

**voiter**

# **Relatório de Ouvidoria**

## **2º Semestre de 2023**

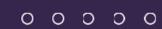
(Resolução 4.860 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM 43)



# Relatório de Atividades da Área de Ouvidoria

01/07/2023 à 31/12/2023

Voiter  
Distribuidora Intercap DTVM



- 04 Sobre a Ouvidoria
- 05 Política de Relacionamento com o Cliente
- 06 Canais de Atendimento
- 10 SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente
- 13 Ouvidoria



## Sobre a Ouvidoria

A ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como o canal de comunicação entre esta Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

As características que devem permear o componente organizacional de Ouvidoria são, sobretudo, a imparcialidade, a ética, a confiabilidade e a solução rápida dos conflitos surgidos das relações mantidas entre a empresa e seus clientes. Para isso, deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

A estrutura da ouvidoria é composta por um ouvidor que reporta os relatórios ao Conselho de Administração e está subordinado diretamente ao Diretor de Ouvidoria. Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõe a referida área possuem a Certificação.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme **Resolução 4.860 do BACEN**. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de **1 dia**.



## Política de Relacionamento com o Cliente

A Política de Relacionamento com clientes e usuários define os princípios, as diretrizes, as regras e as responsabilidades que orientam a condução das atividades e relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços do Voiter.

Além disso, busca conduzir suas atividades de maneira ética, responsável, transparente e próxima, proporcionando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Os princípios norteadores no relacionamento com os clientes e usuários são:

### Relações com empatia

Sabemos que negócios são feitos entre pessoas. Priorizamos o olho no olho, escutamos ativamente e valorizamos a franqueza.

Esse nosso jeito de ser provoca clientes, parceiros e colaboradores a encontrarem caminhos em que todos saem ganhando.

### Criatividade com foco

Nossa criatividade e capacidade de manter o foco transformam inconformismo em resultado.

Por isso, nosso ambiente de trabalho é aberto, colaborativo e espontâneo. Nele, nossos profissionais têm autonomia para pensar diferente e propor o novo. O conflito de ideias é estimulado e, assim, todos vão em busca da melhor solução.

### Conhecimento com atitude

Entendemos necessidades para apresentar soluções efetivas e acreditamos que nosso trabalho vai muito além do universo financeiro.

Conhecimento e visão de negócio fazem parte do nosso DNA. Somos proativos e falamos a língua dos clientes. Afinal, comunicação e atitude são fundamentais para se fazer negócios.

### Transparência com comunicação

Só prometemos o que podemos cumprir. Se existe um caminho incerto, deixamos claros os riscos atrelados a ele.

Acreditamos que credibilidade é algo que se constrói dia a dia. Por isso, temos o cuidado de alinhar expectativas e manter clientes, parceiros e colaboradores a par de nossos passos, planos e visão de futuro.

