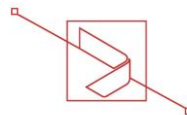


**Relatório de atividades
da Ouvidoria BDMG**

... 2º semestre 2019 ...





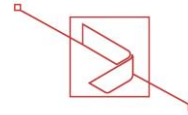
APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG durante o 2º semestre de 2019. Sua produção atende ao disposto na Resolução nº 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional, e na Resolução 014-C/2018, do Conselho de Administração do BDMG. Também reafirma o compromisso da instituição com a transparência, a integridade organizacional e as expectativas de nossos clientes, mineiras e mineiros que, juntos, constroem o desenvolvimento do Estado

Trata-se de um órgão estatutário do BDMG, vinculado diretamente à Presidência da Diretoria Executiva. Atua no tratamento e na solução de reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços do Banco.

A Ouvidoria do BDMG pode ser acessada para o encaminhamento de sugestões e elogios em primeira instância ou, ainda, de reclamações, solicitações e dúvidas não solucionadas por meio dos canais de atendimento convencionais. Também responde as reclamações intermediadas pelo Banco Central do Brasil e por entidades de defesa do consumidor.

Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos seus clientes.



SOBRE O BDMG

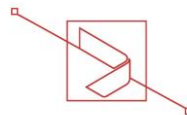
Criado pela Lei Estadual nº 2.607, de 05/01/1962, o Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. (BDMG) é uma instituição financeira de fomento ao desenvolvimento sustentável de Minas Gerais e integra o sistema de desenvolvimento econômico do Estado.

É uma empresa pública controlada pelo Estado de Minas Gerais, pessoa jurídica de direito privado, integrante da administração indireta, com área de atuação no Estado de Minas Gerais ou em estados limítrofes. Está sediado na cidade de Belo Horizonte/MG.

Como banco de desenvolvimento, faz parte do Sistema Financeiro Nacional e tem a função de promover o bem-estar social mediante a oferta de serviços financeiros que estimulem investimentos dos agentes econômicos.

O BDMG atua em políticas públicas por meio de serviços financeiros disponíveis às empresas e municípios mineiros. Participa também de programas, projetos e iniciativas do Governo Estadual, oferecendo soluções personalizadas que auxiliam no atendimento às demandas sociais.

Tem como Visão “Ser referência mundial de banco de desenvolvimento estadual focado em impacto” e como Propósito “Transformar iniciativas em realidade para fazer diferença na vida dos mineiros”.



PALAVRA DA OUVIDORA

A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007, em conformidade com a Resolução nº 14, do Conselho de Administração.

Desde então, vem contribuindo para estreitar o relacionamento entre os clientes e o BDMG, trazendo diversos benefícios à instituição, dentre os quais destaco:

- Maior proximidade dos clientes, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível, direto e isento, para a solução amigável de conflitos;
- Absorção ou redução de demandas perante os órgãos oficiais (Banco Central do Brasil, Procon-MG e Judiciário), ao viabilizar soluções mais céleres e menos dispendiosas;
- Aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Na Ouvidoria, temos como missão melhorar, cada vez mais, a experiência do cliente, reconhecemos a relevância de ouvi-lo e estamos, constantemente, refletindo sobre o que pode ser aprimorado a fim de oferecer melhores produtos e serviços.

Reconhecemos, ainda, a natureza do BDMG de instituição pública comprometida com o desenvolvimento socioeconômico de Minas Gerais, que deve prezar por uma atuação transparente e responsável.

Boa leitura!

Adriana Miyoshi

Ouvidora do BDMG



ESTRUTURA DA OUVIDORIA E CANAL DE ATENDIMENTO

Os clientes do BDMG dispõem de um número de telefone de discagem direta gratuita (0800) para contatar a Ouvidoria. O número é permanentemente divulgado no sítio do Banco na Internet, assim como nos materiais de propaganda e de publicidade, nos boletos de pagamento e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco.

No menu principal do site do BMDG os clientes têm acesso à opção “Atendimento”. Clicando nessa opção, é possível conhecer os diversos canais de contato com o BDMG, incluindo a Ouvidoria:

2ª VIA DE BOLETO
Baixe a sua 2ª via de boleto de forma simples e fácil.
[Clique aqui para emitir](#)

ATENDIMENTO AO CLIENTE BDMG
Ligue:
0800 283 8337
Para quem já é cliente e tem crédito contratado.

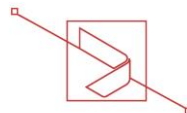
ATENDIMENTO AO PÚBLICO
Ligue:
(31) 3219-8000
Para quem ainda não é cliente e deseja saber mais sobre o BDMG, produtos e também sobre o andamento de proposta de financiamento.

Ouvidoria 0800 940 5832 | **Canal de Denúncias** | **Comitê de Auditoria** | **Cartas de Circularização**

A partir de 2013, as ligações oriundas do 0800 passaram a ser recebidas e registradas pelo Núcleo de Atendimento (NAC) em sistema de atendimento CRM. Após o registro, a demanda é encaminhada para equipe da Ouvidoria do BDMG, que é responsável pela triagem e envio das informações para as áreas internas.

O contato final com o cliente, para formalização do encerramento da demanda é feito exclusivamente pela equipe da Ouvidoria do BDMG. As demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento têm fluxo prioritário sobre as demais ligações, evitando perdas das demandas dos clientes.

