



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2021

Base legal do relatório:  
*Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional e Instrução nº 529, de 1º de novembro de 2012, da Comissão de Valores Mobiliários*

Diretor responsável pela Ouvidoria perante o Banco Central do Brasil:  
*BRENO CASIUCH*

Ouvidora:  
*CRISTIANE ROMANO BELLOTTI*

Data-base do relatório:  
*30 de junho de 2021*

A Ouvidoria da ÓRAMA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“Órama”) é de acesso exclusivo por seus clientes e foi criada com o objetivo de ouvi-los, acompanhando e monitorando 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.

O componente de Ouvidoria da Órama é focado no atendimento de demandas que não foram solucionadas de maneira satisfatória pelo atendimento habitual, consistindo na última instância interna para a solução das demandas dos clientes.

A Ouvidoria da Órama funciona com total independência das demais áreas da instituição, estando atualmente subordinada ao Diretor de Compliance. Não obstante, atua junto às demais áreas da instituição buscando a otimização e eficiência do atendimento das demandas dos clientes, de forma a viabilizar que recebam soluções ou orientações customizadas para os seus casos com a maior brevidade possível.

A estrutura atual da Ouvidoria deve ser ampliada para atender o crescimento das demandas decorrentes do processo de crescimento orgânico da Órama. Foi constatado no semestre um número de atendimentos acima do esperado – como parâmetro, o histórico de telefonia era em média de 26 ligações por mês, tendo aumentado para uma média de 103 ligações.

Outro aspecto que merece destaque em relação à estrutura da Ouvidoria foi a migração, em abril de 2021, da Ouvidoria terceirizada para o atendimento totalmente interno – objetivando o seu aprimoramento – o que resultou na alteração do número de telefone. Atualmente o canal de



Ouvidoria pode ser acessado pelos seus clientes pelo telefone 0800 797 8000, nos dias úteis, das 9:00hs às 18:00hs.

A qualificação profissional da equipe da Ouvidoria é fundamental para que os trabalhos sejam realizados com um padrão adequado de qualidade, razão pela qual os membros da equipe são certificados ou estão em processo de obter certificação por entidade de reconhecida capacidade técnica – OMD Soluções para Ouvidorias. A referida certificação abrange temas relacionados à ética e à mediação de conflitos. A Ouvidora Cristiane Bellotti obteve a Certificação em Ouvidoria OMD em dezembro de 2020. Cumpre destacar também que no 1º semestre de 2021 Cristiane Bellotti substituiu Claudia Matsushita como Ouvidora da Órama.

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria da Órama são analisadas e classificadas como procedentes ou improcedentes de acordo com a apuração pormenorizada da ocorrência. Além disso, há o detalhamento por categoria e subcategoria de reclamação, permitindo a identificação das causas e atuação para melhoria de procedimentos internos.

Semestralmente, a Ouvidoria da Órama poderá encaminhar propostas e sugestões de aprimoramentos à Diretoria da instituição, considerando as demandas registradas e o constante esforço de aperfeiçoamento dos controles e processos internos da instituição. Tais propostas deverão contemplar todos os aspectos operacionais necessários, inclusive prazos de implementação. Além disso, a área também apresenta trimestralmente para toda a liderança da empresa os principais motivos de reclamação e acompanha junto às áreas a implementação das respectivas soluções. Como rotina, grupos de trabalho se reúnem semanalmente para verificar as soluções definitivas às causas de registros na Ouvidoria.

A Ouvidoria realizou seis reuniões ao longo do semestre com a Diretoria da Órama para a apresentação de principais motivos de reclamações pelos clientes, assim como para expor os fundamentos das sugestões de melhorias. Durante essas reuniões mensais foram apresentados casos específicos que ocorreram no período, fluxos de processos internos que poderiam ser identificados como causas de insatisfação, tarefas operacionais que haviam impactado os clientes no período, além de ter sido constatada a necessidade de aumento da equipe de Ouvidoria. Também foi reportado o andamento e as melhorias implementadas pelos grupos de trabalho com diferentes áreas da Órama criados pela Ouvidoria para maior intercâmbio de informações e resolução conjunta de problemas.

