

voiter

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre de 2021

(Resolução 4.860 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM 529)



Relatório de Atividades da Área de Ouvidoria 01/01/2021 à 30/06/2021

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
- 14 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 **3 dias**.



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

Por formulário eletrônico, disponível nos sites **www.voiter.com**, seção

Fale Conosco.



Canais de Atendimento para a Ouvidoria

Por telefone: 0800-200-5380 (ligação gratuita)

Por e-mail: ouvidoria@voiter.com

Por formulário eletrônico, disponível nos sites www.voiter.com, seção Ouvidoria

Órgãos e entidades de defesa do consumidor; Bacen RDR (Registro de Demandas do Cidadão); CVM e Plataforma Consumidor.gov

Correspondência física

Presencial, com agendamento prévio.





Demandas

1º Semestre de 2021

Detalhamento por Instituição

Voiter

Foram constatadas 20 intervenções no decorrer do 1º semestre de 2021, 17 de Pessoa Física e 3 de Pessoa Jurídica, ambas classificadas como Improcedentes.

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

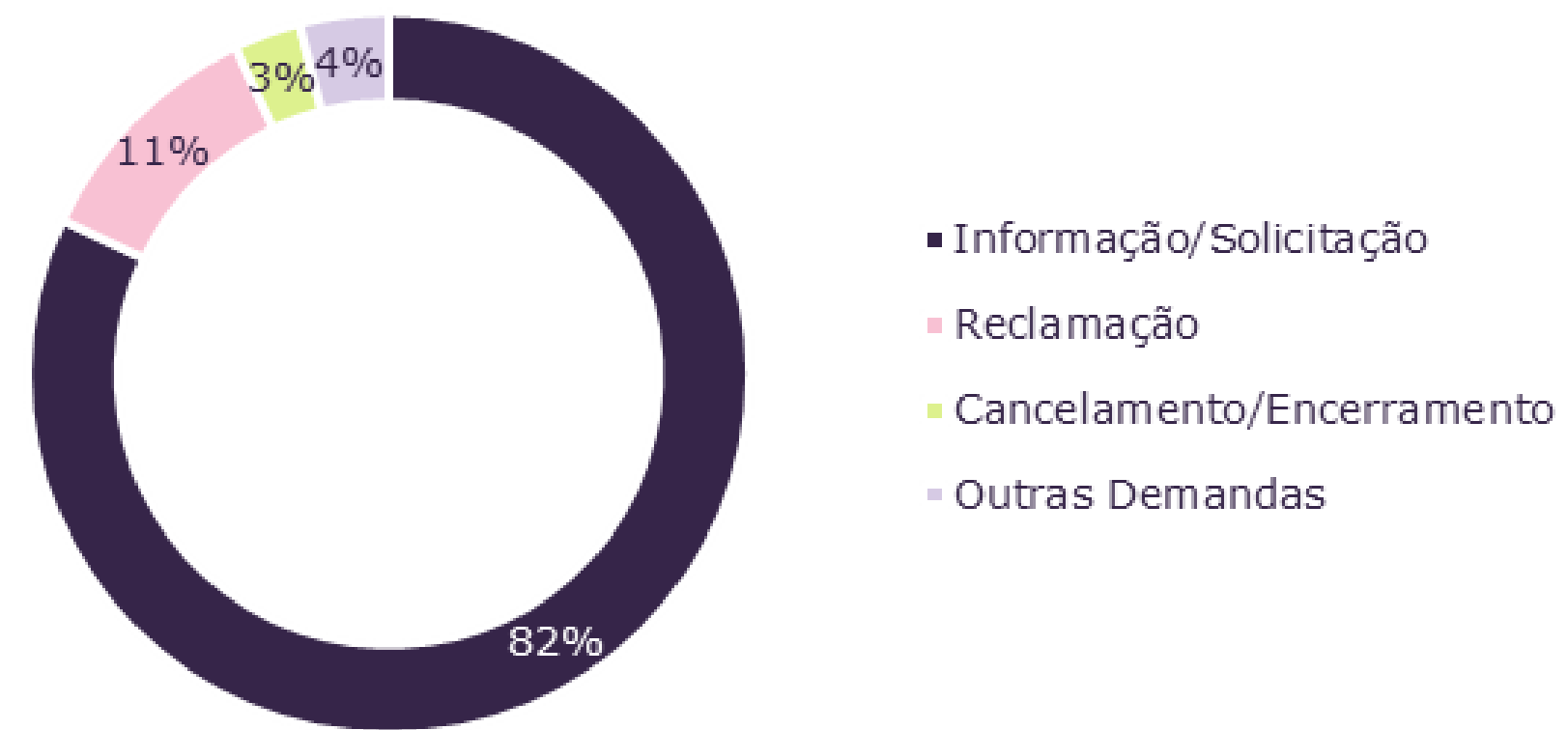
12 Prazo de Solução

