

**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.

