

## INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

**TRINUS**  
I N V E S T I M E N T O S

Sumário

**1. Indicadores de Nível de Serviço - SLA ..... 3**

## 1. Indicadores de Nível de Serviço - SLA

Nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI e do Comunicado Externo nº 004/2020-PRE, a Trinus Investimentos, para melhor atender a seus clientes, deve estimar o desempenho esperado (latência) das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores, bem como o tempo médio de atendimento, com intervalo de confiança de 95%, dos canais alternativos disponibilizados aos investidores (telefone, e-mail, chat) em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por plataformas. Ao se utilizarem de equipamentos conectados à internet e de plataformas de negociação para realizar suas operações, os investidores estão sujeitos à chamada 'latência', ou seja, à diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor via plataforma de negociação, e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis. As informações são apresentadas considerando a média histórica de latência das plataformas e execução de operações. Diante do informado, ressaltamos que em casos de externalidades (altas oscilações, liquidez, leilões etc.), a latência e tempo informado poderão ser estendidos, não podendo tais informações serem consideradas, para nenhum fim, como uma obrigação objetiva.

Segue abaixo a relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação: Plataforma de Negociação:

- Canais alternativos de negociação:

Canal de atendimento		Tempo aproximado de espera em casos de interrupção
Telefone	62 3773-1700	30 minutos
Chat	www.trinusinvestimentos.com.br	30 minutos
E-mail	atendimento@trinusinvestimentos.com.br	1 hora

Em caso de desatualização de informações (custódia, garantias, status de ofertas e cotações) constantes nas plataformas, a informação válida poderá ser consultada por meios dos canais de atendimento. Cabe destacar que o investidor deverá, antes de efetivar qualquer operação, confirmar as informações na plataforma e canais de atendimento. Lembramos que as ordens executadas, são armazenadas e passíveis de rastreamento pelas trilhas de auditorias.

Em caso de indisponibilidade das plataformas de negociação fornecidas ao cliente, é dever da Trinus Investimentos informar os demais clientes sobre o incidente. Os avisos estarão disponibilizados no site institucional em formato de banner.

Para esta métrica foram considerados latência máxima de resposta desconsiderando picos de latência referentes a fatores externos ao sistema, como processamento de máquina, Internet/Redes do cliente e algum delay imputado nas ordens vindas do "match engine" da bolsa. Considerando também a proximidade com o Data Center (DMA2) localizado em São Paulo.

- Latência de ordens: 189ms
- Latência de atualização de status de ordens: 169ms
- Latência de atualização de custódia: 2113ms
- Latência de atualização de limite operacional: 2045ms
- Atualização de MarketData: 200ms

Desde a chegada da ordem na instituição, até o envio da mesma a [B]<sup>3</sup> e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição) desde a chegada na instituição até o envio para o cliente.