DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

ÓRAMA
INVESTIMENTOS

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2022

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

1. Objetivo

Este relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da ÓRAMA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. ("Órama"), no período de 1º de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2022, em atendimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e à Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

2. Ouvidoria da Órama

A Ouvidoria da Órama foi criada para ouvir os seus clientes, bem como para acompanhar e monitorar as demandas não solucionadas pelos diversos canais de atendimento disponibilizados, além de mediar conflitos e propor constantes aperfeiçoamentos dos controles e dos procedimentos da Instituição.

Assim, a Ouvidoria da Órama consiste na última instância para a solução das demandas de seus clientes, usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas de maneira satisfatória nos canais de atendimento primário da Instituição.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

A Ouvidoria da Órama funciona com total independência, embora atue junto às demais áreas da Instituição com o objetivo de otimizar e tornar cada vez mais eficaz o atendimento das demandas dos clientes, de forma a viabilizar que eles recebam soluções e/ou orientações customizadas para os seus casos, na maior brevidade possível.

A Ouvidoria é composta atualmente por 5 (cinco) integrantes, incluindo a Ouvidora Cristiane Romano Belotti e mais 4 (quatro) colaboradores, dedicados exclusivamente ao tratamento das demandas acolhidas. Logo, a estrutura está adequada às exigências legais e regulatórias e é suficiente para o atendimento rápido e dinâmico dos clientes, inclusive no que se refere aos seus equipamentos, instalações e rotinas.

A Ouvidoria da Órama pode ser acessada, gratuitamente, pelos seus clientes por meio do **telefone 0800 797 8000**, nos dias úteis, das 9:00h às 18:00h, canal amplamente divulgado no site da Órama e em diversas comunicações institucionais; pelo **e-mail** ouvidoria@orama.com.br, e por meio de **correspondência física**, endereçada à Ouvidoria da Órama, na Praia de Botafogo, nº 228, 18° andar, Botafogo, Rio de Janeiro – RJ, CEP. 22451-041.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

No 1º semestre de 2022, a Ouvidoria da Órama reduziu seu efetivo em 20% adequando-se ao volume operado e capacidade de tratamento das demandas, sempre com o foco na agilidade de resposta aos seus clientes. Ademais, todos os profissionais da equipe de Ouvidoria foram certificados no último semestre, com exceção de 1 (um) estagiário, que será certificado no 2° semestre de 2022. As certificações foram realizadas por entidade de reconhecida capacidade técnica, com temas sobre ética, direitos do consumidor, mediação de conflitos, papel da Ouvidoria e do Ouvidor e regulamentação aplicáveis. Além da certificação da equipe, também foram ministrados treinamentos internos com o objetivo de melhorar o atendimento, capacidade de escuta e engajamento com o cliente.

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas, detalhadas e classificadas como **procedentes** solucionadas dentro do prazo ou não solucionadas dentro do prazo, ou **improcedentes** solucionadas dentro do prazo ou não solucionadas dentro do prazo, caso os fatos alegados sejam confirmados, ou não, após análise e apuração.

A Ouvidoria da Órama mantém interlocução recorrente com à Diretoria da Instituição, encaminha propostas e sugestões de aprimoramentos, considerando as demandas registradas e o constante esforço de aperfeiçoamento dos controles e processos internos. Tais propostas contemplam todos os aspectos operacionais necessários e impacto na jornada do cliente.

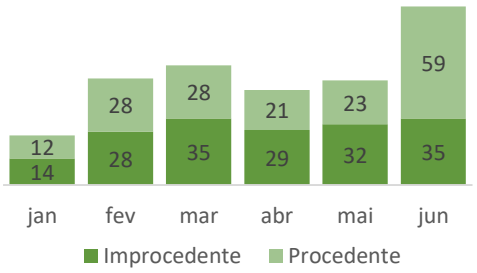
A Diretoria emprega especial atenção aos casos registrados na Ouvidoria e orienta as demais áreas para que ofereçam, em tempo hábil, subsídios para que a Ouvidoria possa apresentar soluções e/ou respostas para seus clientes.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

