

voiter

Relatório de Ouvidoria 2º Semestre de 2021

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



Relatório de Atividades da Área de Ouvidoria 01/07/2021 à 31/12/2021

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 **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

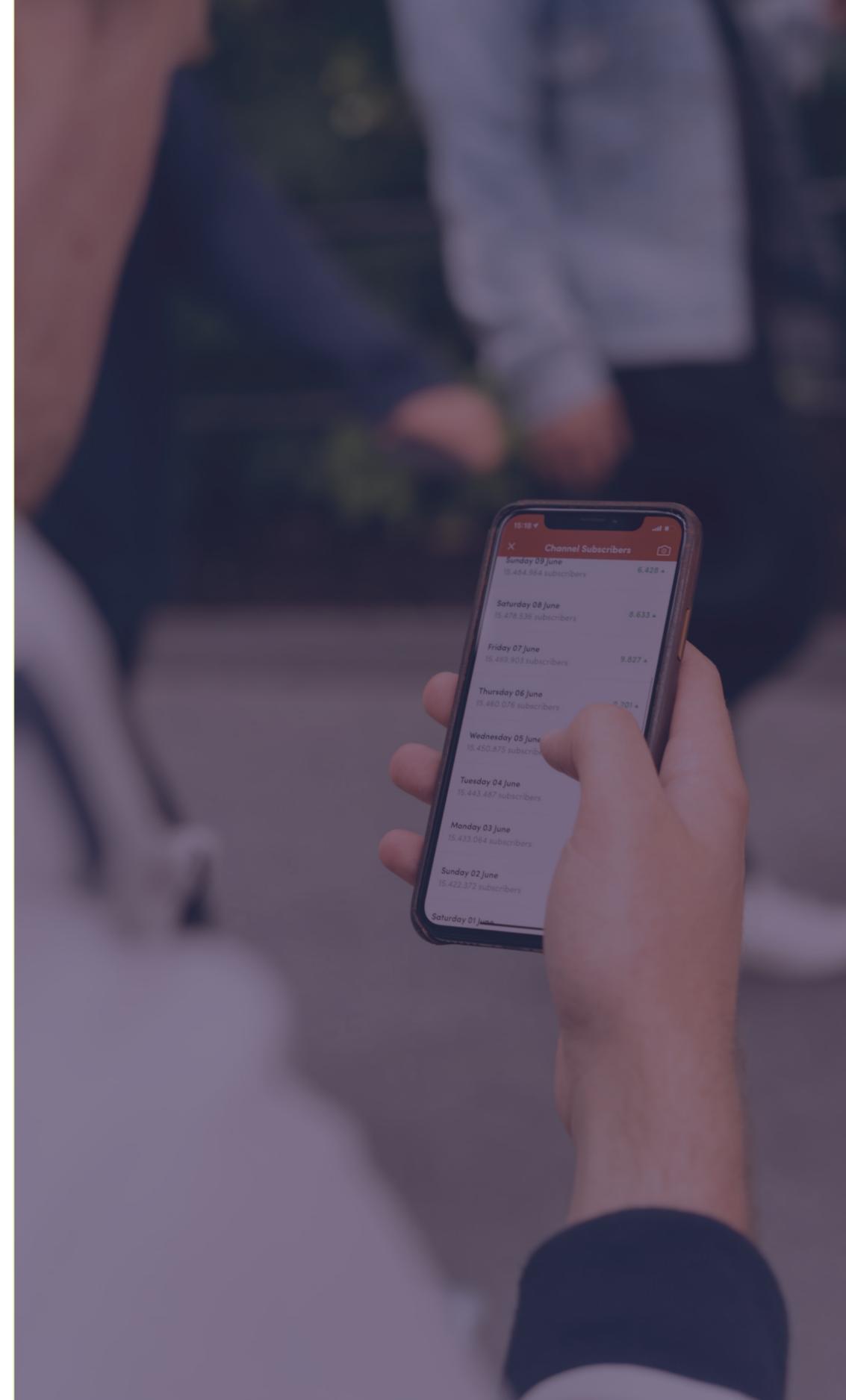
Com o objetivo de atender às dúvidas, reclamações e cancelamentos dos clientes do conglomerado, disponibilizamos canais de atendimento específicos por Instituição:

Voiter

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

Por e-mail: faleconosco@voiter.com

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)

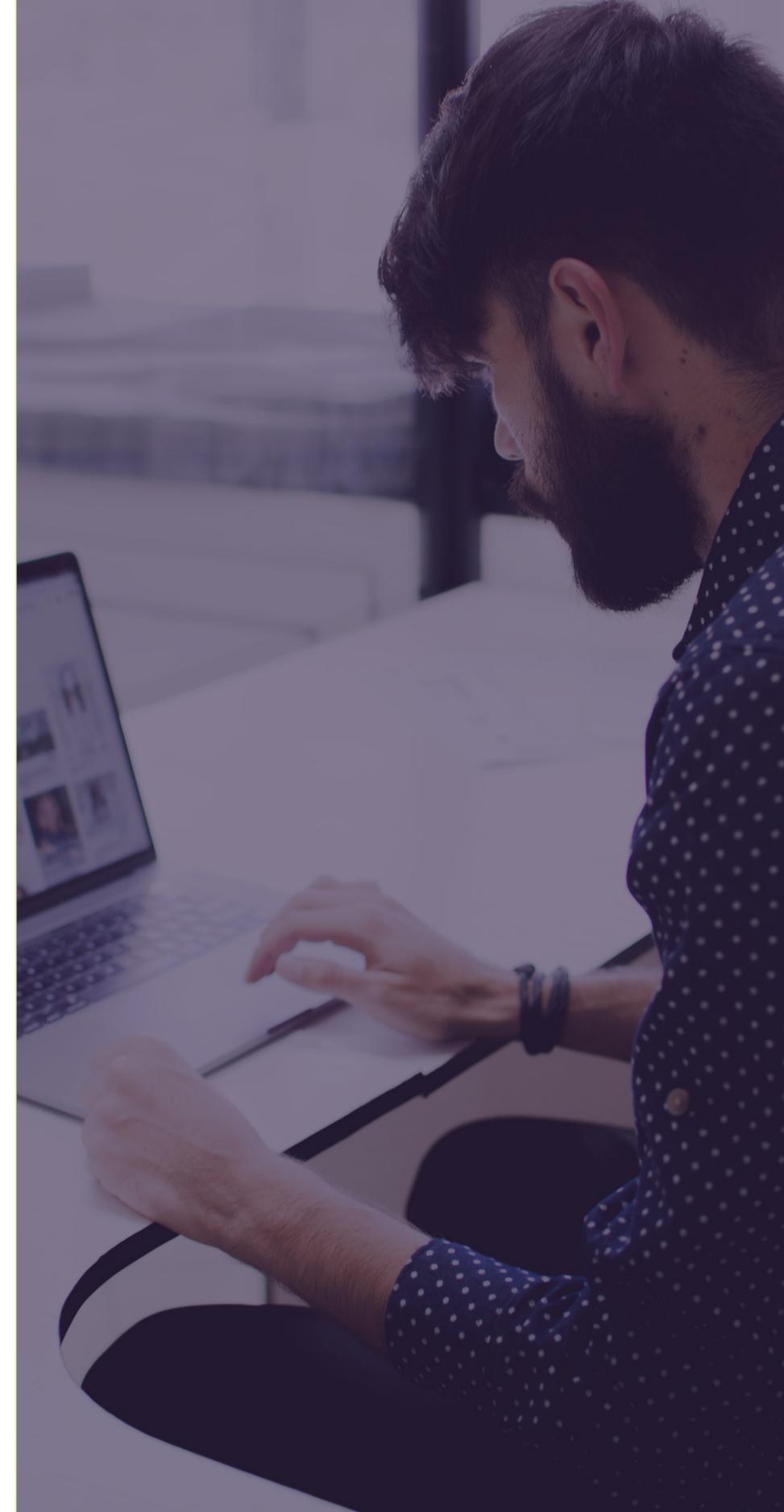
Por e-mail: ouvidoria@voiter.com

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

2º Semestre de 2021

Detalhamento por Instituição

Voiter

Foram constatadas 20 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2021, 3 de Pessoa Física e 1 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