# Canais de Atendimento



07 SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

08 Canais de Atendimento para a Ouvidoria

09 Demandas

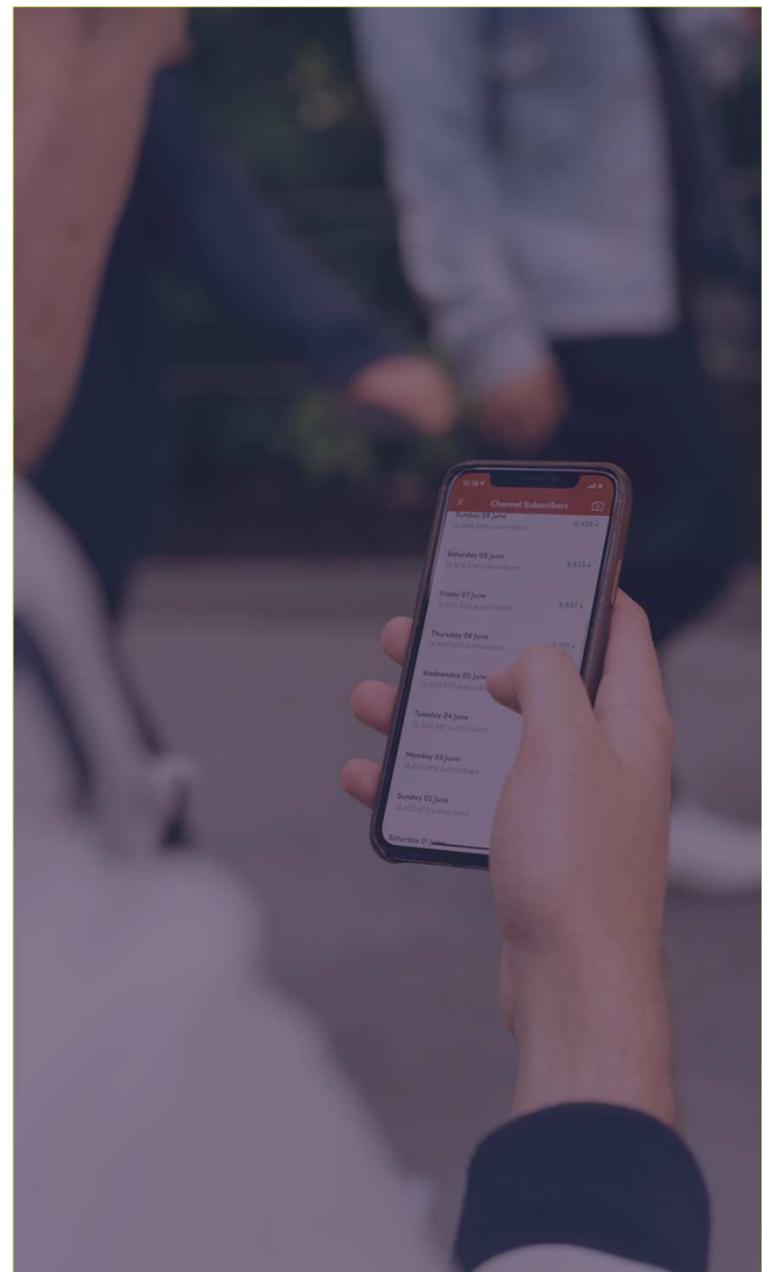


## SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

Com o objetivo de atender às dúvidas, reclamações e cancelamentos dos clientes do conglomerado, disponibilizamos canais de atendimento específicos por Instituição:

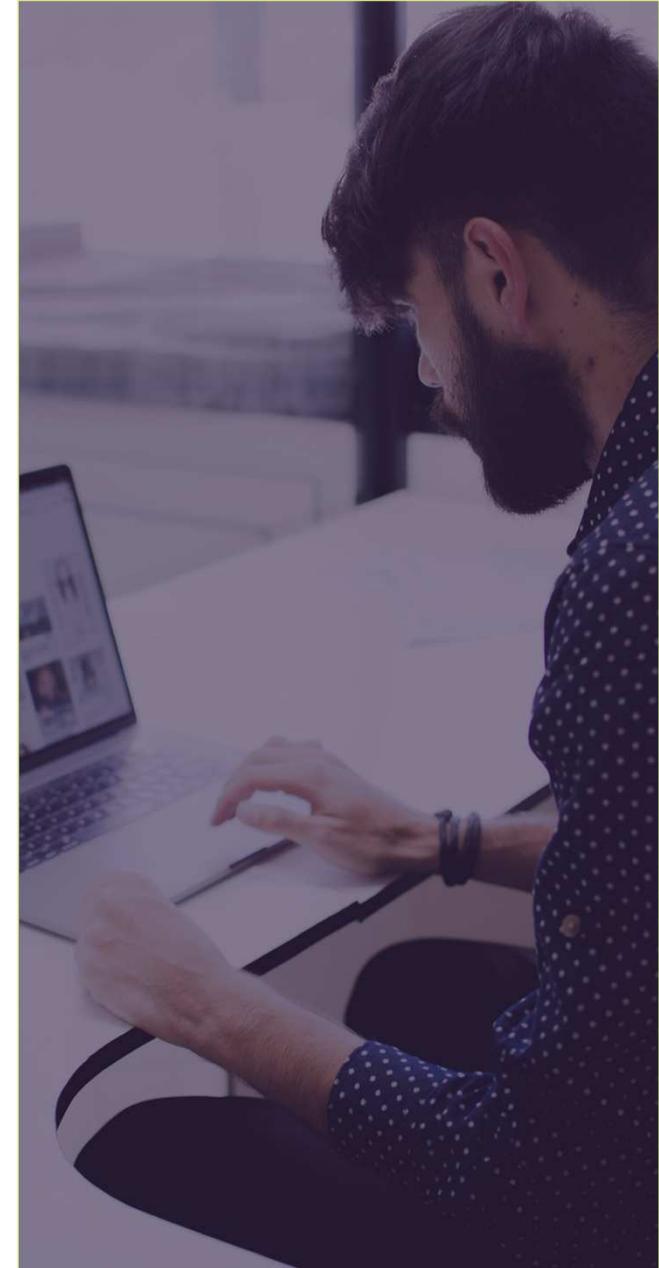
### Voiter

- **Por telefone:** 0800-200-5380 (ligação gratuita)
- **Por e-mail:** [faleconosco@voiter.com](mailto:faleconosco@voiter.com)
- **Por formulário eletrônico**, disponível no site [www.voiter.com](http://www.voiter.com), seção Fale Conosco
- **Correspondência física**
- **Presencial**, com agendamento prévio



## Canais de Atendimento para a Ouvidoria

- **Por telefone:** 0800-200-5380 (ligação gratuita)
- **Por e-mail:** [ouvidoria@voiter.com](mailto:ouvidoria@voiter.com)
- **Por formulário eletrônico,** disponível no site [www.voiter.com](http://www.voiter.com), seção Ouvidoria
- **Órgãos e entidades** de defesa do consumidor; Bacen RDR (Registro de Demandas do Cidadão); CVM e Plataforma Consumidor.gov
- **Reclame Aqui**
- **Correspondência física**
- **Presencial,** com agendamento prévio.





## Demandas

2º Semestre de 2023

### Detalhamento por Instituição

- **Voiter** Foram registradas 21 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2023, sendo 20 demandas de Pessoa Física, 19 classificadas como Improcedentes e 1 classificada como Procedente Solucionada e 01 demanda de Pessoa Jurídica classificada como Procedente Solucionada.
- **Distribuidora Intercap DTVM S.A** Não tivemos nenhuma solicitação quanto às rotinas e produtos da Instituição, que necessite de encaminhamento de relatório ao Diretor e à Auditoria Interna para providências.

# SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente



11 Demandas

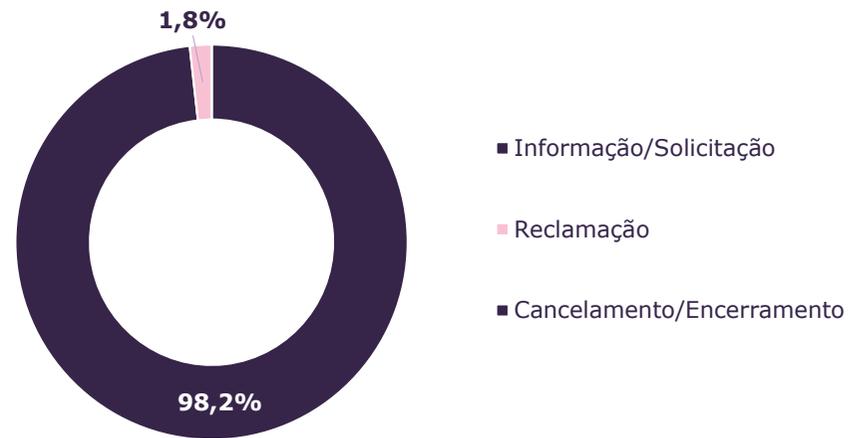
12 Prazo de Solução



## Demandas



## Demandas por Assunto



## Prazo de Solução

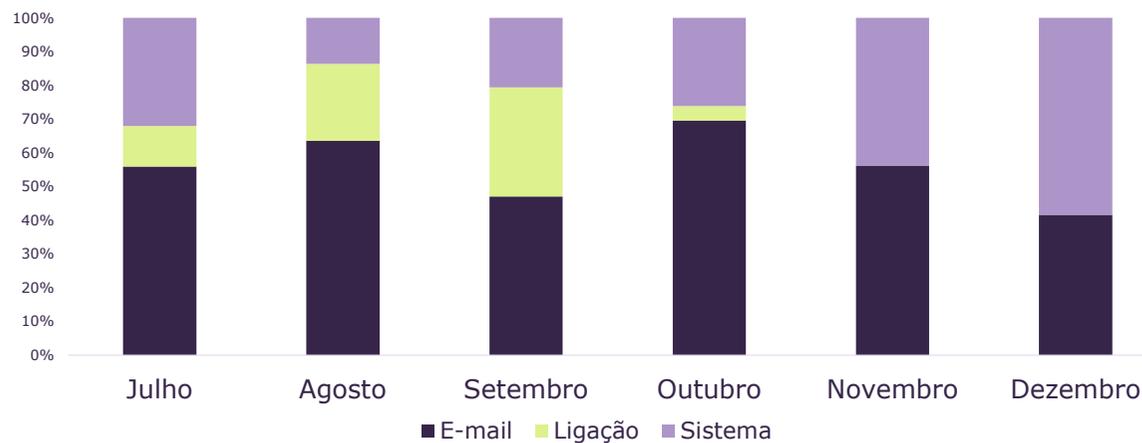
Tempo médio de resolução das demandas: **3 dias úteis**

## Pesquisa de Satisfação

Cada pergunta analisada em uma escala de 1 a 5, sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.



