

**RELATÓRIO OUVIDORIA  
2º SEMESTRE 2023**

**MON  
BANK**



## **1. INTRODUÇÃO**

A ouvidoria é o canal de relacionamento entre a Instituição e seus clientes, o qual busca o atendimento de reclamações, indicações, solicitações e demais demandas de natureza assemelhada. Este não é o meio negocial e, sim, o canal de última instância na comunicação entre seu público e a Instituição na mediação das manifestações. Conforme estabelecido na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 de outubro de 2020, o ouvidor deve elaborar e encaminhar à auditoria interna e à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições. O Sistema de Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações (RDR), é um sistema constituído e implementado no Banco Central. Destina-se ao registro dos contatos com o cidadão e das providências adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informação apresentados a esta autarquia pela sociedade em geral. Além das demandas abertas no canal de Ouvidoria, o componente é responsável por receber e responder pelas demandas recebidas através do RDR. O presente Relatório Semestral do Ouvidor do Monbank contém informações consolidadas do segundo semestre de 2023, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2023.

## **2. OBJETIVO**

O relatório tem por objetivo apresentar as demandas de atendimento da Ouvidoria e RDR relativas ao segundo semestre de 2023, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2023, nos termos do inciso IV artigo 6º, da Resolução 4.860, do Conselho Monetário – CMN, divulgado pelo Banco Central do Brasil em 23 de outubro de 2020.



### **3. NORMATIZAÇÃO**

A ouvidoria atende os clientes do MONBANK nos termos da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 de 23 de outubro 2020. Tem como premissas de atuação a Política Interna de Ouvidoria e as determinações da Lei nº 8.078 de 1990 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

### **4. QUADRO FUNCIONAL**

A estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição. Integram o componente de ouvidoria e RDR, um diretor responsável e um ouvidor. O Ouvidor foi certificado em 23/11/2022 pela Associação Brasileira de bancos – ABBC e realiza cursos de atualização da área periodicamente.

Os dados relativos ao diretor e ouvidor responsáveis pela ouvidoria e pelo RDR são mantidos atualizados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central.

### **5. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

As demandas são classificadas como:

a) Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.

b) Procedente Não Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.



c) Improcedente: não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

## **6. OUVIDORIA**

### **6.1 Canais de Acesso**

Conforme determina a normatização vigente, o Monbank oferece como canais de acesso à ouvidoria: DDG 0800 (0800 000 3636), website da Instituição ([www.monbank.net](http://www.monbank.net)) e e-mail específico ([ouvidoria@monbank.net](mailto:ouvidoria@monbank.net)), sendo que o atendimento por telefone é realizado cinco dias por semana, no horário das 08h às 12h e das 13h às 17h, com todas as ligações gravadas. O canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação de produtos e comunicação com os clientes da Instituição.

### **6.2 Prazo para Retorno**

Durante o processo de recebimento da demanda do cliente é gerado número de protocolo de atendimento, sendo oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização da demanda.

### **6.3 Eficácia dos Sistemas e Procedimentos**

Os protocolos de atendimento são gerados e registrados no módulo denominado “Ouvidoria Monbank” destinado ao registro e controle das reclamações de clientes, bem como das providências tomadas. Os registros de ocorrência são armazenados pela Ouvidoria em arquivo específico para, futuramente, serem apresentados no relatório encaminhado à Diretoria da Instituição.

Esse módulo permite que o ouvidor registre o histórico do atendimento evidenciando:

- a) Como foi realizado o contato do cliente com a ouvidoria (por telefone, e-mail, pessoalmente);
- b) O procedimento adotado em relação a demanda;
- c) Síntese do esclarecimento que foi prestado ao cliente; e,
- d) Como foi prestado retorno (por telefone, e-mail, pessoalmente).

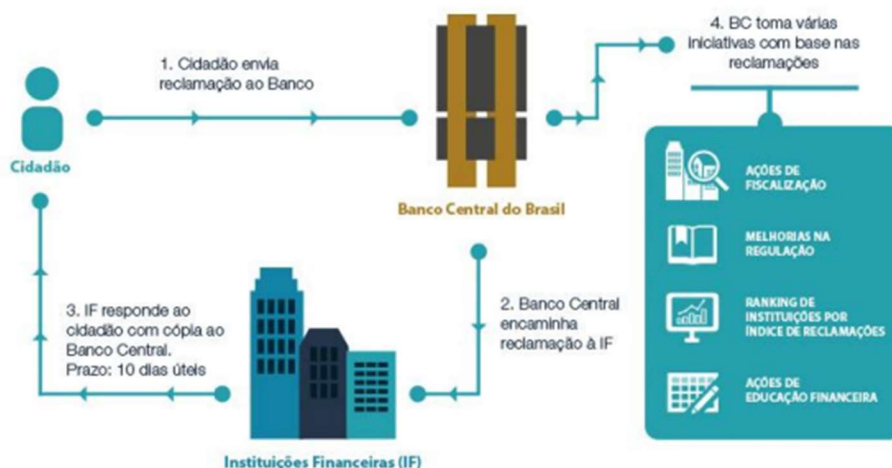
As informações utilizadas na análise das demandas e as providências adotadas são armazenadas no diretório da ouvidoria dentro do MONBANK que tem backup diário e confiável.

