

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
USO EXTERNO

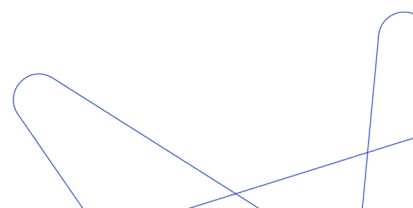
Aprovação: Diretoria

Data: 30 de julho de 2024

Elaboração: Diretor Responsável por Ouvidoria

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	4
2	ADEQUAÇÃO DOS TRABALHOS DE OUVIDORIA	4
3	CONTEXTO DE ATUAÇÃO	5
4	SEÇÃO ESTATÍSTICA	5
5	CONCLUSÃO	5



1 OBJETIVO

Este Relatório foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, sendo referente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Trinus Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“TRINUS DTVM”) e Trinus Sociedade de Crédito Direto (“TRINUS SCD”) no 1º semestre de 2024.

2 ADEQUAÇÃO DOS TRABALHOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do conglomerado composto pelas empresas TRINUS DTVM e TRINUS SCD é compartilhada e terceirizada, sendo executada pela empresa Attendance Ouvidoria Corporativa.

A terceirização da atividade de Ouvidoria é considerada adequada aos modelos de negócios da TRINUS DTVM e TRINUS SCD, bem como a natureza de seus clientes e dos serviços oferecidos.

A Attendance Ouvidoria Corporativa desenvolve as atividades de atendimento, triagem, análise, acompanhamento de prazos e encerramento de chamados junto aos reclamantes. A empresa possui sistema próprio por onde são encaminhados os chamados recebidos para o devido tratamento e resposta. De acordo com as respostas, os chamados são classificados pela Ouvidoria como improcedentes, procedentes solucionados ou procedentes não solucionados.

A Attendance Ouvidoria Corporativa é responsável ainda por elaborar um relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria para as empresas Trinus DTVM e Trinus SCD.

Para atingir sua missão, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Telefone: 0800 033 0396 (dias úteis das 09h às 18h) que atinge todo o território nacional, que é divulgado pela TRINUS DTVM e Trinus SCD para o seu público externo e interno.
- Formulário Eletrônico: <https://trinusco.omd.com.br/trinusco/externo/cadastro.do>, onde o público externo e interno pode registrar sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

3 CONTEXTO DE ATUAÇÃO

A Ouvidoria tem como missão satisfazer os anseios dos clientes e exercer o papel fundamental de mediadora de conflitos, garantindo que o cliente tenha sua solicitação tratada de forma ética, transparente e objetiva.

Para execução de sua missão a Ouvidoria atua com transparência, independência, imparcialidade e isenção, tendo como finalidade ser a última instância para as demandas que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

As áreas envolvidas com os chamados registrados pelos clientes são orientadas pela Diretoria da TRINUS DTVM e TRINUS SCD a oferecer informações suficientes para que as respostas sejam enviadas no prazo estabelecido na regulamentação.

4 SEÇÃO ESTATÍSTICA

No primeiro semestre de 2024, de acordo com os relatórios disponibilizados pela Attendance Ouvidoria Corporativa para as empresas TRINUS DTVM e TRINUS SCD foram registrados 0 (zero) comunicados pelos canais disponibilizados.

5 CONCLUSÃO

A Trinus DTVM e Trinus SCD estão comprometidas com o desenvolvimento da missão e objetivos da Ouvidoria. As empresas entendem que todas as demandas recebidas devem servir de subsídio para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade de serviços prestados no mercado de valores mobiliários.

Por fim, como não foram registrados comunicados pelos canais disponibilizados, não houve necessidade de propor à Diretoria da Trinus DTVM e da Trinus SCD, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

Gibran Ferreira Estephan
Diretor responsável pela Ouvidoria