

**Relatório das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria**  
**Relatório referente ao 2º semestre de 2022**

## SUMÁRIO

1 - Abrangência da Ouvidoria	3
2 - Organização e Estrutura	4
3 - Tipos de qualificação de procedência das reclamações	5
4 - Contatos recebidos	5
5 - Avaliação de Qualidade do Atendimento	5
6 - Conclusão	6

## 1. ABRANGÊNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco XCMG tem um papel estratégico que busca estar em uma evolução constante do melhor relacionamento com seu cliente, garantido a melhor forma de condução possível de suas solicitações.

O objetivo da OUVIDORIA é atender, registrar, instruir, analisar e prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiveram sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição (SAC); buscando atuar de forma proativa com a área responsável pelo assunto para que a resposta seja enviada aos clientes no menor tempo possível.

O papel da ouvidoria é acolher as demandas dos consumidores, analisá-las de forma isenta e autônoma e resolvê-las adotando uma postura mediadora e imparcial em relação ao problema.

O Banco XCMG divulga a existência da ouvidoria e a forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos, serviços, além disto garante o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

## **2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA**

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor, que se reporta diretamente ao CEO do Banco XCMG.

No caso de ausência do Ouvidor, as funções são desenvolvidas por outro colaborador, devidamente certificado.

As ouvidoras Flávia Adelina Pereira Machado e Magda Burgarelli Castanheira foram devidamente certificadas em Agosto/2019.

O ouvidor Mario Roberto Leite de Oliveira foi certificado em Junho de 2021

### **Equipe de ouvidoria**

Diretor Responsável: FEI DONG

Ouvidora: Mário Roberto Leite de Oliveira

Suporte Ouvidor (Back-up): Magda Burgarelli Castanheira

### **Período de Referência do relatório**

De 01 de julho a 31 de dezembro de 2022

### **Formas de acesso à Ouvidoria**

Atendimento por telefone: 0800-940-5723

Atendimento por Correspondência: Rodovia Fernão Dias BR-381, KM 854, Distrito Industrial, Pouso Alegre/ MG-CEP:37.556-830.

E-mail: [ouvidoria@bancoxcmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancoxcmg.com.br)

### 3. TIPOS DE QUALIFICAÇÃO DE PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

**Procedente solucionada:** São demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco XCMG S.A., observados os erros/falhas de processos e procedimentos para as quais já foram apresentadas alguma solução dentro do prazo de 10(dez) dias uteis.

**Procedente não solucionada:** São demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco XCMG S.A. para as quais não houve uma solução até o momento.

**Improcedente:** São demandas não relacionas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco XCMG S.A, demandas de clientes efetuadas pela primeira vez as quais são redirecionadas para área de Serviços de Atendimento ao Cliente, ou ainda demanda que não foram observados erros/falhas de processos e procedimentos.

### 4. CONTATOS RECEBIDOS

No referido período de 01 de julho de 2022 até 31 de dezembro de 2022 foram registradas as seguintes demandas:

OCORRÊNCIA	PROTOCOLO	REGISTRO	RESPOSTA	CONCLUSÃO	AVALIAÇÃO DE QUALIDADE
1ª	22120797510080147000	07/12/2022	07/12/2022	Improcedente	Sem resposta
2ª	22121927899329700000	19/12/2022	19/12/2022	Improcedente	Sem resposta

## 5. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Não houve avaliação de qualidade por parte da reclamante.

## 6. Conclusão

A existência da Ouvidoria representa um fórum permanente para a discussão e avaliação das rotinas e procedimentos internos da instituição, visando a sua melhoria em benefício da própria instituição e, principalmente, dos clientes. Por se constituir no último recurso a que o cliente tem acesso, a ouvidoria deve conquistar a confiança destes mantendo, e até melhorando, o nível de credibilidade da instituição com seus clientes e órgãos reguladores.

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco XCMG S.A. no 2º semestre/2022 entendemos que está em conformidade à Resolução CMN nº. 4.629.

---

Mario Roberto Leite Oliveira  
Ouvidora

---

Magda Burgarelli Castanheira  
Ouvidora

---

Fei Dong  
Diretor