

PÚBLICO

# Moneo

---

O BANCO DA  *Marcopolo*

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2022

## RELATÓRIO OUVIDORIA 1º 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

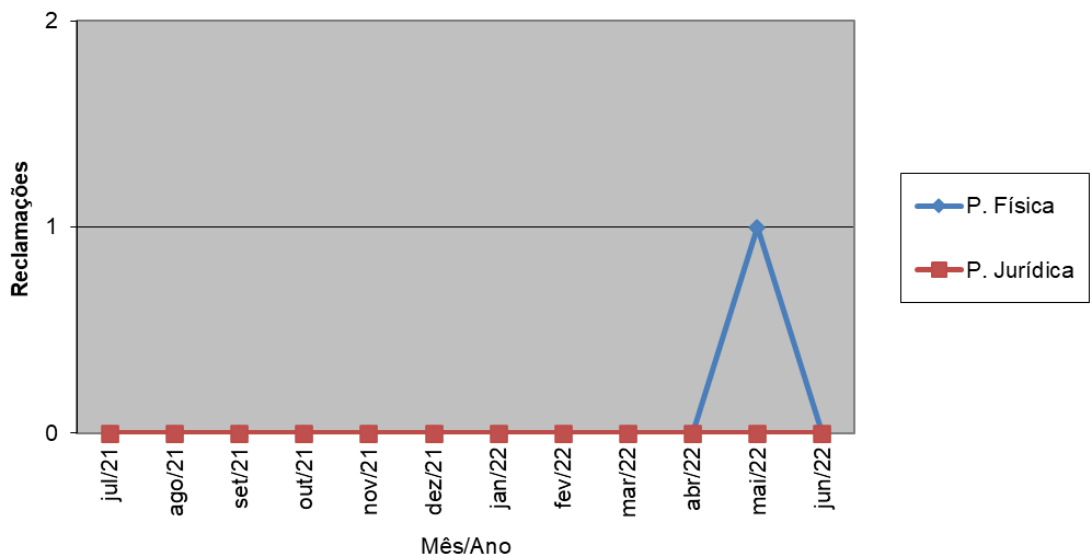
Durante o primeiro semestre de 2022, recebemos uma solicitação de cliente, por este canal de comunicação.

DEMANDAS				jun/22
Qualificação**				
PESSOA JURÍDICA	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	0	0	0	
Qualificação**				
PESSOA FÍSICA	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	0	0	1	

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

Comparando com os dados levantados no semestre anterior, constatamos que a quantidade de demandas permaneceu praticamente inalterada, logo, havendo apenas uma nova manifestação através deste canal, classificada como improcedente.

### 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:

<b>Tipo de Pessoa</b>	<b>Total Ano*</b>	<b>Total Ano Anterior</b>
Pessoa Física	1	0
Pessoa Jurídica	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</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 auferi 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 primeiro semestre de 2022, foi realizada uma pesquisa de satisfação, protocolada através de e-mail, sob o número 1039. Para esta pesquisa de satisfação, não obtivemos atribuição de nota.

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, 25 de julho de 2022.

Tais Andreia Crotti  
Ouvidora

José Antonio Valiati  
Banco Moneo S/A – Diretor de Ouvidoria



## 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 50 40**

# Moneo

O BANCO DA  **Marcopolo**