



## RELATÓRIO OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2022

### **Apresentação**

Visando atender plenamente as exigências legais e buscar a satisfação total dos nossos clientes, o Banco Moneo mantém uma área de Ouvidoria a qual está atuante desde 30 de setembro de 2007. Essa área é responsável por receber as reclamações de clientes que não foram solucionadas pelo atendimento habitual e encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes em um prazo máximo de 10 dias.

Todos os canais de comunicação que o Banco utiliza para difundir produtos e serviços aos seus clientes foram adequados para que contenham o número telefônico da Ouvidoria e foi nomeado um colaborador para receber as demandas dos clientes seja através do telefone, e-mail, carta ou pessoalmente. A estrutura dessa área atende plenamente as solicitações do BACEN e está adequada ao porte da Instituição.

A integrante da Ouvidoria está devidamente qualificada através de exame ministrado por entidade de reconhecida e capacidade técnica, conforme estabelecido no artigo 15º da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

**Aspectos sobre as Demandas**

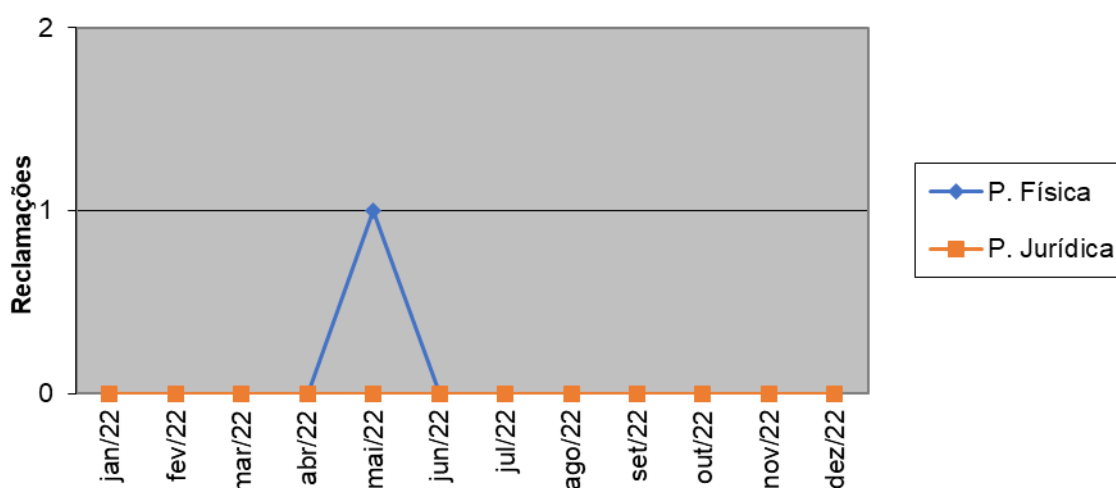
Durante o segundo semestre de 2022, não recebemos nenhuma solicitação de cliente, por este canal de comunicação.

DEMANDAS				dez/22
Qualificação**				
PESSOA JURÍDICA	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	0	0	0	
Qualificação**				Total
PESSOA FÍSICA	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	
	0	0	0	0

\*\*A qualificação é estabelecida pelo Ouvidor mediante análise e verificação da demanda.

Comparando com os atendimentos realizados no semestre anterior, o número de manifestações teve um decréscimo de 01 (uma), formalizadas no primeiro semestre de 2022, para nenhuma nesse segundo semestre de 2022.

**Evolução Reclamações**



Com base no período dos doze meses anteriores, da mesma forma que o comparativo por semestre, o número de manifestações teve o decréscimo conforme quadro abaixo:

Tipo de Pessoa	Total Ano*	Total Ano Anterior
Pessoa Física	1	0
Pessoa Jurídica	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*Conforme gráfico apresentado na página anterior.

Em atendimento ao artigo 16º da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 do Banco Central do Brasil, o Banco Moneo disponibiliza aos seus clientes e/ou usuários, que registraram manifestações na Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação de Atendimento do canal Ouvidoria.

O canal de Ouvidoria do Banco Moneo, realiza a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, que é disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta terminativa. Na avaliação o cliente ou usuário auferir uma nota referente a sua satisfação com a solução apresentada pela ouvidoria da Instituição para a demanda e com a qualidade do processo de atendimento prestado, devendo contemplar os itens abaixo:

**Item 1** - "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda";

**Item 2** - "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria".

Após o recebimento da resposta, o Banco Moneo inclui a nota no relatório ARDR001, que tem periodicidade mensal e é remetido através do sistema STA do BACEN até o quinto dia útil do mês subsequente ao registro.

Dessa forma, no segundo semestre de 2022, não foram realizadas pesquisas de satisfação, devido à ausência de manifestações.

Devido ao baixo número de demandas no semestre em questão, não houve necessidade em propormos medidas corretivas ou aprimoramento de procedimentos e rotinas, porém sugerimos ao Comitê de Estratégias Operacionais do Banco que continue buscando junto às áreas o comprometimento dos colaboradores, visando a inexistência de reclamações.

Caxias do Sul, 12 de janeiro de 2023.

Tais Andreia Crotti

Ouvidora

José Antonio Valiati

Banco Moneo S/A – Diretor de Ouvidoria

# Moneo

---

O BANCO DA  *Marcopolo*

## **ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Envie suas dúvidas, sugestões e feedbacks. Conta pra gente!

(54) 2991.1000  
0800 941 6016

## **OUVIDORIA**

Caso seja necessário, entre em contato com a nossa ouvidoria

0800 723 5040