

Procedimento
Canal de Ouvidoria

Data de atualização
28/03/2024

Objetivo

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:

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

Abrangência

Este documento contém os critérios operacionais da Instituição, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que trata a Resolução CMN nº 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020 e Resolução da CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

Termos e definições

No presente documento, todas as terminologias e definições empregadas são abordadas e explicadas dentro do contexto relevante. A fim de garantir clareza e precisão na comunicação, cada termo técnico ou conceito específico é detalhadamente definido no decorrer do texto

Referências

Este documento adota e segue as seguintes referências:

- i. **Resolução CMN nº 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020:** dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- ii. **Resolução da CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021:** dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários; e
- iii. **Resolução CMN nº 4.968, de 25 de novembro de 2021:** dispõe sobre os sistemas de controles internos das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Papéis e responsabilidades

Responsabilidades do Ouvidor

- i. 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;



- ii. 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;
- iii. 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.

Os trabalhos da Ouvidoria são norteados pelas seguintes regras de conduta

- i. Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- ii. Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- iii. Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente;
- iv. Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns; e
- v. Resposta completas e precisas às demandas encaminhadas à Ouvidoria.

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 está segregada das unidades executoras da Instituição.

A Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretor e tem o Ouvidor sob sua subordinação conforme descrito neste documento.

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.

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 e-mail para encaminhar suas reclamações o qual se apresenta disponível no site <https://www.guide.com.br/ouvidoria/>

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.



Email: ouvidoria-guide@guide.com.br

Por carta: Avenida Brigadeiro Faria Lima, 3064 - 12º andar - Itaim Bibi, São Paulo - SP, 01451-000

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do cliente, CPF/CNPJ, 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 (dez) dias úteis, contados da data de abertura da demanda.

Após receber a demanda, 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.

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:

- i. Improcedentes: intervenções cuja origem não é fundamentada;
- ii. Procedentes solucionadas: reclamações cujas natureza foram embasadas e devidamente resolvidas; e
- iii. Procedentes não solucionadas: situação que embora tratada, aguarda solução das partes.

A Ouvidoria dispõe de alçada 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, no limite de até R\$ 1.000,00. Para ressarcimentos de prejuízos ou realizações de estornos em valores superiores ao limite ora estabelecido, a Ouvidoria deverá obter autorização de diretor da área responsável pelo atendimento do cliente e/ou diretor responsável pelo serviço prestado ao cliente que ocasionou o prejuízo.

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.

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 CMN nº 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, artigo 12º, Parágrafo Único, 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.

Sanções e violações

A previsão e categorização das medidas disciplinares cabíveis, bem como o procedimento de aplicação delas, incluindo definição de responsáveis, seguirão as disposições das políticas internas da Guide Investimentos.

