

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Relatório Quantitativo e Qualitativo



1º Semestre de 2024

APRESENTAÇÃO

Este relatório visa atender à Resolução nº 4860/20 do Banco Central do Brasil e à Resolução nº 43/2021 da CVM, que determina, entre outras, a elaboração de um relatório semestral contendo informações qualitativas e quantitativas a respeito da Ouvidoria.

Busca-se demonstrar neste relatório além da adequação da estrutura organizacional aplicável, a eficácia da ouvidoria da Oliveira Trust DTVM S.A. e as ocorrências registradas durante o período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2024, através dos canais de comunicação da ouvidoria.

I – SECÇÃO DESCRITIVA

A Ouvidoria da Oliveira Trust DTVM SA. foi instituída em atendimento às normas emanadas dos órgãos reguladores e está atualizada em decorrência das exigências da Resolução n.º 4860/20 do Banco Central do Brasil à Resolução nº 43/2021 da CVM, para atuar como canal de comunicação e na mediação de conflitos com os clientes e usuários de nossos produtos e serviços, quando as demandas não tiverem sido solucionadas nos nossos canais de atendimento primário.

Visando assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a área de Ouvidoria busca continuamente oferecer respostas e soluções tempestivas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de eventuais conflitos.

II – SECÇÃO ESTATÍSTICA

No decorrer do 1º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 67 (sessenta e sete) chamadas, destas no total de 36 (trinta e seis) ocorrências referentes à “Reclamação” e 27 (vinte e sete) ocorrências referentes à “Solicitação de Informação”, todas registradas solucionadas.

| Qualificação | Jan/24 | Fev/24 | Mar/24 | Abr/24 | Mai/24 | Jun/24 | 1º Semestre de 2024 |
|-----------------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|---------------------|
| Procedente Solucionada | 1 | 5 | 15 | 14 | 9 | 6 | 50 |
| Improcedente | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 | 17 |
| Procedente não Solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 3 | 7 | 22 | 16 | 10 | 9 | 67 |

III – CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria está disponível nos seguintes canais:

Telefone: 08005919154 - disponível para atendimento de segunda a sexta-feira das 08:00 horas às 20:00 horas.

E-mail: ouvidoria@oliveiratrust.com.br

Fale Conosco: <https://www.oliveiratrust.com.br/#contato>

IV- CONCLUSÃO

Pelo exposto, verificou-se a eficácia do trabalho de ouvidoria, já que a estrutura organizacional aplicável se mostrou adequada e compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Oliveira Trust e, as demandas registradas foram adequadamente tratadas e solucionadas.