



## Ouvidoria

# Relatório Semestral





Este Relatório foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, sendo referente a atuação da Ouvidoria da Trinus Capital DTVM S/A e Trinus SCD S/A. no 1º semestre de 2022.

Goiânia, 30 de junho de 2022.

---

- Original Assinado –  
Anna Clara Gonçalves Cabral  
Ouvidora

## 1. ESTRUTURA E SISTEMAS

A Ouvidoria da Trinus Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“DTVM”) e da Trinus Sociedade de Crédito Direto S.A. (“SCD”) é formada por 2 (dois) profissionais devidamente certificados, sendo um colaborador e uma Ouvidora. A Ouvidoria executa as atividades de atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos e encerramento dos chamados.

Para atingir sua missão, a Ouvidoria utiliza as seguintes ferramentas:

- Sistema de telefonia e monitoria das ligações que permite a recepção das demandas dos clientes e as gravações dos atendimentos realizados.
- Sistema de CRM (Ouvidor Digital) e mensagerias da instituição, *softwares* especializados baseados em tecnologia *WEB* que permitem a organização, gerência, controle e histórico das ocorrências.

O quantitativo de colaboradores, equipamentos e sistemas utilizados na Ouvidoria, além de ser considerado adequado ao modelo de negócio das empresas, à natureza das operações e à complexidade dos produtos e dos serviços oferecidos, também é considerado adequado às exigências legais e regulamentares.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- ✓ Telefone: 0800 033 0396 (dias úteis das 09h às 18h).
- ✓ Formulário Eletrônico: <https://ouvidordigital.com.br/trinus/>
- ✓ **E-mail: [ouvidoria@trinusco.com.br](mailto:ouvidoria@trinusco.com.br)**

## **2. 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 as demandas registradas pelos clientes são orientadas pela Diretoria a oferecer informações suficientes para que as respostas sejam enviadas no prazo estabelecido na regulamentação.

As principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são a recepção, registro, análise e tratamento de dúvidas, sugestões, consultas, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes e usuários de produtos e serviços. Para tanto, é necessário que o demandante forneça algumas informações básicas para a sua identificação, tais como o seu nome completo, CPF, telefone e *e-mail*.

## **3. CRITÉRIOS PARA QUALIFICAR AS DEMANDAS**

As demandas recebidas pela Ouvidoria são classificadas da seguinte forma:

- Não Elegível: são demandas que não passaram pelos canais primários de atendimento da instituição antes da Ouvidoria
- Improcedente: são as demandas que não estão amparadas pelas normas que norteiam a atividade da Ouvidoria ou, em que tenha sido identificada ausência de veracidade por meio da análise do caso.

- Procedente Solucionada: são as demandas que receberam o devido tratamento, sendo solucionadas para o cliente dentro do prazo regulamentar.
- Procedente Não Solucionada: são as demandas que não foram tratadas dentro do prazo regulamentar por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução.

#### **4. SEÇÃO ESTATÍSTICA**

No 1º semestre de 2022 a Ouvidoria recebeu 11 (onze) demandas de clientes todas elas coletadas através de nosso canal *web*.

Do total de demandas, 8 (oito) delas foram classificadas como elegíveis e receberam o tratamento.

Das demandas elegíveis observamos que:

- (a) 7 (sete) delas foram relacionadas ao aplicativo digital da SCD e 1 (uma) referente à DTVM.
- (b) Das 7 (sete) demandas referentes a SCD, 1(uma) foi classificada como sugestão e 6 (seis) classificadas como reclamação.
- (c) A única demanda referente a DTVM foi uma sugestão.

Com relação ao prazo de resposta, 62,5% (sessenta e dois inteiros e cinco décimos percentuais) das demandas foram respondidas em até 10 (dez) dias úteis e 37,5% (trinta e sete inteiros e cinco décimos percentuais) dos casos foi necessário um prazo maior para resposta final.

#### **5. PROPOSTA DA OUVIDORIA**

Com base nas demandas recebidas, a Ouvidoria propõe a implantação e implementação de novos controles e procedimentos relacionados ao processo

cadastral da SCD, sejam eles eletrônicos e/ou físicos, com o objetivo de mitigar cada vez mais situações relacionadas a tentativas de fraudes e ataques cibernéticos.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Trinus Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. e a Trinus Sociedade de Crédito Direto S.A. estão comprometidas com o desenvolvimento da missão e objetivos da Ouvidoria. As empresas entendem que as demandas recebidas servem de subsídio para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade de serviços prestados no mercado de valores mobiliários

Por fim, este relatório será divulgado para o público em geral, no site da Trinus Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A, sendo que a Instituição manterá todas as informações disponíveis pelo prazo de 5 (cinco) anos.