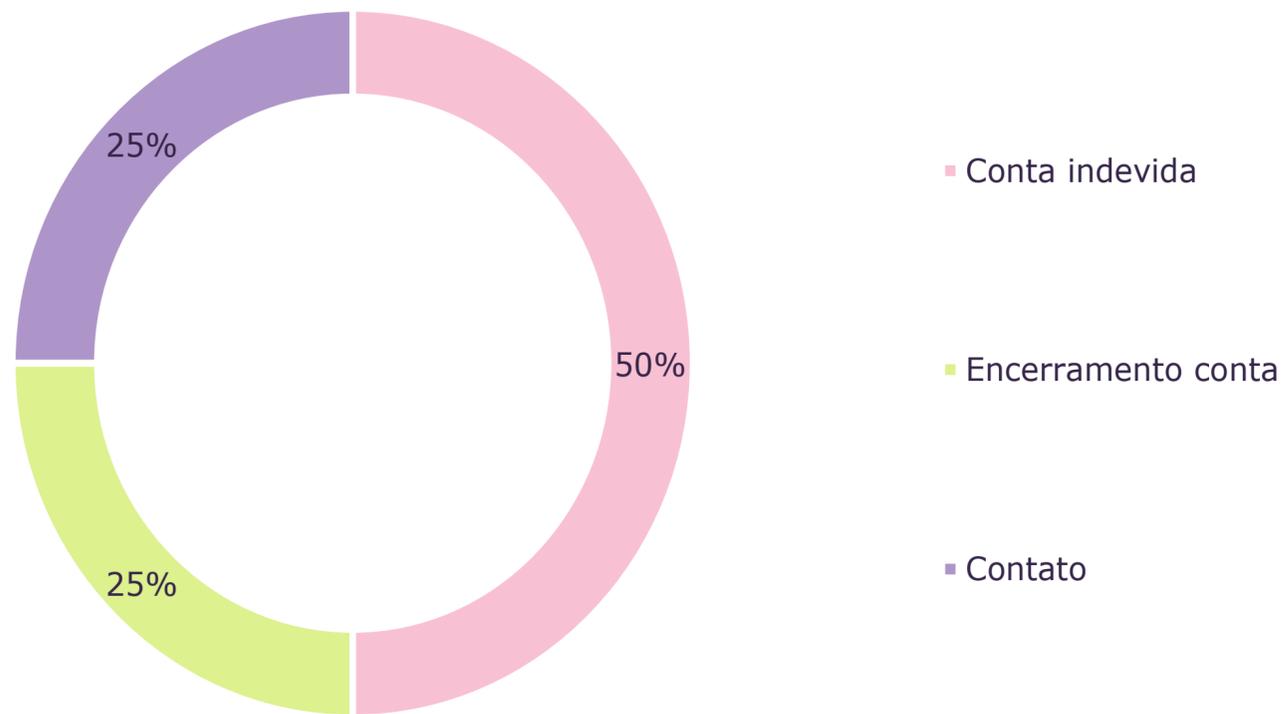
39 Avaliação da Qualidade do Atendimento





