



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

(RESOLUÇÃO 4.433 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO 529 DA CVM)

GUIDEINVESTIMENTOS S.A. CORRETORA DE VALORES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/01/2019 à 30/06/2019**

DOCUMENTO CONFIDENCIAL



ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Guide Investimentos está comprometida com o desenvolvimento da missão de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e na mediação de conflitos, desenvolvendo subsídios que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, contribuindo para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade de serviços prestados no mercado de valores mobiliários.

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.

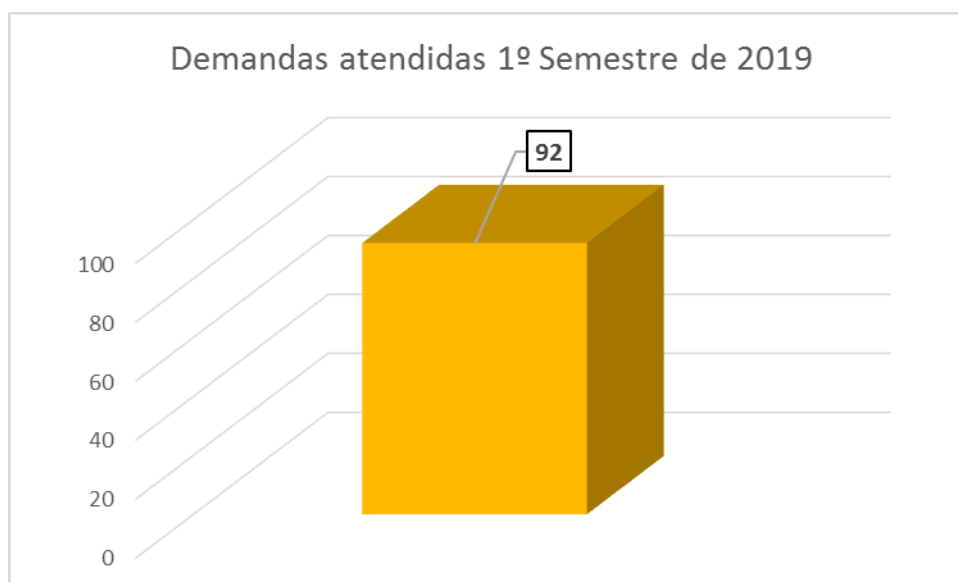
Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõem a referida área possuem a Certificação.

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

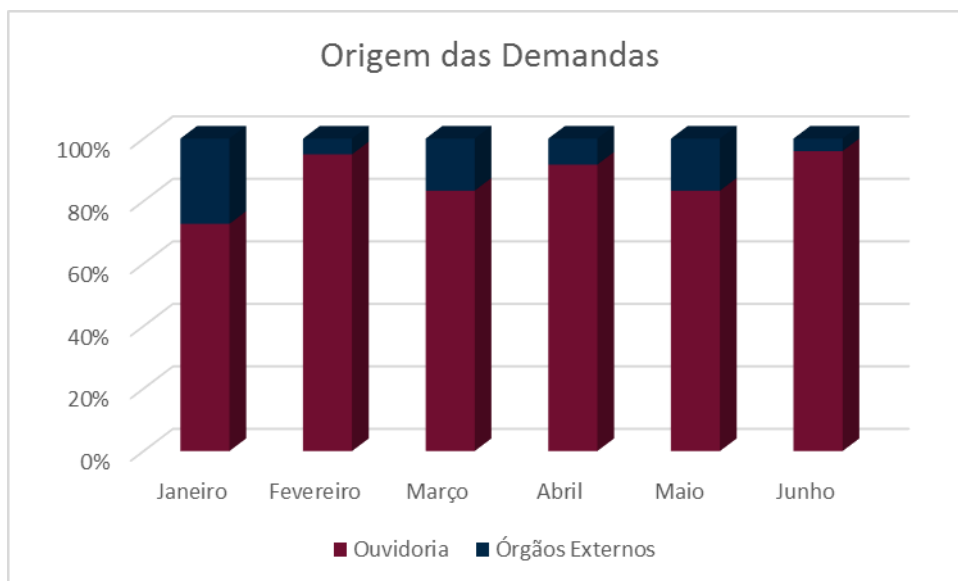
- Por telefone: 0800-704-0418 (ligação gratuita);
- Por e-mail: ouvidoria-guide@guide.com.br.
- Por formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria;
- Correspondência física; e
- Presencial, com agendamento prévio.