39 Avaliação da Qualidade do Atendimento

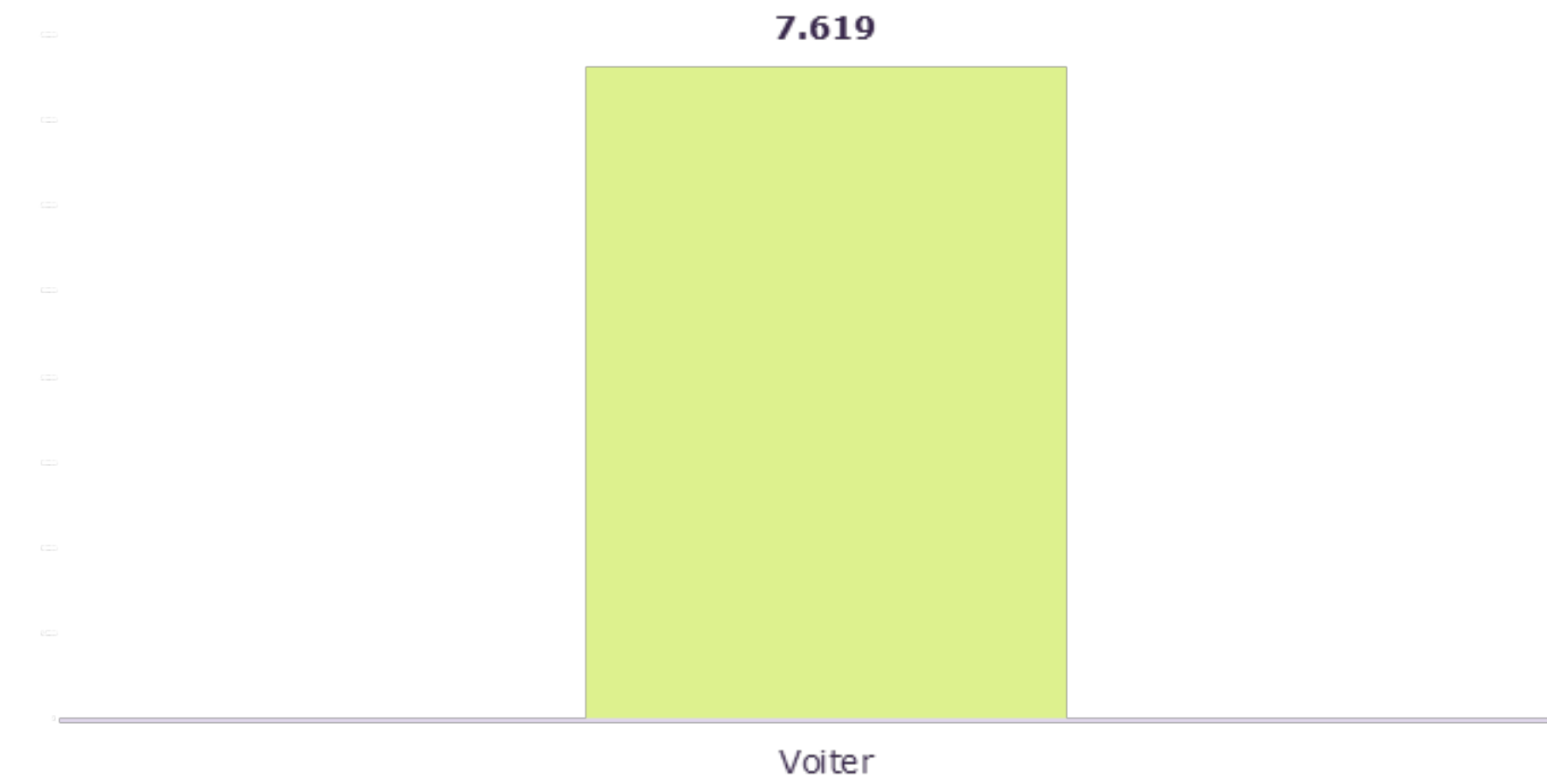


Demandas

Demandas por Assunto



1º Semestre 2021



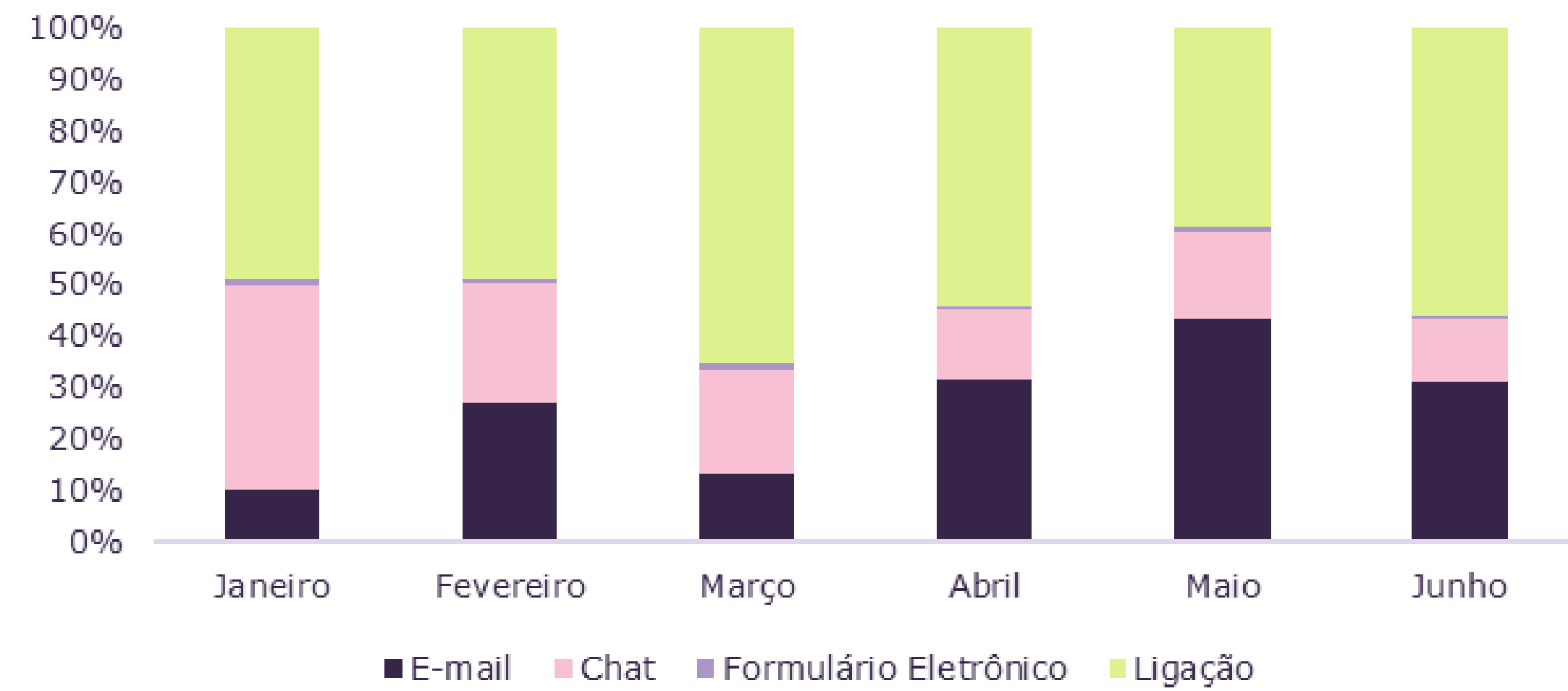


Prazo de Solução

Tempo médio atendimento no Chat: **15 minutos**

Tempo médio de resolução das demandas: **2 dias úteis**

Canais de Acesso



