



Guide[®]

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2020

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
01/01/2020 à 30/06/2020**

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 primeiro semestre de 2020, as demandas registradas pelo grupo Guide contabilizaram **27** ocorrências, das quais todas referem-se a Pessoas Físicas, sendo **14** 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 primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria atendeu 27 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	14	51,8%
Improcedente	12	44,5%
Procedente não solucionada	1	3,7%
Total	27	100%

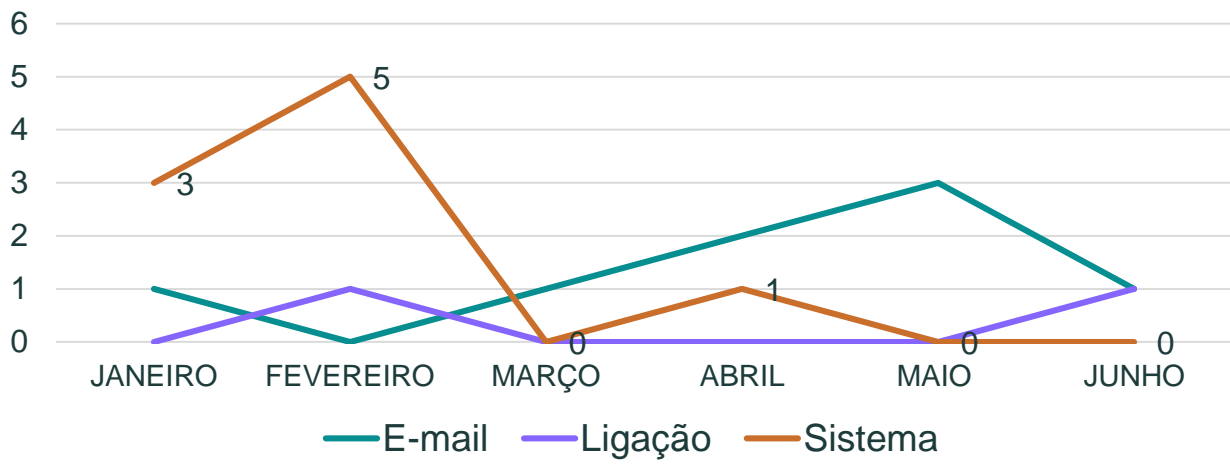
II. Origem das demandas

Origem	Qtd.	%
Órgãos externos	13	48,2%
Ouvidoria	14	51,8%
Total	27	100%

III. Número de ocorrências por mês

Mês	Qtd.
Julho	4
Agosto	6
Setembro	1
Outubro	3
Novembro	3
Dezembro	10
Total	27

IV. Canais de Acesso à Ouvidoria em percentuais 1º semestre de 2020



Guide®