



OUVIDORIA BDMG
RELATÓRIO DE DESEMPENHO

1º SEMESTRE 2017

OUVIDORIABDMG

Ouidora

Ana Patrícia Moura Villa

Atendimento

Cynthia Ribeiro Santana

SEÇÃO DESCRITIVA

Instituição da Ouvidoria

A Ouvidoria do BDMG, órgão estruturado como unidade administrativa, vinculada diretamente à Presidência da Diretoria Executiva, iniciou suas atividades em 30/11/2007, instituída pelo Conselho de Administração por força da Resolução 014.

Resultado dos atendimentos do 1º semestre de 2017

Conforme se observa na tabela a seguir, o maior número de reclamações, 72%, está relacionado a três tipos de demanda: Demora no Retorno do Atendimento/solução da demanda, Análise de Crédito do BDMG e Cobrança do Banco.

Tabela 1: Classificação das demandas por tipo

Tipo Demanda (Reclamações)	Soma de Qtd	% Qtd
Demora no Retorno do Atendimento / na Solução da Demanda	8	32%
Análise de Crédito	5	20%
Cobrança	5	20%
Qualidade do Atendimento	5	20%
Dificuldades de Contato	1	04%
Inclusão na Serasa / no SPC / no Sisbacen	1	04%
Total	25	100%

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG (21.908 em 30/06/2017), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2017 (2.223 tiveram liberações efetivadas nesse período). As 25 reclamações representam respectivamente 0,11% e 1,12% desses montantes.

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria, 2009 – 2017

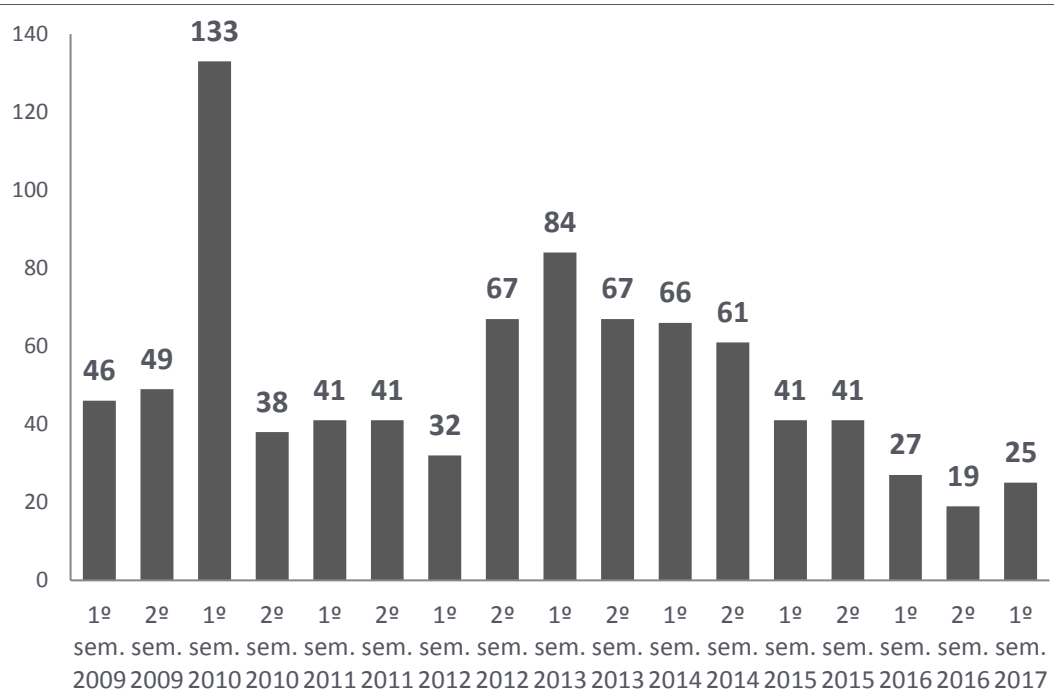


Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria, 2009 – 2017

