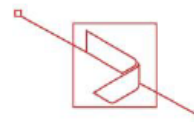


**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA**

\*\*\* 2º Semestre de 2021 \*\*\*





## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG durante o segundo semestre de 2021.

Em conformidade com os artigos 12 e 13 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, 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.

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 às 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.

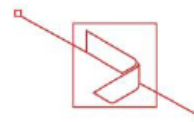
## SOBRE O BDMG

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 local com foco em impacto” e como Propósito “Transformar iniciativas em realidade para fazer a diferença na vida dos mineiros”.

## **PALAVRA DO OUVIDOR**

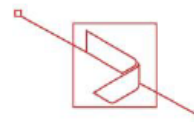
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Prestes a completar 25 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição, por meio do contínuo aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Defender o ponto de vista do cliente e buscar a empatia das áreas internas do banco é um compromisso da Ouvidoria, sempre em sintonia com todas as normas do sistema financeiro nacional. Os insumos são necessários para a reflexão interna e para a construção de uma atuação que traga sempre o olhar e a experiência do usuário.

Como instituição pública indutora do desenvolvimento socioeconômico de Minas Gerais, o BDMG, por meio de sua Ouvidoria, reafirma o seu comprometimento com o aperfeiçoamento contínuo de seus instrumentos de interação pública, valorizando sobretudo padrões de transparência e credibilidade perante a sociedade.

Boa leitura!

João Eduardo de Faria Neto  
Ouvidor 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 *site* 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.

Na página principal do *site* do BDMG constam os principais canais de atendimento ao cliente do BDMG.

**Atendimento**

Fale com o BDMG: (31) 3219-8000  
Cliente fone: 0800 283 8337  
Ouvidoria: 0800 940 5832

Canal de Denúncias

Rua da Bahia, 1.600 - Lourdes - Belo Horizonte - MG - Brasil - CEP - 30160-907

Além disso, 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**  
Baixe a sua 2ª via de boleto de forma simples e fácil.  
Clique aqui para emitir

**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.

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

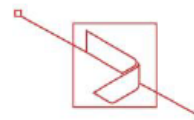
**CORRESPONDENTE BANCÁRIO**  
Encontre um correspondente bancário perto de você.  
Clique aqui

**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, o Ouvidor 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 o Ouvidor deixe de observar normas legais e atribuições e competências regulamentares.

## ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2021

Durante o segundo semestre de 2021, a Ouvidoria do BDMG atendeu 130 demandas, sendo 126 reclamações, 2 sugestões e 2 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 (quantidade)

Tipo de Reclamação / Denúncia	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sim	Não
Cobrança/Operações de Crédito	37	11	0	26	37	0
Não Ouvidoria	30	0	0	30	4	26
Análise de Crédito/Operações de crédito	19	0	0	19	3	16
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	16	13	0	3	12	4
Dificuldades contato / Atendimento	9	8	0	1	9	0
Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	6	0	0	6	5	1
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	5	0	0	5	5	0
Relação Contratual	4	3	0	1	4	0
CB/Atendimento	2	2	0	0	1	1
<b>Sub-Total</b>	<b>126</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>79</b>	<b>47</b>
Sugestão	2	-	-	-	1	1
Elogio	2	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>81</b>	<b>49</b>

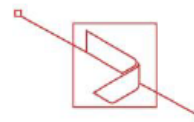


Gráfico 1: Classificação das reclamações por tipo (percentual)

