

Ref.: Relatório de Acompanhamento da Ouvidoria  
Data-base: janeiro a junho 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

## SUMÁRIO

1	Mensagem da Ouvidora	3
2	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

## 1. Mensagem do Ouvidor

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

Não houve registro de reclamação neste semestre.

## 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.