Avaliação da Qualidade do Atendimento

72%

Avaliações positivas no chat



Ouvidoria



15 Demandas

16 Canais e Origem

17 Classificação das Demandas

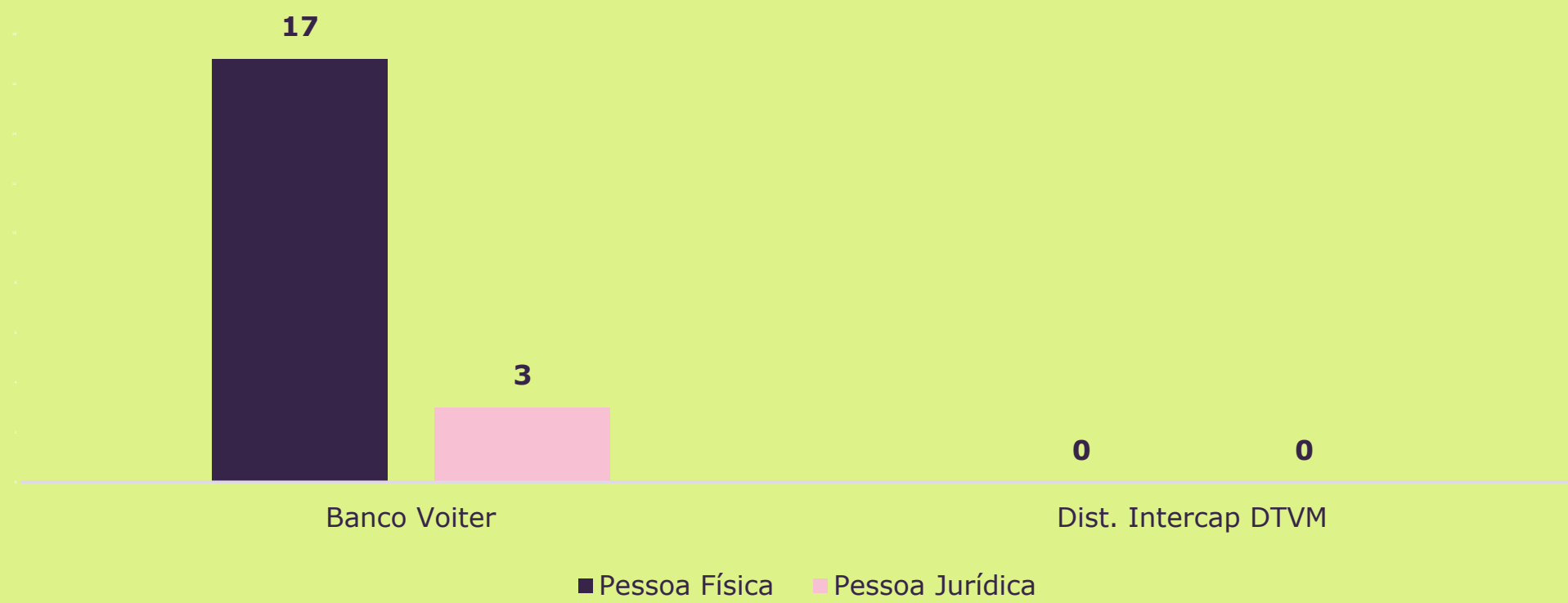
18 Avaliação



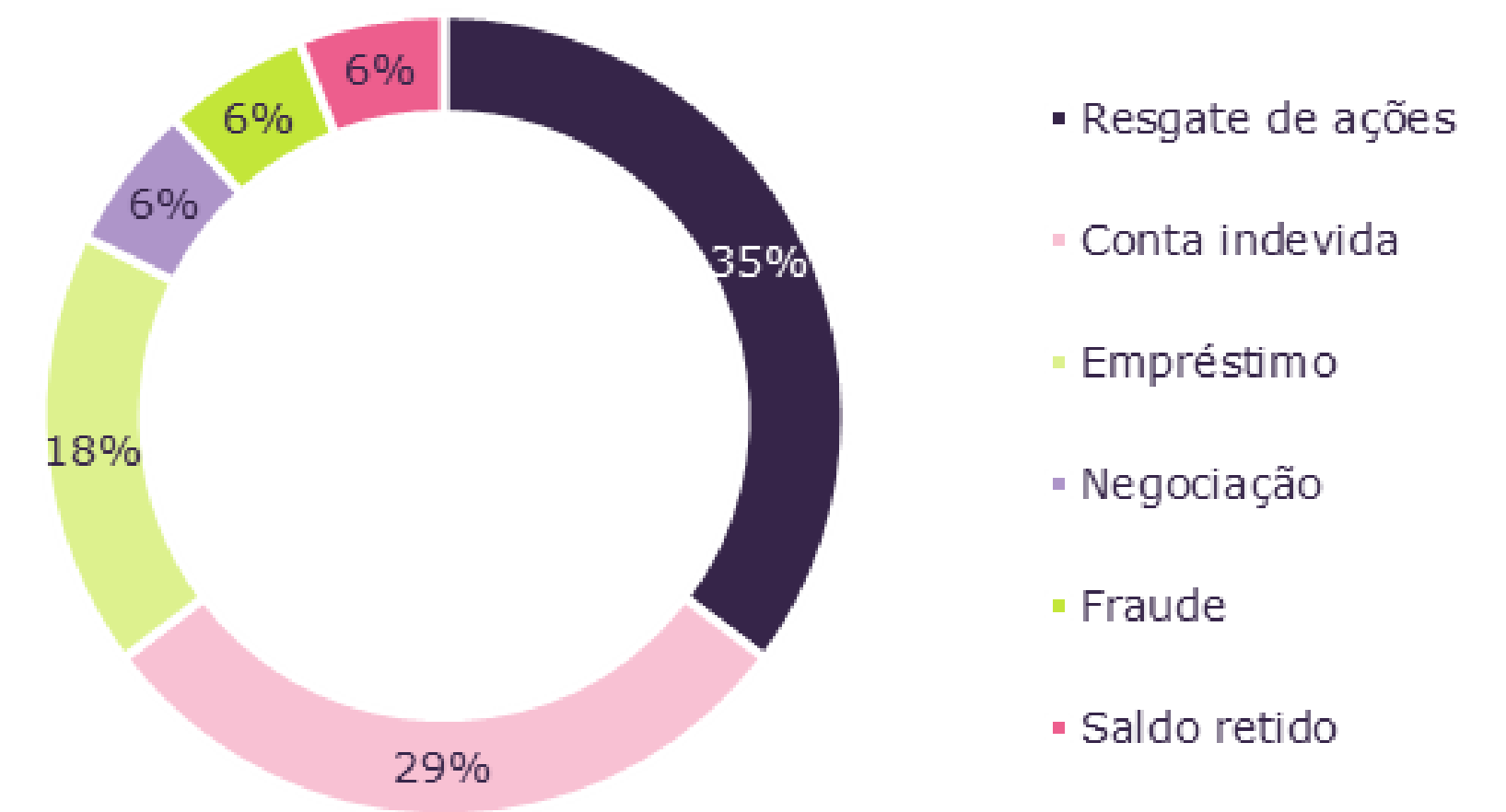


Demandas

Demandas por Instituição
Pessoa Física e Jurídica



