

São Paulo, 22 de Janeiro de 2021.

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto na Circular 3503/2010 e na Resolução 4433/2015 do Banco Central do Brasil (BACEN), apresentamos a seguir as informações relacionadas à atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2020.

O presente relatório foi elaborado abrangendo:

- **Seção Descritiva;**
- **Seção Estatística:**
 - Aspectos Quantitativos;
 - Aspectos Qualitativos.

- **Seção Descritiva**

O componente organizacional de Ouvidoria da Genial, que atende simultaneamente à Genial Investimentos Corretora de Valores Mobiliários S.A. (“Genial Investimentos”) e à Genial Institucional Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Genial Institucional”), tem como atribuição atuar como um canal de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (artigo 3º, inciso II, da Resolução 4433/2015).

A Genial Investimentos e a Genial Institucional estão localizadas na filial que as instituições compartilham à Rua Surubim, 373 – 4º Andar – São Paulo/SP, e funciona em dia úteis, das 9h00 às 18h00 (exceto finais de semana e feriados).

Os canais de atendimento da Ouvidoria disponíveis são: via DDG (0800 605 8888), e-mail (ouvidoria@genialinvestimentos.com.br), site www.genialinvestimentos.com.br (formulário), presencial ou correspondência.

Para atuação da Ouvidoria, é utilizado sistema chamado Zendesk (Plataforma de Atendimento), onde todas as ocorrências são registradas, protocoladas, acompanhadas e dado o devido posicionamento ao manifestante, sempre respeitando o prazo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização – artigo 6º da Resolução 4433/2015.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta pelo Diretor Responsável Sr. Alexandre Conde e Angelis Santana, como ouvidor pela Genial Institucional, e pelo Diretor responsável Sr. Luis Resende e Denilda Santos, como ouvidor pela Genial Investimentos.

Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor de ambas as instituições, o atendimento será efetuado pelo Sr. Luiz Vieira e/ou Elfio Tadeu Valente, devidamente aprovados em curso de certificação de Ouvidor, nos moldes do artigo 16 da Resolução 4433/2015.

A Ouvidoria da Genial Investimentos e da Genial Institucional executa as seguintes atividades:

- Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanente das questões levantadas pelos mesmos;
- Recebe sugestões, reclamações, dúvidas, elogios e denúncias dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Genial Investimentos e Genial Institucional;
- Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução, observando o prazo legal para o fechamento do registro; e
- Sugere/recomenda mudanças/melhorias de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

➤ **Seção Estatística**

○ **Aspectos Quantitativos**

Esta retrata a periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas, a quantidade de demandas solucionadas, o tempo médio para solução e a classificação de ocorrências por procedente e improcedente.

No 2º semestre de 2020 (01/07/2020 a 30/12/2020), a Ouvidoria registrou 163 (cento e sessenta e três) ocorrências no total, tendo uma diminuição de 30% comparado às 233 demandas registradas no 2º semestre de 2019.

Comparativo 2º Semestre 2020			
Período	2º Semestre 2019	2º Semestre 2020	%
Julho	61	42	-31%
Agosto	49	39	-20%
Setembro	64	15	-77%
Outubro	18	33	83%
Novembro	32	13	-59%
Dezembro	9	21	133%
Total no Semestre	233	163	-30%
Média Mensal	39	27	

Classificação das reclamações 2º Semestre 2020	
Tipo	Quantidade
Reclamação Procedente	30
Reclamação Improcedente	133
Dúvidas	0
Elogios	0
Solicitação	0
Total	163

Informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria, classificadas conforme os seguintes critérios:

Demanda	Crítérios utilizados
Procedente	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

Abaixo segue o demonstrativo mensal das ocorrências registradas pelo canal da Ouvidoria no 2º semestre de 2020, segmentado por tipo de pessoa (Física / Jurídica):

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA						
2º Semestre de 2020						
Período	Ocorrências	Pessoa Física		Pessoa Jurídica		Prazo Médio de Solução
		Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	
Julho	42	10	32	0	0	10
Agosto	39	5	34	0	0	4
Setembro	15	6	9	0	0	10
Outubro	33	6	27	0	0	10
Novembro	13	0	13	0	0	10
Dezembro	21	3	18	0	0	10
Total	163	30	133	0	0	9

Relativamente ao período de 1 de julho de 2020 a 30 de dezembro de 2020, 163 (cento e sessenta e três) ocorrências foram atendidas pelo canal de Ouvidoria da Genial Investimentos, enquanto a Genial Institucional recebeu apenas 8 reclamações, as quais, tanto da Investimentos quanto da Institucional, foram devidamente solucionadas e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da Diretoria. Dentro do 2º semestre de 2020, 30 (trinta) reclamações foram procedentes, enquanto 133 (cento e trinta e três) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta para todas as ocorrências de 9 dias úteis.

○ Aspectos Qualitativos

Cabe a esta seção conter análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de Ouvidoria, bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de Ouvidoria levou em conta que a demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

A Genial Investimentos e a Genial Institucional, considerando sua demanda histórica de solicitações, deliberaram conduzir diretamente sua atividade de Ouvidoria, desvinculando-se de serviços terceirizados.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está sendo divulgado pela Genial Investimentos em sua página na internet (www.genialinvestimentos.com.br) e por outros canais de comunicação com os clientes.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Luis Resende
Diretor (Investimentos)

Alexandre Conde
Diretor (Institucional)

Denilda Santos
Ouvidor (Investimentos)

Angelis Santana
Ouvidor (Institucional)

Luis Vieira
Suplente

Elfio Tadeu Valente
Suplente