

1º Semestre de 2024

# Relatório de Ouvidoria

Área Responsável

Aprovação

Expedição

Ouvidoria

Reunião de Dir Exec.

30/07/2024

# Índice

- 01 Apresentação
- 02 Missão e Objetivo
- 03 Estrutura da Ouvidoria e Atuação
- 04 Canais de Atendimento
- 05 Ouvidoria em Números
- 06 Disposições Finais

## 01. Apresentação

O Relatório Semestral da Ouvidoria tem o intuito de consolidar os dados relativos aos atendimentos prestados por essa Equipe de Ouvidoria. Esse presente relatório é elaborado conforme à Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional de 23 de outubro de 2020 e à Resolução CVM nº 43 de 17 de agosto de 2021. Nesse relatório apresentamos uma visão geral sobre a estrutura, bem como constam indicadores de Ouvidoria e o mapeamento de oportunidades de melhorias a partir da manifestação dos clientes.

## 02. Missão e Objetivo

O objetivo da Ouvidoria Warren é prestar atendimento de excelência com a garantia de uma solução definitiva das demandas, salvaguardar os direitos dos clientes e atuar como o canal de comunicação, inclusive como mediador de conflitos.

Alinhamos expectativas pela Ouvidoria, com vista a atuação direcionada a simplificação dos conflitos e a transparência na relação da Warren com seus clientes. Busca-se atuar como um agente transformador na garantia de melhores experiências dos clientes com segurança e compreensão, agindo no papel de protagonista desta jornada, com cortesia e generosidade.

Nossa aspiração é garantir aos consumidores um serviço contínuo, aperfeiçoado e vinculado à legislação vigente. Outra função essencial é, em conjuntura, a jornada de atendimento na Ouvidoria, se dedicar a uma solução assertiva e tempestiva. Dessa forma, trabalhamos fortemente em conjunto com as áreas de suporte para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente.

A Ouvidoria Warren tem como missão resolver o problema de forma definitiva e identificar oportunidades de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

**Atenciosamente,**  
**Ouvidoria Warren**

### 03. Estrutura e Atuação

A Ouvidoria da Warren é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor certificado. A qualificação do profissional de Ouvidoria é essencial para que a atuação do atendimento seja de excelência, com vista à satisfação do cliente e a performance do atendimento.

A atuação da Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes para todas as empresas do Grupo. A Ouvidoria tem como objetivo prestação de atendimento, por meio de uma reanálise da demanda respondida pelo canal primário de atendimento.

### 04. Canais de Atendimento

Um dos principais pilares da Ouvidoria é tornar-se disponível para os clientes de modo fácil. Dessa forma, contamos com diferentes canais de atendimento ao cliente, de modo a não sobrecarregá-los.

A Ouvidoria Warren conta com canais de atendimento personalizados e com atuação independente. Dessa maneira, as formas de acesso disponibilizadas aos clientes de atendimento de última instância, constam: a) Tratamento de demandas via BACEN, SAC - CVM e Atendimento B3; b) Tratamento de demandas via Ouvidoria.

O atendimento da Ouvidoria por meio da plataforma Warren tem como missão ser o canal para informações, sugestões e reclamações dos clientes. A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais primários.

O Cliente poderá acessar a Ouvidoria, por meio do atendimento telefônico, pelo número de telefone: 0800-6054-900 e pelo e-mail: [ouvidoria@warren.com.br](mailto:ouvidoria@warren.com.br); Todos os contatos estão disponíveis no site [warren.com.br](http://warren.com.br).

### 04. Demanda via Órgãos Externos

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento dos atendimentos via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil, Sistema RDR, Comissão de Valores Imobiliários por meio do SAC, ainda o sistema de Atendimento via B3 e por último em atendimento a demandas advindas da auditoria da BSM. Nesses sistemas, o tratamento das demandas registradas mostrou-se tempestivo e a resolutividade restou alcançada.

### 03. Ouvidoria em Números

Segmentadas por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como improcedente, procedente e procedente não solucionada, informamos os critérios utilizados para essa classificação:

**Improcedente:** demanda não relacionada aos produtos e serviços da Warren e/ou conteúdo reclamado sem amparo legal ou regulamentar.

**Procedente:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis (para os casos que chegam através dos canais de Ouvidoria da Warren), ou respeitando a data limite para resposta (para casos que chegam através dos canais da CVM e RDR do BACEN).

