

RELATÓRIO 1º SEMESTRE 2026

OUVIDORIA

Atendimento • Indicadores • Governança

COMPETÊNCIA:

1/2026

ÁREA RESPONSÁVEL:

Gestão de Riscos e Compliance

Instituição: Turcambio Corretora de Câmbio Ltda.

Período de Referência: 01/01/2026 a 30/06/2026

Data de emissão: 30/07/2026

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 2026. 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 16:30h, dias úteis).

E-mail: ouvidoria@turcambio.com.br

Link: https://risc.advicetech.com.br/OUVIDORIA_FRONT/Paginas/RegistrarAtendimento/RegistrarAtendimento.aspx?CD_CHAVE=87C56305-F660-40C5-B7E3-9903C2395FB2

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 (1º Semestre 2026)

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

Tipo de Manifestação	Quantidade	% do Total
Reclamações	2	%
Pedidos de Informação	0	%
Sugestões	0	%
Elogios	0	%
Denúncias (Repasadas ao Canal de Ética)	0	%
TOTAL GERAL	2	100%

3.1 Performance e Prazos

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Turcambio registrou o ingresso de 2 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, julho de 2026.

Leonardo Domingos Ribeiro
Diretoria