

Belo Horizonte, 18 de junho de 2025

À

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

A/C

Presidente da Câmara Sr. Giuliano Sousa Rodrigues

Ref.: Ofício N° 1.646/2025.

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., instituição financeira de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 17.184.037/0001-10, sediada na Avenida do Contorno, nº 5.800, andares 11 12 13 14 e 15, Savassi, Belo Horizonte/MG, CEP 30110-042, com endereço eletrônico: ouvidoriamb@mercantil.com.br, doravante denominado BANCO MERCANTIL, em atenção do Ofício em referência, vem respeitosamente, por meio de seus procuradores infra-assinados, oferecer os presentes **ESCLARECIMENTOS** à esta Câmara Municipal.

Em 06 de junho de 2025, a Câmara Municipal de Araguari enviou um Ofício ao Posto de Atendimento do BANCO MERCANTIL, situado em Araguari/MG, em que narra sobre uma denúncia formulada pelo Vereador Levi de Almeida Siqueira, devido ao fato de que, supostamente, o estabelecimento da declarante no município estaria com equipe de atendimento reduzida, o que estaria elevando o tempo de atendimento e, além disso, a nobre Câmara também solicitou informações sobre quais as medidas vem sendo adotadas por esta instituição financeira para assegurar o atendimento digno, eficiente e respeitoso aos clientes do estabelecimento em referência.

Quanto à denúncia em referência, cumpre esclarecer que, ao contrário do narrado, a equipe de atendimento alocada no PA de Araguari conta com 07 (sete) colaboradores, que se dedicam ao atendimento em mesa, esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e serviços, auxílio para utilização dos terminais de autoatendimento (quando solicitado pelo cliente), enfim, da realização das tarefas inerentes ao perfeito funcionamento de um estabelecimento bancário.

Deste modo, a alegação de que o PA de Araguari, por vezes, funcionaria somente com um único funcionário, não condiz com a atuação institucional do BANCO MERCANTIL.

OUVIDORIA BANCO MERCANTIL
Rua Rio de Janeiro, 654, Centro
Belo Horizonte, Minas Gerais - CEP: 30.160-912
bancomercantil.com.br



Ouvidoria Mercantil
Telefone: 0800 70 70 384
ouvidoriamb@mercantil.com.br

Quanto à eventual e pontual aumento no tempo de espera, que possa ter sido experienciado por algum cliente, deve-se esclarecer que, por certo, é recomendável e esperado que em se tratando de qualquer serviço ou operação bancária, independentemente de ser ou não nos guichês do caixa ou nas filas de atendimento do caixa eletrônico, o tempo de atendimento seja razoável.

Entretanto, é natural que no atendimento convencional o tempo de espera oscile, por vezes para menos ou para mais, de acordo com as variadas e imprevisíveis demandas que podem ser apresentadas pelos clientes. Demandas estas que podem englobar desde a prestação de serviços bancários simples, como venda de produtos de crédito ou retiradas de extrato, a até mesmo aqueles serviços bancários de maior complexidade, como realização de investimentos, por exemplo, que naturalmente demandarão um maior tempo de atendimento para que todas as informações e detalhes sejam transmitidos aos clientes com a transparência e detalhamento necessário.

Além dos esclarecimentos supracitados, o BANCO MERCANTIL informa que adota medidas alternativas para atingir a redução de suas filas e de seu tempo de atendimento. Neste sentido, visando atender ao pedido desta Câmara, para evidenciar as medidas institucionais tomadas, a declarante informa que disponibiliza material educativo destinado aos consumidores, a fim de informá-los e de manter o melhor fluxo interno possível nos postos de atendimento. Observe:

BANCO MERCANTIL

Para quê fila?

Resolva tudo que precisar pelo **WhatsApp**
0800 70 70 388

Você sabia que entre os dias 11 e 21 de todos os meses os pontos de atendimento ficam mais vazios?

Saldos e extratos da conta corrente podem ser consultados pelo **Aplicativo Mercantil**.

