

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA  
TERRA INVESTIMENTOS DTVM LTDA.  
(01/07/2018 a 31/12/2018)**

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 2º semestre de 2018.

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 2º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018 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: 31.12.2018							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria	8	5	3	0	0	0	0
Bacen	0	0	0	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)		17	-	-	-	-	-

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: 31.12.2018							
Meses	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Demandas	1	0	0	2	5	0	8

## 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](mailto:ouvidoria@terrainvestimentos.com.br), e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.

### **III – PLANO DE AÇÃO**

Após as análises detalhadas dos incidentes tratados pelo canal de Ouvidoria, verificamos que as demandas estavam relacionadas ao atendimento do cliente, cadastro e plataforma, sem gerar nenhum impacto relevante aos reclamantes. Todos os casos foram tratados dentro do prazo esperado, foram realizados ajustes nos procedimentos e espera-se, que as áreas mantenham a mesma diligência aplicada em seus processos para evitar novas reclamações. Como o plano de ação, devemos manter o monitoramento contínuo das atividades, de forma a identificar de maior brevidade possível incidentes que possam acarretar em prejuízos aos clientes.

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](http://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, 8 de janeiro de 2019.**