



OUVIDORIA BDMG
RELATÓRIO DE DESEMPENHO

2º 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 2º SEMESTRE DE 2018

Conforme se observa na tabela a seguir, o maior número de reclamações, 44%, 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	06	24
Cobrança	05	20
Demora no Retorno do Atendimento / na Solução da Demanda	03	12
Atuação/Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	05	20
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/	03	12
Não Ouvidoria	03	12
Total	25	100

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG (**20.951** em 31/12/2018), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2018 (**2.397** tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 25 reclamações representam respectivamente 0,12% e 1,04% desses montantes.

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria, 2010 – 2018

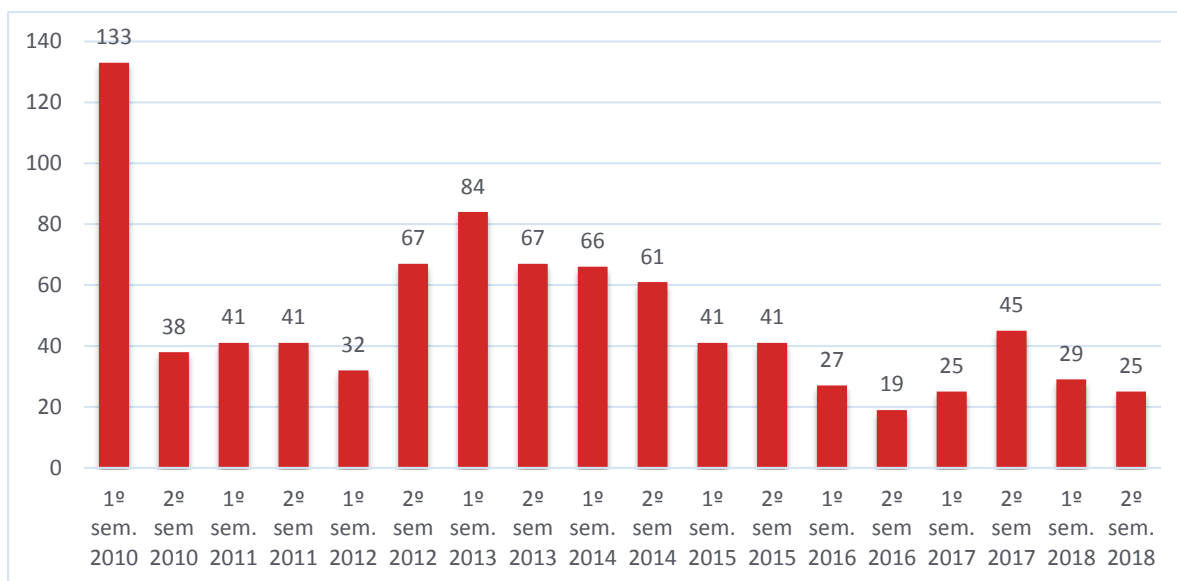


Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria, 2010 – 2018

