



**OUVIDORIA BDMG**  
**RELATÓRIO DE DESEMPENHO**

**1º SEMESTRE 2018**

## **OUVIDORIA BDMG**

### **Ouvidora**

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 2018

Conforme se observa na tabela a seguir, o maior número de reclamações, 76%, está relacionado a dois tipos de demanda: Análise de Crédito e Cobrança.

Tabela 1: Classificação das demandas por tipo

Tipo Demanda (Reclamações)	Soma de Qtd	% Qtd
Análise de Crédito	11	38
Cobrança	11	38
Demora no Retorno do Atendimento / na Solução da Demanda	02	7
Atuação/Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	02	7
CB/Atendimento	01	3
Não Ouvidoria	01	3
Relação Contratual	01	3
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG (**20.913** em 30/06/2018), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2018 (**2.403** tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 29 reclamações representam respectivamente 0,13% e 1,20% desses montantes.

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria, 2010 – 2018

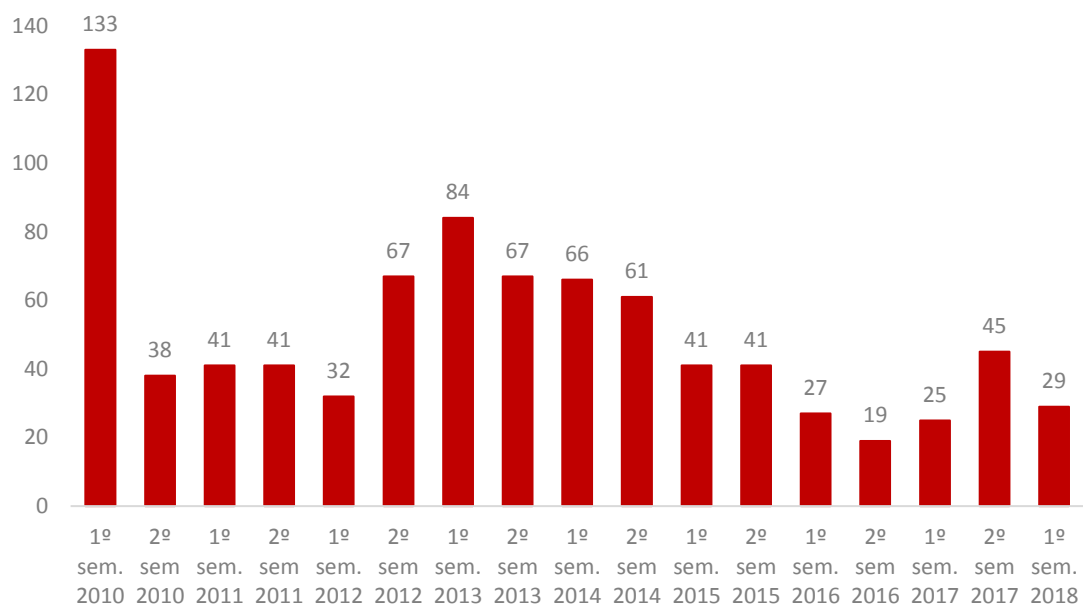


Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria, 2010 – 2018

