

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
TERRA INVESTIMENTOS DTVM LTDA & MONETAR DTVM LTDA
(01/07/2021 a 31/12/2021)

Em cumprimento ao disposto no artigo 12 da Resolução 4.860, de 23.10.2020 do Banco Central do Brasil e RCVN nº 43, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2021.

Apresentamos nosso relatório conforme abaixo:

- 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.
- III. Plano de ação e Recomendações; e
Contendo reporte sobre planos de ações anteriores e recomendações baseadas nas atuais análises qualitativas.
- IV. Estrutura da Ouvidoria.
Contendo relato sobre a atual estrutura e possíveis alterações.

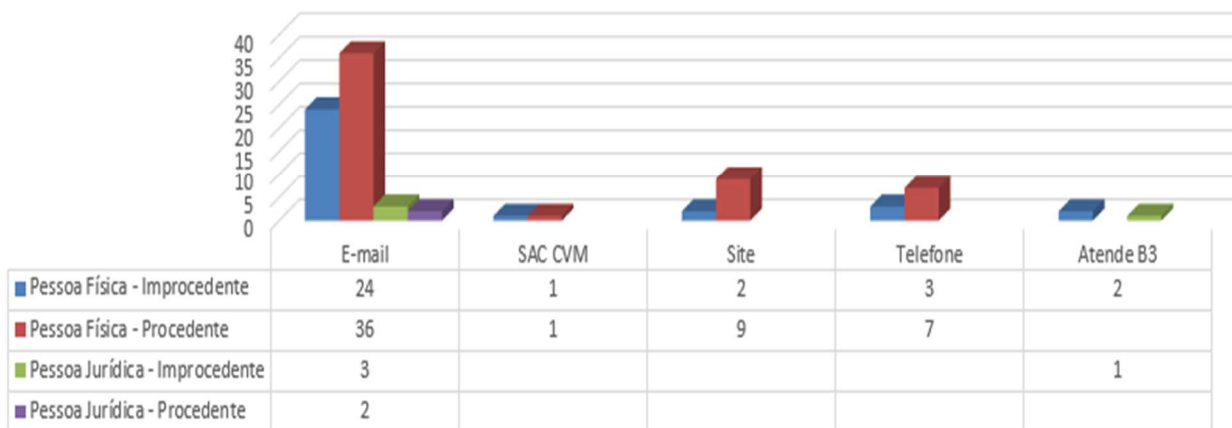
I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

Relativamente ao período de 1º de julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021 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: 31.12.2021							
Canal de contato	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria	89	31	52		4	2	
RDR Bacen	0						
Defesa do Consumidor O Globo	0						
SAC CVM	2	1	1				
Prazo médio para solução (dias)		10	-	-	-	-	-

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

Demandas por Canal



Demandas por mês



II – ASPECTOS QUALITATIVOS

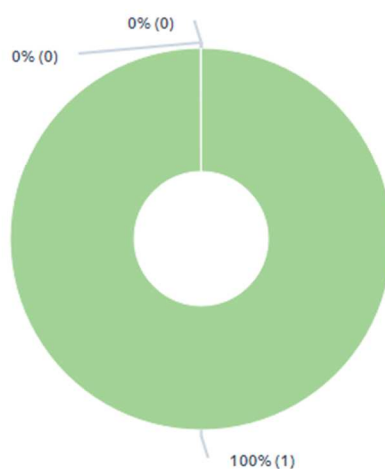
Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram análise criteriosa, de forma isenta, imparcial e justa dos fatos relatados, com manifestação dos gestores dos produtos e serviços envolvidos e com fundamentação conclusiva das demandas. A relevância do tema e a análise quantitativa e qualitativa das demandas resultam em insumos para identificação de problemas e proposição de melhorias, além de evitar que essas demandas sejam direcionadas para órgãos externos da Instituição.

Como resultado, identificamos que houve um aumento de 95,9% nas reclamações frente ao 1º semestre de 2021 com foco no atendimento aos clientes. Após a identificação do aumento nos meses de Julho, Agosto e Setembro, iniciamos reuniões com as áreas comerciais para um melhor entendimento das demandas de clientes e como trata-las, de forma a reduzir o volume de demandas nos canais de Ouvidoria, ações que foram bem sucedidas, pois conforme pode ser observado nos meses seguintes o volume foi reduzido de forma relevante. Destacamos também que durante o 2º semestre de 2021 iniciamos o envio da pesquisa de satisfação prevista na Res. 4860.

Quão satisfeitos seus clientes estão ⓘ

Intervalo de dados: Intervalo de dados personalizados

● Feliz ● Nêutrons ● Infeliz



(*) Respostas das pesquisas enviadas durante o 2º semestre de 2021.

III – PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Nossa base de clientes vem crescendo e a entrada de novos CPFs, especialmente no mercado de ações tem demandado um atendimento com viés educativo. Frente a este crescimento recomendamos um treinamento mais efetivo para a equipe de atendimento (primeiro nível), buscando o conhecimento mercadológico para que possam dirimir de forma satisfatória a todas as dúvidas dos novos clientes.

Conforme já citado, atuamos junto a equipe de Atendimento e tivemos uma melhora expressiva no resultado das reclamações.

A Ouvidoria buscou ainda 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.

IV – ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Como é do conhecimento, a dotação do componente de ouvidoria levou em conta a pequena demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários da Terra Investimentos e também 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 e-mail 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 – 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, ouvidoria@monetar.com.br e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.

Relativo à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 20 da Resolução nº 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.

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

São Paulo, 20 de janeiro de 2022.



Wagner Santos

Ouvidor