Escaneie o QR Code e faça o download do **Aplicativo Mercantil**

Central de Atendimento (SAC)
WhatsApp no Iguapé: **0800 70 70 388**

Ouvidoria - solicitações não solucionadas pelo atendimento convencional: **0800 70 70 388**
bancomercantil.com.br

MERCANTIL

Além disso, visando reduzir cada vez mais as filas em seus atendimentos, a declarante investe em novas tecnologias que permitem a realização das operações por meio de terminais de

OUVIDORIA BANCO MERCANTIL
Rua Rio de Janeiro, 654, Centro
Belo Horizonte, Minas Gerais – CEP: 30.160-912
bancomercantil.com.br

Ouvidoria Mercantil
Telefone: **0800 70 70 384**
ouvidoriamb@mercantil.com.br



autoatendimento, aplicativo móvel, WhatsApp, internet e telefone. Tais tecnologias estão disponíveis para proporcionar segurança, comodidade, e agilidade nas transações, sem, contudo, impedir que as operações sejam efetuadas diretamente nos caixas convencionais.

Paralelo a todas as ações aqui esclarecidas, com o intuito de reduzir ainda mais as filas e otimizar o tempo de atendimento, visando atingir uma diluição do fluxo de clientes ao longo de todo o mês, foi programado pelo Banco Mercantil o envio de SMS's aos beneficiários, orientando-os para a realização de um agendamento prévio para o seu atendimento, bem como efetuando a sugestão a estes clientes de datas alternativas para comparecimento no Banco, indicando a eles os dias de menor movimento.

Por fim, a declarante informa ainda que, quando identificar pontuais aumentos no fluxo de atendimento no PA de Araguari, deslocará colaboradores adicionais para a realização dos atendimentos presenciais, nestes dias de maior fluxo.

Diante destes esclarecimentos, o BANCO MERCANTIL espera ter sanado satisfatoriamente os questionamentos da Câmara Municipal de Araguari e se coloca à disposição para, se necessário, prestar eventuais esclarecimentos adicionais.

Com os cordiais cumprimentos, despede-se.

Atenciosamente.

Assinatura exclusiva para notificações, notificantes, órgãos reguladores e de defesa do consumidor.


DAISY DE MORAES RIBEIRO LOBATO
35829
GERENTE DE OUVIDORIA

VIVIANE MARIA MARTINS VASCONCELOS
37086
COORD. QUALIDADE E ATEND. OMÓFONO EXTERNO

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

OUVIDORIA BANCO MERCANTIL
Rua Rio de Janeiro, 654, Centro
Belo Horizonte, Minas Gerais – CEP: 30.160-912
bancomercantil.com.br



Ouvidoria Mercantil
Telefone: 0800 70 70 384
ouvidoriamb@mercantil.com.br



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI
ESTADO DE MINAS GERAIS

Ofício n. 1.646/2025
Assunto: Solicitação
Serviço: Secretaria

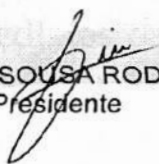
Araguari, 13 de maio de 2025.

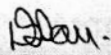
Senhor(a) Gerente,

A Câmara Municipal de Araguari, atendendo ao requerimento n. 1.563/2025, de autoria do VEREADOR LEVI DE ALMEIDA SIQUEIRA/PRD, vem, respeitosamente, solicitar a Vossa Senhoria esclarecimentos formais acerca das reiteradas denúncias relatadas por clientes, especialmente aposentados, envolvendo longas filas, demora excessiva no atendimento, número reduzido de caixas eletrônicos e a insuficiência de pessoal para o atendimento ao público, inclusive com registro de que apenas um funcionário estaria atendendo dezenas de pessoas em determinados períodos.

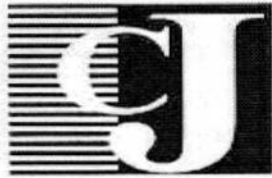
Adicionalmente, solicita-se que a agência informe as providências adotadas para assegurar atendimento digno, eficiente e respeitoso, especialmente às pessoas idosas, que integram o grupo prioritário nos termos do Estatuto do Idoso (Lei Federal n. 10.741/2003).

Na oportunidade, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração.


