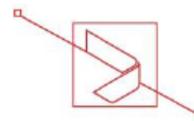


**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES DA
OUVIDORIA**

*** 1º Semestre de 2022 ***



APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG durante o primeiro semestre de 2022.

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.

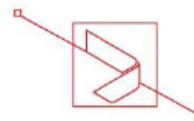
SOBRE O BDMG

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

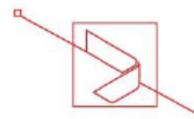
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Prestes a completar 25 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição,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

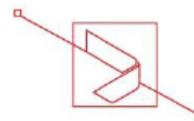
Ouvidoria **0800 940 5832**

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 1º SEMESTRE DE 2022

Durante o primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria do BDMG atendeu 100 demandas, sendo 02 elogios, 03 denúncias, 71 reclamações e 24 casos relativos a outros bancos ou encerrados por falta de dados. Essas ocorrências encontram-se sumarizadas na tabela e gráfico abaixo, classificadas por tipo, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizadas por clientes ou não.

Tabela 1: Classificação dos atendimentos por tipo (quantidade)

Tipo de Atendimento	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sím	Não
Cobrança/Operações de Crédito	28	3	0	25	28	0
Não Ouvidoria	20	0	0	1	1	19
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	15	9	0	6	13	2
Análise de Crédito/Operações de crédito	11	0	0	11	0	11
Não classificadas (desativadas)	8	0	0	0	0	0
Dificuldades contato / Atendimento	7	5	0	2	5	2
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	3	1	0	2	3	0
Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	3	0	0	3	3	0
Relação Contratual/Relação Contratual	3	1	0	2	3	0
CB/Atendimento	2	0	0	0	1	1
Sub-Total	100	19	0	52	57	35

Gráfico 1: Classificação dos atendimentos por tipo (percentual)

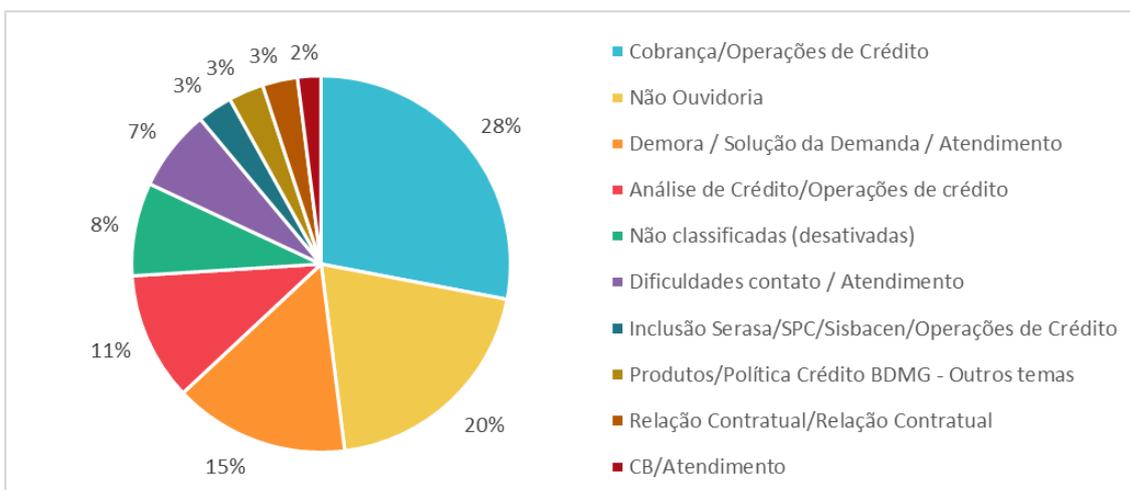
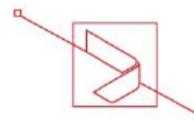
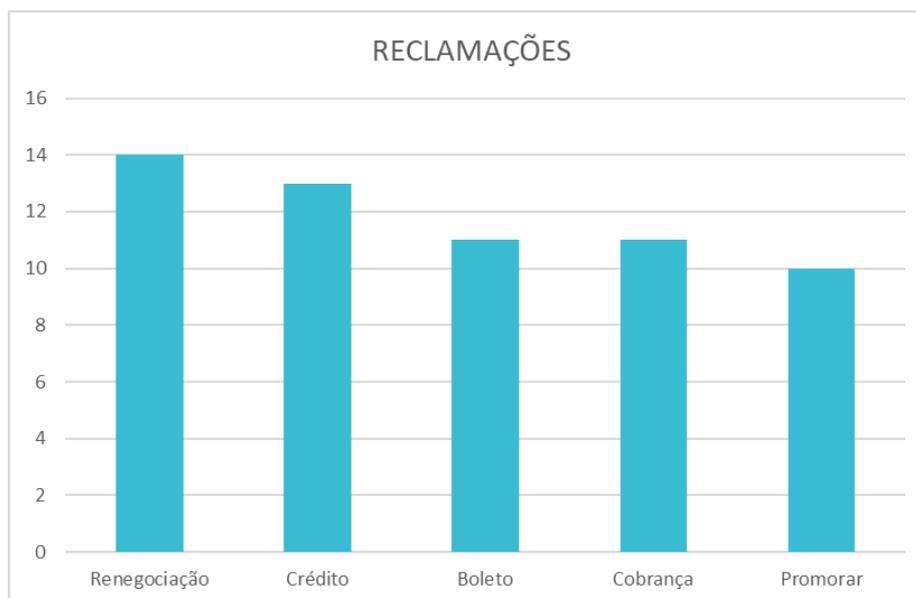
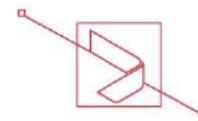


