

**OUVIDORIA BDMG**

RELATÓRIO DE DESEMPENHO

1º SEMESTRE 2019

**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 2019**

Conforme se observa na tabela a seguir, o maior número de reclamações, 60%, está relacionado a dois tipos de demanda: Análise de Crédito e Cobrança.

**Tabela 1: Classificação das reclamações por tipo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Reclamação** | **Total de Reclamações** | **Procedentes** | **Improcedentes** |
| Análise de Crédito | 10 | 0 | 10 |
| Cobrança | 08 | 03 | 05 |
| Demora no Retorno do Atendimento / na Solução da Demanda | 03 | 01 | 02 |
| Atuação/Produtos/Política de Crédito BDMG – Outros temas | 05 | 01 | 04 |
| Qualidade Atendimento | 02 | 01 | 01 |
| Não Ouvidoria | 01 | 0 | 01 |
| BDMG Web/Atendimento | 01 | 01 | 0 |
| **Total** | **30** | **07** | **23** |

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG **(21.380** em 30/06/2018), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2019 (**2.762** tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 30 reclamações representam, respectivamente, 0,14% e 1,08% desses montantes.

**Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria, 2010 – 2019**

**Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria, 2010 – 2019**