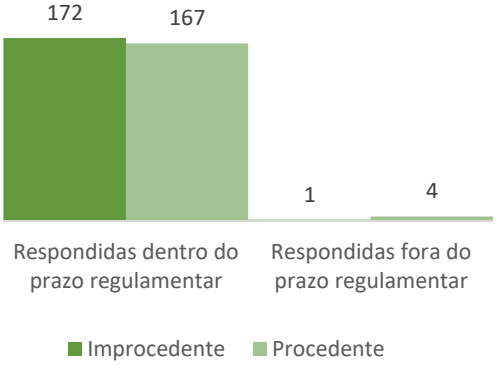
3. Demandas da Ouvidoria

No 1º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu **639 (seiscentas e trinta e nove) demandas** de clientes, volume 20% menor comparado ao último semestre, dessas, 295 (duzentas e noventa e cinco) foram demandas para o canal indevido, quando na ocasião, o cliente foi orientado e/ou transferido para o canal correto; 344 (trezentas e quarenta e quatro) foram registradas como reclamação, sendo 338 (trezentos e trinta e oito) de Pessoas Físicas e 6 (seis) de Pessoas Jurídicas. Do total, 172 (cento e setenta e duas) foram consideradas **improcedentes** e foram respondidas dentro do prazo regulamentar, 1 (uma) **improcedente** respondida fora do prazo, 167 (cento e sessenta e sete) foram consideradas **procedentes solucionadas** dentro do prazo e 4 (quatro) **procedentes não solucionadas** dentro do prazo regulamentar. Conforme apontado nos gráficos abaixo:

Manifestações por mês



Respostas de Manifestações



DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

As demandas da Ouvidoria foram distribuídas da seguinte maneira: 177 (cento e setenta e sete) foram registradas por e-mail; 120 (cento e vinte) por meio do telefone da Ouvidoria; 33 (trinta e três) através da CVM; 13 (treze) por RDR do Banco Central e 1 (uma) pelo canal de Ouvidoria da B3.

No 1º semestre de 2022, os prazos de resposta das demandas referentes aos canais de CVM, Banco Central e B3, não ultrapassaram os prazos previstos na regulamentação de cada canal; já pelo e-mail da Ouvidoria e 0800 ocorreram 5 (cinco) casos respondidos fora do prazo.

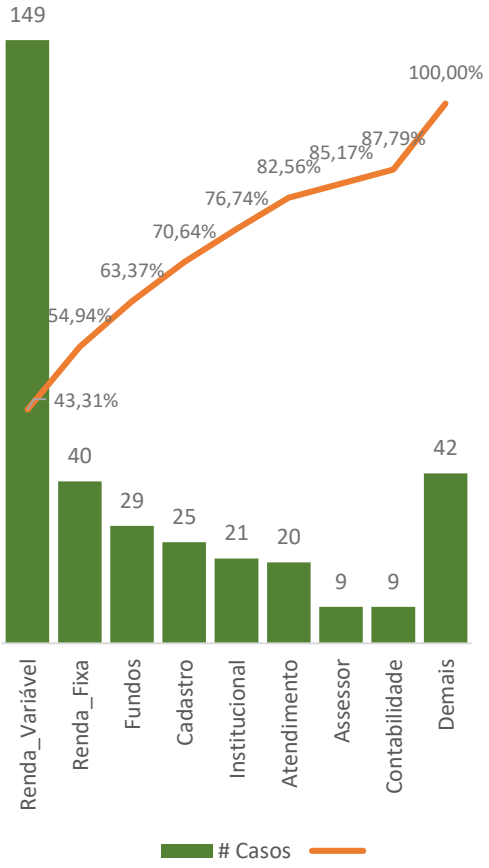
No que se refere aos atrasos no tratamento das reclamações submetidas ao e-mail da Ouvidoria, 3 (três) casos dependiam do desenvolvimento, geração de relatórios e/ou correção de sistemas de terceiros, o que aumentou o tempo de resposta; quanto às demandas recebidas pelo 0800 da Ouvidoria, 1 (uma) teve atraso devido ao recebimento do e-mail como spam e 1 (uma) atrasou por erro operacional.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

