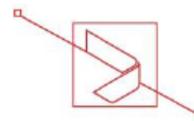


Relatório de Atividades da Ouvidoria BDMG

*** 1º Semestre 2020 ***



BANCO DE DESENVOLVIMENTO
DE MINAS GERAIS



APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG durante o 1º semestre de 2020.

Em conformidade com art. 6º, V, e art. 13 da Resolução CMN nº 4.433/2015, a Ouvidoria e o Diretor por ela responsável devem elaborar, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas. O relatório deve ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Rememore-se que a Ouvidoria é um órgão estatutário do BDMG, vinculado 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.

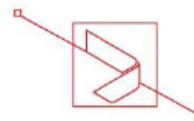
Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos seus clientes.

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:

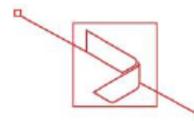
- Maior proximidade dos clientes, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível, direto e isento, para a solução amigável de conflitos;
- Absorção ou redução de demandas perante os órgãos oficiais (Banco Central do Brasil, Procon-MG e Judiciário), ao viabilizar soluções mais céleres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

A estrutura da Ouvidoria é adequada para a consecução do seu propósito em todos os aspectos: recursos humanos, equipamentos e instalações, logística e rotinas. Há, portanto, condições de atendimento às exigências legais e regulamentares de forma satisfatória.

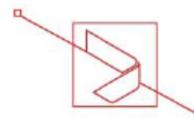
Os clientes dispõem de um número de telefone de discagem direta gratuita (0800) para contatar a Ouvidoria. O número é permanentemente divulgado no sítio do BDMG na Internet, assim como nos materiais de propaganda e de publicidade, nos boletos de pagamento e nos demais documentos que se destinem aos clientes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

No menu principal do site do BDMG 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	 ATENDIMENTO AO CLIENTE BDMG	 ATENDIMENTO AO PÚBLICO	
Baixe a sua 2ª via de boleto de forma simples e fácil. Clique aqui para emitir	Ligue: 0800 283 8337 Para quem já é cliente e tem crédito contratado.	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 da Ouvidoria recebidas pelo Núcleo de Atendimento têm fluxo prioritário sobre as demais ligações, evitando perdas das ocorrências 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 1º SEMESTRE DE 2020

Durante o primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria do BDMG recebeu 102 reclamações, 2 sugestões e 4 elogios. 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	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sim	Não
Análise de Crédito/Operações de crédito	42	0	0	42	7	35
Cobrança/Operações de Crédito	18	1	1	16	18	0
Demora/Solução Demanda/Atendimento	8	4	0	4	3	5
Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros temas	23	5	0	18	7	16
Qualidade Atendimento/Atendimento	0	0	0	0	0	0
Publicidade Enganosa/Publicidade	2	0	0	2	0	2
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	1	0	0	1	1	0
Não Ouvidoria	8	1	0	7	0	8
Sub-Total	102	11	1	90	36	66
Sugestão	2	-	-	-	1	1
Elogio	4	-	-	-	1	3
Total	108	11	1	90	38	70

Há 8 ocorrências (8%) classificadas como “Não Ouvidoria” em razão de não se referirem a queixas acerca de produtos e serviços do BDMG. São ocorrências relacionadas a outro Banco com nome parecido com o do BDMG.

Do total das 102 reclamações respondidas no 1º semestre de 2020, 66 foram de não-clientes ou cliente em atendimento de venda e 36 foram de clientes ativos (a maioria em pós-venda), conforme gráfico 1 abaixo.

Consideram-se “clientes” todos as pessoas físicas ou jurídicas com contrato ativo ou que tiveram vínculo contratual com o Banco.