Demandas

Demandas por Assunto



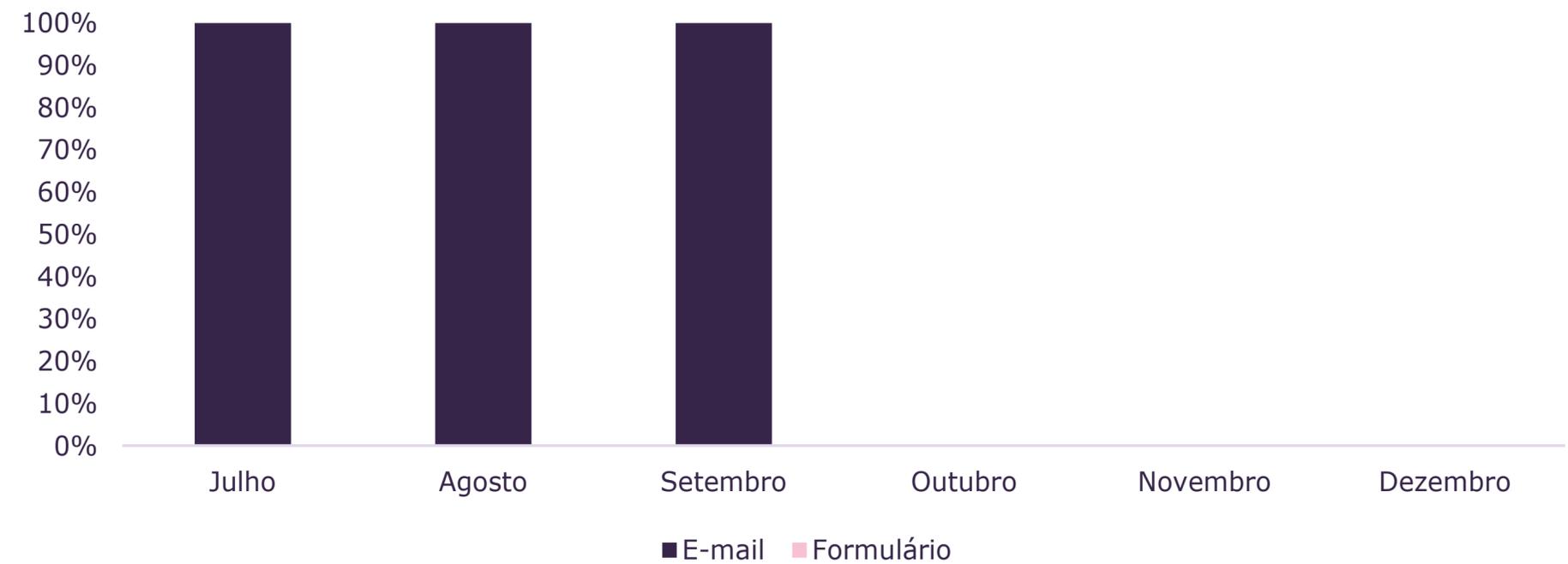


Prazo de Solução

Tempo médio atendimento no Chat: **13 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

