OM Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.
Nome Fantasia: Ouro minas
CNPJ: 11.495.073/0001-18 | I.E.: Isenta
Instituição financeira credenciada no Banco Central (BACEN 27930)
e na Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2017.

Em cumprimento à Resolução Bacen (Banco Central do Brasil) n° 4433 de 23 de Julho de 2015 e Circular n° 3.503 de 26 de julho de 2010 também do Bacen, relatamos a atuação da Ouvidoria no período de 01 janeiro de 2017 a 30 de junho de 2017.

I – Descritivo:

Adequação da estrutura da Ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares:

a) A estrutura física é composta de um ponto de atendimento, com telefone para recebimento das ligações 0800, através de associação de classe com a qual foi firmado convênio, nos moldes do Art. 1º - § 6º.

> (...)
> Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas físico ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação própria devem instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
> (...)
> § 6º As cooperativas singulares de crédito filiadas à cooperativa central podem firmar convênio com a respectiva central, confederação ou banco cooperativo do sistema, para compartilhamento e utilização de componente organizacional de ouvidoria único, mantido em uma dessas instituições.
> (...)

b) A estrutura de recursos humanos é composta de Diretor Responsável pela Ouvidoria e pela Ouvidora.

c) A compatibilização da estrutura da Ouvidoria com a natureza e a complexidade dos seus produtos, processos e sistema:

Por se tratar de uma instituição de pequeno porte, atualmente a Ouvidoria requer estrutura mínima, não existindo sala privativa para esse departamento, assim, como para os demais departamentos; No entanto, por entendermos a necessidade de, em atendimento pessoal, total privacidade para essa situação, disponibilizamos salas reservadas. Havendo necessidade no futuro, haverá ampliação na estrutura.

d) Quanto à posição do componente de Ouvidoria dentro do organograma funcional da instituição e respectiva relação de subordinação:

Na estrutura funcional, o componente de Ouvidoria fica subordinado ao Diretor responsável pela Ouvidoria, tendo como subordinado somente a Ouvidora.

Outras informações:

A divulgação da Ouvidoria aos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição é feita através de:

- Site da Empresa: www.omdtvm.com;
- Contratos formalizados com os clientes;
- Material de propaganda e publicidade; e
- Documentos destinados aos nossos clientes;

Em todas as dependências da instituição (matriz, correspondentes cambiais e parceiros).

A Ouvidora é devidamente certificado pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras e Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercado.

Foram nomeadas pessoas distintas para o desempenho da estrutura da Ouvidoria: um Diretor responsável e uma Ouvidora.

A escolha da Ouvidora foi orientada pelo perfil da candidata, que agrega na sua experiência conhecimento geral dos produtos, serviços, atividades e processos, ficando o mesmo subordinado ao Diretor responsável pela Ouvidoria.

O Contrato Social está devidamente alterado, em conformidade com o art. 3º da Resolução Bacen nº 4433/15.

Mesmo considerando que no período sob avaliação não tenha sido registrada nenhuma ocorrência da ouvidoria, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

Demanda	Critérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO
OM DTVM LTDA.
DATA-BASE: 30.06.2017

Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	0	0	0	0	0	0	0

Legenda:
I = improcedente
PS = procedente solucionada
PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS
OM DTVM LTDA.
DATA-BASE: 30.06.2017

Demandas (meses)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	0	0	0	0	0	0	0

Para fins estatísticos e em atendimento às normas de regência, informamos que desde segundo semestre de 2007, até o segundo semestre de 2017, foram registradas *vinte e seis*

demandas pela ouvidoria OM DTVM Ltda., sendo assim, a instituição tem uma média menor que duas demanda por semestre.

Cumpre ressaltar que a OM DTVM realiza em média mais de 140.000 operações por semestre, todas subordinadas ao controle da ouvidoria, assim, foram realizadas, em média, mais de 2.212.500 operações neste período de 24 semestres.

Assim, conclui-se que os números registrados são insignificantes quando comparados ao número de operações realizadas.

III – Critérios para classificação das reclamações

Critérios para classificação das reclamações dos clientes em reclamações procedente solucionada, procedente não solucionada e improcedente:

- Procedente solucionada – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta conclusiva a ele destinada apresenta alguma forma de reparação ou compensação pela falha ocorrida, inclusive de forma pecuniária.

- Procedente não solucionada – da mesma forma que no item anterior, existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou Diretoria.

- Improcedente – a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria, mas em algum momento do processo de análise conclui-se que não houve falha interna, mas erro de julgamento do reclamante. Os motivos desse entendimento serão passados e esclarecidos ao cliente / usuário na resposta conclusiva da Ouvidoria.

Concluí por considerar adequada a infraestrutura da Ouvidoria, não tendo sido detectada nenhuma deficiência que possa comprometer seu desempenho.

São Paulo, 30 de Junho de 2017.

Mauriciano Vital Gomes Cavalcante
OM DTVM Ltda.
Diretor de Ouvidoria

OM DTVM
11.495.073/0001-18
Mauriciano V. G. Cavalcante
064.138.398-30

DANIELA LEITE MARQUES
OM DTVM Ltda.
Ouvidora

OM DTVM LTDA - OUVIDORIA
11.495.073/0001-18