



# OUVIDORIA

## Relatório Semestral

(Janeiro a Junho de 2021)

**BANCO GM S.A.  
GMAC ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS  
LTDA.**



I. Demandas de Ouvidoria Banco GM – Financiamento/Leasing.....	3
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda. ....	4
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	4
Pesquisa de Satisfação.....	5
Evolução dos Resultados da Pesquisa de Satisfação: .....	5

## Relatório Semestral

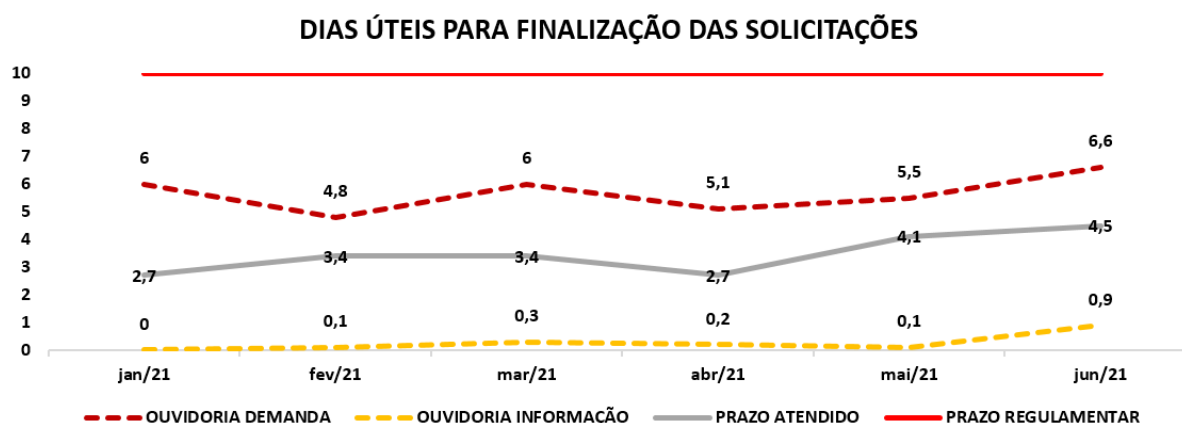
Asseguramos o tratamento e conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria, durante o 1º semestre de 2021, dentro do período estabelecido pelo Regulador.

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
DEMANDA	72	70	85	53	71	54	405
INFORMAÇÃO	38	16	35	20	22	29	160
DIRECIONAMENTO	223	194	212	174	163	161	1127
TOTAL	333	280	332	247	256	244	1692

### I. Demandas de Ouvidoria Banco GM – Financiamento/Leasing

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
DEMANDA	11	23	23	13	20	25	115
INFORMAÇÃO	14	10	20	12	7	14	77
TOTAL	25	33	43	25	27	39	192

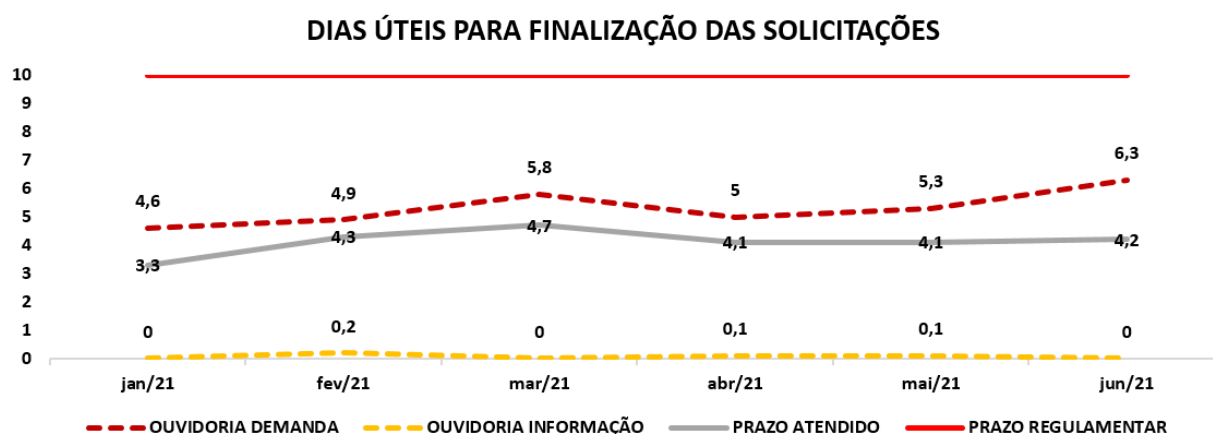
CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
IMPROCEDENTE	20	23	38	17	23	27	148
PROCEDENTE	5	10	5	8	4	12	44
TOTAL	25	33	43	25	27	39	192