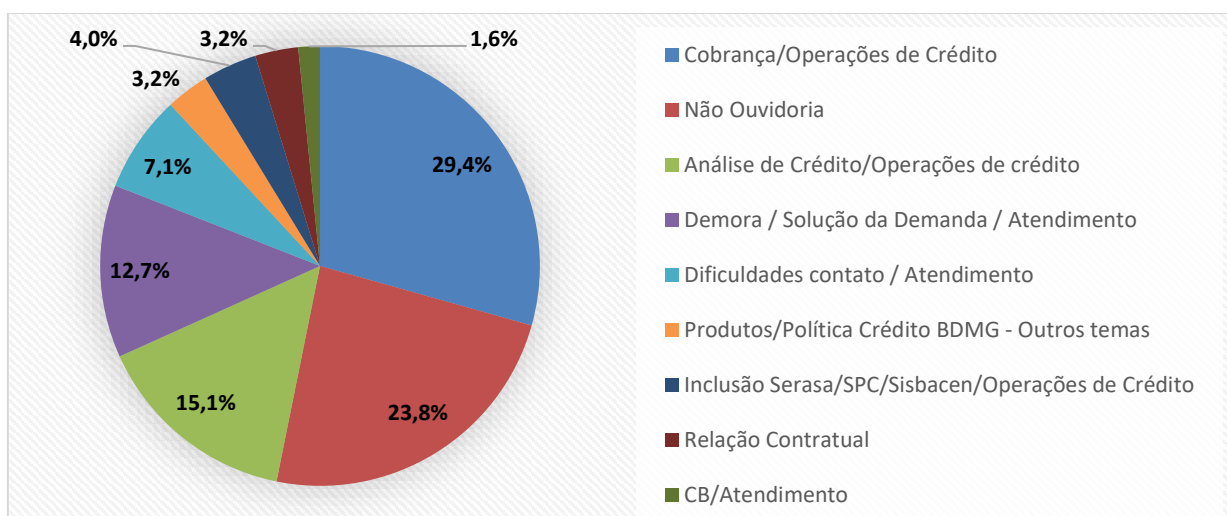


Tabela 2: Classificação das demandas por assunto

Assuntos	Total	Percentual
Cobrança Taxa	24	18,5%
Outro Banco	22	16,9%
Crédito	19	14,6%
Promorar	13	10,0%
Renegociação	13	10,0%
Boleto	12	9,2%
CB	6	4,6%
Alteração de composição societária / avalistas	4	3,1%
Apontamento em órgão de crédito	4	3,1%
Desembolso	2	1,5%
Taxas altas	2	1,5%
Acesso à plataforma fotovoltaico	1	0,8%
Apoio a negócio	1	0,8%
Atendimento - elogio	1	0,8%
Atendimento - reclamação	1	0,8%
Dados - exposição	1	0,8%
Débito - dúvida sobre cobrança	1	0,8%
Gerência de Marketing - contato inexistente	1	0,8%
Golpe - suspeita	1	0,8%
Marketing - retirada de contato de mailing list	1	0,8%
<b>Subtotal</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

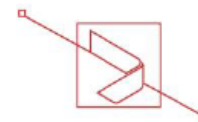
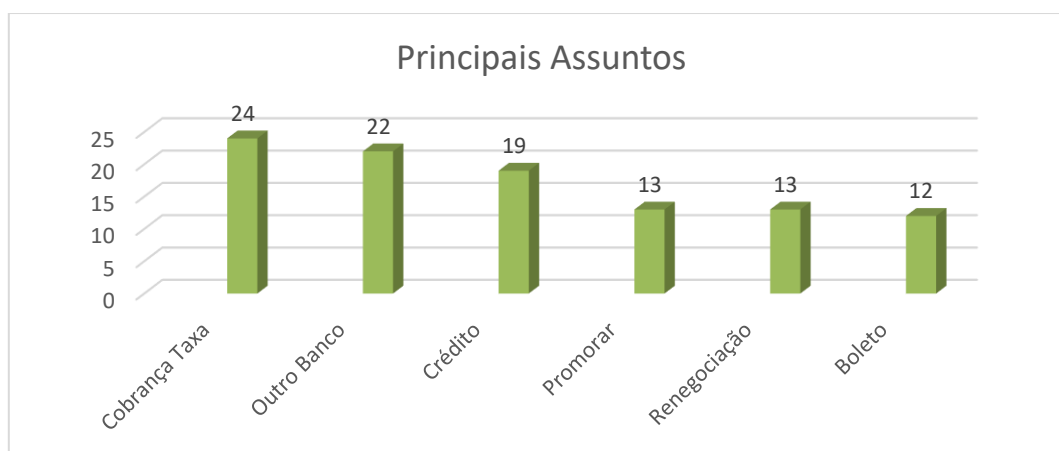


Gráfico 2: Principais Assuntos



Conforme se observa nas tabelas e gráficos acima, 53,2% das demandas relacionam-se a dois tipos de reclamação: “Cobrança/Operações de Crédito” e “Não Ouvidoria”, sendo esse último, em sua quase totalidade, de outros bancos (16,9%). A maior recorrência, 29,4% do total das demandas, se refere a Cobrança/Operações de Crédito, totalizando 37 reclamações sobre assuntos variados, sendo os principais a cobrança de tarifa anual de renovação da ficha cadastral – TRC (23) e boletos recebidos em atraso (11), entre outros; 15,1% se referem a Análise de Crédito/Política de Crédito, que na maioria dos casos (10,8%), corresponde à negativa de crédito por não atender à política de crédito do BDMG. Também significativa é a Demora/Solução da Demanda/Atendimento, com 16 casos.

