

Data: 17/03/2026

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data base: 31 de dezembro 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	3
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	3
d.	Proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Diretor Responsável	4
3	Análise Estatística	5

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 35 registros de reclamações referentes ao consórcio, sendo 12 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, observou-se que a maior parte possuía caráter informativo, demandando apenas a ratificação das orientações já prestadas no atendimento de primeiro nível.

Entre as reclamações classificadas como procedentes, identificamos que **42%** estavam relacionadas a falhas sistêmicas de rápida correção.

Nos demais casos, foram identificadas **oportunidades de melhoria no atendimento**, especialmente quanto à necessidade de reforço e atualização dos treinamentos sobre o produto.

Não houve registros classificados como "não solucionados", tampouco ocorrências de atendimento fora do prazo regulamentar.

3. Análise Estatística

No semestre encerrado em 31/12/2025 foram registradas 35 reclamações, sendo 12 classificadas como procedentes.