

**Jose Roberto Gaburro**  
**Diretor responsável pela Ouvidoria**

**Lara Lazzarin**  
**Ouvidora**

**Data:** 28/02/2023

Para: Diretoria Executiva da Toyota Administradora de Consórcios do Brasil Ltda.

Ref.: Relatório de Acompanhamento da Ouvidoria  
Data-base: julho a dezembro de 2022

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

Este relatório está dividido em 3 seções:

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

Jose Roberto Gaburro  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Lara Lazzarin  
Ouvidora

cc: **Auditoria Interna**

## 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<br>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 apenas 5 registros de reclamações referentes ao consórcio, nenhuma delas classificada como procedente, todas atendidas dentro prazo regulamentar.

## 2. Seção Descritiva

### 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 à Diretoria:**

O motivo mais pontuado foi referente as informações sobre o cancelamento da operação de consórcio.

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

Do total de 5 casos elegíveis ao atendimento da Ouvidoria, 4 tiveram suas demandas atendidas.

**3. Seção Estatística**

No semestre encerrado em 31/12/2022 foram registradas 5 reclamações de consórcio.

Com base nos questionamentos dos clientes e nas respostas apresentadas pelos departamentos envolvidos em cada registro, a Ouvidoria considerou as 5 reclamações como “Improcedentes”.