



Guide[®]

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2022

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

01/07/2022 à 30/12/2022

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 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 segundo semestre de 2022, as demandas registradas pelo grupo Guide contabilizaram **14** ocorrências, todas pessoas físicas, sendo **8** classificadas como Procedentes Solucionadas, **nenhuma** como Procedentes Não Solucionada e **6** 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 2022, a Ouvidoria atendeu 14 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	57,14%
Improcedente	42,86%
Procedente não solucionada	0,00%
Total	100%

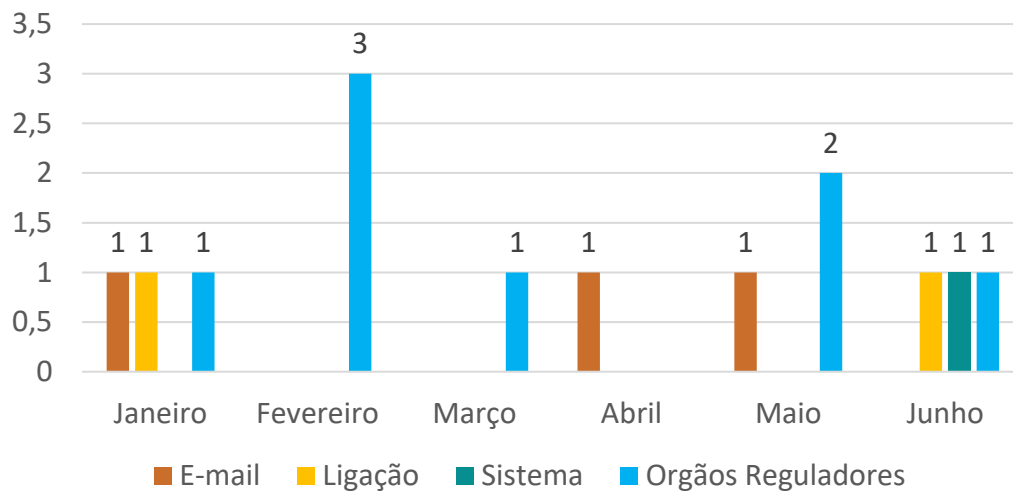
II. Origem das demandas

Origem	%
Órgãos externos	57,14%
Ouvidoria	42,86%
Total	100%

III. Número de ocorrências por mês

Mês	Qtd.
Julho	3
Agosto	3
Setembro	1
Outubro	1
Novembro	3
Dezembro	3
Total	14

IV. Número de demandas segregadas pelo Canal de acesso à Ouvidoria no 2º semestre de 2022



Guide[®]

Relatório Externo Ouvidoria (Site) - 2º Semestre de 2022.pdf

Documento número #0098b95a-0d9c-47d7-b4a2-bc79cbc8b9e0

Hash do documento original (SHA256): ed93831fcfe0c05c4dcc173e443053e4b8072f286543e3e5207c142311ec57a1

Assinaturas

 **Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu**

CPF: 313.648.878-43

Assinou em 22 fev 2023 às 20:16:55

Log

- 22 fev 2023, 20:10:40 Operador com email henrique.toda@guide.com.br na Conta be8e1960-3a07-4a4b-a791-63c8beb64964 criou este documento número 0098b95a-0d9c-47d7-b4a2-bc79cbc8b9e0. Data limite para assinatura do documento: 24 de março de 2023 (20:10). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 22 fev 2023, 20:10:46 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.
- 22 fev 2023, 20:16:55 Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail thauana.kurusu@guide.com.br. CPF informado: 313.648.878-43. IP: 187.122.61.188. Componente de assinatura versão 1.450.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 fev 2023, 20:16:56 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 0098b95a-0d9c-47d7-b4a2-bc79cbc8b9e0.



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 0098b95a-0d9c-47d7-b4a2-bc79cbc8b9e0, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.