



08 de agosto de 2014  
043/2014-DP

## OFÍCIO CIRCULAR

Participantes dos Mercados da BM&FBOVESPA – Segmentos BOVESPA e BM&F

**Ref.: Ombudsman da BM&FBOVESPA: novo Regulamento.**

Comunicamos que, a partir de **11/08/2014**, as atividades do Ombudsman da BM&FBOVESPA passarão a ser regidas por novo regulamento, anexo ao presente e disponível no *site* da BM&FBOVESPA.

O novo Regulamento reforça o compromisso da BM&FBOVESPA com a governança e a transparência, e assegura maior independência e autonomia ao Ombudsman, já que prevê que o titular da função não poderá ocupar cargo na administração ou na estrutura funcional da BM&FBOVESPA.

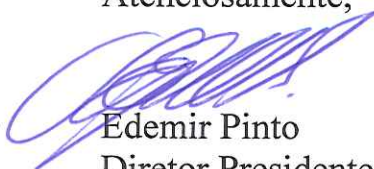
O Ombudsman é função exclusiva, reportando-se ao Presidente do Conselho de Administração e ao Diretor Presidente da BM&FBOVESPA.

Lembramos que o objetivo do Ombudsman é oferecer ao público externo um canal independente de comunicação com a BM&FBOVESPA. Integram esse público, entre outros, os participantes de ambientes de negociação, liquidação e custódia, investidores dos mercados administrados pela BM&FBOVESPA, profissionais da imprensa, instituições públicas e privadas, emissores de valores mobiliários listados na BM&FBOVESPA, empresas fornecedoras e acionistas da própria BM&FBOVESPA.

Qualquer integrante dos públicos da BM&FBOVESPA pode fazer uma reclamação ou apresentar uma demanda ao Ombudsman, seja por telefone (11 3272-7373) ou por intermédio de formulário eletrônico disponível no site da BM&FBOVESPA.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos junto ao Escritório do Ombudsman pelo telefone (11) 2565-4687.

Atenciosamente,

  
Edemir Pinto  
Diretor Presidente

  
Daniel Sonder  
Diretor Executivo Financeiro e Corporativo



## REGULAMENTO DO OMBUDSMAN DA BM&FBOVESPA

### 1 Definição

- 1.1** O Ombudsman é o canal de comunicação da BM&FBOVESPA (“Companhia”) com o público externo, com os participantes de ambientes de negociação, liquidação e custódia, investidores dos mercados administrados pela BM&FBOVESPA, profissionais da imprensa, instituições públicas e privadas, emissores de valores mobiliários listados na BM&FBOVESPA, empresas fornecedoras e acionistas da própria BM&FBOVESPA.
- 1.2** São atribuições do Ombudsman: (i) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado a reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos públicos que se relacionam com a Companhia e dos usuários de seus produtos e serviços; (ii) prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas; (iii) informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final; (iv) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes; e (v) propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.
- 1.3** Os serviços prestados pelo Ombudsman são gratuitos, confidenciais e identificáveis por meio de um protocolo de atendimento.
- 1.4** O Ombudsman tem sua atuação pautada pela independência, transparência, imparcialidade e isenção.
- 1.5** Está garantido ao Ombudsman o acesso às informações necessárias à sua atuação, com total apoio administrativo da Companhia podendo requisitar informações e documentos para o fiel desempenho de suas atividades.

*Diana*

*[Handwritten signature]*



- 1.6** Nos casos em que os documentos ou informações forem confidenciais, estratégicos ou protegidos por sigilo, o Ombudsman terá o mesmo dever de sigilo a que estão sujeitos os detentores da informação, obrigando-se à empreender os esforços necessários à sua preservação.
- 1.7** A BM&FBOVESPA dará ampla divulgação sobre a existência do Ombudsman, sua missão e os meios de acessar esse serviço.
- 1.8** O Ombudsman não ocupa cargo na administração ou na estrutura funcional da BM&FBOVESPA. Trata-se de função exclusiva, reportando-se ao Conselho de Administração e ao Diretor Presidente da BM&FBOVESPA.

