

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Relatório Quantitativo e Qualitativo



2º Semestre de 2023

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 30 de junho a 31 de dezembro de 2023, 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 2023, a Ouvidoria recebeu 23 (vinte e três) chamadas, destas no total de 16(dezesseis) ocorrências referentes à “Reclamação” e 07 (sete) ocorrências referentes à “Solicitação de Informação”, todas registradas solucionadas.

Qualificação	Jul/23	Ago/23	Set/23	Out/23	Nov/23	Dez/23	2º Semestre de 2023
Procedente Solucionada	5	3	2	4	3	4	21
Improcedente	-	-	-	1	1	-	2
Procedente não Solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5	3	2	5	4	4	23

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.