Nos termos do Estatuto Social do BDMG, a Ouvidora dispõe de mandato de 2 (dois) anos, admitida a recondução pelo mesmo período. A perda do mandato é possível apenas em hipóteses específicas previstas no Estatuto, tais como desligamento do Banco, condenação em processo disciplinar ou penal



e determinação pelo Conselho de Administração, caso a Ouvidora deixe de observar normas legais e atribuições e competências regulamentares.

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2019

Durante o segundo semestre de 2019, a Ouvidoria do BDMG recebeu 30 reclamações e 1 sugestão. Essas ocorrências encontram-se sumarizadas na Tabela abaixo, classificadas por tipo, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizadas por clientes ou não:

Tabela 1: Classificação das reclamações por tipo

Tipo de Reclamação	Total Reclamações	Procedentes	Improcedentes	Cliente	
				Sim	Não
Análise de Crédito	6	0	6	0	6
Cobrança	3	1	2	2	1
Demora no Retorno do Atendimento/ na Solução da Demanda	0	0	0	0	0
Atuação/Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	9	2	7	3	6
Qualidade Atendimento	3	2	1	2	1
Não Ouvidoria	8	0	8	0	8
Sugestão	1	1	0	0	1
BDMG Web/ Atendimento	1	0	1	1	0
Total	31	6	25	8	23

Há 8 ocorrências (26%) classificadas como “Não Ouvidoria” em razão de não se referirem a queixas acerca de produtos e serviços do BDMG. São ocorrências relacionadas a pedido de emprego, processo de seleção de prestador de serviço, criação de cargos comissionados e problemas relacionados a outro Banco com nome parecido com o do BDMG.



Do total das 30 reclamações e 1 sugestão respondidas no 2º semestre de 2019, 23 reclamações (74%) foram de não-clientes ou clientes em atendimento de venda e 8 foram de clientes ativos (a maioria em pós-venda).

Consideram-se “clientes” todos as pessoas físicas ou jurídicas com contrato ativo ou que tiveram vínculo contratual com o Banco. A classificação “não clientes ou cliente em atendimento de venda” está relacionada aos potenciais clientes em fase de prospecção que contatam o Banco para obter informações sobre o crédito.

Gráfico 1: Reclamações por tipo de demandante (2º semestre 2019)

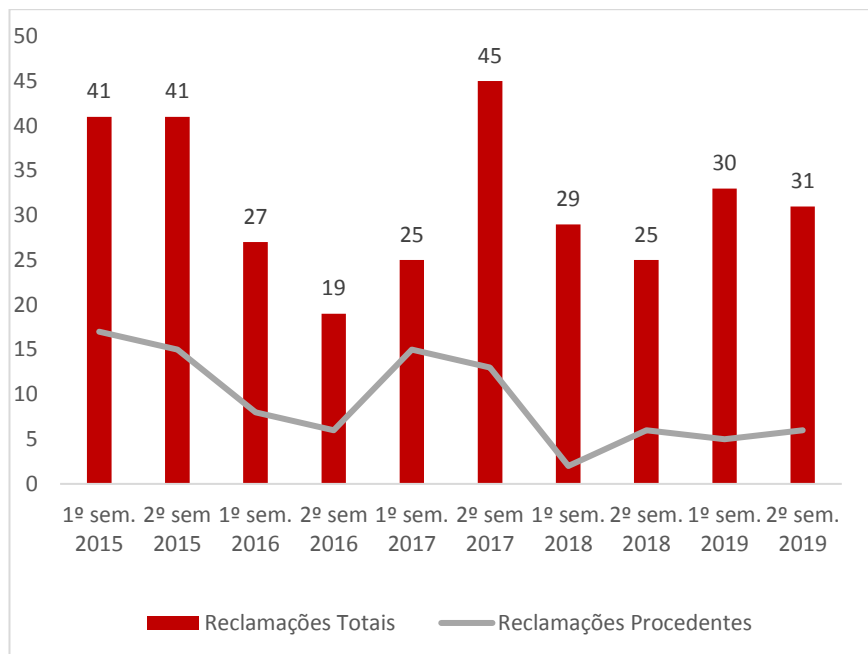


A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG (**21.440** em 31/12/2019), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2019 (**2.321** tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As **31** reclamações representam, respectivamente, 0,14% e 1,33% desses montantes.

No que se refere à procedência ou improcedência das reclamações, 6 reclamações (19%) foram consideradas procedentes, sendo que 3 foram de não-clientes ou de clientes em atendimento de venda e 3 foram de clientes de pós-venda.



Gráfico 2: Reclamações na Ouvidoria, 2015 – 2019



Por fim, 15 ocorrências (48%) se relacionam a dois tipos de reclamação: “Análise de Crédito” e “Atuação/Produtos/Política de Crédito do BDMG - outros temas”.

O telefone 0800 da Ouvidoria foi utilizado para 58% das reclamações; as demais demandas chegaram por meio da Ouvidoria do Banco Central do Brasil, do “Fale com o Comitê de Auditoria” e da Ouvidoria Geral do Estado - OGE.

Todas as reclamações foram atendidas dentro do prazo fixado pelo Banco Central do Brasil ou pela Ouvidoria Geral do Estado - OGE, conforme o caso.

BDMG. Novas ideias para o desenvolvimento.



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.