No decorrer do primeiro semestre de 2019, as demandas registradas contabilizaram **92** solicitações de intervenções, das quais **89** referem-se a Pessoas Físicas, sendo **50** classificadas como Procedentes Solucionadas, **04** Procedentes não solucionadas e **35** Improcedentes e **03** refere-se à Pessoa Jurídica, classificadas como Procedentes Solucionadas.

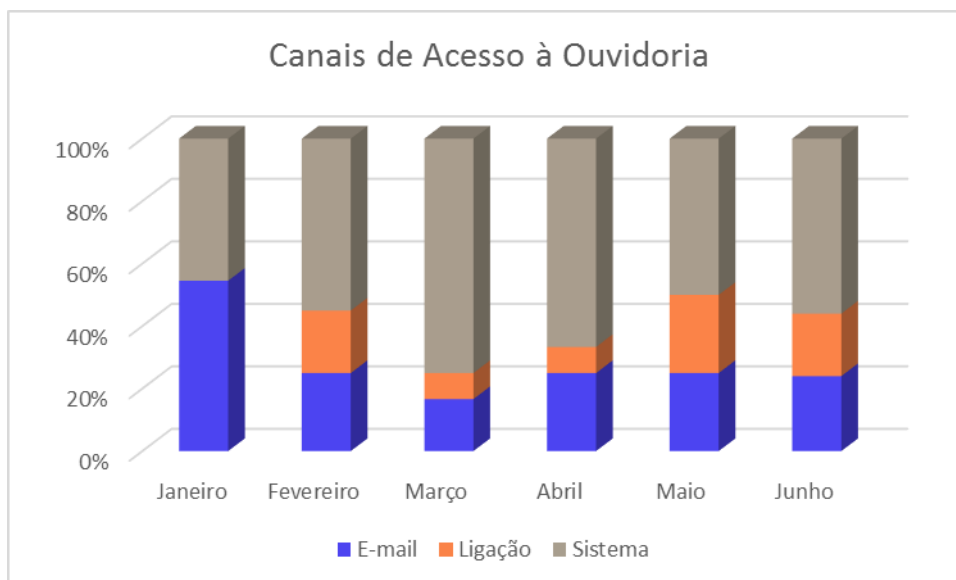
Demandas atendidas no 1º Semestre de 2019



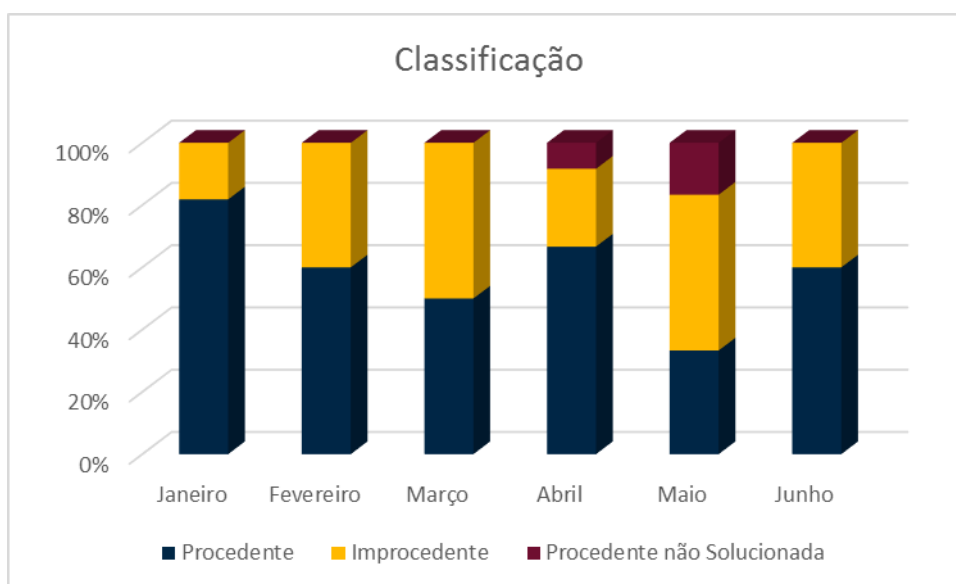
Origem das demandas do 1º semestre de 2019



Canais de Acesso à Ouvidoria em percentuais 1º semestre de 2019



Demandas classificadas como Procedente, Improcedente e Procedente não solucionada – Mensal - 1º semestre de 2019



Crêterios 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 10 dias úteis.
- **Procedente não Solucionada (PNS)** => Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foi solucionada no prazo de 10 dias úteis, aguardando solução das partes ou Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar que estão dentro de prazo de 10 dias úteis, aguardando solução das partes.