



Guide[®]

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2019

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

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

GUIDE INVESTIMENTOS S.A. CORRETORA DE VALORES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/07/2019 à 31/12/2019**

Introdução

A Guide Investimentos, e as demais empresas do grupo, estão comprometidas 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.

Estrutura

A estrutura da Ouvidoria é composta por dois profissionais devidamente certificados.

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.

Resumo

No decorrer do segundo semestre de 2019, as demandas registradas pelo grupo Guide contabilizaram **30** ocorrências, das quais todas referem-se a Pessoas Físicas, sendo **17** classificadas como Procedentes Solucionadas, **01** Procedentes não solucionadas e **12** Improcedentes.

Todas as ocorrências são relativas à Guide Investimentos, não houve nenhum tipo de solicitação para as demais empresas do grupo.

Seção Estatística

No segundo semestre de 2019, a Ouvidoria atendeu 30 ocorrências, sendo qualificadas da seguinte forma:

Improcedente => Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

Procedente solucionada => Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, que foram totalmente solucionadas.

Procedente não solucionada => Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, que houve o devido tratamento, entretanto não foram solucionadas em sua totalidade, dentro do prazo de 10 dias úteis.

I. Qualificação das Ocorrências

Qualificação	Qtd.	%
Procedente solucionada	17	57%
Improcedente	12	40%
Procedente não solucionada	1	3%
Total	30	100%

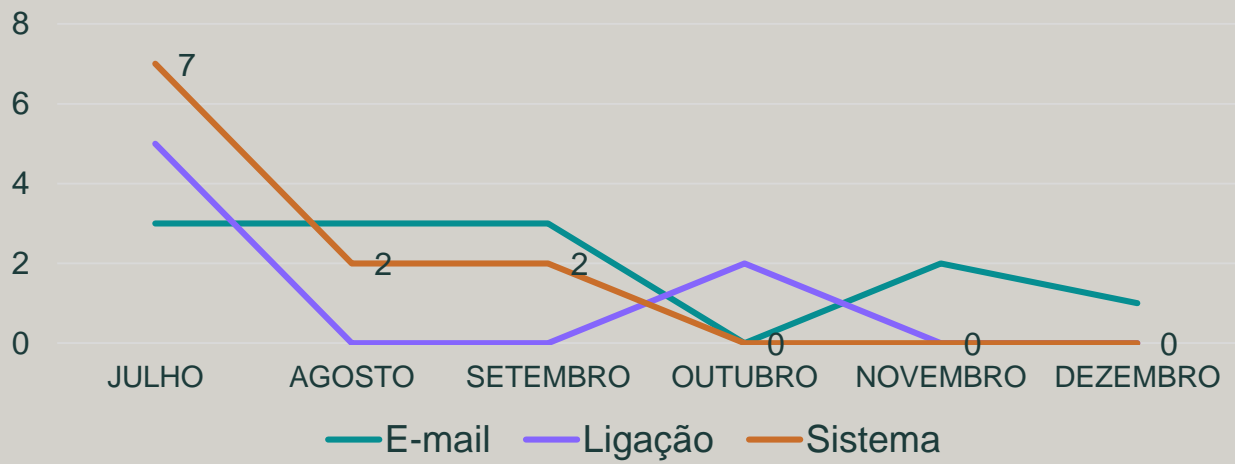
II. Origem das demandas

Origem	Qtd.	%
Órgãos externos	4	13%
Ouvidoria	26	87%
Total	30	100%

III. Número de ocorrências por mês

Mês	Qtd.
Julho	15
Agosto	4
Setembro	5
Outubro	3
Novembro	2
Dezembro	1
Total	30

IV. Canais de Acesso à Ouvidoria em percentuais 2º semestre de 2019



Guide®