RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2023

Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E RESOLUÇÃO 43 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
01/01/2023 à 30/06/2023

Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

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 subsídio 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 um Diretor responsável, e 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.
Correspondência física; e
Presencial, com agendamento prévio.

Resumo

No decorrer do primeiro semestre de 2023, as demandas registradas pelo grupo Guide contabilizaram **25** ocorrências, todos pessoas físicas, sendo **9** classificadas como Procedentes Solucionadas, **16** Improcedentes e **nenhuma** como Procedentes Não Solucionada

Todas as ocorrências são relativas à Guide Investimentos, não houve nenhum tipo de solicitação para as demais empresas do grupo.

Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

Seção Estatística

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria atendeu 25 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.

Guide
Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

I. Qualificação das Ocorrências

Qualificação	%
Procedente solucionada	36,00%
Improcedente	64,00%
Procedente não solucionada	0,00%
Total	**100%**

II. Origem das demandas

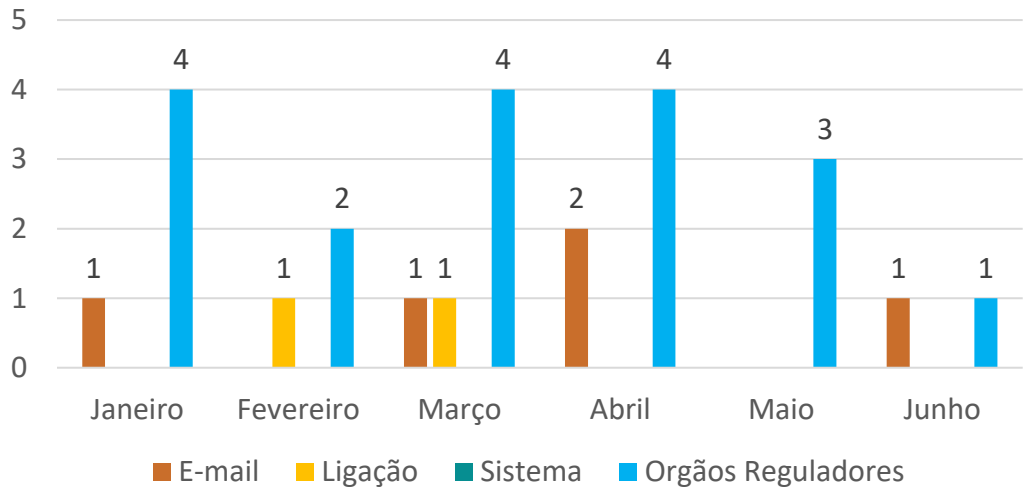
Origem	%
Órgãos externos	72,00%
Ouvidoria	28,00%
Total	**100%**

III. Número de ocorrências por mês

Mês	Qtd.
Janeiro	5
Fevereiro	3
Março	6
Abril	6
Maio	3
Junho	2
Total	**25**

Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

IV. Número de demandas segregadas pelo Canal de acesso à Ouvidoria no 1º semestre de 2023



Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

Guide®

Clicksign 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

Relatório Externo Ouvidoria (Site) - 1º Semestre de 2023.pdf

Documento número #6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2

Hash do documento original (SHA256): 7f4f7ed1579d86092b0886c0107b6786b1bccd665276df3aab2f839833fddd5b

Assinaturas

Juliana Camargo Rugna Nogueira da Silva
CPF: 256.415.128-00
Assinou em 23 ago 2023 às 16:11:53

Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu
CPF: 313.648.878-43
Assinou em 23 ago 2023 às 16:10:52

Log

23 ago 2023, 16:03:52	Operador com email henrique.toda@guide.com.br na Conta be8e1960-3a07-4a4b-a791-63c8beb64964 criou este documento número 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2. Data limite para assinatura do documento: 22 de setembro de 2023 (16:01). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
23 ago 2023, 16:03:56	Operador com email henrique.toda@guide.com.br na Conta be8e1960-3a07-4a4b-a791-63c8beb64964 adicionou à Lista de Assinatura: juliana.nogueira@guide.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Juliana Camargo Rugna Nogueira da Silva.
23 ago 2023, 16:03:56	Operador com email henrique.toda@guide.com.br na Conta be8e1960-3a07-4a4b-a791-63c8beb64964 adicionou à Lista de Assinatura: thauana.kurusu@guide.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu e CPF 313.648.878-43.
23 ago 2023, 16:10:52	Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail thauana.kurusu@guide.com.br. CPF informado: 313.648.878-43. IP: 177.92.121.18. Componente de assinatura versão 1.568.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
23 ago 2023, 16:11:54	Juliana Camargo Rugna Nogueira da Silva assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail juliana.nogueira@guide.com.br. CPF informado: 256.415.128-00. IP: 179.225.253.253. Componente de assinatura versão 1.568.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
23 ago 2023, 16:11:54	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2.

Documento assinado com validade jurídica.
Para conferir a validade, acesse https://validador.clicksign.com e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.
As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 6c919a14-b303-4a4e-9feb-a5df6fc718f2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.