## **2 Missão e abrangência**

- 2.1** A missão do Ombudsman é garantir um relacionamento ético, transparente e construtivo da Companhia com todos os seus públicos, visando sempre aperfeiçoar a qualidade e a eficiência dos serviços e produtos oferecidos pela Companhia.
- 2.2** O Ombudsman não tem apenas uma função reativa, de resposta às demandas e às reclamações a ele endereçadas pelos públicos de relacionamento da Companhia. O Ombudsman é também proativo, procurando ou fazendo contatos constantes com os públicos da Companhia, junto aos quais buscará colher impressões e eventuais sugestões de mudanças com vistas ao aprimoramento de procedimentos operacionais, normas praticadas pela Companhia e seus produtos e serviços. Além disso, poderá sugerir aperfeiçoamentos e ações em decorrência de problemas ou situações sobre os quais tome conhecimento diretamente.
- 2.3** O Ombudsman pode intervir, em cooperação com os participantes dos ambientes de negociação, liquidação e custódia, e demais clientes ou usuários dos serviços da Companhia, ou, ainda, em conjunto com quaisquer das entidades representativas desses participantes, na solução de eventuais



problemas ocorridos entre investidores e participantes do mercado ou intermediários. Nessas situações, o Ombudsman pode auxiliar na busca de uma solução de consenso para as controvérsias surgidas, se as partes envolvidas assim o solicitarem.

- 2.4** O Ombudsman não substitui nem se confunde com o SAP – Serviço de Atendimento ao Público da BM&FBOVESPA. O Ombudsman atua como uma instância superior ao atendimento oferecido pelo SAP.
- 2.5** O Ombudsman não tem poder de supervisão, de fiscalização, de arbitrar ressarcimento, de realizar investigações, levantamento de dados e auditorias ou de impor penalidades. O Ombudsman não se confunde com a BM&FBOVESPA Supervisão de Mercado (BSM). Cabe ao Ombudsman analisar as demandas que recebe e sugerir ou apontar a melhor forma de obter uma solução satisfatória, que pode se resumir à indicação do meio, canal ou área mais adequado existente na Companhia para lidar com o problema, funcionando como um facilitador.

### **3 Mandato e obrigações**

- 3.1** O mandato do Ombudsman é de 2 (dois) anos, permitidas duas reconduções.
- 3.2** O Ombudsman é designado pelo Conselho de Administração da BM&FBOVESPA, por proposta do Diretor Presidente da BM&FBOVESPA, e perderá seu mandato por força de (i) renúncia; (ii) comprovação de negligência no cumprimento de suas obrigações e funções; ou (iii) decisão do Conselho de Administração da BM&FBOVESPA.
- 3.3** O Ombudsman analisará as demandas que considerar relevantes ou fundamentadas, com base em critérios de imparcialidade e isenção, além da observância das normas legais e regulamentares.



- 3.4** O Ombudsman não acatará demandas que sejam objeto de (i) processo judicial; (ii) processo administrativo em curso perante órgãos ou agências reguladoras ou autorreguladoras; (iii) processo submetido à Câmara de Arbitragem do Mercado; (iv) processo em trâmite perante a BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (BSM); e (v) reclamação contra emissor de título ou valor mobiliário, que não a BM&FBOVESPA.
- 3.5** As demandas ou reclamações são respondidas em um prazo máximo de até 15 dias corridos, contados de seu recebimento. Esse prazo pode se estender por mais 15 (quinze) dias corridos, conforme a complexidade do caso sob análise.
- 3.6** Os prazos citados não se aplicam a intervenções que visem à solução de controvérsias e disputas entre investidores e corretoras e/ou agentes de mercado.
- 3.7** A cada final de trimestre, o Ombudsman apresentará ao Presidente do Conselho de Administração da BM&FBOVESPA, Diretor Presidente, aos Diretores Executivos e aos demais diretores um relatório de suas atividades, com informações sobre as reclamações/demandas recebidas. O relatório correspondente a dezembro será mais abrangente, contendo a consolidação dos dados do ano e outras informações relevantes, a critério do Ombudsman, sobre as demandas do público e seu encaminhamento.
- 3.8** Um relatório anual sintético das atividades do Ombudsman será divulgado no site da BM&FBOVESPA ([www.bmfbovespa.com.br](http://www.bmfbovespa.com.br)), sendo que informações protegidas por sigilo ou consideradas estratégicas não são publicadas.
- 3.9** Em seus relatórios, o Ombudsman protege a identidade de demandantes e demandados.

4



**3.10** Além dos relatórios trimestrais, o Ombudsman pode preparar relatórios avulsos sobre questões ou temas de interesse da Companhia e do mercado que, por circunstâncias variadas, exijam atenção especial.

**3.11** Se no exercício de suas funções o Ombudsman tomar conhecimento de fatos ou situações que cumpram à Companhia fiscalizar, este dará ciência à área competente, preservando dados confidenciais e assegurando, na medida do possível, a identidade do envolvido ou envolvidos.

#### **4 Estrutura e instrumentos de comunicação**

**4.1** A BM&FBOVESPA proverá o Ombudsman com a equipe e estrutura necessárias ao desempenho de suas funções, notadamente com o apoio do SAP.

**4.2** Os casos omissos serão apreciados pelo Diretor Presidente da Companhia.