O Ouvidor é responsável por informar semestralmente durante a reunião com o Diretor responsável pela Ouvidoria, as demandas do período e apresentar sugestões de melhoria em decorrência da análise das reclamações recebidas, se necessário.

## 7. RDR

### 7.1 Canais de Acesso

A reclamação é recebida através do site do Banco Central. O Ouvidor, com seu código de usuário e senha, verifica, analisa e responde a reclamação recebida. O retorno é dado para o cidadão que fez a reclamação, com cópia para o Banco Central.





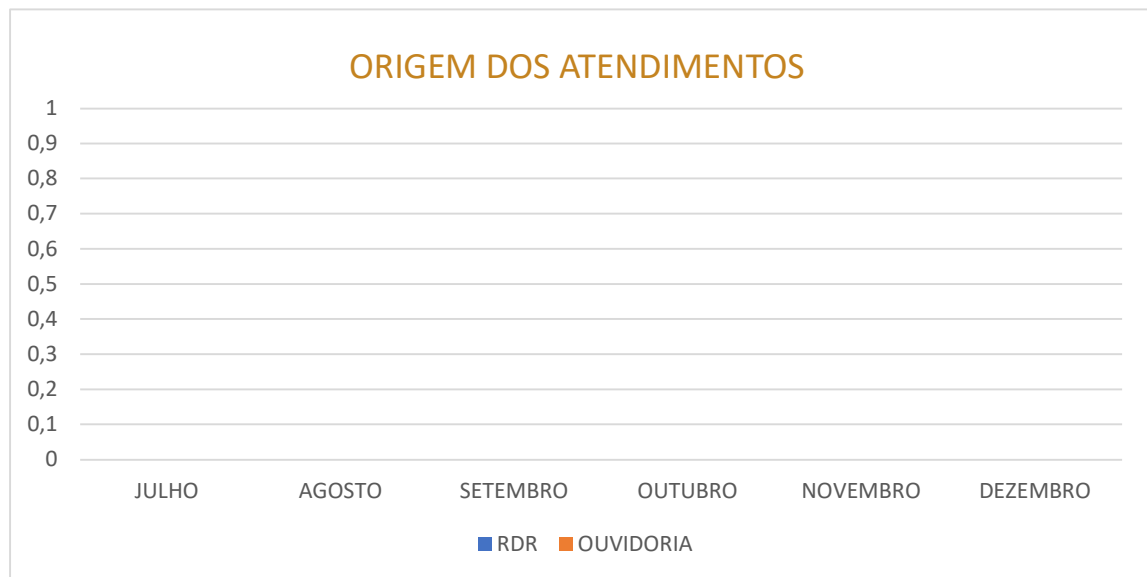
## 7.2 Prazo para Retorno

A partir da disponibilização do registro de reclamação, a instituição reclamada deve encaminhar resposta ao interessado no prazo de até dez dias úteis.

## 8. ANÁLISE TOTAL DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA E RDR

### 8.1 Demandas recebidas

Durante o segundo semestre de 2023 não houve registros de demandas recebidas, através dos canais de atendimento, conforme demonstrado abaixo:



## 8.2 Análise Quantitativa

Durante o segundo semestre de 2023, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, não foram registrados contatos, tanto através da Ouvidoria e quanto ao RDR, classificados conforme ilustrações abaixo:

Mês	Total de Reclamações			Quantidade de Reclamações Improcedentes	Quantidade de Reclamações Procedentes Solucionada	Quantidade de Reclamações Procedentes Não Solucionada
	Total	Ouvidoria	RDR	Total	Total	Total
Jul/23	0	0	0	0	0	0
Ago/23	0	0	0	0	0	0
Set/23	0	0	0	0	0	0
Out/23	0	0	0	0	0	0
Nov/23	0	0	0	0	0	0
Dez/23	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 9. ANÁLISE DO RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA

Durante o segundo semestre de 2023, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, não foram disponibilizadas pesquisas de satisfação do Canal de Ouvidoria.

## 10. MEDIDAS DE APRIMORAMENTO E AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Durante o segundo semestre de 2023, que corresponde ao período de 01 de julho a 31 de dezembro, não foram identificadas necessidades de medidas de aprimoramento.



## **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A proposta de trabalho da ouvidoria está sendo realizada de maneira eficiente tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada serviço do Monbank. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.

Porto Alegre, 02 de janeiro de 2024.