

RESUMO DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Período de Referência: 2º Semestre de 2025 (01/07/2025 a 31/12/2025)

1. Objetivo

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020, a Turcambio Corretora de Câmbio Ltda. apresenta o resumo das atividades de sua Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2025. A Ouvidoria atua como canal de última instância, com a missão de mediar conflitos e garantir a satisfação dos clientes que não tiveram suas demandas solucionadas pelos canais primários de atendimento.

2. Canais de Acesso

A ouvidoria está disponível por meio de:

- **Telefone:** 0800 774 2006 (Atendimento das 09h às 18h, dias úteis).
- **E-mail:** ouvidoria@turcambio.com.br
- **Canal do Banco Central (RDR):** Recepção de demandas encaminhadas via BACEN.

Através destes canais, a instituição mantém o compromisso de prestar um atendimento satisfatório.

3. Métricas Quantitativas (2º Semestre 2025)

No período avaliado, a Ouvidoria registrou a seguinte volumetria de demandas:

Tipo de Manifestação	Quantidade	% do Total
Reclamações	0	%
Pedidos de Informação	0	%
Sugestões	0	%
Elogios	0	%
Denúncias (Repassadas ao Canal de Ética)	0	%
TOTAL GERAL	0	100%

3.1. Performance e Prazos

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da Turcambio **não registrou o ingresso de novas reclamações.**

Este resultado reflete a efetividade dos canais de atendimento primário (SAC e Mesa de Operações) e a qualidade dos processos internos, que permitiram a resolução de dúvidas e solicitações no primeiro contato, sem a necessidade de escalonamento para a instância de Ouvidoria.

A Instituição reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo de seus produtos e serviços, mantendo a Ouvidoria estruturada e disponível para atuar com isenção e agilidade sempre que acionada, respeitando o prazo regulamentar de resposta de até 10 dias úteis.

Imbituba/SC, Janeiro de 2026.

Leonardo Domingos Ribeiro
Diretoria