

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
USO EXTERNO

Aprovação: Diretoria

Data: 13 de janeiro de 2025

Elaboração: Diretor Responsável por Ouvidoria



SUMÁRIO

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

4.1. Trinus Capital DTVM SA

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Trinus Capital DTVM S.A. – CNPJ 02.276.653/0001-23, relativas ao período de 01/07/2024 a 31/12/2024. Neste período a participação dos clientes se deu por meio dos canais de atendimento disponibilizados no site, assim a Attendance Ouvidoria Corporativa contabilizou zero (0) registro de manifestação formalizada na Plataforma de Gestão durante o período, conforme certificam os relatórios mensais extraídos diretamente do Sistema de Gestão da Ouvidoria e enviados ao comitê gestor sempre no primeiro dia útil de cada mês, e reproduzido na tabela abaixo:

Mês	Protocolo	Data do Registro	Classificação	Assunto	Procedente /Improcedente	Data Finalização	Resolução Tempo
Jul/24	0	0	0	0	0	0	0
Ago/24	0	0	0	0	0	0	0
Set/24	0	0	0	0	0	0	0
Out/24	0	0	0	0	0	0	0
Nov/24	0	0	0	0	0	0	0
Dez/24	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0

Evolução anual		
Ano	Total	Percentual
2022	-	0%
2023	-	0%
2024	-	0%

4.2. Trinus Sociedade de Crédito Direto S.A.

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da Trinus Sociedade de Crédito Direto S.A.. – CNPJ 40.654.622/0001-58, relativas ao período de 01/07/2024 a 31/12/2024. Neste período a participação dos clientes se deu por meio dos canais de atendimento disponibilizados no site, assim a Attendance Ouvidoria Corporativa contabilizou 0 (zero) registro de manifestação formalizada na Plataforma durante o período, conforme certificam os relatórios mensais extraídos diretamente do Sistema de Gestão da Ouvidoria e enviados ao comitê gestor sempre no primeiro dia útil de cada mês, e reproduzidos na tabela abaixo:

Mês	Protocolo	Data do Registro	Classificação	Assunto	Procedente /Improcedente	Data Conclusão	Tempo de Resolução
Jul/24	0	0	0	0	0	0	0
Ago/24	0	0	0	0	0	0	0
Set/24	0	0	0	0	0	0	0
Out/24	0	0	0	0	0	0	0
Nov/24	0	0	0	0	0	0	0
Dez/24	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0

Evolução anual		
Ano	Total	Percentual
2022	-	0%
2023	-	0%
2024	-	0%

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