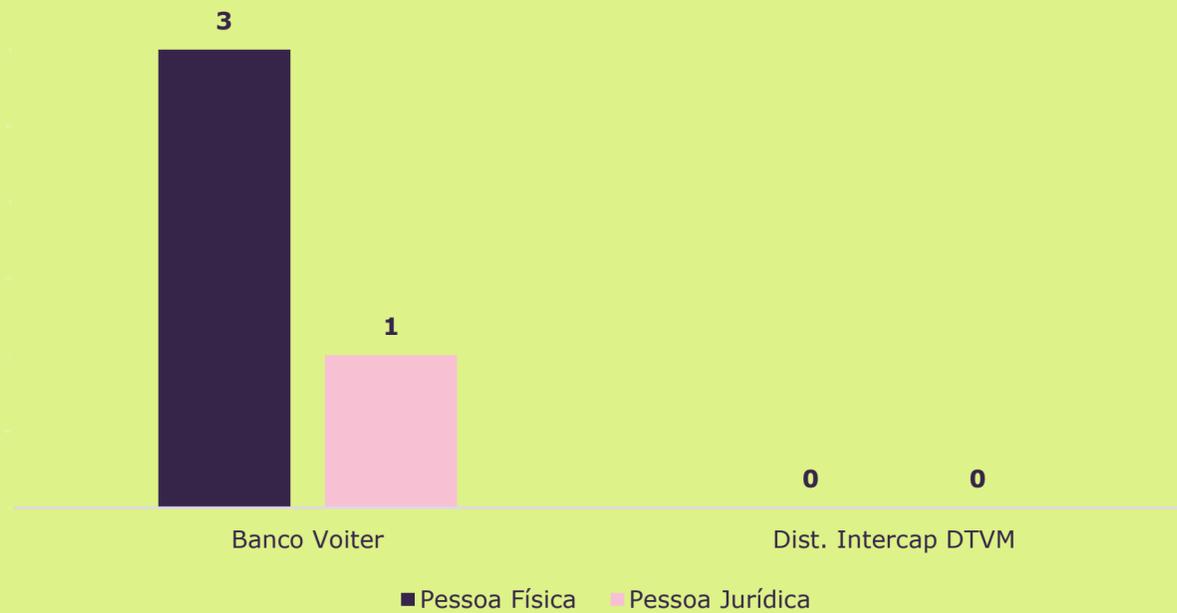
17 Classificação das Demandas

18 Avaliação

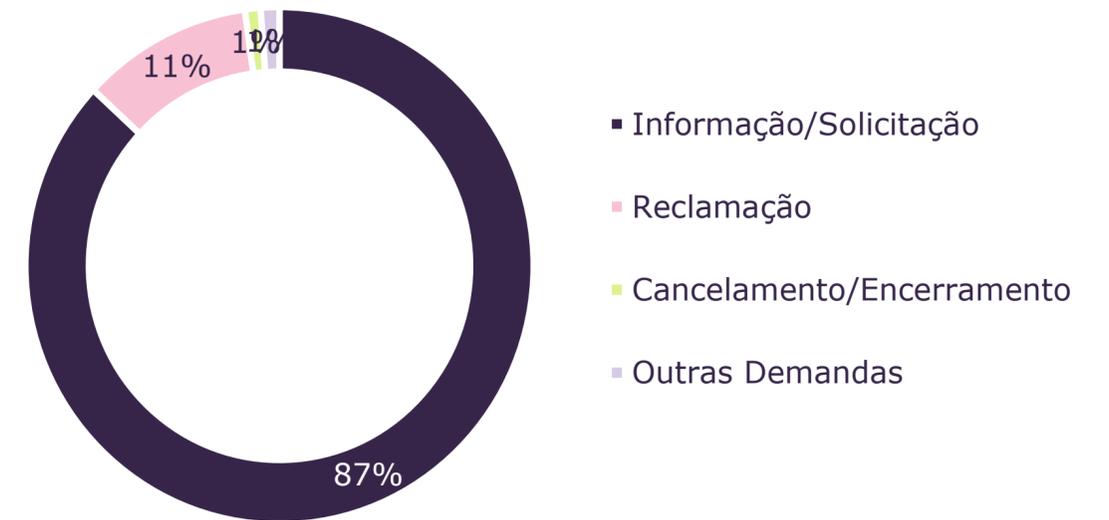


Demandas

