

OUVIDORIA

Relatório Semestral

(Janeiro a Junho de 2022)

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

Relatório Semestral	3
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

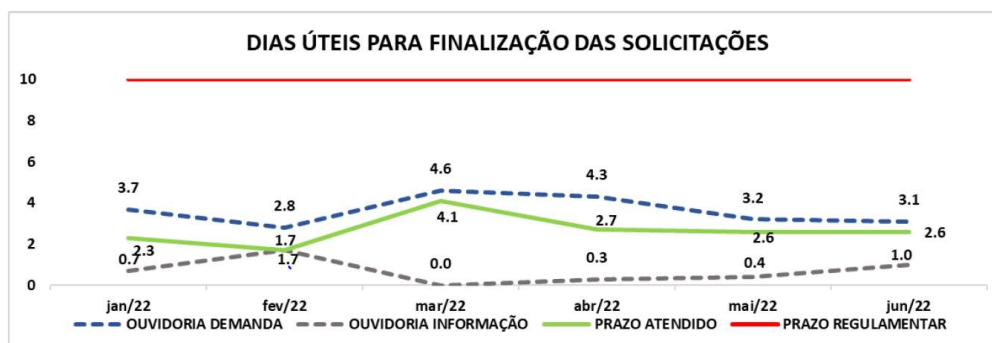
Durante o 1º semestre de 2022, asseguramos o tratamento e a conclusão de 100% das solicitações registradas na Ouvidoria dentro do período estabelecido pelo Regulador.

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
DEMANDA	73	63	162	169	99	74	640
DIRECIONAMENTO	138	115	309	189	132	95	978
INFORMAÇÃO	22	9	58	67	57	29	242
TOTAL	233	187	529	425	288	198	1860

I. Demandas de Ouvidoria Banco GM – Financiamento/Leasing

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
DEMANDA	16	15	18	15	17	15	96
DIRECIONAMENTO	35	18	28	23	27	12	143
INFORMAÇÃO	13	6	2	10	5	4	40
TOTAL	64	39	48	48	49	31	279

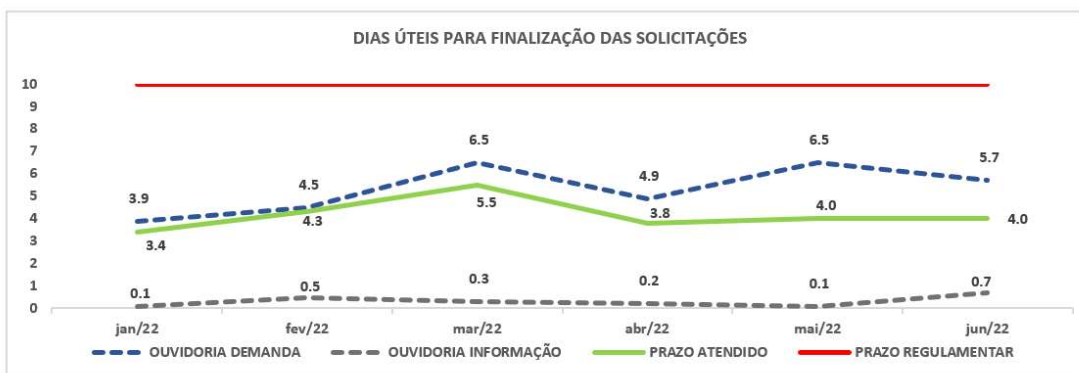
CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
IMPROCEDENTE	20	16	16	19	18	14	103
PROCEDENTE	9	5	4	6	4	5	33
TOTAL	29	21	20	25	22	19	136



II. GMAC Administradora de Consórcios Ltda

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
DEMANDA	54	40	90	75	50	46	355
DIRECIONAMENTO	85	85	160	101	81	69	581
INFORMAÇÃO	8	2	18	24	33	23	108
TOTAL	147	127	268	200	164	138	1044

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
IMPROCEDENTE	38	26	59	58	64	42	287
PROCEDENTE	19	16	49	41	19	27	171
TOTAL	57	42	108	99	83	69	458



III. Demandas de Ouvidoria Não Clientes

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
DEMANDA	3	8	54	79	32	13	189
DIRECIONAMENTO	18	12	121	65	24	14	254
INFORMAÇÃO	1	1	38	33	19	2	94
TOTAL	22	21	213	177	75	29	537

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	TOTAL
IMPROCEDENTE	4	7	67	63	38	11	190
PROCEDENTE	0	2	25	49	13	4	93
TOTAL	4	9	92	112	51	15	283

****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 01.01.2022 a 30.06.2022.

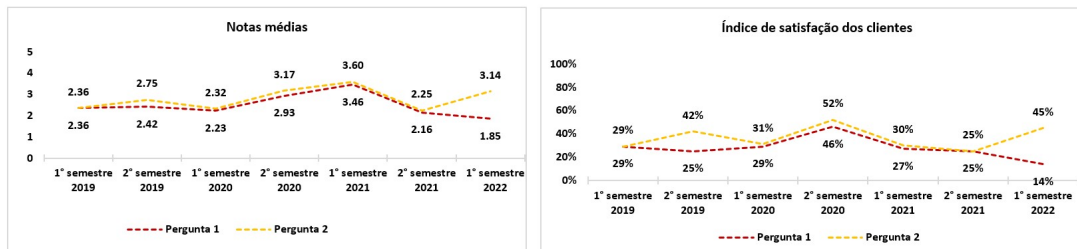
Pesquisas enviadas	134
Pesquisas respondidas	7

<u>Pergunta 1 - Ouvidoria</u>	<u>Nota Média</u>	<u>Clientes Satisfeitos</u>
Avaliação sobre a solução apresentada pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	1.85	14%

<u>Pergunta 2 - Atendimento</u>	<u>Nota Média</u>	<u>Clientes Satisfeitos</u>
Avaliação sobre a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria (escala de 1 a 5)	3.14	43%

*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