

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 2º semestre de 2025

RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
USO EXTERNO

Aprovação: Diretoria

Data: versão - janeiro/2026

Elaboração: Diretor Responsável por Ouvidoria

## SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	3
2	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE OUVIDORIA.....	3
3	CONTEXTO DE ATUAÇÃO .....	3
4	SEÇÃO ESTATÍSTICA.....	4
4.1.	Trinus Capital DTVM SA.....	4
4.2.	Trinus Sociedade de Crédito Direto S.A.....	5
5	CONCLUSÃO .....	6

## 1 OBJETIVO

Este Relatório foi elaborado em atendimento às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020 e da Resolução CVM nº 43/2021, contemplando as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no âmbito do conglomerado composto por **Trinus Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("TRINUS DTVM")** e **Trinus Sociedade de Crédito Direto ("TRINUS SCD")**, referentes ao 2º semestre de 2025.

## 2 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do conglomerado TRINUS é composta pelas empresas TRINUS DTVM e TRINUS SCD, sendo compartilhada e terceirizada, com execução realizada 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.

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 TRINUS tem como missão promover a satisfação dos clientes e atuar como instância mediadora de conflitos, assegurando que as demandas sejam tratadas de forma ética, transparente, objetiva e tempestiva.

Para o cumprimento de sua missão, a Ouvidoria TRINUS atua com transparência, independência, imparcialidade e isenção, constituindo-se como a última instância de atendimento para as demandas não solucionadas nos canais de atendimento primário.

As áreas envolvidas no tratamento dos chamados registrados pelos clientes são orientadas pela Diretoria da TRINUS DTVM e da TRINUS SCD a fornecer informações completas e

adequadas, de forma a assegurar respostas consistentes e o cumprimento dos prazos estabelecidos na regulamentação aplicável.

## 4 SEÇÃO ESTATÍSTICA

### 4.1. Trinus Capital DTVM S.A.

No período de 01/07/2025 a 31/12/2025, não houve registro de manifestações na Plataforma de Gestão, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Mês	Protocolo	Data do Registro	Classificação	Assunto	Procedente /Improcedente	Data Finalização	Resolução Tempo
Jul/25	0	0	0	0	0	0	0
Ago/25	0	0	0	0	0	0	0
Set/25	0	0	0	0	0	0	0
Out/25	0	0	0	0	0	0	0
Nov/25	0	0	0	0	0	0	0
Dez/25	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%
2025	-	0%

#### 4.2. Trinus Sociedade de Crédito Direto S.A.

No período de 01/07/2025 a 31/12/2025, foram contabilizados 5 (cinco) registros de manifestações na plataforma de gestão, sendo todos eles devidamente encerrados, conforme reproduzido na tabela abaixo.

Mês	Data do Registro	Classificação	Assunto	Procedente / Improcedente	Data Conclusão	Tempo de Resolução
jul/25	23/07/2025	Reclamação	Outro	Procedente Solucionada	28/07/2025	5
ago/25	-	-	-	-	-	-
set/25	-	-	-	-	-	-
out/25	21/10/2025	Reclamação	Outro	Procedente Solucionada	29/10/2025	8
nov/25	10/11/2025	Denúncia	Outro	Improcedente	15/12/2025	35
nov/25	25/11/2025	Reclamação	Outro	Improcedente	15/12/2025	20
dez/25	18/12/2025	Denúncia	Outro	Procedente Não Solucionada	14/01/2026	26

Evolução anual		
Ano	Total	Percentual
2022	-	0%
2023	-	0%
2024	-	0%
2025	-	5%

## 5 CONCLUSÃO

A TRINUS DTVM e a TRINUS SCD estão comprometidas com o desenvolvimento da missão e dos objetivos da Ouvidoria. As Companhias compreendem que todas as demandas recebidas constituem importantes subsídios para o aprimoramento contínuo dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários.

No período analisado, foi registrado apenas um caso inicialmente classificado como procedente e não solucionado. No entanto, todas as providências cabíveis no âmbito de atuação da Trinus SCD S.A. foram devidamente adotadas, tendo a demanda sido tratada e encerrada. Diante desse contexto, 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