GIULLIANO SOUSA RODRIGUES
Presidente


DÉBORA DE SOUSA DAU
1ª Secretária

À
GERÊNCIA DA AGÊNCIA DO BANCO MERCANTIL DO BRASIL em
ARAGUARI - MG



Cartório Jaguarão
2º Tabelionato de Notas
República Federativa do Brasil
Belo Horizonte - Estado de Minas Gerais

LIVRO - 2373P
PRIMEIRO TRASLADO

FOLHA - 200

Procuração que faz **Banco Mercantil do Brasil S/A.**

Saibam quantos este público instrumento virem que, do ano de

nascimento de Nosso Senhor Jesus Cristo, de dois mil e vinte e cinco (2025), aos 19 (dezenove) dias do mês de fevereiro nesta cidade de Belo Horizonte, Capital do Estado de Minas Gerais, República Federativa do Brasil, no 2º Tabelionato de Notas, situado na Rua da Bahia nº 1000, perante mim, Camila Martins Thiago, Escrevente Autorizada, Endereço Eletrônico: camila@cartoriojaguarao.com.br, compareceu como Outorgante: **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, instituição financeira de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 17.184.037/0001-10, com sede na Avenida do Contorno, nº 5.800, 11º a 15º andar, Savassi em Belo Horizonte, Minas Gerais, endereço eletrônico: GR_Juridico_Consultas_e_Pareceres@mercantil.com.br, nos termos dos seus atos societários e da certidão simplificada expedida em 22/01/2025, às 16:43 sob o código de validação de nº C250000190964, neste ato representada por seus Diretores Executivos: **CAROLINA MARINHO DO VALE DUARTE**, brasileira, casada, advogada, portadora da Cédula de identidade de nº MG-5451879 expedida pela SSP/MG, inscrita junto ao CPF sob o nº 027.020.046-01, filha do Sr. Arnaldo Luiz Reis do Vale e da Sra. Carla Teresinha Marinho do Vale, e **UELQUESNEURIAN RIBEIRO DE ALMEIDA**, brasileiro, solteiro, bancário, portador da Cédula de Identidade de nº M-6.806.367 expedida pela SSP/MG, inscrito junto ao CPF/ME sob o nº 827.640.346-87, filho do Sr. Evandro Cardoso

Esse documento foi assinado por MIRIAN BOMFA SANTOS ALVES.

Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinatura.e-notariado.org.br/validate> e informe o código 3JSWM-8XAUW-V552F-S7YJA





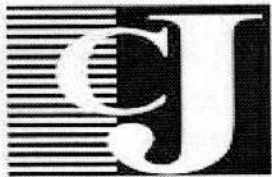
Cartório Jaguarão

2º Tabelionato de Notas

República Federativa do Brasil

Belo Horizonte - Estado de Minas Gerais

de Almeida e da Sra. Ava Maria Ribeiro de Almeida, ambos com endereço profissional na sede da Outorgante e com endereço eletrônico sob o domínio GR_Juridico_Consultas_e_Pareceres@mercantil.com.br, os presentes reconhecidos e identificados como os próprios e de cuja capacidade jurídica dou fé, a Outorgante por meio de seus representantes, me foi dito que nomeiam e constituem como seus Procuradores: **ÂNGELA CRISTINA ROMARIZ BARBOSA LEITE**, brasileira, divorciada, advogada, portadora da Carteira Profissional nº 31.576 da OAB/MG, inscrita no CPF sob o nº 264.603.436-91, filha de Daltro Barbosa Leite e Sônia Maria Romariz Barbosa Leite, endereço eletrônico: angela.romariz@mercantil.com.br; **VALTER LÚCIO DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado, advogado, portador da Carteira Profissional Nº 46.749 da OAB/MG, inscrito no CPF sob o nº 298.835.556-87, filho de Valdemar Francisco de Oliveira e Ana Valério dos Santos, endereço eletrônico: valter.lucio@mercantil.com.br; **LEONARDO SILVA FONTES**, brasileiro, casado, advogado, portador da Carteira Profissional Nº 103.180 da OAB/MG, inscrito no CPF sob o nº. 045.706.596-67, filho de Carlos Alberto Felipe Fontes e Gessi de Fátima Silva Fontes, endereço eletrônico: leonardo.fontes@mercantil.com.br; **LUIZ FERNANDO BOLOGNANI CARVALHO**, brasileiro, casado, advogado, portador da Carteira Profissional Nº 196.737 da OAB/MG, inscrito no CPF sob o nº 064.526.746-50, filho de Fernando Antônio Machado Carvalho e Katia Regina Bolognani Carvalho, endereço eletrônico: luiz.bolognani@mercantil.com.br; e **GUILHERME DINIZ DUARTE**, brasileiro, solteiro, advogado, portador da Carteira Profissional Nº 114.934 da OAB/MG, inscrito no CPF sob o nº 059.630.806-06, filho de Rachel Diniz Duarte e José Duarte Filho, endereço eletrônico: guilherme.duarte@mercantil.com.br, todos com endereço profissional da sede da Outorgante, aos quais são outorgados os seguintes **PODERES**: gerais das cláusulas *ad judicium et extra*; especiais para: receber citações e intimações pelas