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG - 22.839 em 31/12/2021, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2021 - 3290 (que tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 126 reclamações representam, respectivamente, 0,55% e 3,83% desses montantes. Em relação ao número de clientes ativos do BDMG, houve aumento do percentual de clientes, que foi de 0,42% em 2020 e 0,3% no primeiro semestre de 2021. Em relação ao percentual de clientes atendidos, houve queda em relação ao último semestre.

O gráfico 3, abaixo, apresenta a evolução histórica das demandas de Ouvidoria, a partir de 2015. Mesmo não sendo um volume significativo frente aos números gerais do Banco, as demandas apresentaram uma alta significativa nos últimos dois anos, em linha com o aumento da captação de clientes decorrente da oferta do Pronampe e todas as renegociações decorrentes da pandemia.

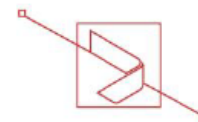
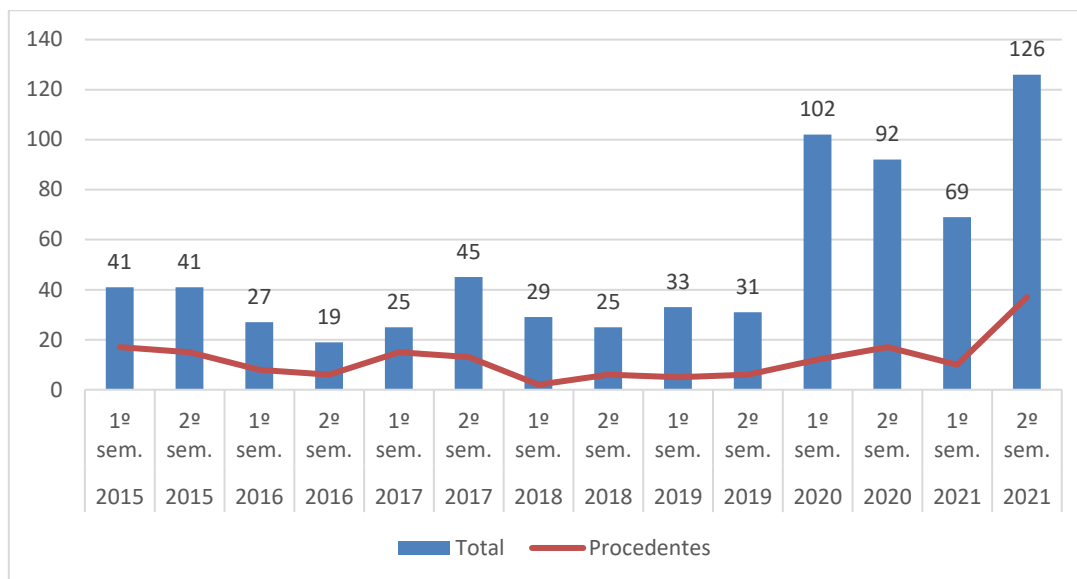


Gráfico 3: Reclamações na Ouvidoria 2015 – 2021



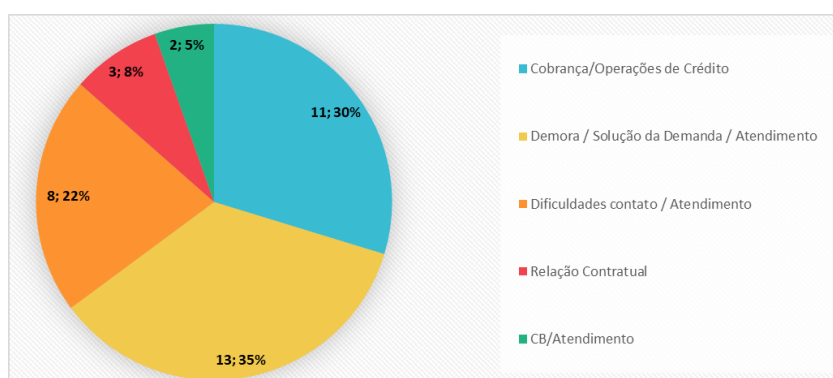
Do total dos 130 atendimentos realizados no 2º semestre de 2021, 49 (37,7%) foram de não clientes ou cliente em atendimento de venda; e 81 (62,3%) foram de clientes ativos (a maioria em pós-venda), conforme Tabela 1.

