# 1. Estrutura e Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria da AL5 AMAGGI, instituída de acordo com a Resolução CMN n° 4.860/2020, atua para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, servindo de canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria, como órgão estatutário da instituição, reporta-se diretamente ao Diretor Presidente, atuando com liberdade, autonomia e independência no exercício de suas atribuições corporativas, estatutárias e normativas, devendo dar sua contribuição no sentido de:

- Divulgar amplamente os seus canais de comunicação;
- Participar no processo de discussão de políticas institucionais;
- Construir sobre bases sólidas o relacionamento com o cliente.

## 1.1. Responsabilidades da Ouvidoria

Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações, atuando em todos os canais de recepção e tratamento de incidentes devidamente formatados, sendo:

- Canal de Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020);
- Canal Confidencial para denúncias de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição (nos termos da Resolução CMN nº 4.859/2020);
- Registros efetuados no Banco Central do Brasil (BCB) pelo RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (nos termos da Resolução BCB nº 222/2022);

A Ouvidoria, em decorrência da análise das questões recebidas, propõe à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração da instituição, conforme o caso, medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas da Instituição.

Os dados relativos aos incidentes originados no Canal Confidencial são tratados em instrumento à parte e reportados internamente à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

Desta forma, os incidentes classificados como de Ouvidoria são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório nos canais de atendimento primário, na visão do reclamante, podendo abranger: (i) as manifestações não recepcionadas inicialmente pelos canais de

atendimento primário; e (ii) as manifestações encaminhadas pelo BCB, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

### 1.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

As manifestações de Ouvidoria na AL5 AMAGGI são recebidas pelos seguintes canais:

- Telefone: 0800 726 5874
- Home Page: https://al5amaggi.com.br/atendimento/
- Correio eletrônico: ouvidoria@al5amaggi.com.br
- Correspondência física.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são amplamente divulgados:

- Nos ambientes físicos e/ou nas plataformas digitais da instituição e de seus Correspondentes no País;
- Em extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
- Em sistema de registro de informações do BCB.

## 2. Procedimento no Registro de Manifestação

O atendimento prestado pela Ouvidoria, tem o seguinte tratamento:

- Identificado por meio de número de protocolo, fornecido ao manifestante;
- Gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, a respectiva documentação é arquivada;
- Prazo máximo de atendimento de 10 (dez) dias úteis, contado a partir da data de abertura da manifestação e informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria são respondidas, de forma completa e precisa e, em caso de justificada impossibilidade de atendimento no prazo inicial, a Ouvidoria comunica ao cliente as providências já adotadas e as razões da necessidade da extensão do prazo, prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis.

# 3. Informações Quantitativas

No período de 01/01/2026 a 30/06/2026, foram registradas 53 (cinquenta e três) manifestações no sistema de Ouvidoria. Todas foram resolvidas.

# 4. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

O RDR é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BCB pelo cidadão.

## 4.1. Manifestações Recebidas no RDR/Bacen

Foram registradas 37 (trinta e sete) manifestações no sistema RDR no período de 01/01/2026 a 30/06/2026, representando 69,81% do total das manifestações de Ouvidoria. Todas foram resolvidas.

## 4.2. Ranking de Reclamações BCB

O Ranking de Reclamações é formado a partir das manifestações do público registradas nos canais de atendimento do BCB: internet, correspondência, presencialmente ou telefone (145). Participam do Ranking as instituições financeiras de demais instituições autorizadas e reguladas pelo BCB.

Nas listagens do ranking são apresentadas informações sobre reclamações registradas contra as instituições participantes, sendo classificadas como:

- **Reclamações reguladas procedentes:** quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Reclamações reguladas – outras:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.

- **Reclamações não reguladas:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Total de reclamações:** valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.

Para entender mais sobre o Ranking de Reclamações, basta acessar o link https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoesentenda do BCB.

# 5. Considerações Finais

Esse documento teve por objetivo relatar, de forma quantitativa e qualitativa, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições no decorrer do 1º semestre do ano de 2026. O presente relatório foi elaborado pelo diretor responsável pelo Canal de Ouvidoria, apresentado ao Conselho de Administração da AL5 AMAGGI e será mantido, juntamente com as documentações e as gravações telefônicas relativa aos atendimentos realizados, à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.