## II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
DEMANDA	59	47	60	40	51	29	286
INFORMAÇÃO	23	6	15	8	15	14	81
TOTAL	82	53	75	48	66	43	367

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
IMPROCEDENTE	49	32	45	23	43	28	220
PROCEDENTE	33	21	30	25	23	15	147
TOTAL	82	53	75	48	66	43	367



## III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
DEMANDA	1	0	0	0	0	0	1
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL	1	0	0	0	1	1	3

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	TOTAL
IMPROCEDENTE	1	0	0	0	1	0	2
PROCEDENTE	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	0	0	0	1	1	3

**\*\*Não clientes** – solicitações recebidas nos canais de Ouvidoria referentes a pessoas que não possuem contrato de financiamento ou consórcio ativo.

## Pesquisa de Satisfação

Abaixo o resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Banco GM S.A., aplicada aos clientes no período de 01.01.2021 a 30.06.2021.

Pesquisas enviadas	192
Pesquisas respondidas	30

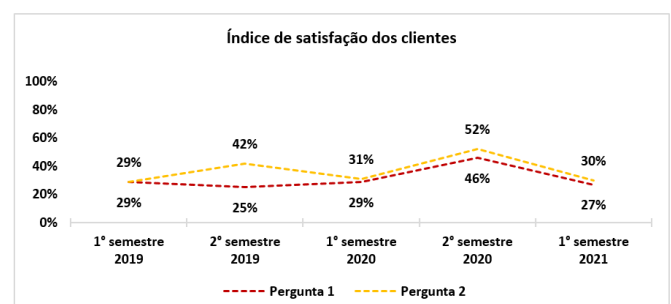
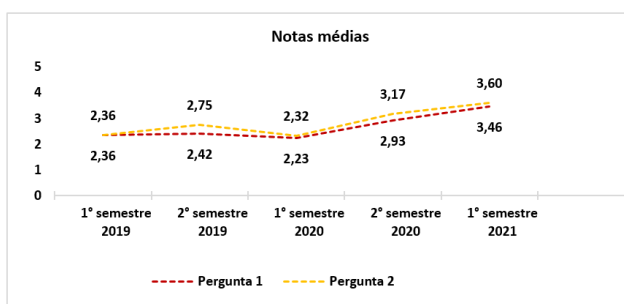
<b><u>Pergunta 1 - Ouvidoria</u></b>	<b><u>Nota Média</u></b>	<b><u>Cientes Satisfeitos</u></b>
Avaliação sobre a solução apresentada pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	<b>3,46</b>	<b>27%</b>

---

<b><u>Pergunta 2 - Atendimento</u></b>	<b><u>Nota Média</u></b>	<b><u>Cientes Satisfeitos</u></b>
Avaliação sobre a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	<b>3,60</b>	<b>30%</b>

\*Nota Média - nota dada a cada pergunta pelo total de respondido  
 \*Clientes Satisfeitos - percentual de clientes com notas 4 e 5

### Evolução dos Resultados da Pesquisa de Satisfação:



**Pergunta 1 – nível de satisfação com a solução apresentada**

**Pergunta 2 – nível de satisfação com a qualidade do atendimento**

