RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Relatório Quantitativo e Qualitativo

OLIVEIRA TRUST

2º 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 julho a 31 de dezembro de 2024, através dos canais de comunicação da ouvidoria.

I – SEÇÃO 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 – SEÇÃO ESTATÍSTICA

No decorrer do 2º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 46 (quarenta e seis) chamadas, destas no total de 16 (dezesseis) ocorrências referentes à “Reclamação” e 30 (trinta) ocorrências referentes à “Solicitação de Informação”, todas registradas solucionadas.

Qualificação	Jul/24	Ago/24	Set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	2º Semestre de 2024
Improcedente	1	-	-	-	-	-	1
Procedente concluida	6	9	9	9	3	8	44
Procedente não solucionada	-	-	-	1	-	-	1
Total	7	9	9	10	3	8	46

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.