Demandas por Instituição Pessoa Física e Jurídica



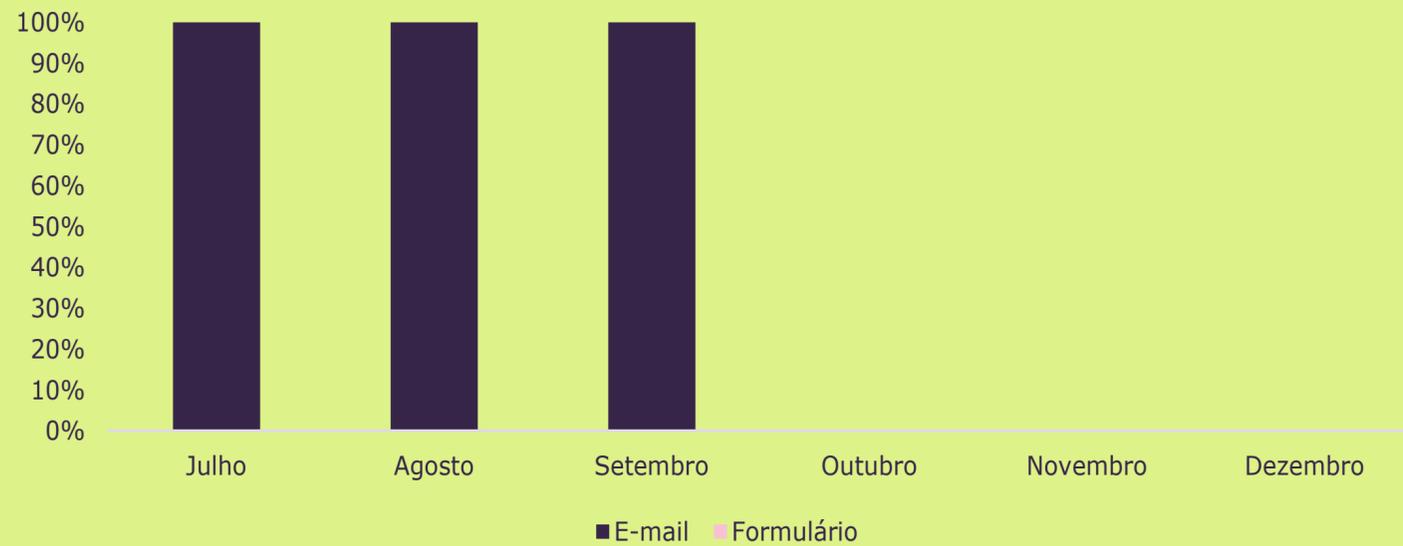
Demandas por Assunto



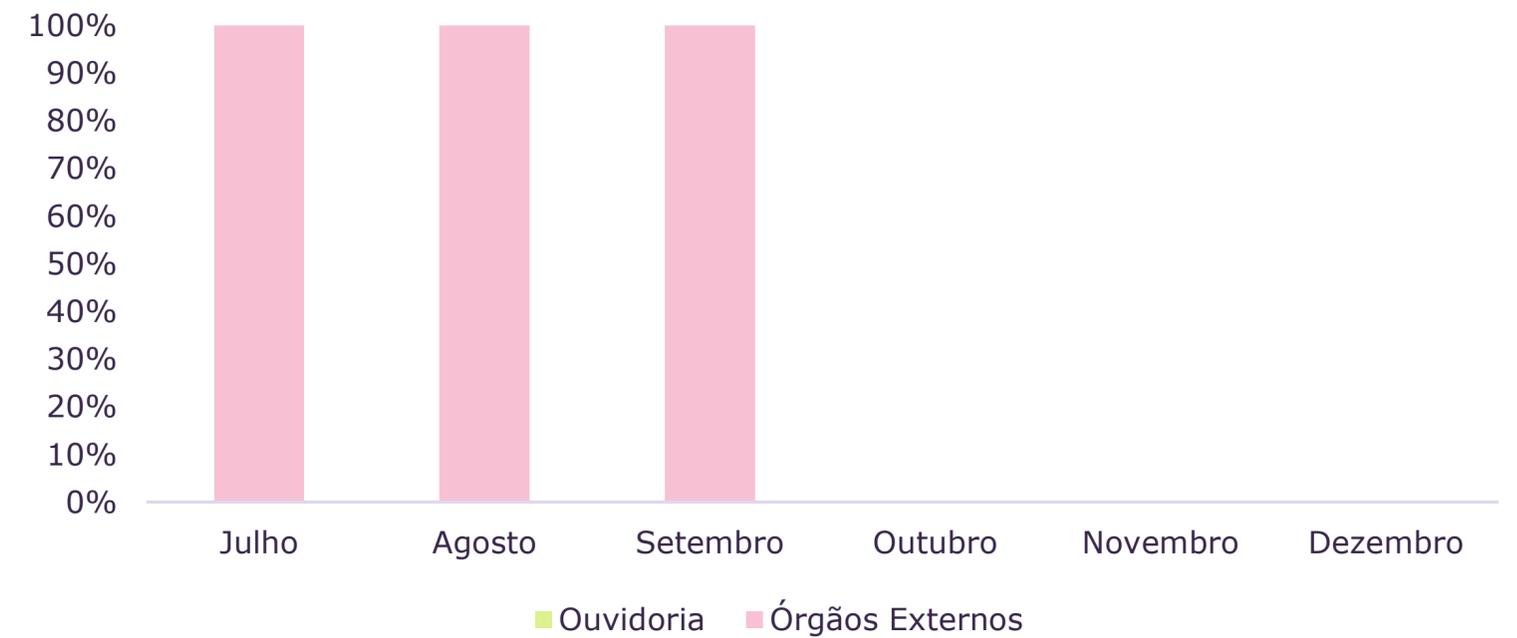