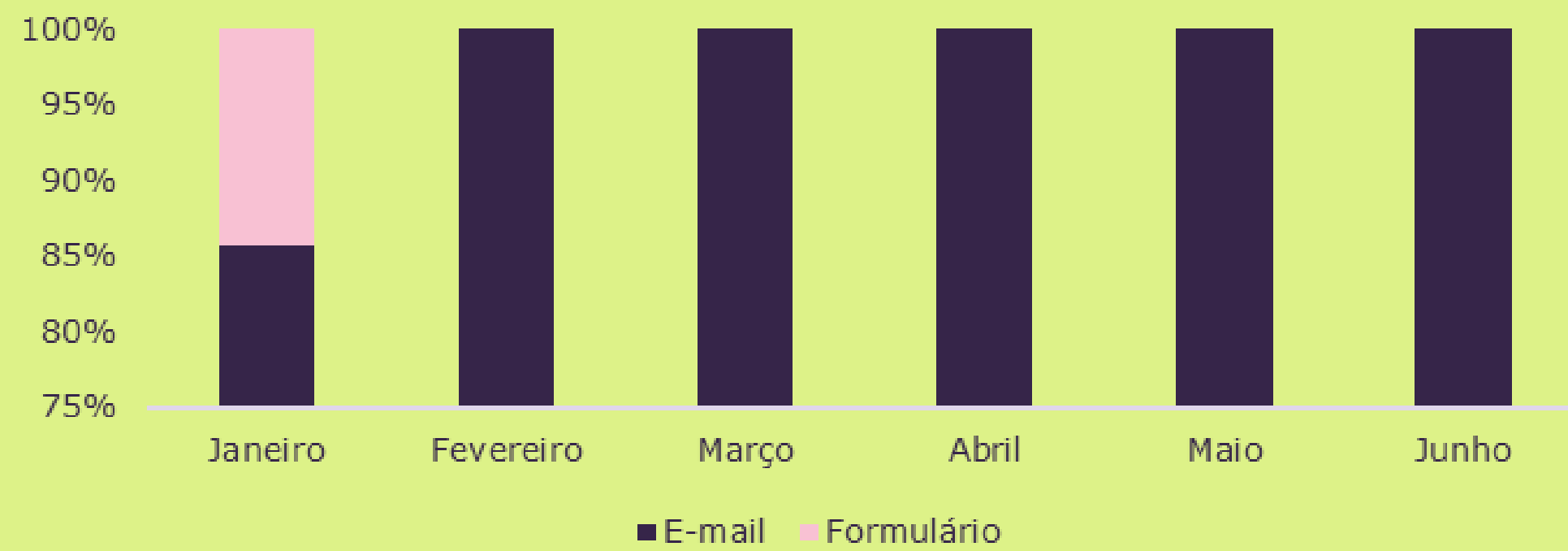
Demandas por Assunto



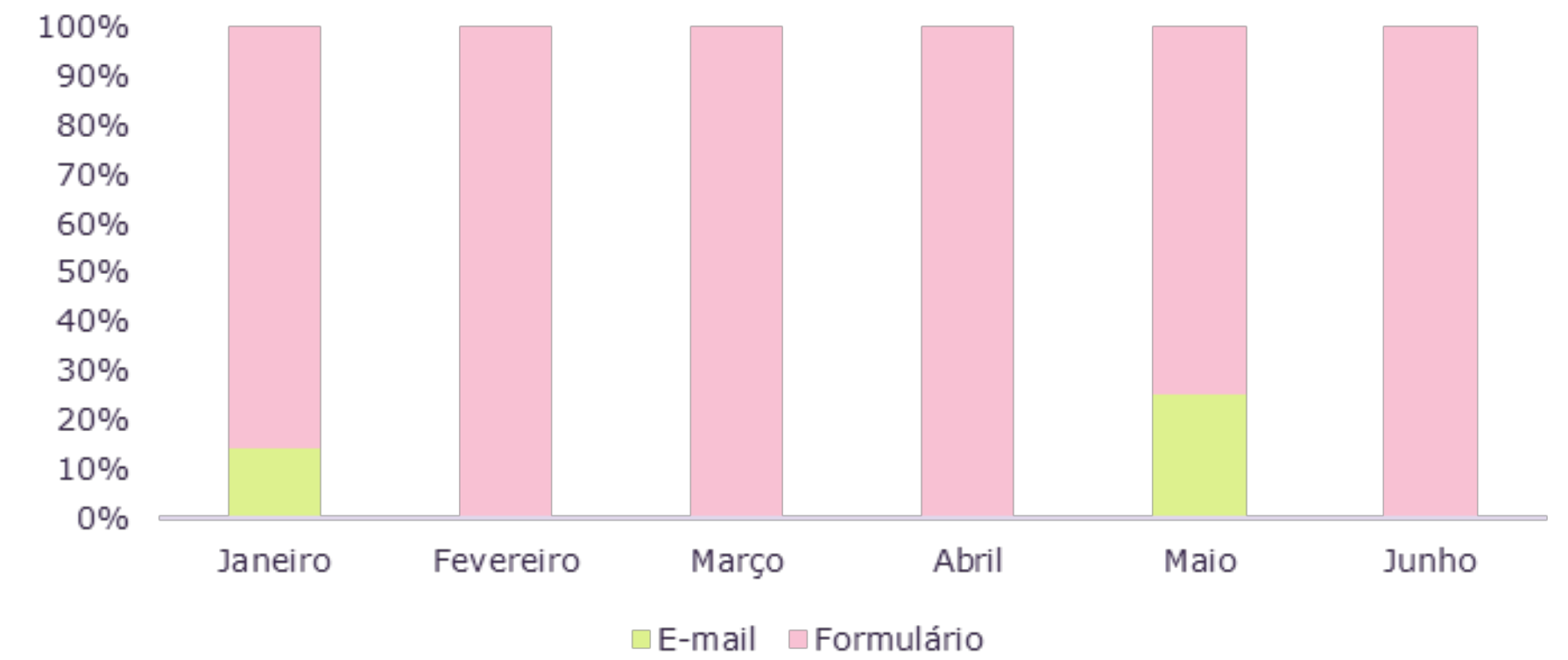


Canais e Origem

Canais de Acesso



Origem das Demandas



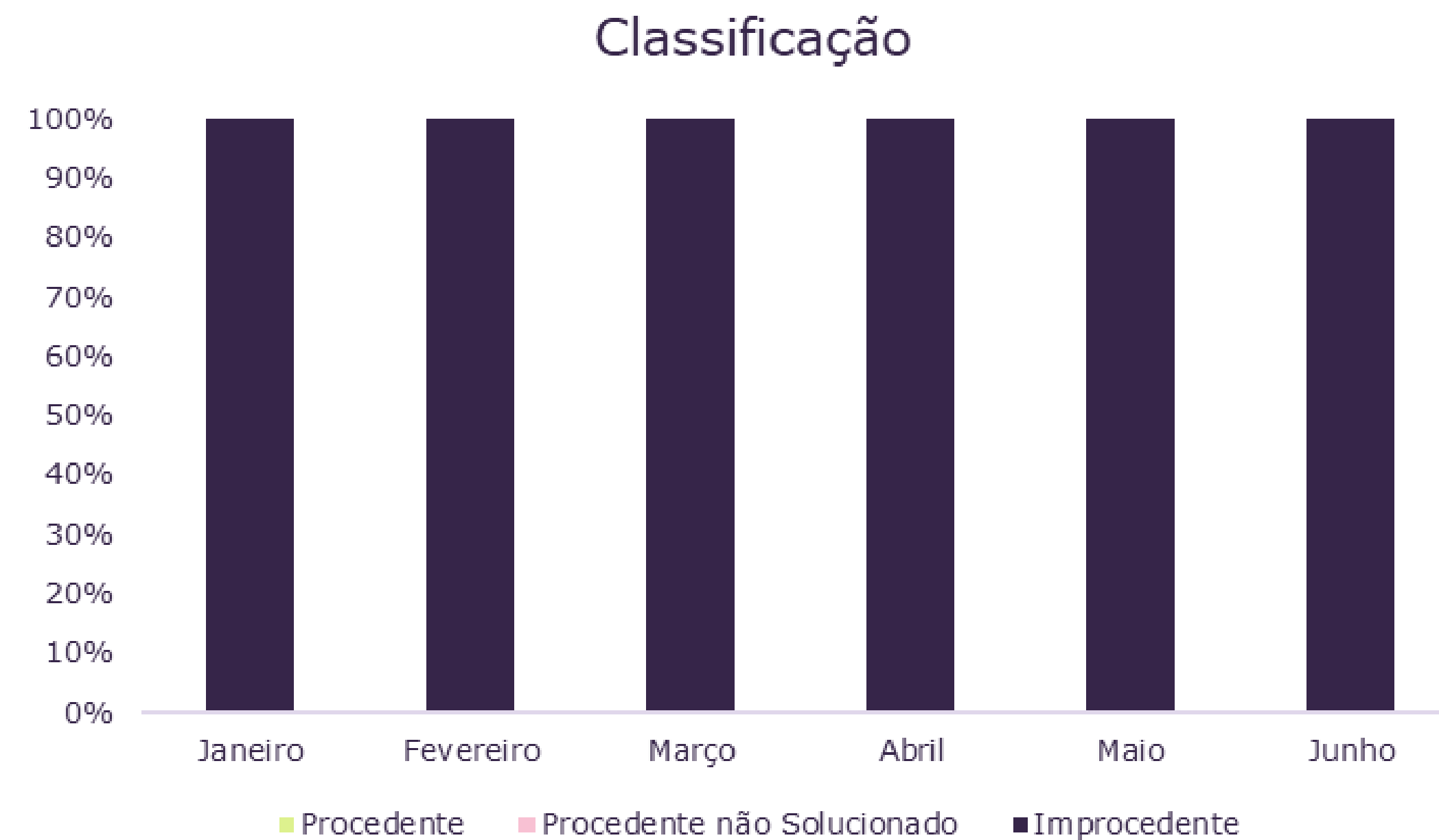
Classificação das Demandas

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.