Cartório Jaguarão

2º Tabelionato de Notas

República Federativa do Brasil

Belo Horizonte - Estado de Minas Gerais

LIVRO - 2373P

FOLHA - 201

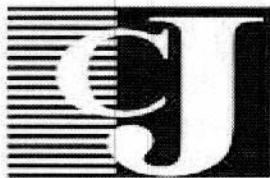
recursos, impetrar mandado de segurança, firmar compromissos, celebrar termos e acordos, perante os Tribunais de Justiça Estaduais, Tribunais Regionais Federais, Tribunais Regionais do Trabalho, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal Superior Eleitoral e Supremo Tribunal Federal; assinar Notificações Extrajudiciais; apresentar requerimentos, solicitar certidões e informações junto a órgãos da administração direta ou indireta nos âmbitos federais, estaduais, municipais e distritais, especialmente, mas não se limitando, ao Instituto Nacional do Seguro Social, Cartórios, Procuradorias, Receitas e Promotorias dos âmbitos Federais, Estaduais, Municipais, Distritais e Especializadas; promover defesas administrativas e respectivos recursos; nomear prepostos no âmbito administrativo, judicial ou extrajudicial; praticando, enfim, todo e qualquer ato necessário ao perfeito cumprimento do presente mandato, agindo em conjunto ou separadamente, sem ordem ou preferência, podendo substabelecer com reservas, no todo ou em parte, os poderes outorgados neste instrumento de mandato. **O presente instrumento terá validade de 3 (três) anos, a contar desta data, à exceção dos poderes outorgados para o foro judicial em geral e processos administrativos, cuja validade é por prazo indeterminado. Feito sob minuta. Protocolo nº. 3249/2025.** Valores referentes a esta Procuração: Emolumentos R\$ 149.76; RECOMPE R\$ 8.99; TFJ R\$ 49.90; ISS R\$ 7.49; Total R\$ 216.14 Valores referentes ao Arquivamento de: 3 folhas: Emolumentos R\$ 27.63; RECOMPE R\$ 1.65; TFJ R\$ 9.18; ISS R\$ 1.38; Total R\$ 39.84 - Códigos CGJ/TJMG desta Procuração: (1x1458-9); (3x8101-8); Assim disse e me pediu este instrumento, que lido e achado conforme, aceita e assina dispensada a presença de testemunhas, nos termos da Lei Federal nº. 6.952 de 06 de novembro de 1981, do que dou fé. Eu Camila Martins Thiago, Escrevente Autorizada, a escrevi. Dou fé. Eu, João Carlos Nunes Júnior, Tabelião, a subscrevi.

Uelquesneurian Ribeiro de Almeida - Carolina Marinho do Vale Duarte-

Esse documento foi assinado por MIRIAN BOMFA SANTOS ALVES.

Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinatura.e-notariado.org.br/validate> e informe o código 3JSWM-8XAUW-V552F-S7YJA





Cartório Jaguarão

2º Tabelionato de Notas

República Federativa do Brasil

Belo Horizonte - Estado de Minas Gerais

TRASLADADA EM SEGUIDA.