Canais e Origem

Canais de Acesso



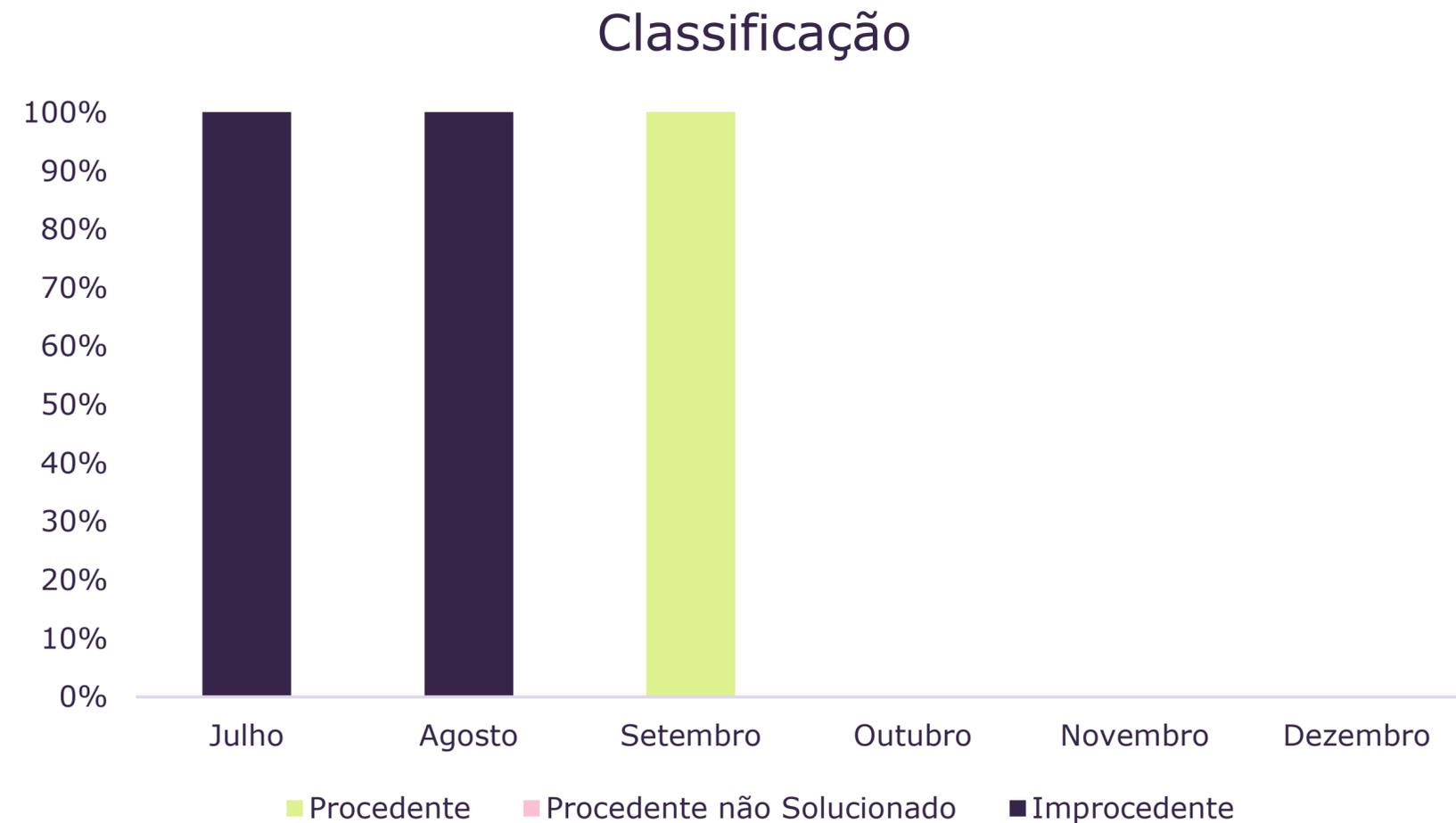
Demandas por Origem



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.



