

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
TERRA INVESTIMENTOS DTVM LTDA.
(01/07/2019 a 31/12/2019)**

Em cumprimento à Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM nº 529, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º 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 julho de 2019 a 31 de dezembro 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: 31.12.2019							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria	23	19	4	0	0	0	0
Bacen	2	2	0	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)		8	-	-	-	-	-

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: 31.12.2019							
Meses	Jul.	Ago.	Set	Out	Nov.	Dez	Total
Demandas	6	7	4	3	1	4	25

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Através do monitoramento e análise das ocorrências identificamos que houve reincidências de reclamações relacionadas a zeragem automática de risco, conforme proposto no plano de ação do primeiro semestre de 2019, realizamos adequações nas comunicações sobre os parâmetros de alavancagem e procedimentos para zeragem compulsória dos clientes, divulgando a política em nosso portal institucional e no termo de ciência para utilização da alavancagem no portal de clientes. Foram identificados problema relacionado a indisponibilidades de plataformas junto aos fornecedores, bem como ordens stop que não foram ativadas durante este período de indisponibilidade. Conforme proposto no primeiro semestre de 2019, foram ajustadas comunicações com os clientes informado como proceder quando ocorrem falhas de infraestrutura, tendo como procedimento entrarem em contato com a mesa de operações da corretora e seus assessores, estas comunicações são feitas diretamente a clientes por produto.

III – PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Analisamos o plano de ação proposto no último 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, bem como o componente estruturado de ouvidoria buscou atuar com foco nas causas-raiz e aprimorar o acompanhamento em toda a base de atendimento às demandas registradas.

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 proposição de melhorias, além de evitar que essas demandas sejam direcionadas para órgãos externos da Instituição.

Entendemos que a atual estrutura, conforme relatado abaixo, 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.

III – 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, com números irrelevantes 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, 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.

Relativo à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pela Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM nº 529, 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, 06 de janeiro de 2020.