A Diretoria dispensa especial atenção aos casos registrados na Ouvidoria da instituição, bem como orienta as demais áreas para que sempre ofereçam, na maior brevidade possível, subsídios para que a Ouvidoria possa apresentar soluções e/ou respostas para os clientes que dela fizerem uso.

No 1º semestre de 2021, a Ouvidoria da Órama recebeu 427 demandas de clientes, sendo que 139 foram classificadas como reclamações. Do total, 88 foram consideradas como improcedentes e 51 como procedentes. As demandas da Ouvidoria foram distribuídas da seguinte maneira: 19 foram registradas por meio da CVM, 13 pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, 79 pelo e-mail da Ouvidoria, 21 pelo telefone da Ouvidoria (0800) e 5 pelo canal de Ouvidoria da B3.

Com relação aos prazos de resposta para as demandas do 1º semestre de 2021, foi observado que reclamações pelo Sistema RDR do Banco Central e reclamações por meio da Ouvidoria da B3 não ultrapassaram o prazo previsto em regulamentação. 85 (85%) das reclamações levadas à



Ouvidoria interna cumpriram o prazo de 10 dias úteis e 17 (89%) das reclamações na CVM cumpriram o prazo de 15 dias corridos.

Foram, no total, (i) 4% das reclamações em janeiro; (ii) 15% das reclamações em fevereiro; (iii) 14% das reclamações em março; (iv) 20% das reclamações em abril; (v) 21% das reclamações em maio; e (vi) 26% das reclamações em junho, sendo todas feitas por pessoa física.

Em relação aos atrasos relativos ao tratamento das reclamações submetidas à Ouvidoria interna, (i) um se tratou de caso já finalizado em 2020 que demandou uma investigação mais detalhada; (ii) um já havia sido tratado em primeira instância; (iii) três dependiam do desenvolvimento, correção de sistemas ou geração de relatórios de sistemas de terceiros; (iv) dois foram solucionados no prazo, porém com atraso na resposta para o cliente; e (v) em oito casos o atraso ocorreu devido ao aumento de demanda da Ouvidoria.

Sobre os atrasos relativos à CVM, (i) um ocorreu por recebimento da notificação apenas quando o prazo já havia terminado; e (ii) um ocorreu por erro operacional.

No que concerne às reclamações enviadas à Ouvidoria, (i) 51% trataram-se de renda variável; (ii) 16% de fundos de investimento; (iii) 12% de renda fixa; (iv) 10% foram relativas a cadastro; (v) 5% relacionadas à área financeira; (vi) 2% de informações gerais; (vii) 2% de atendimento; (viii) 1% relativos ao assessor; e (ix) 1% sobre informe de rendimentos.

Em relação aos casos envolvendo renda variável, mais da metade do total das reclamações, 66% foram consideradas improcedentes, sendo que 47% dessas reclamações improcedentes eram sobre o mecanismo de zeragem pela área de risco, 16% por cobrança de corretagem, 7% por transferência de custódia, 7% por oferta pública, 4% por chamada de margem e 18% por demais assuntos. Sobre as reclamações procedentes, 36% ocorreram por instabilidade no HB e na B3, 18% por alocação de garantia incorreta, 18% por cobrança de corretagem indevida, 9% por zeragem incorreta do risco, 9% por BTC indevido e 15% por demais assuntos.

Nesse sentido, com base nas demandas recebidas, as seguintes medidas foram adotadas no semestre:

- (a) Inserção de informações detalhadas sobre o limite operacional de perdas no portal da Órama, além de treinamento interno das equipes de atendimento para melhor orientação aos clientes, de modo a mitigar as reclamações sobre zeragem;
- (b) Aprimoramento das formas de comunicação na plataforma e portal do cliente para tratamento das situações de instabilidade, mesmo sendo ocorrências pontuais;
- (c) Ampliação da estrutura da Ouvidoria;
- (d) Encaminhamento de solicitação à Diretoria para aumento de equipe e automatização do processo interno considerando o crescente aumento no volume de transferências de custódia, tendo sido identificadas reclamações pontuais sobre o assunto; e
- (e) Criação de grupo de trabalho interno multidisciplinar que analisa semanalmente as causas para cobrança de corretagem indevida e tem seu sucesso medido pela diminuição do volume de reclamações.



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

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2021.

- Original assinado por -

Breno Casiuch  
Diretor

Cristiane Romano Bellotti  
Ouvidora