## Canais de Acesso



# Ouvidoria



14 Demandas

15 Canais e Origem

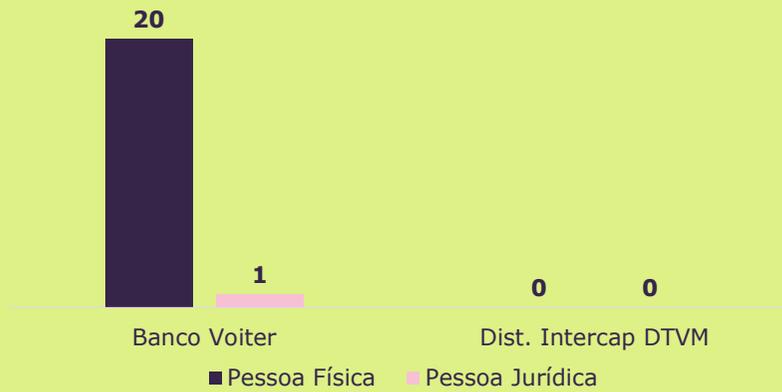
16 Classificação das Demandas

17 Avaliação

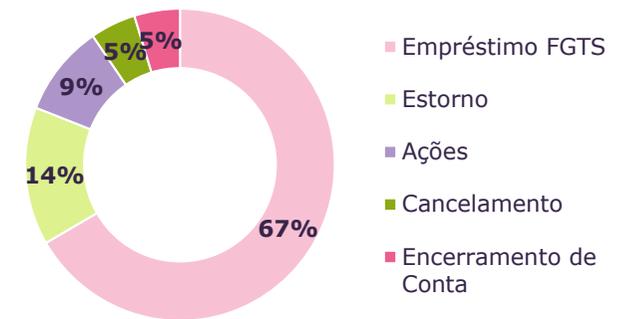


## Demandas

Demandas por Instituição Pessoa Física e Jurídica

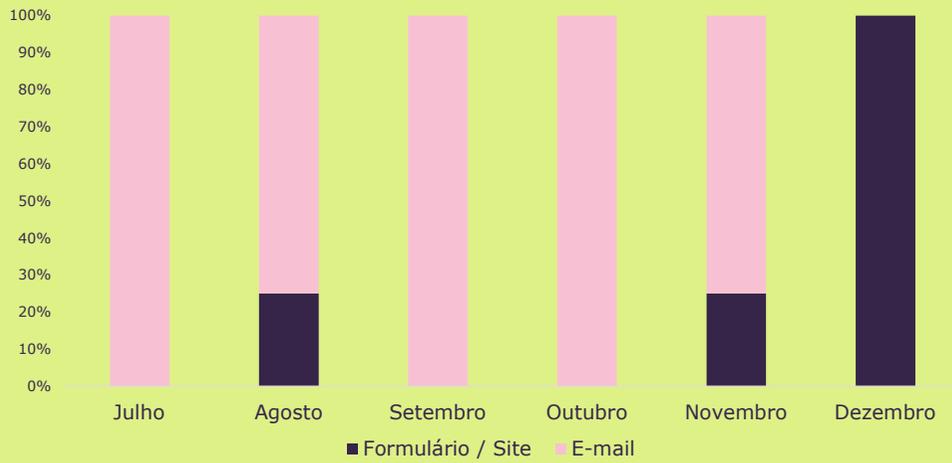


Demandas por Assunto

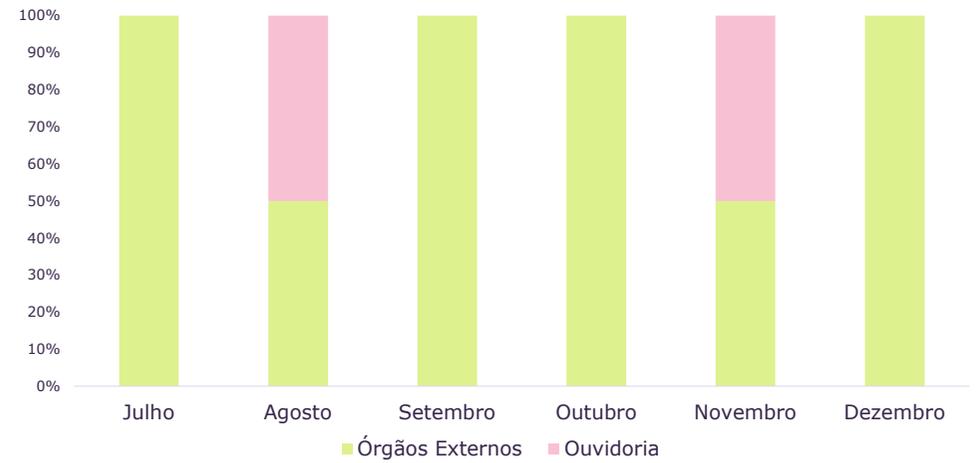


## Canais e Origem

### Canais de Acesso



### Demandas por Origem



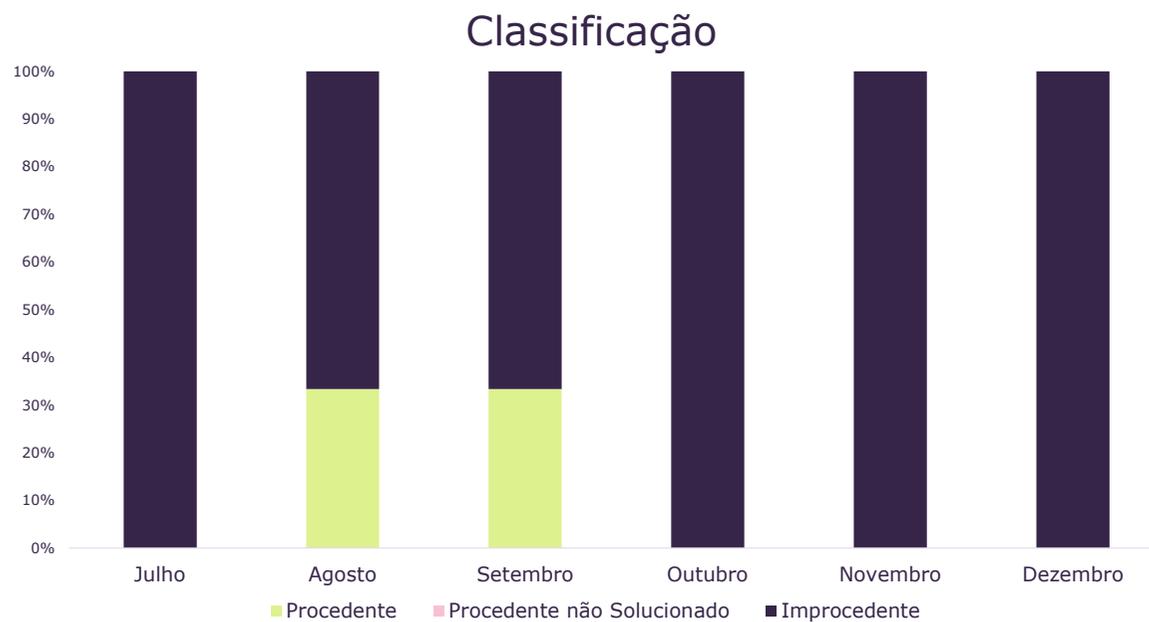
## Classificação das Demandas

Critérios Adotados:

- **Improcedente (I):** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

- **Procedente Solucionada (PS):** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de até 10 dias úteis.

- **Procedente não Solucionada (PNS):** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram totalmente solucionadas no prazo de até 10 dias úteis, aguardando solução das partes.



