TERRA INVESTIMENTOS

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

(01/01/2024 a 30/06/2024)

Rua Joaquim Floriano, 100
Itaim Bibi - São Paulo - SP

ouvidoria@terrainvestimentos.com.br
www.terrainvestimentos.com.br

0800 940 0006
+55 11 3165 6065

Sumário

1. NOSSA HISTÓRIA 3
2. ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA 3
3. PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA 4
4. TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES 4
5. INDEPENDÊNCIA E AMPLA DIVULGAÇÃO 4
6. PREVISÃO NO ESTATUTO 5
7. CERTIFICAÇÃO 5
8. CANAIS DE ATENDIMENTO: OUVIDORIA 5
9. DESEMPENHO 5
10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 6

1. NOSSA HISTÓRIA

A *Ouvidoria* da Terra Investimentos, tem como objetivo promover um ambiente de comunicação entre a empresa e seus stakeholders, defendendo os direitos do reclamante de forma imparcial, justa, com ética, respeito e transparência.

Acatando e dando a tratativa à todas as manifestações elegíveis à Ouvidoria de forma transparente e com imparcialidade, visando atender aos pontos nos trazidos por Clientes e cidadãos dentro do prazo regulamentar e que não foram solucionados em nossos canais de Atendimento de primeira instância.

Ademais, atuamos como mediadores, a fim de encontrar a melhor solução possível ao reclamante e servindo como um centro de inteligência dentro da Instituição, captando insumos para aprimorar ainda mais nossos serviços, atendimento e produtos. Agimos com integridade, responsabilidade, simplicidade, inconformismo e dedicação. Com foco nestes pilares, geramos valor para nossos Clientes, acionistas e para a sociedade.

Em conformidade com a Resolução n° 4.860 do Conselho Monetário Nacional - CMN, de 23 de outubro de 2020, bem como a Resolução da Comissão de Valores Mobiliários - CVM n° 43, de 17 de agosto de 2021 e Instrução Normativa BCB N° 265, 31 de março de 2022, apresentamos o relatório semestral de Ouvidoria ("relatório"), referente à data-base de 30 de junho de 2023.

O relatório visa prover um descritivo da manutenção do componente organizacional de Ouvidoria do Conglomerado da Terra Investimentos.

2. ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Estruturalmente, a Ouvidoria da Terra Investimentos é composta por um Diretor responsável e Ouvidores, devidamente designados perante o Banco Central, e a Comissão de Valores Mobiliários, que contam com o suporte das demais áreas de controles independentes, Compliance, Jurídico e Risco Operacional de forma atender ao conglomerado Terra (Terra Investimentos e Terra Gestora de Recursos e Monetar DTVM).

A estrutura Ouvidoria levou em conta a porte e histórico de demandas de solicitações dos clientes e usuários da Terra Investimentos, Terra Gestora de Recursos e da Monetar DTVM, com números baixos de reclamações, comparando-se com o volume de operações e quantidade de clientes.

Planejou-se dotar o componente de ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

Neste contexto, a Terra Investimentos mantém os canais de comunicação 0800, e-mail, formulário de Ouvidoria através do site para os serviços de atendimento, bem como implantou sistema de controle consistente no registro, distribuição, acompanhamento e guarda de solicitações dos clientes e usuários.

Considerando a demanda histórica de solicitações, deliberou-se manter a atual estrutura a saber:

a) Está localizada na Sede da Instituição à Rua Joaquim Floriano, 100 – 5° andar – CEP 04534-000 - São Paulo/SP;
b) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
c) É composta pelo próprio Ouvidor e Diretor Responsável, Sr. André Cunha de Souza;
d) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, telefone 0800 940 0406, e-mail: ouvidoria@terrainvestimentos.com.br, e formulário para ser preenchido através do site e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.

Relativo à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 20 da Resolução n° 4.860 do Banco Central do Brasil, de 23.10.2020, cabe registrar que o número do telefone da Terra Investimentos e da Monetar DTVM consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está sendo divulgado pela Terra Investimentos em sua página na internet www.terrainvestimentos.com.br e por outros canais de comunicação com os clientes.

3. PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA

A Terra Investimentos, possui procedimento específico relativo ao processo de Ouvidoria, adequado às exigências das já mencionadas Resoluções.

Tal procedimento permanece à disposição de todos os colaboradores.

4. TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações são tratadas conforme demonstrado a seguir:

(i) Recepção;
(ii) Registro;
(iii) Comunicação aos responsáveis;
(iv) Avaliação detalhada pelos responsáveis e proposição da solução/ação corretiva do problema;
(v) Implementação da solução do problema/ação corretiva;
(vi) Feedback intermediário e final ao Cliente; e
(vii) Armazenamento.

5. INDEPENDÊNCIA E AMPLA DIVULGAÇÃO

O componente organizacional da Ouvidoria é completamente independente. A existência da estrutura e os respectivos meios de acesso são divulgados aos Clientes por meio do site da Terra Investimentos.

6. PREVISÃO NO ESTATUTO

O estatuto social da Terra Investimentos inclui:

- As atribuições da Ouvidoria;
- Critérios de designação e destituição dos Ouvidores e tempo do mandato, e;
- Compromisso expresso da Instituição em criar condições para o funcionamento da Ouvidoria com transparência, independência, imparcialidade e isenção, bem como assegurar o acesso da Ouvidoria aos documentos e demais informações necessárias para elaboração de resposta às reclamações recebidas.

7. CERTIFICAÇÃO

Os integrantes da Ouvidoria são adequadamente certificados.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO: OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de atendimento de segunda instância e está dedicada a atender chamados que não foram solucionados nos canais de primeira instância.

- Telefone: 0800 940 0406
- E-mail: ouvidoria@terrainvestimentos.com.br
- Atendimento de segunda à sexta, das 09h às 18h (exceto feriados)
- Correio Físico
- Site

9. DESEMPENHO

Apresentamos nosso relatório conforme abaixo:

- **Aspectos quantitativos;**

Retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução etc.

- **Aspectos qualitativos;**

Contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

- **Plano de ação e Recomendações**; e

Contendo reporte sobre planos de ações anteriores e recomendações baseadas nas atuais análises qualitativas.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

HISTÓRICO DE OCORRÊNCIAS – 2024

Ao longo do primeiro semestre de 2024, foi registrada 01 ocorrência para atuação da área de Ouvidoria. Uma queda comparada ao 2° semestre de 2023 de 83,34%

A seguir apresentamos o quadro geral de ocorrências recepcionadas pela área de Ouvidoria.

Data	Demandas	Resultado da Avaliação	Prazo de Atendimento
2024	1 Ouvidoria	1 Improcedente	5,00 Média de Dias

Canal do contato	QTD
CVM	2
E-mail	15
Total	**17**

Ano	Semestre	Qtd	Prazo Médio
2023	1° Semestre de 2023	10	9,10
2023	2° Semestre de 2023	6	6,33
2024	1° Semestre de 2024	1	5,00
Total		**17**	**6,81**

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram análise criteriosa, de forma isenta, imparcial e justa dos fatos relatados, com manifestação dos gestores dos produtos e serviços envolvidos e com fundamentação conclusiva das demandas.

10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como parte do nosso compromisso em garantir a satisfação dos nossos clientes e cumprir as regulamentações, implementamos um programa de avaliação do atendimento da Ouvidoria. Para cada demanda concluída, enviamos uma pesquisa aos nossos reclamantes, buscando medir o nível de satisfação em relação à resolução e ao atendimento prestado pela nossa equipe da Ouvidoria.

Diante da demanda que foi tratada pela Ouvidoria, enviamos ao cliente a Pesquisa de Satisfação, porém não obtivemos retorno referente a avaliação.

III – PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Todas as reclamações que são recebidas pelo canal de Ouvidoria são tratadas junto com o time de atendimento e seus respectivos assessores, e em conjunto com as demais áreas da empresa para o melhor tratamento da demanda e apresentar uma solução ágil.

A Ouvidoria buscou atuar com foco nas causas-raiz e aprimorar o acompanhamento em toda a base de atendimento às demandas registradas e recomenda ainda a atuação dos líderes

das áreas de apoio de modo a evitar falhas e a reduzir o tempo de resposta às demandas de clientes e assessores.

Entendemos ainda que a atual estrutura, atende de forma eficaz aos objetivos ao qual se propõe, seja no anseio de prover melhor comunicação e acesso aos clientes e mercado ou no simples atendimento regulatório em vigor, não sendo identificado qualquer tipo ajuste nesta estrutura.

São Paulo, 23 de julho de 2024.

André Cunha de Souza