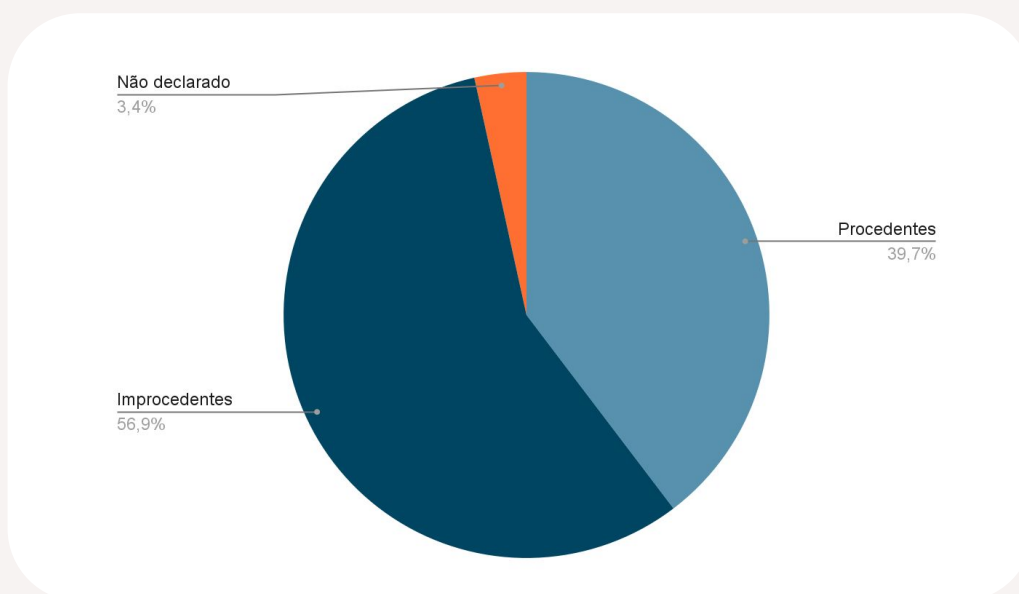
**Procedente não solucionada:** demandas que em que pese sejam procedentes, não foi possível o atendimento a contento ao pedido ou necessidade do cliente.

A maioria dos atendimentos são decorrentes de interlocução direta com o cliente.

No 1º semestre de 2024, a Warren recebeu 58 (cinquenta e oito) demandas de seus clientes, registradas tanto nos canais de Ouvidoria da corretora, como também junto aos canais de reclamação oferecidos aos clientes pelos órgãos reguladores (CVM, Banco Central – RDR e B3), cujos indicadores compreendem nas classificações a seguir:

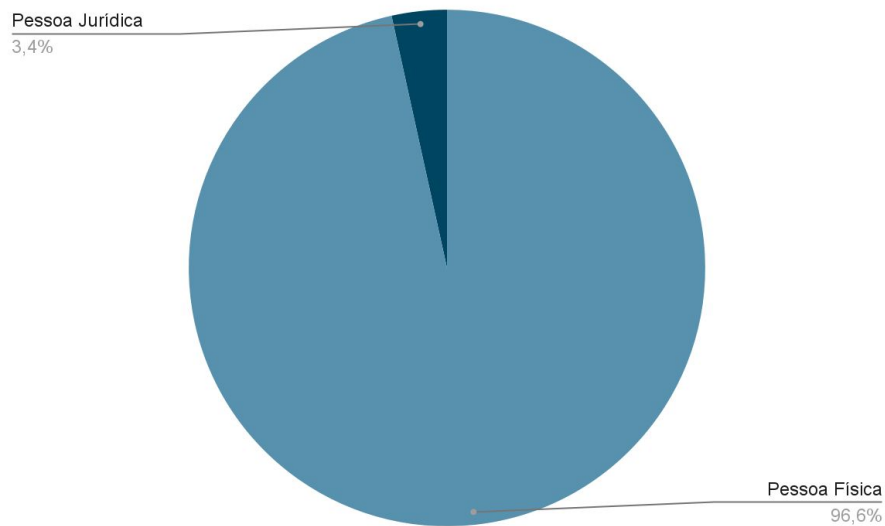
#### Classificação das demandas

Tipos de Solução:



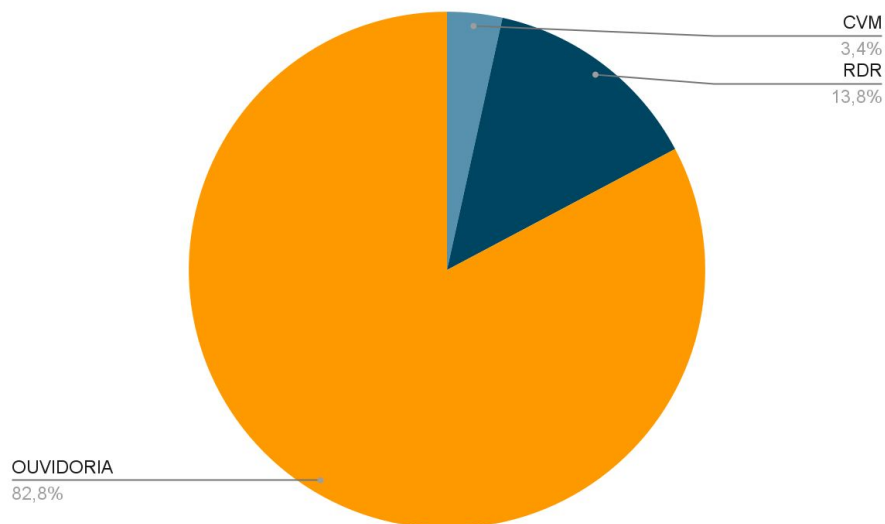
**Nota:** 58 demandas foram recebidas pelos canais de Atendimento da Ouvidoria Warren, sendo 23 procedentes, 33 improcedentes, pois não foi possível identificar amparo legal para o conteúdo reclamado e 0 foram procedentes não solucionadas, 2 não declaradas.

