

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
TERRA INVESTIMENTOS DTVM LTDA.
(01/01/2019 a 30/06/2019)**

Em cumprimento ao disposto no inciso VI do artigo 2º da Resolução 3.849, de 25.03.2010, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2019.

Apresentamos nosso relatório em duas partes:

- I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na Terra Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA foi implantado em 2013.

Relativamente ao período de 1º de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019 constaram as reclamações e/ou solicitação de informações conforme retratam os quadros estatísticos abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO Terra Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA DATA-BASE: 30.06.2019							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria	9	6	3	0	0	0	0
Bacen	0	0	0	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)		10	-	-	-	-	-

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

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS Terra Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA DATA-BASE: 30.06.2019							
Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Demandas	0	2	1	2	1	3	9

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de ouvidoria levou em conta a pequena demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários da Terra Investimentos, com números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

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 email para os serviços de atendimento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Considerando a demanda histórica de solicitações, deliberou-se conduzir diretamente sua atividade de ouvidoria desvinculando-se de serviços terceirizados.

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- a) Receber e registrar as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados;
- b) Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- c) Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e manter acompanhamento e dar tratamento formal e adequado às reclamações antes de esgotar o prazo legal para o encerramento do registro;
- d) Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Para desempenhar as atividades de ouvidoria de forma efetiva, a Ouvidoria da Terra Investimentos conta com as seguintes características:

- a) Está localizada na Sede da Instituição à Rua Joaquim Floriano, 100 – 5º andar – CEP 04534-000 - São Paulo/SP;
- b) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c) É composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Tiago Augusto Daguer El Haouli;
- d) Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor o atendimento será efetuado pelo Sr. Aparecido de Sousa Lima;

- e) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, telefone 0800 940 0406, e-mail: ouvidoria@terrainvestimentos.com.br, e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.

III – PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Analisamos o plano de ação proposto no ultimo relatório e verificamos que as áreas atuaram com diligencia em seus respectivos processos, para minimizar a ocorrência de eventos que pudessem resultar em reclamações de clientes. Através do monitoramento identificamos que houve reincidência de reclamações relacionadas a zeragem automática, o que implica na necessidade de ajuste dos procedimentos e politicas, para deixar claro que este processo é somente um mitigador de risco e não garante resultados aos clientes. Também identificamos um problema relacionado a queda pontual de conexão de plataforma que resultou falha na execução de stop. Para estes dois casos devemos aplicar os seguintes plano de ação: (i) ajuste de politicas e comunicações relacionadas a zeragem automática devendo ser concluido ate 31.12.2019; (ii) revisão da infra estrutura dedicada a plataforma MT5, visando mitigar as ocorrências de oscilação nos links de conexão, devendo ser concluída ate 31.12.2019.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone da Terra Investimentos 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;

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

São Paulo, 16 de julho de 2019.