

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Relatório Quantitativo e Qualitativo

OLIVEIRA TRUST

1º Semestre de 2026

APRESENTAÇÃO

Este relatório visa atender à Resolução n.º 4860/20 do Banco Central do Brasil e à Resolução n.º 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 2026, através dos canais de comunicação da ouvidoria.

I - SEÇÃO DESCRITIVA

A Ouvidoria da Oliveira Trust DTVM S.A. 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 e da Resolução n.º 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.

Em conformidade com as determinações vigentes a atividade de Ouvidoria é segregada da atividade de Auditoria Interna, de gestão de riscos e das unidades de negociação de produtos e serviços.

Foram terceirizados junto à empresa Easy Cloud Unipessoal Ltda ("Easy Cloud") o recebimento, registro, análise e tratamento preliminar adequado e formal das demandas, quer sejam: elogios, informações, reclamações ou sugestões dos clientes ou usuários dos nossos produtos e serviços.

No que se refere aos processos de Ouvidoria quanto às reclamações e sugestões de

melhorias, a Easy Cloud encaminha para a área de ouvidoria um e-mail contendo a descrição dessas demandas a serem solucionadas, examinadas ou implementadas. A área de ouvidoria examina essas demandas, contata as áreas envolvidas, colhe os esclarecimentos pertinentes e providencia a resposta ao demandante no prazo estabelecido nas normas vigentes.

1.1 - A AVALIAÇÃO QUANTO À EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

Durante o 1º Semestre de 2026, foram registradas as ocorrências abaixo listadas, as quais foram objeto de questionamento interno pela Ouvidoria, tendo sido todas qualificadas como solucionadas junto ao Reclamante, devido ao adequado fornecimento dos documentos e informações solicitadas:

- 14 (quatorze) Reclamações através do BACEN;
- 14 (quatorze) Reclamações através do Reclame Aqui;
- 21 (vinte e uma) Reclamações através do Fale Conosco;
- 2 (duas) Reclamações através da CVM;
- 4 (quatro) Reclamações através do 0800;
- 1 (uma) Reclamação através do E-mail;
- 3 (três) Informações através do E-mail;
- 24 (vinte e quatro) Informações através do Fale Conosco;
- 1 (uma) Informação através do Reclame Aqui;

Dado o atendimento tempestivo das demandas registradas perante a Ouvidoria, bem como a solução de todas junto ao Reclamante, os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria foram eficazes.

A Ouvidoria manteve acesso a todas as áreas de produtos e à respectiva Diretoria, bem como autonomia e independência para atuar internamente, confirmando o comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria.

1.2 - ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A estrutura aplicável à ouvidoria é composta por: (i) um diretor, responsável perante os órgãos reguladores pela área de Ouvidoria da instituição e; (ii) um Ouvidor, que deve desempenhar suas atribuições objetivando:

- I. atender, registrar, instruir e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II. atuar como canal de comunicação entre a Oliveira Trust e os clientes e usuários de seus produtos e serviços;
- III. prover a alta administração com informações objetivas a respeito das demandas registradas, monitorando o tipo, exposição a risco e a frequência das demandas, visando sempre a

manutenção da melhor qualidade na prestação de serviços e na negociação de produtos.

A Ouvidoria utiliza sistema informatizado no desempenho de suas atividades que: recepciona, registra, analisa, trata e encaminha as ocorrências. O referido sistema é terceirizado junto à Easy Cloud, empresa com capacitação técnica para prestar esses serviços, contando ainda com importantes certificações.

Ademais, a Oliveira Trust recepciona, analisa, trata e encaminha as ocorrências recebidas através do site "Reclame Aqui", bem como de seu site, no canal de atendimento "Fale Conosco".

Esse formato atende de forma eficiente e adequada as nossas demandas, estando a estrutura da Ouvidoria compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Oliveira Trust.

1.3 - PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Considerando que as 56 (cinquenta e seis) reclamações registradas foram solucionadas/esclarecidas junto ao Reclamante, sem necessidade de aprimoramento de procedimentos, não foram apresentadas propostas à Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos, rotinas ou processos quer sejam das atividades, produtos e serviços da Oliveira Trust, quer sejam da estrutura da ouvidoria.

1.4 - DA CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Diretor responsável pela área de Ouvidoria da instituição é o Sr. Antonio Amaro Ribeiro De Oliveira E Silva e, a Ouvidora, a Sra. Roberta Odylla Lima Brum Teixeira de Freitas, certificada pela FEBRABAN, através dos Exames de Certificação de Ouvidoria, respeitando o disposto na Resolução 4.433/15.

II - SEÇÃO ESTATÍSTICA

No decorrer do 1º Semestre de 2026, a Ouvidoria recebeu 84 (oitenta e quatro) chamadas, destas no total de 56 (cinquenta e seis) ocorrências referentes à "Reclamação" e 28 (vinte e oito) ocorrências referentes à "Solicitação de Informação", todas registradas solucionadas.

Qualificação	Jan/26	Fev/26	Mar/26	Abr/26	Mai/26	Jun/26	1º Semestr e de 2026
Improcedente	3	-	7	-	4	1	15
Procedente concluída	14	11	12	13	13	6	69
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	0
Total	17	11	19	13	17	7	84

III - CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria está disponível nos seguintes canais:

- **Telefone:** 0800 591 9154 - disponível para atendimento de segunda a sexta-feira das 08:00 às 20:00.
- **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.

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2026.

ROBERTA ODYLLA LIMA BRUM TEIXEIRA DE FREITAS

OUVIDORA

ANTONIO AMARO RIBEIRO DE OLIVEIRA E SILVA
DIRETOR DE OUVIDORIA