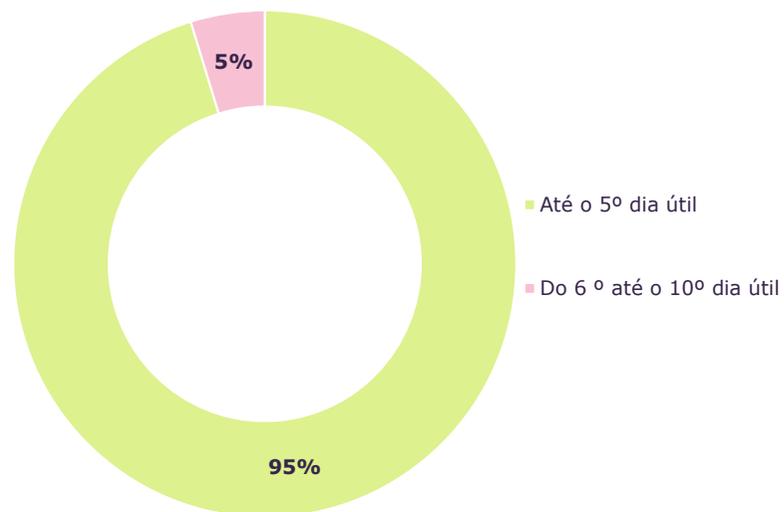
## Avaliação

Conforme à Resolução Bacen 4.433 foi realizado no 2º semestre 2023 uma pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

Cada pergunta analisada em uma escala de 1 a 5, sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

No decorrer do 2º semestre de 2023 não tivemos retorno referente a pesquisa de satisfação.

## Prazo de Atendimento





# voiter

**voiter.com**

+55 11 3315 6763  
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 50 4º,  
5º e 6º andares | 04543 000 Itaim  
Bibi | São Paulo, SP

Fale Conosco e ouvidoria  
0800 200 5380 | SAC / Ouvidoria [ouvidoria@voiter.com](mailto:ouvidoria@voiter.com)  
| [faleconosco@voiter.com](mailto:faleconosco@voiter.com)  
[voiter.com](http://voiter.com)