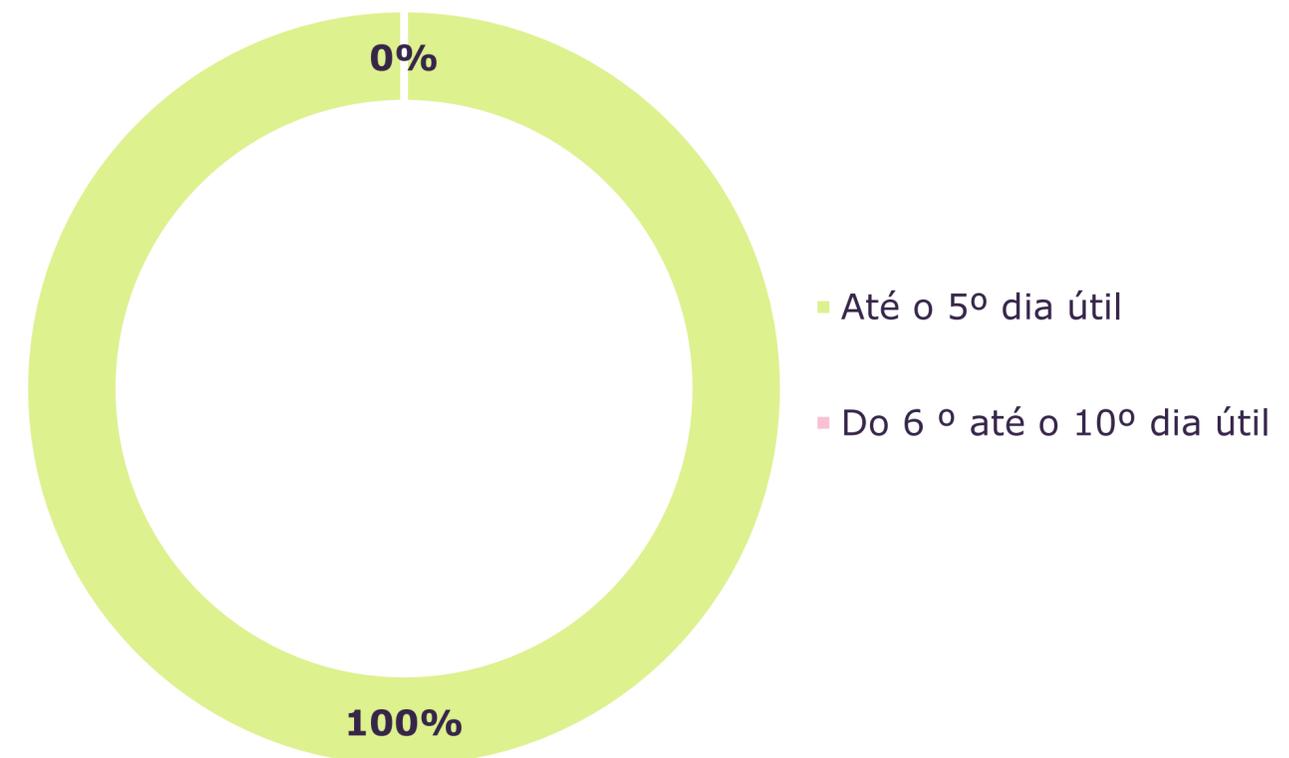
Avaliação

Conforme à Resolução 4.860, Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil foi realizado no 2º 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 2º 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