### Segmentada por pessoa física e jurídica:



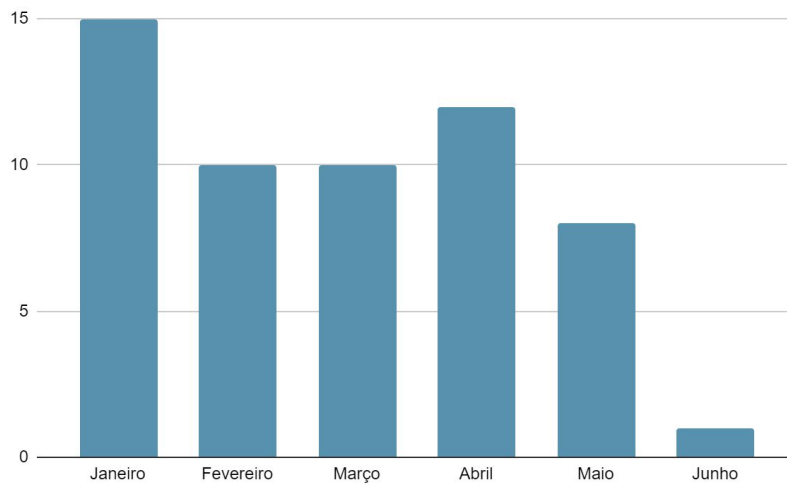
**Nota:** 56 demandas por Pessoa Física e 2 demandas originárias de Pessoa Jurídica.

### Canal de Atendimento:



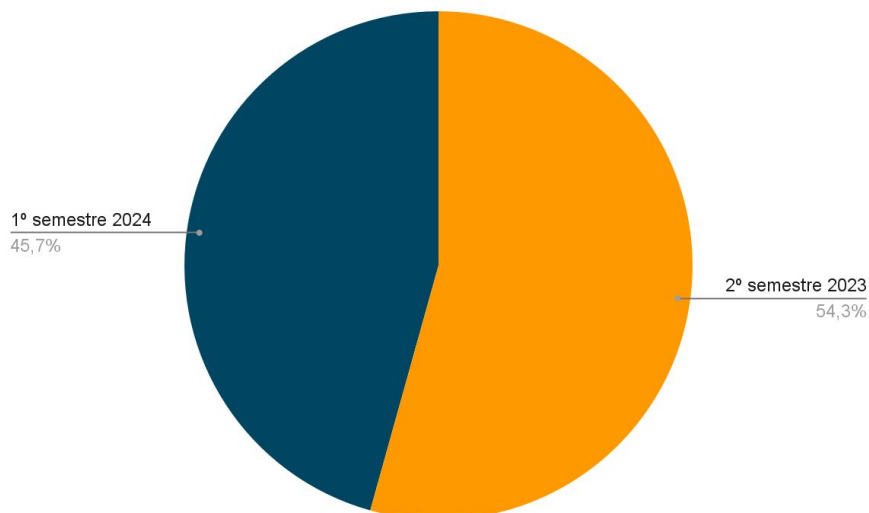
**Nota:** Recebemos 58 demandas, sendo 2 demandas recebidas através do canal CVM, 8 demandas recebidas através do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), 0 demandas via B3 e por fim 48 demandas recebidas pelos canais próprios da Ouvidoria.

## Classificação de demandas por mês:



**Nota:** No mês de Janeiro tivemos 15 ocorrências, houve uma redução em Fevereiro para um total de 10. Já no mês de Março, as ocorrências se mantiveram em 10. Em Abril, tivemos um aumento para 12 ocorrências. Após, foi verificada uma redução no registro das reclamações, sendo registradas 8 no mês de Maio e após uma queda no mês de junho para 1 ocorrência apenas.

## Comparativos entre semestres:



**Nota:** No comparativo do segundo semestre de 2023, com o primeiro semestre de 2024, foi possível verificar uma diminuição no registro das ocorrências, justificado pelas melhorias de atendimento da Warren.

## 01. Disposições Finais

A Warren está alinhada na busca por melhoria e promotor na resolutividade das demandas, em constante busca por uma boa experiência de atendimento aos clientes e consumidores. A partir deste presente relatório, será elaborado o plano de ações e estratégias visando a melhoria no atendimento para sanar problemas de modo permanente e assim, melhorar a experiência do cliente.

A análise das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2024, com destaque para a diminuição de ocorrências registradas, quando comparada ao 2º semestre de 2023, dessa forma, é possível observar que a Warren possui estrutura adequada para o cumprimento das exigências legais e regulatórias aplicáveis, no que tange ao número de colaboradores, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o número atual de clientes da Warren, a natureza dos serviços prestados e a expertise de seu time.

Este Relatório, nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, é submetido pelo Diretor de Ouvidoria à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Executiva.



**warren**  
Investimentos