

Relatório Semestral

Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Síntese Operacional, Governança e Gestão

Trio Instituição de Pagamento (CNPJ: 49.931.906/0001-19)
Em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020

O Papel da Ouvidoria: Instrumento de Governança



Independência Institucional

Atuação autônoma e imparcial no tratamento das manifestações, reportando-se diretamente à Diretoria.



Última Instância

Tratamento definitivo de manifestações submetidas por clientes e usuários via canais próprios e pelo Sistema RDR do Banco Central do Brasil.



Aprimoramento Contínuo

Identificação de riscos estruturais para evolução de produtos, serviços, processos de PLD (Prevenção à Lavagem de Dinheiro) e controles internos da Trio IP.

53

Demandas Atendidas

no 1º semestre/2026

Prazo de Atendimento

Em conformidade com a
Resolução 28/2020

"A Ouvidoria é reconhecida como um componente estratégico da estrutura de governança, essencial para a transparência e sustentabilidade das operações da Trio IP."

Peterson Ferreira dos Santos – Diretor Responsável pela Ouvidoria

Governança & Reporte

Reporte direto à Diretoria da Trio IP, preservando absoluta independência funcional e autonomia decisória técnica.

Segunda Linha de Defesa

Atuação estratégica na avaliação contínua da qualidade dos processos operacionais, controles internos e relacionamento institucional.

Especialização B2B

Posicionamento focado no ecossistema corporativo, atuando na interface tecnológica entre os clientes da Trio IP e o usuário final para a garantia da conformidade regulatória.

Mandato Estratégico

Foco central na gestão de riscos operacionais e reputacionais, proteção de usuários e consolidação da cultura de compliance.

Ecosistema de Atendimento, Rastreabilidade e Controle

Canais de Entrada



Novo Canal 0800

Atendimento Gratuito



WhatsApp

Canal Institucional



Formulário & RDR

Integração Banco Central

Resultados Garantidos



Resolução Tempestiva

SLA inferior a 10 dias



Audibilidade Plena

Gravações e registros seguros



Inteligência Operacional

Geração de valor para Gestão

Instância Final



Segregação Adequada

A Ouvidoria atua de forma estruturada exclusivamente após o esgotamento dos canais primários.

Evolução da Governança e Próximos Passos

01

Automação Gerencial

Integração plena de plataforma informatizada para padronização de registros, controle de SLAs e geração de evidências auditáveis.

02

Ampliação de Canais

Efetivação operacional do canal 0800 gratuito e WhatsApp institucional, com gravação integral para preservação de evidências.

03

Refinamento Regulatório

Revisão e padronização da nomenclatura classificatória para garantir maior precisão sobre a origem (B2B) das demandas.

04

Prevenção e Educação B2B

Fortalecimento da comunicação preventiva direcionadas aos parceiros para orientação dos usuários.

Compromisso Contínuo

Mitigação estratégica de riscos, aperfeiçoamento da experiência do usuário e conformidade regulatória plena.



Mensagem da Diretoria

A Diretoria reconhece a Ouvidoria como importante instrumento de governança, transparência e melhoria contínua. A análise deste semestre demonstra a relevância do acompanhamento contínuo da prevenção a fraudes e dos requisitos de conformidade aplicáveis aos nossos clientes.

A TRIO IP possui o compromisso de utilizar os dados da Ouvidoria como instrumento primário para mitigação de riscos estruturais e aprimoramento contínuo de controles.

Contato:
ouvidoria@trio.com.br