

Data: 30/08/2024

## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data-base: 31 de junho de 2024

Este relatório tem por objetivo apresentar o acompanhamento sistemático das principais atividades relacionadas à **Ouvidoria da Toyota Administradora de Consórcios do Brasil Ltda.**, em atendimento à Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020.

Este relatório está dividido em 3 seções:

1. Mensagem da Ouvidoria
2. Análise acerca da atuação da Ouvidoria
3. Análise Estatística

Luciano Savoldi

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Lara Lazzarin

Ouvidora

cc: **Comitê de Auditoria**

**SUMÁRIO**

<b>1</b>	Mensagem da Ouvidora	3
<b>2</b>	Seção Descritiva	
a.	Adequação da Estrutura de Ouvidoria	3
b.	Cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade da Certificação em Ouvidoria	3
c.	Critérios de classificação das Reclamações	4
d.	Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria	4
<b>3</b>	Seção Estatística	4

## 1. Mensagem do Ouvidor

Este relatório foi desenvolvido em atendimento à Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020.

A Ouvidoria tem papel colaborativo, visando ao constante desenvolvimento do atendimento ao cliente.

Apresentamos a seguir o atendimento prestado pela Ouvidoria que buscou de forma transparente demonstrar uma atuação imparcial e de caráter mediador, visando o aprimoramento da prestação dos serviços e produtos da TAC.

A Ouvidoria recebeu 9 registros de reclamações referentes ao consórcio, houve apenas 1 caso classificado como procedente, todos atendidos dentro prazo regulamentar.

## 2. Análise Acerca da Atuação da Ouvidoria

### a. Adequação da Estrutura de Ouvidoria

A estrutura da Ouvidoria é compartilhada entre Banco Toyota do Brasil S.A. ("BTB") e Toyota Administradora de Consórcios do Brasil Ltda ("TAC"), e é compatível e suficiente para o atendimento da atual demanda da TAC.

### b. Cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade da Certificação em Ouvidoria:

A Ouvidoria do BTB que atende a TAC é composta de pessoas qualificadas e preparadas para o desempenho da função, conforme disposto na Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, sendo a ouvidora certificada em Ouvidoria, desde abril/2012 e recertificada em fevereiro/2022, em curso promovido pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, conforme exigido pela referida resolução.

### c. Critérios de Classificação das Reclamações

As reclamações recebidas são classificadas conforme segue:

**A – Improcedente:** a reclamação é julgada improcedente quando, com base na legislação vigente e nas cláusulas contratuais, não pode ser atendida por não se demonstrar justificável.

**B – Procedente Solucionada:** a reclamação é julgada procedente solucionada quando, após ser analisada pela Ouvidoria, for constatada que ela tem fundamento e que pode ser solucionada dentro do prazo regulamentar (até 10 dias úteis).

**C – Procedente Não Solucionada:** a reclamação é julgada procedente não solucionada, após ser analisada pela Ouvidoria, e ser constatada que ela tem fundamento e que, por motivos alheios e extraordinários, não pôde ser solucionada dentro do prazo regulamentar, como por exemplo, aquela cuja solução dependa de procedimentos realizados por órgãos públicos e que será solucionada em data futura, obedecendo-se os prazos e procedimentos de cada órgão.

### d. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Diretor Responsável:

Nos registros avaliados foram em sua maioria de teor informativo, exigindo ratificar as informações já prestadas no atendimento do primeiro nível.

Apenas um caso foi classificado como procedente, envolvendo atendimento irregular do Call Center, não relacionado diretamente ao produto consórcio e suas condições.

Não houve nenhum caso classificado como "não solucionado" e nem registro de atendimento fora do prazo regulamentar.

### **3. Análise Estatística**

No semestre encerrado em 30/06/2024 foram registradas 9 reclamações de consórcio.

Com base nos questionamentos dos clientes e nas respostas apresentadas pelos departamentos envolvidos em cada registro, a Ouvidoria considerou as 8 reclamações como "Improcedentes", sendo apenas 1 classificada como procedente