Tabela 2: Classificação das reclamações por assunto

RECLAMAÇÕES - ASSUNTOS		
Renegociação	14	20%
Crédito	13	18%
Boleto	11	15%
Cobrança	11	15%
Promorar	10	14%
Cadastro Serasa	2	3%
Internet Banking	2	3%
Outro Banco (via BACEN)	1	1%
Informação	1	1%
Acesso sistema Bacen	1	1%
Avalistas - substituição	1	1%
Carta de Quitação	1	1%
PPP recebimento	1	1%
Serasa - consulta	1	1%
Destituição de grupo econômico	1	1%
Soma:	71	100%

Gráfico 2: Principais Assuntos



Conforme se observa nas tabelas e gráficos acima, específicos sobre as reclamações, 83% delas relacionam-se a cinco tipos. São elas, Renegociação (20%), Crédito (análise/negativa, liberação – 18%), Boleto (acesso, atraso envio – 15%), Cobrança de taxas (15%) e Promorar (14%).

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG - 29.353 em 30/06/2022, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2022 – 2.451 (que tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 71 reclamações representam, respectivamente, 0,24% e 2,89% desses montantes. Em relação ao número de clientes ativos do BDMG, houve diminuição do percentual de clientes, que foi de 0,55% no segundo semestre de 2021. Em relação ao percentual de clientes atendidos, também houve diminuição em relação ao último semestre, quando o percentual apurado foi de 3,83%.

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 ainda decorrentes da pandemia.

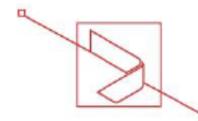
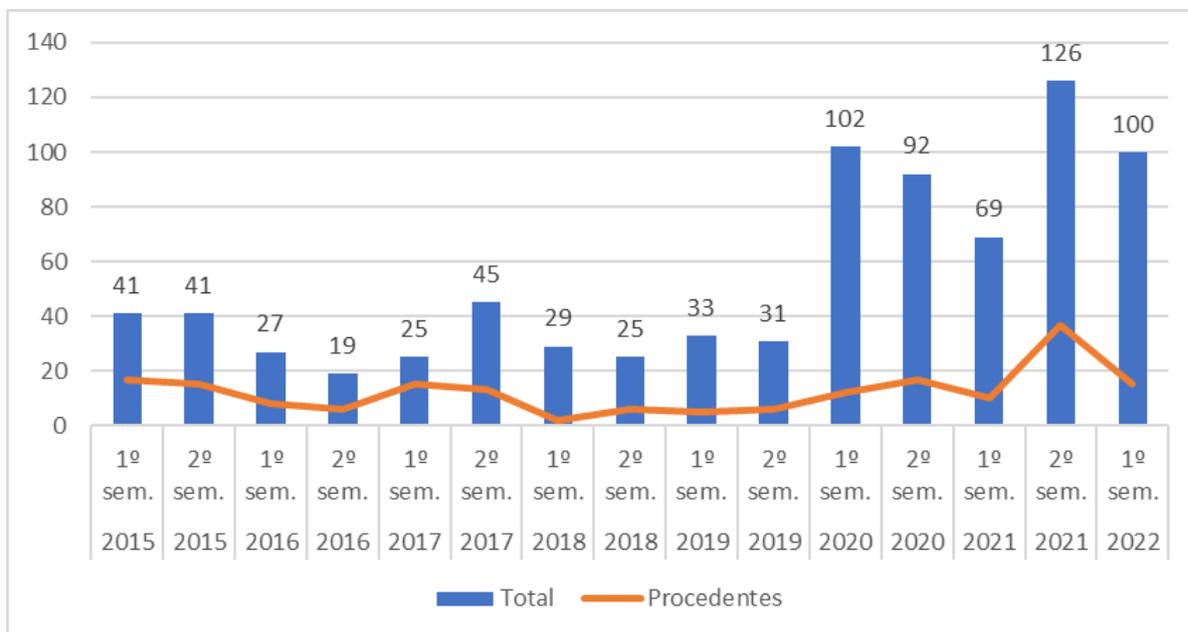


Gráfico 3: Reclamações na Ouvidoria 2015 – 2022



Do total dos 100 atendimentos realizados no 1º semestre de 2022, 35 (35%) foram de não clientes ou cliente em atendimento de venda; e 57 (57%) foram de clientes ativos. Outros 8 atendimentos estão como não classificados.

