RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2023

Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

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
01/07/2023 à 31/12/2023

Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

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.

Guide
Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

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.
Por formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria;
Correspondência física; e
Presencial, com agendamento prévio.

Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

Resumo

No decorrer do segundo semestre de 2023, as demandas registradas pelo grupo Guide contabilizaram **21** ocorrências, havendo **1** caso de pessoa jurídica e **20** casos de pessoas físicas, sendo **7** classificadas como Procedentes Solucionadas, **14** 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 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

Seção Estatística

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria atendeu 21 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 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

I. Qualificação das Ocorrências

Qualificação	%
Procedente solucionada	33,33%
Improcedente	66,67%
Procedente não solucionada	0,00%
Total	**100%**

II. Origem das demandas

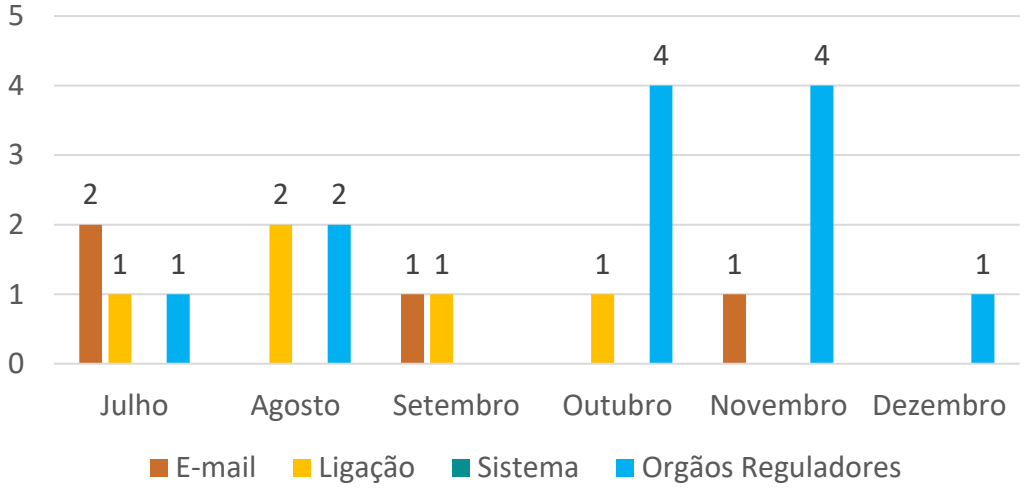
Origem	%
Órgãos externos	57,14%
Ouvidoria	42,86%
Total	**100%**

III. Número de ocorrências por mês

Mês	Qtd.
Julho	4
Agosto	4
Setembro	2
Outubro	5
Novembro	5
Dezembro	1
Total	**21**

Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

IV. Número de demandas segregadas pelo Canal de acesso à Ouvidoria no 2º semestre de 2023



Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

Guide®

Clicksign 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

Relatório Externo Ouvidoria (Site) - 2º Semestre de 2023.pdf

Documento número #21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e

Hash do documento original (SHA256): d0b03625122238450752dd29cfdb56f5bb70af8449824feabbe9d250c08e1786

Assinaturas

JULIANA CAMARGO RUGNA NOGUEIRA DA SILVA

CPF: 256.415.128-00

Assinou em 01 mar 2024 às 16:11:49

Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu

CPF: 313.648.878-43

Assinou em 01 mar 2024 às 15:08:46

Log

01 mar 2024, 15:04:04	Operador com email henrique.toda@guide.com.br na Conta be8e1960-3a07-4a4b-a791-63c8beb64964 criou este documento número 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e. Data limite para assinatura do documento: 31 de março de 2024 (14:52). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
01 mar 2024, 15:04:05	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 e CPF 256.415.128-00.
01 mar 2024, 15:04:05	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.
01 mar 2024, 15:08:46	Thauana Iwazaki Shimizu Kurusu assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail thauana.kurusu@guide.com.br. CPF informado: 313.648.878-43. IP: 200.153.114.130. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.582358 e longitude -46.683304. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.768.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
01 mar 2024, 16:11:49	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: 8.242.29.26. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.58427 e longitude -46.68295. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.768.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

01 mar 2024, 16:11:49	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e.

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 21cfeb77-10b2-448b-b28f-35faf835159e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.