Procedimento	**Data da última atualização**
Ouvidoria	26/01/2017

1. Conteúdo do Documento:

Este documento contém os critérios operacionais da Instituição, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que trata a Resolução BACEN nº 4.433 , de 23 de Julho de 2015 e Instrução CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012.

2. Objetivo de Ouvidoria:

Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.
Com a atribuição básica de assegurar a estrita observância das normas legais regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Agir com:

- Impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade.
- Atender com cortesia e respeito.
- Atuar na prevenção e na solução de conflitos.
- Trabalhar em parceria com diversos setores da instituição e acompanhar o processo das ocorrências, garantindo assim um retorno ao solicitante.

3. Responsabilidades do Ouvidor:

- Comunicar-se com os componentes internos da instituição para obter esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução de demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos.

- Desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários;

- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério da instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos; e

- Funcionar como termômetro para o público no sentido de avaliar possíveis riscos, informando ao conselho de administração os problemas e deficiências detectados e as medidas adotadas pelos administradores para soluciona-las , mediante demanda de clientes.

4. Os princípios constitucionais norteiam os trabalhos da Ouvidoria:

- Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;
- Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
- Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;
- Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos; e
- Eficiência: buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível.

5. Estrutura Organizacional:

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição e esta segregada das unidades executoras da Instituição.

A Ouvidoria esta sob a responsabilidade do Diretor e tem o Ouvidor sob sua subordinação.

6. Responsáveis pela Ouvidoria:

Existe um Ouvidor e Diretor Responsável pela Ouvidoria, junto ao Banco Central e CVM.

O integrante da Ouvidoria deve se apresentar apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Os dados relativos ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor se apresentam inseridos e devem ser mantidos atualizados no Sistema de Informações do UNICAD.

7. Divulgação dos Serviços de Ouvidoria:

A Instituição divulga sobre a existência dos serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e forma de utilização em todos os materiais entregues aos clientes.

Os Clientes e usuários são orientados a utilizar o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800) bem como a utilização de email para encaminhar suas reclamações o qual se apresenta disponível nos sites www.bip.b.br e www.guideinvestimentos.com.br .

8. Recebimento das Demandas:

O recebimento das reclamações é efetivado através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800 704 0418, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00h.
- Por formulário eletrônico, disponível nos sites, Seção Ouvidoria;
- Email: ouvidoria@bip.b.br e ouvidoria-guide@guideinvestimentos.com.br
- Por carta: Rua Boa Vista, 356 – 6º Andar - Centro São Paulo/SP, CEP: 01014-000.
- Presencial, com agendamento prévio.

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do cliente, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato.

Não serão acatadas comunicações anônimas. Porém, nos registros das manifestações na Ouvidoria, o cliente poderá solicitar o sigilo dos seus dados. Ou seja, no sistema de registro, constarão todas suas informações pessoais, especialmente para resposta e possíveis esclarecimentos adicionais. Porém, nenhuma outra área, inclusive a envolvida na ocorrência, terá acesso a essa identificação se o cliente assim desejar.

Após o registro da reclamação o cliente receberá um número de protocolo do atendimento e a informação do prazo máximo de resposta de 10 dias úteis, contados da data de abertura da demanda.

Ao receber a demanda através do telefone, a Ouvidoria identifica o cliente e caso seja o seu primeiro contato, este é direcionado ao SAC, que registra e informa o protocolo de atendimento.

9. Critérios adotados para a classificação das ocorrências:

Os casos de prioridade no atendimento, por decisão interna da instituição, serão os que tenham algum impacto na atividade do demandante e os casos de valores envolvidos, gerando prejuízo ao reclamante.

Classificação das ocorrências:

- Improcedentes: intervenções cuja origem não são fundamentadas;
- Procedentes solucionadas: reclamações cuja natureza foram embasadas e devidamente resolvidas;
- Procedentes não solucionadas: situação que embora tratada, aguarda solução das partes.

10. Análise e Resposta ao Demandante:

Após analisadas, as reclamações são encaminhadas às Áreas Responsáveis, para os devidos esclarecimentos.

A área responsável responde à Ouvidoria, respeitando o prazo estabelecido pela legislação.

Colocando-se na posição do cliente, a Ouvidoria analisa a resposta. Neste momento é de vital importância analisar se todos os pontos foram esclarecidos. Se necessário, a Ouvidoria solicitará à unidade responsável mais esclarecimento.

Obtendo as explicações necessárias a Ouvidoria encaminha a resposta ao solicitante, pelo meio de comunicação por ele escolhido.

11. Relatórios da Ouvidoria:

Os Relatórios de Ouvidoria devem ser emitidos com periodicidade semestral, no qual constem as atividades da Ouvidoria, nas datas- bases de 30 de junho e 31 de dezembro ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil e CVM.

Em conformidade com a Resolução BACEN nº 4.433 , de 23 de Julho de 2015, artigo 6º, inciso V , o Relatório Semestral deverá ser encaminhado à auditoria interna e ao conselho de administração, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede da instituição, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

A Ouvidoria dispõe de alçada – de acordo a política de alçadas – para possíveis ressarcimentos de prejuízos ou realizações de estornos das demandas que gerarem despesas indevidas aos clientes e usuários de produtos e serviços prestados pela Instituição, quando a análise da demanda, demonstrar falha operacional ou/e de atendimento.

12. Regulamentação Associada:

Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de Julho de 2015.
Resolução BACEN nº 3.056, de 19 de dezembro de 2002.
Resolução BACEN nº 2.554, de 24 de setembro de 1998.
Circular BACEN nº 3.503, de 23 de julho de 2010.
Instrução CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012.