

Data: 29/08/2025

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data base: 30 de junho de 2025

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

1	Mensagem da Ouvidoria	3
2	Análise acerca da atuação da Ouvidoria	
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 ao Diretor Responsável	4
3	Análise Estatística	4

1. Mensagem da Ouvidoria

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 17 registros de reclamações referentes ao consórcio, sendo 5 delas classificadas como procedentes, e 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.

Em relação às reclamações procedentes, identificamos oportunidades de melhoria principalmente no atendimento, incluindo a necessidade de reciclagem em treinamentos sobre o produto.

Além disso, foram registrados dois casos pontuais de descumprimento de SLA, os quais reforçam a importância do atendimento responsável.

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

3. Análise Estatística

No semestre encerrado em 30/06/2025 foram registradas 17 reclamações, sendo 5 classificadas como procedentes.