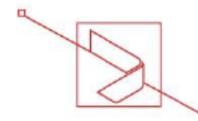
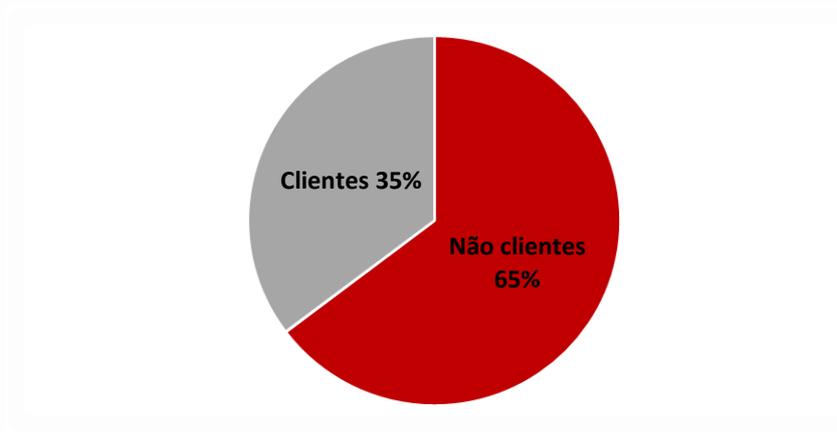


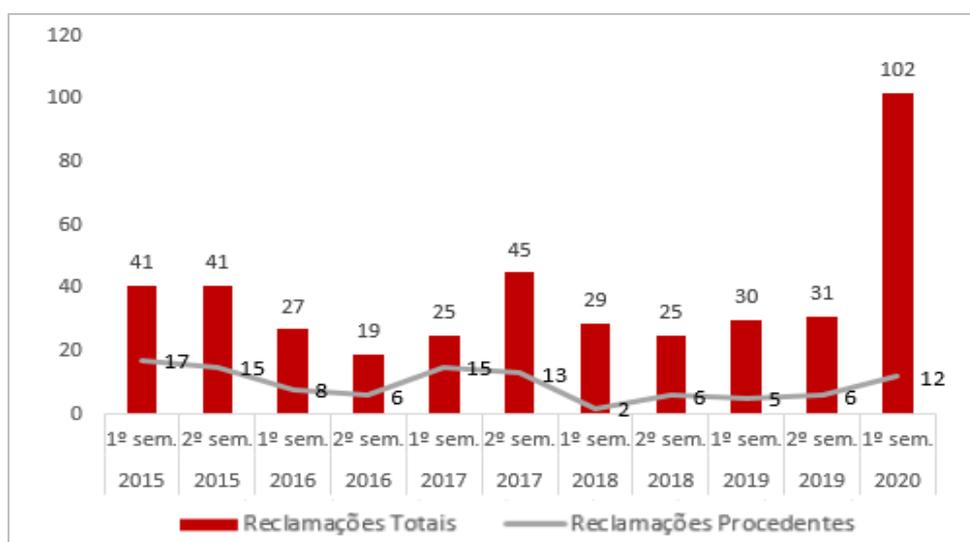
Gráfico 1: Reclamações por tipo de demandante (1º semestre 2020)

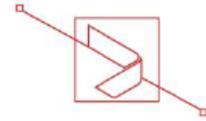


Observamos um aumento das reclamações acarretado pelo aumento da demanda de financiamentos e empréstimos das empresas devido a pandemia do COVID-19. A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG (23.034 em 30/06/2020), quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2020 (4.104 tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 102 reclamações representam, respectivamente, 0,44% e 2,50% desses montantes.

No que se refere à procedência ou improcedência das reclamações, 11 reclamações foram consideradas procedentes e foram solucionadas e apenas 1 foi considerada procedente, porém não foi possível solucionar, sendo que 8 foram de não-clientes ou de clientes em atendimento de venda e 4 foram de clientes de pós-venda.

Gráfico 2: Reclamações na Ouvidoria, 2015 – 2020





Por fim, 60% das demandas relaciona-se a dois tipos de reclamação: “Análise de Crédito/Operação de Crédito” e “Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros Temas”, que se refere, na maioria dos casos, à negativa de crédito por não atender à política de crédito do BDMG.

Observa-se que o meio de acesso ao telefone 0800 foi utilizado para 70% das reclamações; as demais demandas foram recebidas por meio da Ouvidoria do BACEN, do “Fale com o Comitê de Auditoria” disponibilizado no site do BDMG e da OGE - Ouvidoria Geral do Estado.

BDMG. Novas ideias para o desenvolvimento.



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.