



Guide[®]

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2020

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO 529 DA CVM

GUIDE GESTÃO DE RECURSOS LTDA

GUIDE INVESTIMENTO S.A. CORRETORA DE VALORES

GUIDE LIFE CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA

01/07/2020 à 31/12/2020

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 segundo semestre de 2020, as demandas registradas pelo grupo Guide contabilizaram **58** ocorrências, das quais todas referem-se à Pessoas Físicas, sendo **31** classificadas como Procedentes Solucionadas, **01** Procedentes não solucionadas e **26** 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 2020, a Ouvidoria atendeu 58 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	%
Procedente solucionada	53,45%
Improcedente	44,83%
Procedente não solucionada	1,72%
Total	100%

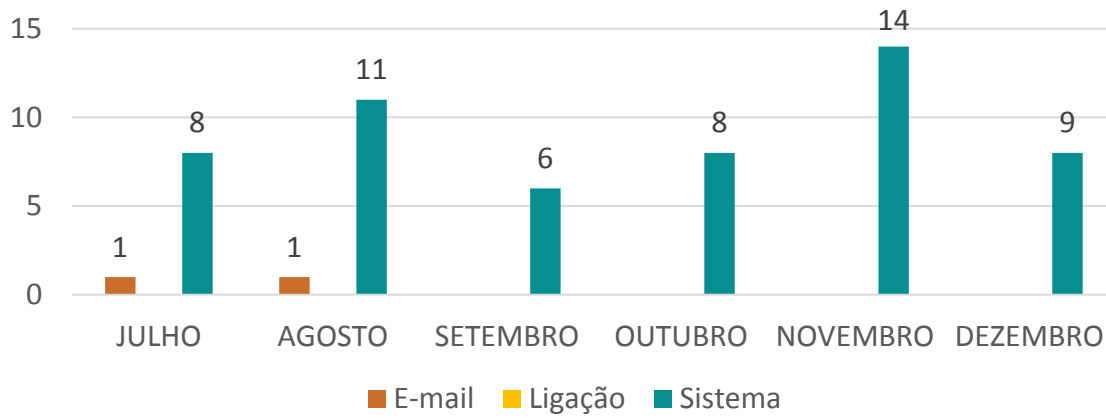
II. Origem das demandas

Origem	%
Órgãos externos	58,62%
Ouvidoria	41,38%
Total	100%

III. Número de ocorrências por mês

Mês	Qtd.
Julho	9
Agosto	12
Setembro	6
Outubro	8
Novembro	14
Dezembro	9
Total	58

IV. Número de demandas segregadas pelo Canal de acesso à Ouvidoria no 2º semestre de 2020



Guide®