

ID SERVIÇOS FINANCEIROS – CTVM

Relatório do Diretor de Ouvidoria

1º semestre/2021

Em conformidade com a resolução nº 4.860 do BACEN, de 23 de outubro de 2020, apresentamos o relatório semestral relativo às atividades da Ouvidoria da IDSF CTVM, inscrita sob o CNPJ: xxxxxx, abrangendo uma seção descritiva relativa à ouvidoria e uma seção analítica, com base nas métricas usadas para o período de 01.01.2021 a 30.06.2021

**SEÇÃO DESCRITIVA:**

1. **Avaliação quanto a eficácia da Ouvidoria** No período avaliado, do total de X demandas recebidas, Y foram improcedentes e Z foram procedentes.  
    Foi verificado o total comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da Ouvidoria, por meio da manutenção de condições adequadas ao seu funcionamento, sendo assegurado ainda, o acesso do componente organizacional a todas as informações necessárias ao atendimento de sua missão  
    A atuação da Ouvidoria demonstrou eficácia com tempo médio de respostas de X dias úteis, demonstrando ser um canal ágil para esclarecer e conduzir demandas recebidas.
2. **Adequação da estrutura de Ouvidoria para o atendimento das exigências da resolução nº 4.860 do BACEN, de 23 de outubro de 2020, com destaque nas deficiências detectadas para o desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e atendentes, à logística implementada e as rotinas e métricas utilizadas levando-se em conta a natureza dos serviços e dos clientes da IDSF CTVM**
3. **A divulgação da Ouvidoria aos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição é feita por meio eletrônico, no endereço** [**www.idsf.com.br**](http://www.idsf.com.br)**;**
4. **Avaliação ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de os integrantes da Ouvidoria possuírem uma certificação, conforme exigências legais**  
    a) A escolha do Ouvidor foi orientada pelo perfil do candidato, que agrega na sua experiência, conhecimentos gerais dos produtos, serviços, atividades e processos da Corretora.

b) A escolha do Diretor Responsável foi efetuada por designação do Comitê Diretor.  
 c) O Ouvidor foi certificado, em 18 de dezembro de 2020, pela Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (ANCORD), em consonância com as exigências da Resoluçao 3.489/2010 do Conselho Monetário Nacional.  
 d) Os colaboradores certificados participarão de processo de atualização a cada 5 anos.

1. **Informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período de janeiro à junho de 2021**
2. **Descrição das métricas utilizadas na Ouvidoria da IDSF CTVM**
3. **Critérios para a classificação das reclamações dos clientes em reclamações improcedentes, procedentes solucionadas e procedentes não solucionadas.**

As demandas são primeiramente classificadas como procedente ou improcedente. São consideradas demandas improcedentes aquelas que não estão relacionadas com a atuação da Ouvidoria ou quando não se observa o descumprimento de obrigações ou deveres por parte da Corretora. Como procedentes são classificadas as demandas em que se observa o descumprimento de obrigações ou deveres por parte da IDSF CTVM.

Posteriormente, as demandas analisadas e concluídas são classificadas como solucionadas, ao passo que as demandas ainda não concluídas pela Ouvidoria são classificadas como não solucionadas.

**Métricas Ouvidoria IDSF-CTVM**

**1- Taxa média de abandono e retenção**  
 Mede a porcentagem de clientes eu desistiram dos chamados antes mesmo de ter contato com um dos membros da equipe de ouvidoria.  
**2- Taxa de Churn do Cliente**  
 Mede a rotatividade de clientes, visando a retenção dos mesmos em nossa empresa  
**3- Porcentagem de chamadas Bloqueadas**  
 Mede a porcentagem de chamadas que a ouvidoria recebe e não está disponível para o atendimento, quanto maior for essa porcentagem mais clientes a ouvidoria está deixando de ajudar  
**4- Tempo médio na fila** É o tempo médio que os clientes ficam na fila esperando para ser atendidos. Você obtém essa métrica dividindo o tempo total que os clientes esperam na fila pelo número total de chamados atendidos. Quanto menor for o tempo médio de fila melhor será a experiência do cliente  
**5- Velocidade média de resposta** Essa métrica calcula o tempo médio necessário para que os chamados sejam atendidos em um período específico  
**6- Tempo médio de tratamento**  
 É o tempo médio que considera desde o momento que um atendimento é iniciado até a conclusão do chamado.  
**7- Tempo médio de pós-atendimento** O tempo médio de trabalho após o chamado mede o tempo médio que os atendentes levam para fazer o trabalho associado a um chamado após o seu término.  
**8- Resolução na primeira chamada**  
 Mede a porcentagens das chamadas que são resolvidas no primeiro atendimento. É uma das maneiras mais claras de medir a eficácia do atendimento ao cliente.  
**9- Satisfação do Cliente**  
 Geralmente é determinada por pesquisas de pós atendimento e é a nota que o cliente dá ao atendimento.  
**10- Lealdade do Cliente** O *Net Promoter Score*, NPS, é uma medida da lealdade dos clientes e da probabilidade de eles promoverem o seu negócio. É medido através de uma avaliação em que os clientes são solicitados a darem uma nota de recomendação da empresa de 0 a 10. Com base na sua resposta o cliente se enquadrará em uma das seguintes categorias.  
 -Promoters: Avaliação de 9 ou 10. Clientes leais que provavelmente promoverão a sua marca  
 -Passivos: Avaliação de 7 ou 8. Clientes satisfeitos com o seu serviço, mas não o suficiente para promove-lo  
 -Detratores: Avaliação de 0 a 6. Clientes considerados insatisfeitos, que não promoverão sua marca.  
**11- Procon/RDR Bacen**  
 Reclamações no PROCON e na central de reclamações do Banco central.