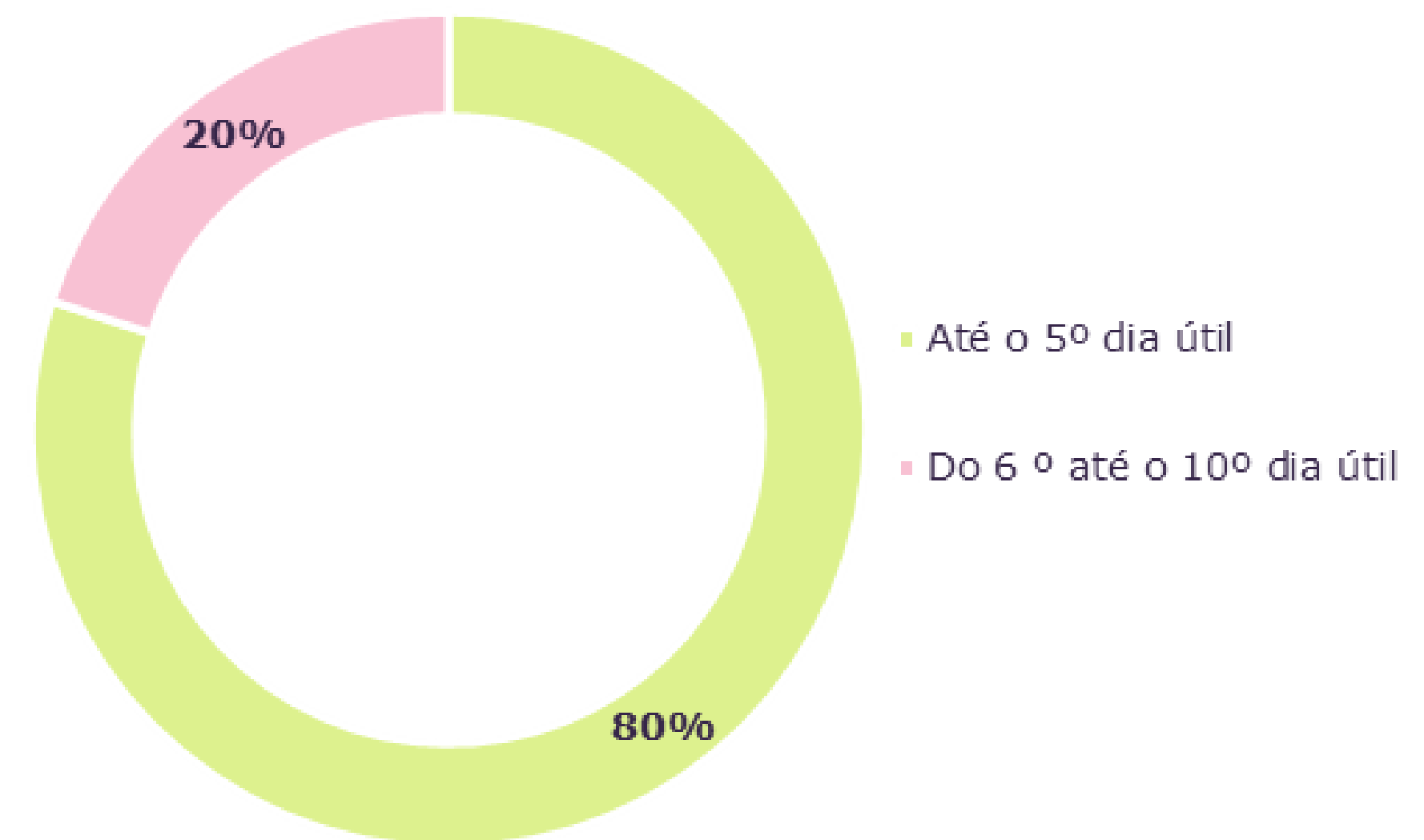
Avaliação

Conforme à Resolução 4.860, Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil foi realizado no 1º semestre 2021 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 1º semestre de 2021 não tivemos retorno junto a nossa 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 | faleconosco@voiter.com
voiter.com