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

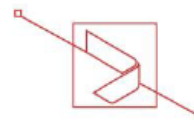
A classificação “não clientes ou cliente em atendimento de venda” está relacionada aos potenciais clientes em fase de prospecção que contatam o Banco para obter informações sobre o crédito.

No que se refere à procedência, 37 reclamações foram consideradas procedentes e todas foram solucionadas. Dessas reclamações, 5 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda e 32 foram de clientes. Já as improcedentes foram 89.

Gráfico 4: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria







Das 37 reclamações procedentes, 13 foram referentes à demora na solução da demanda. Dessas, 05 foram relativas ao Promorar, 03 de renegociação de dívida, 03 de atendimento ao CB, 01 de atraso no desembolso programado e 01 do atendimento; 11 foram de cobrança, sendo todas relacionadas a boletos; 08 foram de dificuldades de contato ou atendimento da área responsável, sendo 05 relativas ao Promorar e 03 de renegociação. Finalmente, 03 foram de relação contratual, sendo todas relacionadas à alteração da composição do grupo econômico e 02 foram denúncias sobre CBs.

### Canais de entrada das demandas na Ouvidoria do BDMG

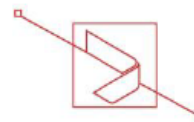
Tabela 3: Canais de Atendimento

Canal de Reclamação	Total	Percentual
NAC	80	61,5%
Reclame Aqui	29	22,3%
BACEN	12	9,2%
Outro	4	3,1%
OGE	3	2,3%
COAUD	2	1,5%
<b>Subtotal</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Por fim, quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o meio de acesso ao telefone 0800 foi utilizado para 61,5% das demandas e 22,3% pelo site Reclame Aqui, sendo que 22 (75,8%) delas são de outro banco. As demais foram recebidas por meio da Ouvidoria do BACEN; da OGE - Ouvidoria Geral do Estado; do “Fale com o Comitê de Auditoria”, disponibilizado no site do BDMG; e diretamente no e-mail da Ouvidoria.

Tabela 4: Demandas via NAC

NAC	Total	Percentual
Cobrança/Operações de Crédito	29	36,3%
Análise de Crédito/Operações de Crédito	14	17,5%
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	10	12,5%
Dificuldades contato / Atendimento	7	8,8%
Outros	20	25,0%
<b>Soma:</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>



No canal NAC, 29 (36,3%) reclamações foram relacionadas à Cobrança/Operações de Crédito, sendo 16 sobre Taxa de Renovação de Cadastro, 11 sobre boletos e 02 de Renegociação. 14 reclamações foram relacionadas à Análise de Crédito/Operações de Crédito, sendo 10 delas sobre crédito negado. As demais, foram de outros temas de menor impacto.

Tabela 5: Demandas via BACEN

BACEN	Total	Percentual
Cobrança/Operações de Crédito	6	50,0%
Análise de Crédito/Operações de Crédito	2	16,7%
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	2	16,7%
Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	1	8,3%
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	1	8,3%
<b>Soma:</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Em relação ao canal BACEN, 50% das reclamações foram relacionadas à Cobrança/Operações de Crédito, sendo todas elas relativas à cobrança de Taxa de Renovação Cadastral – TRC. Do total de demandas, onze foram improcedentes e uma procedente solucionada.

O prazo médio de respostas às 126 reclamações foi de 5,7 dias, sendo o maior de 23 dias (1 caso) e o menor 01 dia (24 casos). Oito demandas foram atendidas fora do prazo de 10 dias úteis previstos, mas nenhuma delas do BACEN.



**BDMG. Novas ideias para o desenvolvimento.**



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.