



**OUVIDORIA BDMG**  
RELATÓRIO DE DESEMPENHO

2º SEMESTRE 2017

# **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 2º semestre de 2017**

Conforme se observa na tabela a seguir, o maior número de reclamações, 79%, está relacionado a dois tipos de demanda: Análise de Crédito e Cobrança.

Tabela 1: Classificação das demandas por tipo

<b>Tipo Demanda (Reclamações)</b>	<b>Soma de Qtd</b>	<b>% Qtd</b>
Análise de Crédito	24	54
Cobrança	11	25
Demora no Retorno do Atendimento / na Solução da Demanda	3	7
Atuação/Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	2	4
Inclusão na Serasa / no SPC / no Sisbacen	2	4
Não Ouvidoria/Outros temas	2	4
Qualidade do Atendimento	1	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG (**21.397** em 31/12/2017), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2017 (**4.711** tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 45 reclamações representam respectivamente 0,21% e 0,95% desses montantes.

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria, 2010 – 2017

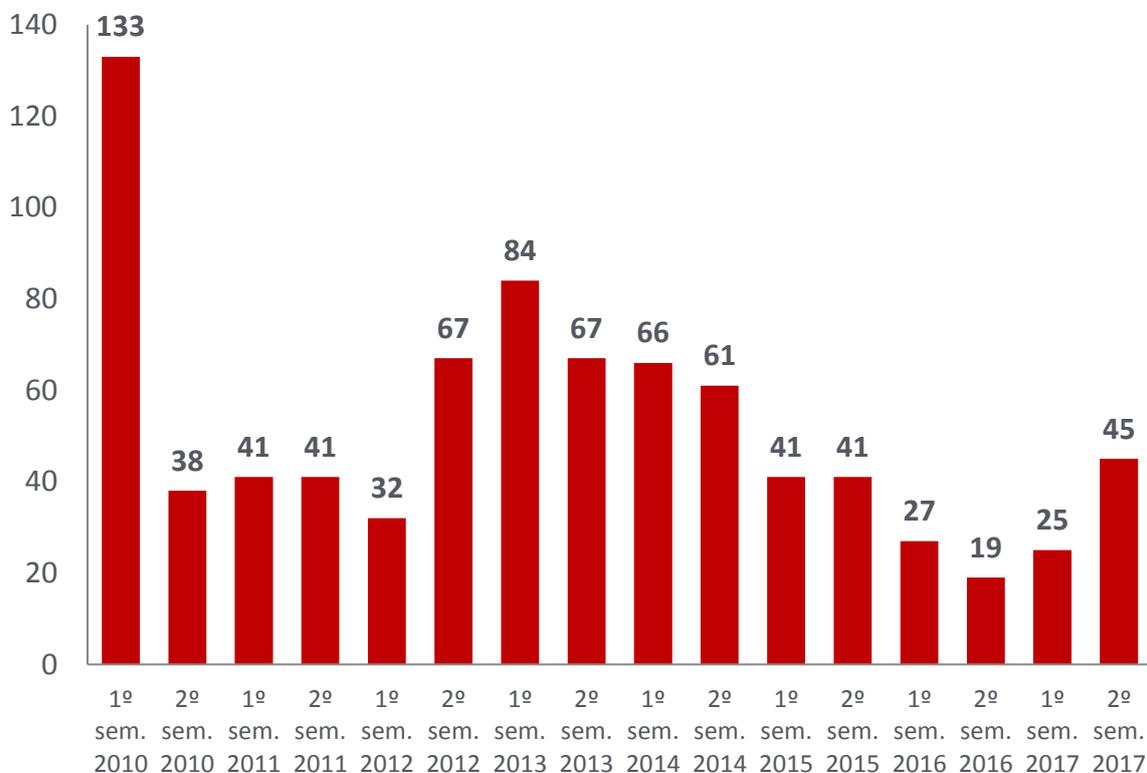


Gráfico 3: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria, 2010 – 2017