Todas as demandas recebidas foram categorizadas e classificadas nos seguintes assuntos:

(i) 149 casos (43,31% do total) sobre **renda variável**;
(ii) 40 casos (11,63%) relativos à **Renda Fixa**;
(iii) 29 casos (8,43%) sobre **Fundos**;
(iv) 25 casos (7,27%) relacionados à área de **Cadastro**;
(v) 21 casos (6,10%) relativos ao motivo **Institucional**;
(vi) 20 casos (5,81%) sobre à área de **Atendimento**;
(vii) 9 casos (2,62%) referentes ao **Assessoria**;
(viii) 9 casos (2,62%) relacionados à **Contabilidade**; e,
(ix) 42 casos (12,21%) de **assuntos diversos**. Conforme gráfico ao lado:

Volume de Reclamações e Participação acumulada



DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

3.1. Renda Variável

Em relação aos casos de **renda variável**, 55,70% das reclamações foram consideradas improcedentes, sendo que:

(i) 32,53% das reclamações improcedentes eram sobre o mecanismo de zeragem pela área de risco;
(ii) 13,25% por transferência de custódia;
(iii) 8,43% por Instabilidade em Plataformas de negociação *day trade*;
(iv) 8,43% relativos ao exercício de opções;
(v) 7,23% por limites operacionais;
(vi) 4,82% por valores de corretagem; e,
(vii) 25,30% sobre demais assuntos.

Em relação às reclamações procedentes:
(i) 60,61% sobre transferência de custódia;
(ii) 10,61% sobre cobrança de corretagem de Plataforma *day trade*;
(iii) 7,58% sobre cobrança de corretagem;
(iv) 3,03% sobre exercício de opções;
(v) 3,03% sobre erro da ordem;
(vi) 3,03% sobre instabilidade na plataforma *day trade*; e,
(vii) 12,12% sobre demais assuntos.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

3.2. Renda Fixa

Em relação aos casos de **Renda Fixa**, 75,00% foram considerados improcedentes, sendo que:

(i) 30,00% das reclamações improcedentes eram sobre títulos públicos como garantia;
(ii) 20,00% por transferência de custódia;
(iii) 20,00% por rentabilidade; e
(iv) 10,00% sobre títulos privados em garantia; e
(v) 20,00% sobre demais assuntos.

Já sobre as reclamações procedentes:
(i) 70,00% sobre transferência de Custódia;
(ii) 13,33% por precificação de título;
(iii) 10,00% por rentabilidade; e
(iv) 6,67% informação do emissor.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

3.3. Fundos

Referente aos casos de **Fundos,** 72,41% foram considerados improcedentes, sendo que:

(i) 52,38% das reclamações improcedentes eram sobre transferência de custódia;
(ii) 19,05% sobre tempo de liquidação;
(iii) 19,05% a respeito de rentabilidade; e
(iv) 9,52% sobre assuntos diversos.

Sobre as reclamações procedentes:
(i) 62,50% sobre transferência de custódia; e,
(ii) 37,50% sobre informe de rendimentos.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

3.4. Cadastro

Com relação aos casos de **Cadastro**, 44,00% foram considerados improcedentes, sendo que:

(i) 45,45% das reclamações improcedentes eram sobre cancelamento;
(ii) 18,18% sobre erros cadastrais;
(iii) 9,09% a respeito de falecimento;
(iv) 9,09% com relação à validação de conta conjunta e,
(v) 18,18% sobre assuntos diversos.

Sobre as reclamações procedentes:
(i) 28,57% eram sobre cancelamento;
(ii) 14,29% sobre erros cadastrais;
(iii) 14,29% a respeito de SMS/e-mail validação;
(iv) 14,29% com relação à validação de conta conjunta e,
(v) 21,43% sobre assuntos diversos.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

3.5. Institucional

Com relação aos casos de **Institucional**, 66,67% foram considerados improcedentes, sendo que:

(i) 64,29% das reclamações improcedentes eram sobre Informações da empresa;
(ii) 28,57% sobre parceiros; e
(iii) 7,14% a respeito de consultas de contrato.

