

PÚBLICO



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2025

A 6x15 grid of dots, consisting of 6 rows and 15 columns of small black dots.

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2025**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.

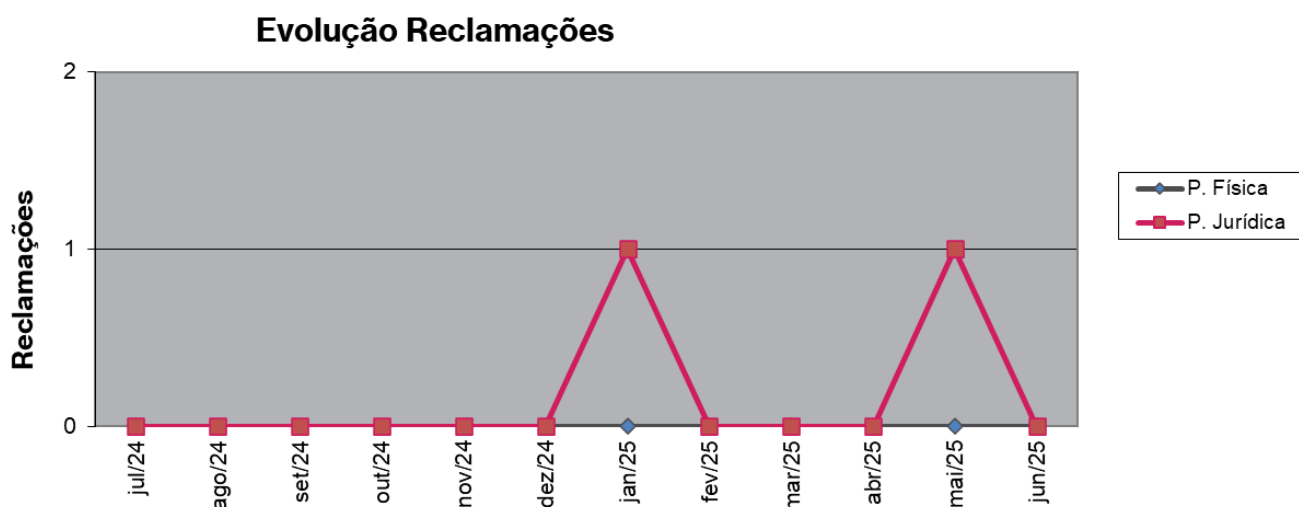
O integrante da Ouvidoria está devidamente qualificado através de exame ministrado por entidade de reconhecida e capacidade técnica, conforme estabelecido no artigo 15º da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

Aspectos sobre as Demandas

Durante o primeiro semestre de 2025, recebemos 02 (duas) novas solicitações de cliente, por este canal de comunicação.

DEMANDAS				jun/25
Qualificação**				
PESSOA JURÍDICA	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	2	0	0	0
Qualificação**				
PESSOA FÍSICA	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	0	0	0	0

Comparando com os atendimentos realizados no semestre anterior, o número de manifestações teve um aumento, conforme mostra o gráfico.



Com base no período dos doze meses anteriores, o número de manifestações teve o acréscimo de 02 (duas), conforme quadro abaixo:

Tipo de Pessoa	Total Ano*	Total Ano Anterior
Pessoa Física	0	0
Pessoa Jurídica	2	0
Total	2	0

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 atribui 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".

Dessa forma, no primeiro semestre de 2025, foram realizadas duas pesquisas de satisfação, protocoladas através do mesmo canal que foi recebida a reclamação, sob número 1041 e 1042. Para esta pesquisa de satisfação, obtivemos atribuição de nota, conforme quadro a seguir:

Protocolo	Canal de Atendimento	Nota Item "1"	Nota Item "2"
1041	Telefone	5	5
1042	E-mail	Não respondeu a avaliação	Não respondeu a avaliação
Total de Avaliações Disponibilizadas			2

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, 03 de julho de 2025.

Danieli Ziliotto

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