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, 19 reclamações foram consideradas procedentes e todas foram solucionadas. Dessas reclamações, 2 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda e 17 foram de clientes. Já as improcedentes foram 52 e o restante refere-se a atendimentos cancelados ou não ouvidoria.

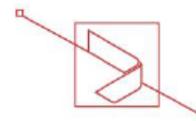
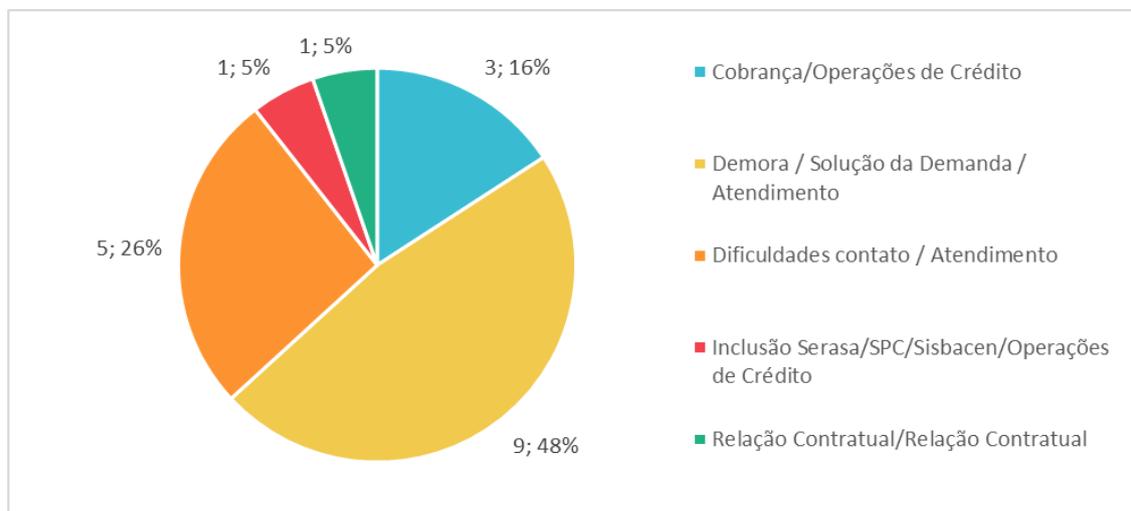


Gráfico 4: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria



Das 19 reclamações procedentes, 09 (47%) foram referentes à demora na solução da demanda. Dessas, 06 foram relativas ao Promorar, 01 de renegociação de dívida e 02 foram de cobrança, sendo ambas relacionadas a boletos.

Canais de entrada das demandas na Ouvidoria do BDMG

Tabela 3: Canais de Atendimento

Canal de Atendimento	Total	Percentual
NAC	51	51%
Reclame Aqui	18	18%
Outro (e-mail Ouvidoria)	18	18%
BACEN	7	7%
COAUD	6	6%
Sub-Total	100	100%

Por fim, quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o meio de acesso ao telefone 0800 foi utilizado para 51% das demandas. 18% utilizaram o contato direto por e-mail e outros 18% utilizaram o site Reclame Aqui, sendo que 14 (78%) delas são de outro banco. As demais foram recebidas por meio do BACEN e do “Fale com o Comitê de Auditoria”, disponibilizado no site do BDMG.

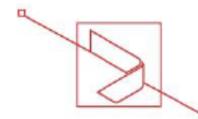


Tabela 4: Demandas via NAC

Demandas via NAC	Total	Percentual
Cobrança/Operações de Crédito	18	35%
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	10	20%
Análise de Crédito/Operações de Crédito	9	18%
Dificuldades contato / Atendimento	5	10%
Produtos/Política Crédito BDMG - Outros temas	2	4%
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	2	4%
Não Ouvidoria	2	4%
CB/Atendimento	1	2%
Relação Contratual/Relação Contratual	2	4%
Sub-Total	51	100%

No canal NAC, 18 (35%) atendimentos foram relacionados à Cobrança/Operações de Crédito, sendo 07 sobre Taxa de Renovação de Cadastro, 06 sobre boletos, 04 de Renegociação e 01 Promorar. 10 reclamações foram relacionadas à demora na solução da demanda, 09 sobre Análise de Crédito/Operações de Crédito, 05 sobre Dificuldades de Contato / Atendimento e as demais distribuídas entre outros temas.

Tabela 5: Demandas via BACEN

Demandas via BACEN	Total	Percentual
Cobrança/Operações de Crédito	4	57%
Análise de Crédito/Operações de Crédito	1	14%
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	1	14%
Não Ouvidoria	1	14%
Sub-Total	7	100%

Em relação ao canal BACEN, 57% das reclamações foram relacionadas à Cobrança/Operações de Crédito, sendo 03 sobre renegociação e 01 sobre cobrança de Taxa de Renovação Cadastral – TRC. Do total de demandas, todas foram improcedentes.

O prazo médio de respostas aos 92 atendimentos válidos (excluindo as demandas encerradas/desativadas), foi de 07 dias, sendo o maior de 14 dias (1 caso) e o menor 01 dia (15 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.