Sobre as reclamações procedentes:
(i) 33,34% sobre parceiros;
(ii) 14,29% sobre ação judicial; e
(iii) 14,29% a respeito de cadastro.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

3.6. Atendimento

Com relação aos casos de **Atendimento**, 60,00% foram considerados improcedentes, sendo que:

(i) 75,00% das reclamações improcedentes eram sobre procedimento de atendimento a clientes finais; e
(ii) 25,00% sobre dificuldade de contato.

Sobre as reclamações procedentes:
(i) 50,00% sobre procedimento de atendimento ao cliente final;
(ii) 37,50% referente à dificuldade de contato; e
(ii) 12,50% sobre procedimentos de atendimento à clientes oriundos de parceiros.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

4. Medidas Adotadas

Com base nas demandas recebidas, foram adotadas algumas medidas no semestre anterior, bem como, algumas permanecem em execução e outras serão operadas neste semestre:

(a) Para transferência de custódia, foram revisadas instruções no Portal da Órama, com detalhamento sobre como executá-la e os prazos respectivos, bem como, a criação de canal exclusivo e direcionado para equipe especializada, além da continuidade de desenvolvimento do projeto de automação.

(b) Para tratamento de casos de reclamações sobre corretagem, foi implementado sistema para aprimoramento da gestão de políticas de corretagem. Atualmente a implementação sistema está em parametrização, com alvo em resolver casos de reclamação no decorrer do 3º trimestre deste ano.

(c) Com foco no tratamento das dúvidas de clientes e na qualidade do atendimento:

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

(i) Foram ministrados treinamentos em técnicas de relacionamento e de reforço de conteúdo para o time de atendimento, além da simplificação de processos e atuação tempestiva em atendimentos sinalizados pelo cliente como situação não resolvida no primeiro contato. Este é um indicador medido pela área, que em janeiro estava em 78% das solicitações atendidas em primeiro contato e no fechamento do semestre o indicador atingiu 85%.

(ii) Implantada área Qualidade para promover a melhoria contínua nos processos de atendimentos, reduzindo impactos durante a experiência do cliente no momento de interação nos canais de atendimento.

(iii) Implantação de novo sistema de CRM nas áreas de front de atendimento com fluxo de comunicação entre áreas internas, promovendo maior agilidade operacional e gestão dos clientes, bem como, um contato mais fluído no momento que o cliente fizer contato com as áreas de atendimento. Estimativa de finalização de projeto no 3º trimestre do ano.

(d) Foi criado um grupo de trabalho interno e multidisciplinar para atuar na preparação, produção e fluxo de comunicação mais aderentes aos clientes sobre o Informe de Rendimentos, objetivando menos atritos com os clientes no momento de sua Declaração de Ajuste anual de IR.

(e) Para tratamento das situações de instabilidade das plataformas de parceiros da Órama, os motivos de reclamação foram comunicados aos fornecedores que afirmaram instabilidades pontuais.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

4.1. Próximos Passos

Com o intuito de aumentar a “voz do cliente” e fazer reverberar em todas as áreas da Cia, a Ouvidoria atuará em rodas de conversa com colaboradores de áreas de front para transmitir a percepção do cliente sobre os produtos e serviços prestados, ressaltando as melhores práticas e motivando a mudança de processos que geram insatisfação e reclamações com os clientes, além do acompanhamento das entregas de projetos em desenvolvimento que impactarão diretamente o volume de reclamações.

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

Por fim, este relatório será divulgado para o público em geral, no site da Órama, bem como a Instituição manterá as informações relativas a ele disponíveis pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Rio de Janeiro, 29 de julho de 2022.

Breno Casiuch
Diretor responsável pela Ouvidoria perante o Banco Central do Brasil

DocuSigned by:
Breno Casiuch
35A1DC6055994C4...

Cristiane Romano Bellotti
Ouvidora

DocuSigned by:
Cristiane Bellotti
2B55BC243B224B7...

DocuSign Envelope ID: D521F5EA-C37B-4804-96E6-2BABD9722A47

ÓRAMA
INVESTIMENTOS