda, com fundamento no artigo 65, Parágrafo único, da mesma Instrução, indicar outra pessoa que atenda aos requisitos ali estabelecidos, deverá atualizar essa informação diretamente por meio de acesso, na opção "Envio de Documentos" do sistema CVMWeb, à ferramenta "Responsável" disponível em "Envio de Documentos via Formulário" / "Informe Cadastral" / "Tipo de Informe: Eventual".

3. Interação da CVM junto aos órgãos de Ouvidoria dos participantes

Visando a simplificar o atendimento ao público prestado pela CVM, a área de orientação e proteção aos investidores desta Autarquia encaminhará as demandas recebidas por meio dos seus serviços de atendimento ao público, em especial o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, à Ouvidoria da instituição objeto da demanda, para a adoção das providências estabelecidas no art. 1º da ICVM nº 529/12, quais sejam: receber, registrar, analisar, instruir e responder a requerimentos que não tenham sido satisfatoriamente solucionados pelos canais de atendimento habituais da instituição.

Em tal situação, prevista pelo art. 10 da Instrução, o participante deve apresentar manifestação no prazo de 15 dias reportando o atendimento prestado bem como as providências adotadas, ou, em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções. Cabe alertar que o prazo estende-se para 60 dias quando se tratar de demanda relativa a investimentos em fundos que tenham como origem o Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967 (§§ 1º e 2º do art. 10).

Recebida a manifestação do Ouvidor, a Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores pode não instaurar processo administrativo caso entenda que a demanda foi adequadamente respondida pela Ouvidoria (art. 10, §3º) e não estejam presentes elementos que determinem a atuação de ofício da CVM. Importante observar que as demandas encerradas sem que tenha sido necessária a instauração de Processo de Reclamação de Investidor não serão incluídas no Boletim de Atendimento ao Público, emitido anualmente pela SOI, o qual toma por base apenas os processos de reclamação de investidor instaurados pela CVM.

O encaminhamento da demanda recebida do investidor diretamente à Ouvidoria do participante, **bem como a resposta deste**, se dará por meio do próprio **Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM**¹ (www.cvm.gov.br, em "Fale com a CVM"), sendo que até que esta funcionalidade esteja disponível no referido sistema.

¹ Alertamos que alternativamente ao SAC, as demandas poderão ser encaminhadas ao endereço eletrônico indicado pelo Ouvidor em seu cadastro, na hipótese de indisponibilidade do SAC para tal função. Nesse caso o email encaminhado orientará a forma de envio da manifestação à CVM.

O acesso a essa ferramenta se dará através do **CVMWeb** (link na parte superior à esquerda uma vez acessado o ambiente do SAC da CVM) cujo login é realizado com o CPF do usuário e senha.

No primeiro acesso ao sistema **o Ouvidor deverá realizar seu cadastro enquanto usuário do CVMWeb**, através do link "Ainda não é cadastrado, clique aqui". Vale ressaltar que este procedimento não se confunde com a inserção dos dados cadastrais do Ouvidor no **Cadastro de Participantes da Autarquia**, procedimento descrito no item anterior.

Na operação de cadastramento no sistema, o Ouvidor criará sua senha de acesso ao CVMWeb. No caso dos emissores de valores mobiliários, bem como dos prestadores do serviço de administração de carteiras, os diretores de relações com investidores e do serviço de atendimento ao cotista, respectivamente, equiparados ao Ouvidor, por já possuírem obrigações de envio de documentos à CVM, em decorrência de outras normas, já são usuários do CVMWeb.

Quando do acesso ao Serviço de Atendimento ao Cidadão, por meio do login do Ouvidor no CVMWeb, o cadastro de usuário do sistema interage com o Cadastro de Participantes, identificando aquele usuário como Ouvidor. Desta forma será permitido o acesso a funcionalidades específicas no ambiente do Serviço de Atendimento ao Cidadão, enquanto responsável externo à CVM pelo atendimento da demanda.

Toda vez que uma demanda for delegada ao Ouvidor pelo SAC, este receberá um e-mail alertando para a delegação recebida, contendo o número do protocolo da reclamação ou consulta do investidor.

Acessando o SAC da CVM (página da CVM na internet / "Fale com a CVM" / "Serviço de Atendimento ao Cidadão" / login no CVMWeb), **a demanda a ser respondida estará disponível no link "Resposta de Atendimento"**, à esquerda da página principal do ambiente SAC da CVM. Acessando este link o Ouvidor escolherá a opção de consulta às demandas pendentes de resposta na tela "Selecione a opção de consulta". O SAC da CVM retornará a lista de demandas a serem respondidas pelo Ouvidor, que as acessará clicando em seu respectivo protocolo.

A manifestação do participante por meio do seu Ouvidor deverá ser apresentada no campo "5 - Resultado do Atendimento" sendo possível ainda o envio de anexo no campo "6 - Arquivos em Anexo", alertando que não é possível, até o momento, o envio de arquivos no formato PDF.

A manifestação do Ouvidor poderá ser encaminhada ao cidadão, após sua análise, podendo ser complementada ou dar origem a um processo administrativo, como já mencionado. No caso de informações abrangidas entre as hipóteses de sigilo previstas na legislação aplicável (fiscal, operações e serviços no mercado de capitais etc.), a CVM observará procedimentos específicos para assegurar que apenas a pessoa autorizada tenha acesso a tais informações.

A ausência de manifestação do participante no prazo de 15 dias (ou 60 dias, conforme art. 10, §1º da Instrução em tela), observando-se o previsto no §2º do mesmo art. 10, implicará a instauração de Processo de Reclamação através do qual será enviado ofício à reclamada, com previsão de multa cominatória. Nesses casos, a resposta deverá também conter a justificativa da ausência de manifestação no prazo da Instrução CVM nº 529/12.

4. **Relatórios**

A Instrução CVM nº 529/12 também estabelece como dever da Ouvidoria desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas recebidas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, a fim de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários (art. 1º, parágrafo único, inciso II).

Nesse sentido, nos termos do art. 9º, inciso II (c/c inciso I) da ICVM nº 529/12, o Ouvidor deve elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da instituição, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo proposições de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega.

Ademais, prevê o art. 12 da Instrução que o Ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada semestre, na forma do Anexo 12 da ICVM nº 529/12. O primeiro relatório abrangerá os trabalhos desenvolvidos pela ouvidoria no segundo semestre de 2013.

A Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores estará disponível aos participantes para sanar eventuais dúvidas que persistam após a leitura do presente Ofício Circular, em conjunto com a Instrução CVM nº 529/12, tendo em vista a entrada em vigor da norma em **01.07.2013**.

Finalmente reitera-se a expectativa de que a entrada em vigor da citada norma acarrete significativa melhoria nos procedimentos de atendimento aos investidores, tanto na interação destes com os participantes, como no processamento das demandas que sejam encaminhadas a esta CVM.

Atenciosamente,

JOSÉ ALEXANDRE CAVALCANTI VASCO
Superintendente de Proteção e Orientação aos Investidores