

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º semestre/2026

TORRA

Apresentação

O presente relatório tem por finalidade apresentar as informações referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Torra Sociedade de Crédito Direto S.A. (CNPJ nº 60.717.928/0001-13), no período compreendido entre 12º de Janeiro a 30 de junho de 2026, em atendimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e às normas aplicáveis expedidas pelo Banco Central do Brasil.

A operação da Ouvidoria é realizada pela Attendance Ouvidoria Corporativa (CNPJ nº 12.890.867/0001-49), responsável pelo recebimento, registro, classificação, acompanhamento e encerramento das manifestações por meio de sua Plataforma de Gestão Operacional.

Estrutura

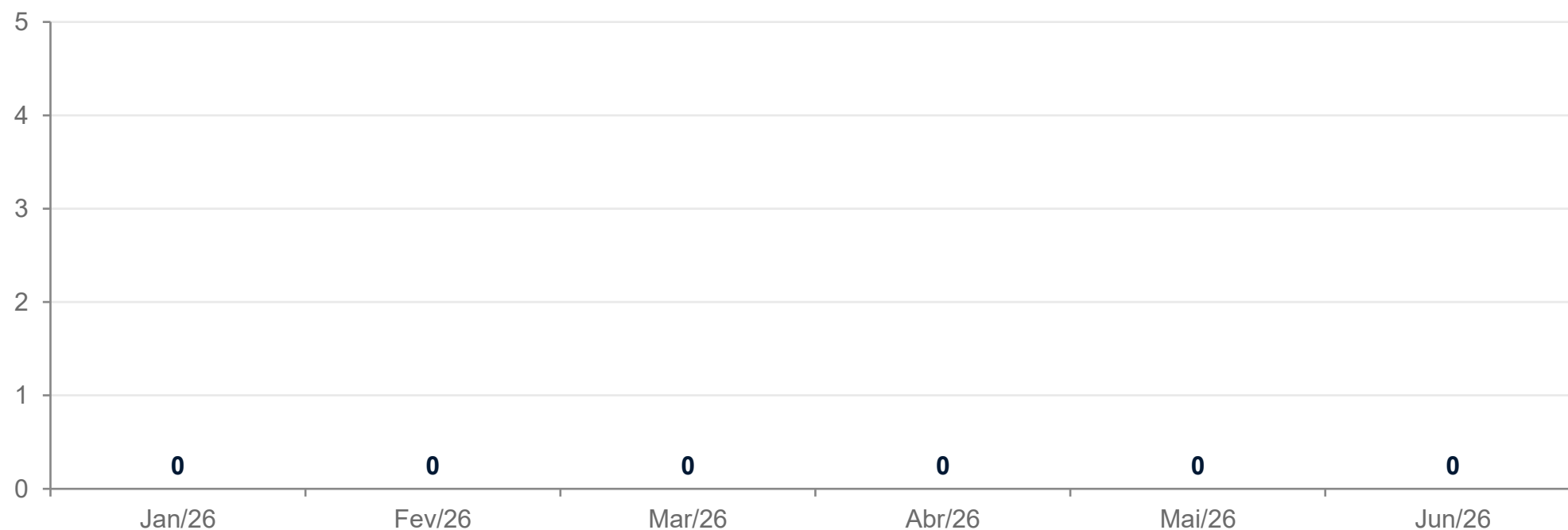
Durante o período de referência, o atendimento às manifestações do público interno e externo foi disponibilizado pelos seguintes canais oficiais:

- **Telefone** 0800 449 1004
- **Formulário Eletrônico** disponível no sítio eletrônico da instituição

Todos os canais permaneceram acessíveis aos usuários durante todo o período de abrangência deste relatório, assegurando o recebimento, o registro, o tratamento e o acompanhamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Ouvidoria em Números

No período compreendido entre o 12º de Janeiro a 30 de junho de 2026, não foram registradas manifestações, conforme os relatórios gerenciais extraídos do Sistema de Gestão da Ouvidoria:



Total de manifestações no 1º semestre/2026: 0

Registro e Tratamento das Manifestações

Não havendo manifestações registradas no período, não há dados a demonstrar quanto à classificação, ao mérito ou ao tempo de resolução:

Data do Registro	Classificação	Assunto	Procedente/Improcedente	Data Conclusão	Tempo de Resolução (dias)
-	-	-	-	-	-

A consolidação das informações apresentadas neste relatório tem como base os relatórios gerenciais extraídos diretamente do Sistema de Gestão da Ouvidoria, encaminhados mensalmente, no primeiro dia útil de cada mês, às áreas responsáveis, para acompanhamento, análise e adoção das providências cabíveis.

Recomendações

- **Manutenção da divulgação dos canais** — manter o telefone, e o formulário eletrônico atualizados e visíveis em todos os pontos de contato com o cliente (site, contrato, fatura, extrato e lojas físicas);
- **Monitoramento contínuo, mesmo sem manifestações** — acompanhar mensalmente os relatórios gerenciais da Attendance Ouvidoria Corporativa pelas áreas responsáveis pela Ouvidoria, com o objetivo de identificar tendências, monitorar indicadores e adotar, de forma tempestiva, as medidas preventivas e corretivas cabíveis.
- **Alinhamento com a Central de Relacionamento (SAC)** — assegurar fluxo de encaminhamento à Ouvidoria caso as demandas não sejam solucionadas na primeira instância;
- **Preparação para o próximo período** — manter a estrutura de registro, classificação e apuração de tempo de resolução pronta para uso a partir da primeira manifestação recebida.

Considerações Finais

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria da Torra Sociedade de Crédito Direto S.A. permaneceram acessíveis ao público interno e externo, sem registro de manifestações no período.

A ausência de manifestações não altera o compromisso da instituição com a manutenção de canais efetivos, com o tratamento tempestivo de eventuais demandas e com a transparência no relacionamento com clientes, colaboradores e parceiros.

Mirna Romero — Ouvidora

Relatório emitido em 03/07/2026

TORRA