



# OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Julho a Dezembro de 2022)

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



Relatório Semestral.....	3
I. Demandas de Ouvidoria Banco GM S.A.:Financiamento/Leasing.....	3
II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda.....	4
III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes.....	4
Pesquisa de Satisfação .....	5

## Relatório Semestral

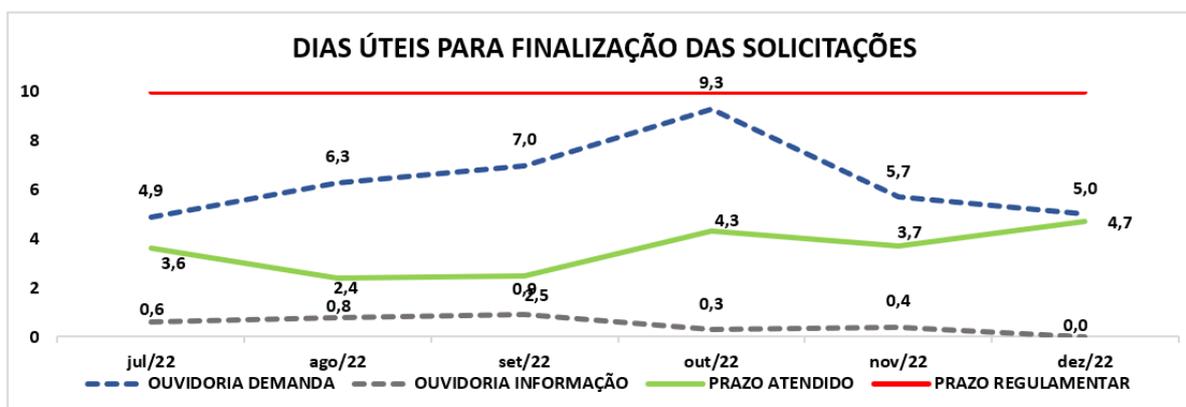
Durante o 2º semestre de 2022, asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

Tipo de Contato	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
DEMANDA	152	50	33	24	41	30	330
INFORMAÇÃO	36	40	23	18	15	4	136
DIRECIONAMENTO	190	116	74	74	72	95	621
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>206</b>	<b>130</b>	<b>116</b>	<b>128</b>	<b>129</b>	<b>1087</b>

### I. Demandas de Ouvidoria Banco GM S.A.: Financiamento/Leasing

Tipo de Contato	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
DEMANDA	34	8	5	8	11	14	80
INFORMAÇÃO	14	19	15	10	7	1	66
DIRECIONAMENTO	28	31	26	30	12	32	159
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>47</b>	<b>305</b>

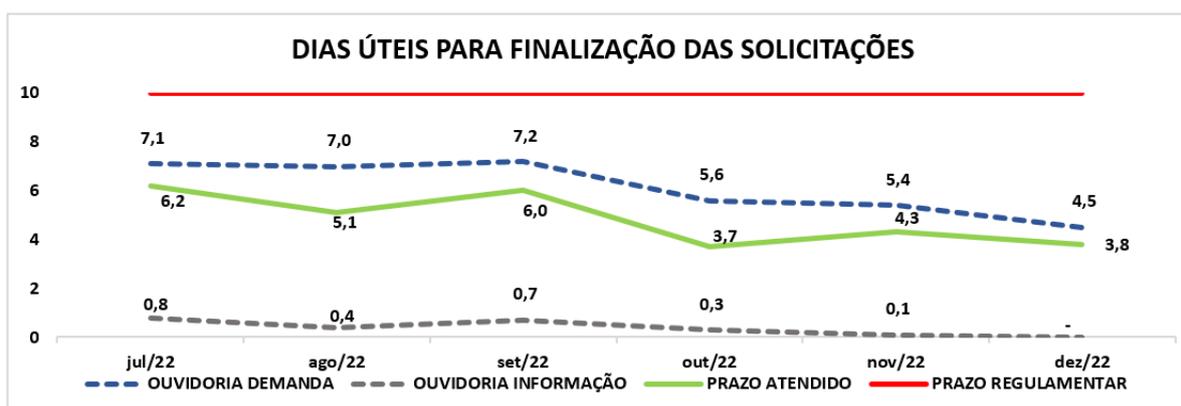
CLASSIFICAÇÃO	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
IMPROCEDENTE	36	23	17	16	11	12	115
PROCEDENTE	12	4	3	2	7	3	31
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>146</b>



## II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda

Tipo de Contato	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
DEMANDA	104	38	26	15	27	15	225
INFORMAÇÃO	16	16	6	8	7	3	56
DIRECIONAMENTO	142	71	40	39	47	53	392
TOTAL	262	125	72	62	81	71	673

CLASSIFICAÇÃO	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
IMPROCEDENTE	68	35	22	18	28	10	181
PROCEDENTE	52	19	10	5	6	8	100
TOTAL	120	54	32	23	34	18	281



## III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
DEMANDA	14	4	2	1	3	1	25
INFORMAÇÃO	6	5	2	0	1	0	14
DIRECIONAMENTO	20	14	8	5	13	10	70
TOTAL	40	23	12	6	17	11	109

CLASSIFICAÇÃO	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL
IMPROCEDENTE	16	7	3	0	2	0	28
PROCEDENTE	4	2	1	1	2	1	11
TOTAL	20	9	4	1	4	1	39

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



## Pesquisa de Satisfação

Em atendimento à Resolução CMN nº 4860/2020, aplicamos pesquisa de satisfação para os clientes a fim de medir o índice de satisfação com o atendimento e a solução apresentada.

A nota apurada no 2º semestre de 2022 foi de 2,6, tendo sido a pesquisa aplicada aos clientes no período de 01.07.2022 a 31.12.2022.

São Paulo, 07 de Março de 2023.

---

Paulo Henrique L. Noman  
Diretor Ouvidor

---

Ana Celina Silva  
Ouvidora