Eu, _____,

tabelião, a subscrevo e assino em público e raso.

Em testº. _____ da verdade.

O TABELIÃO _____

PODER JUDICIÁRIO - TJMG

CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA

Ofício do 2º de Notas de Belo Horizonte

Selo eletrônico Nº: **IQR37665**

Cód. Seg.: **7401.0516.1287.1325**

Quantidade de Atos Praticados: **4**

Ato(s) praticado(s) por: *Camila Martins Thiago - Escrevente Autorizado*

Emol.: R\$ 188.03 - TFJ: R\$ 59.08 - Valor Final: R\$ 247.11 - ISS: R\$ 8.87

Consulte a validade deste Selo no site <[HTTPS://selos.tjmg.jus.br](https://selos.tjmg.jus.br)>



Assinado digitalmente por:
MIRIAN BOMFA SANTOS ALVES
CPF: 532.065.256-91
Certificado emitido por AC SAFEWEB RFB v5
Data: 21/02/2025 14:22:14 -03:00



Esse documento foi assinado por MIRIAN BOMFA SANTOS ALVES.

Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinatura.e-notariado.org.br/validate> e informe o código 3JSWM-8XAUW-V552F-S7YJA





MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 3JSWM-8XAUW-V552F-S7YJA

Este documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✓ MIRIAN BOMFA SANTOS ALVES (CPF 532.065.256-91) em 21/02/2025 14:22

Para verificar as assinaturas acesse <https://assinatura.e-notariado.org.br/validate> e informe o código de validação ou siga o link a abaixo:

<https://assinatura.e-notariado.org.br/validate/3JSWM-8XAUW-V552F-S7YJA>

SUBSTABELECIMENTO

Pelo presente instrumento, substabeleço, com reservas, os poderes a mim conferidos por **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A**, instituição financeira de direito privado, com sede em Belo Horizonte/MG, Avenida do Contorno, nº 5.800, 11º a 15º andar, Savassi inscrita no CNPJ sob o nº 17.184.037/0001-10, na pessoa de **DAISY DE MORAES RIBEIRO LOBATO**, brasileira, casada, bancária, advogada, inscrita na OAB/MG nº 151.815, CI nº MG 13.205.048, CPF 096.088.516-10, endereço eletrônico: daisy.ribeiro@mercantil.com.br; **HENRIQUE MOURÃO DE JESUS**, brasileiro, casado, bancário, administrador, CI nº MG 12.830.739, CPF 108.169.016-00; endereço eletrônico: henrique.jesus@mercantil.com.br, **VIVIANE MARIA MARTINS VASCONCELOS**, brasileira, casada, bancária, advogada, inscrita na OAB/MG nº 200.276, CI nº MG 17.253.016, CPF 061.782.566-12, endereço eletrônico: viviane.vasconcelos@mercantil.com.br, todos com endereço comercial na Rua Rio de Janeiro, nº 654, Centro, Belo Horizonte, Minas Gerais, por meio da procuração lavrada às fls. 200 do Livro 2373P, no Cartório do 2º Tabelionato de Notas de Belo Horizonte/MG, principalmente para representar o outorgante, para em conjunto de dois, responderem à processos administrativos, reclamações e notificações extrajudiciais, especialmente instauradas pelos Programas de Defesa do Consumidor – Procons (municipais e estaduais), Centros de Soluções de Conflitos e Cidadania vinculados aos Tribunais de Justiça, Sindicatos, Banco Central do Brasil, Ministérios Públicos, e ainda responderem aos demais órgãos onde há procedimentos visando a solução de controvérsias extrajudiciais, podendo ainda os outorgados procuradores, assumir compromissos, comparecer em reuniões, audiências, prestar esclarecimentos, elaborar defesas, fazer acordos. A validade deste instrumento será de 365 dias, a contar desta data.

Belo Horizonte, 10 de março de 2025.

VALTER LUCIO DE OLIVEIRA:29883555687

Assinado de forma digital por VALTER LUCIO DE OLIVEIRA:29883555687
Dados: 2025.03.10 13:28:53 -03'00'

Valter Lúcio de Oliveira
OAB/MG 46.749

