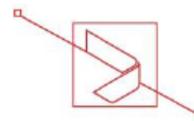


**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA**

\*\*\* 2º Semestre de 2022 \*\*\*



## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 2º 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 as reclamações recebidas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil.

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.

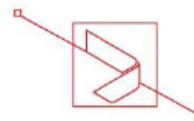
## SOBRE O BDMG

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**

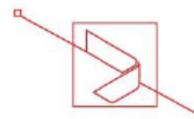
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Com 25 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição, por meio do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

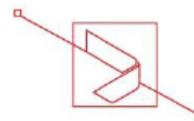
**Ouvidoria 0800 940 5832**

**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) no sistema CRM. Todas as ocorrências são



identificadas por número de protocolo e todas as ligações são gravadas. As ligações recebidas pelo Núcleo de Atendimento têm fluxo prioritário sobre as demais, evitando perdas das ocorrências.

Após o registro, a demanda é enviada para a Ouvidoria, que faz a triagem e encaminha para as áreas internas. O contato com o cliente, para resposta e encerramento da demanda, é feito exclusivamente pelo Ouvidor ou o assistente. O monitoramento junto às áreas demandadas, assim como o controle de prazos, providências e respostas finais transmitidas aos clientes, também ficam a cargo da equipe própria da Ouvidoria.

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 2022

Durante o segundo semestre de 2022, a Ouvidoria do BDMG atendeu 67 demandas, sendo 44 casos de Ouvidoria e 23 classificados como não típicos de Ouvidoria (registradas como “Não Ouvidoria”). Dentre estas ocorrências, foram registradas 15 denúncias, além de casos de outros bancos ou demandas para a primeira instância (no caso do BDMG, o Núcleo de Apoio ao Cliente é o canal responsável pelo atendimento de primeira instância). Os atendimentos encontram-se sumarizados na tabela e gráfico abaixo, classificadas por tipo, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizadas por clientes ou não, exceto os classificados como “Não Ouvidoria”, pois muitas vezes não são passíveis de classificação pelos mesmos critérios.

Tabela 1: Classificação dos atendimentos por tipo (quantidade)

Tipo de Reclamação / Denúncia	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sím	Não
Cobrança / Operações de Crédito	15	2	0	13	15	0
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	12	9	0	3	7	5
Inclusão Serasa, SPC, Sisbacen / Operações de Crédito	6	2	0	4	6	0
Análise de Crédito / Operações de Crédito	6	1	0	5	1	5
CB - Atendimento	3	1	0	2	0	3
Dificuldades contato / Atendimento	1	1	0	0	1	0
Relação Contratual	1	0	0	1	1	0
<b>Soma</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>13</b>
Elogio	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Não Ouvidoria	23	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>13</b>

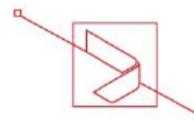


Gráfico 1: Classificação dos atendimentos por tipo (percentual)

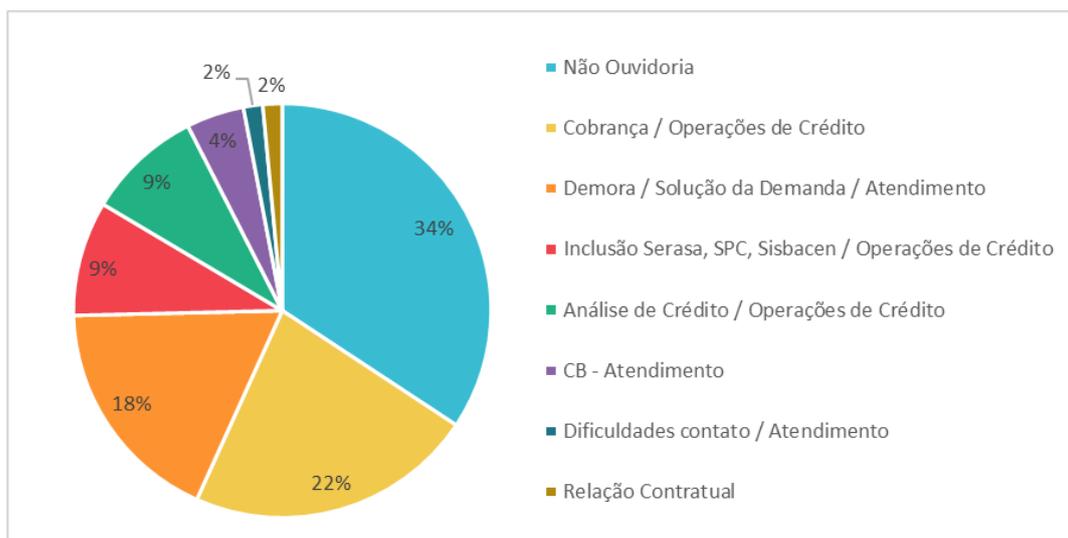
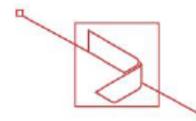


Tabela 2: Classificação das reclamações por assunto

RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS		
Renegociação	13	19%
Fraude	11	16%
Crédito	9	13%
Serasa/Sisbacen	7	10%
Cobrança	6	9%
Correspondentes Bancários	5	7%
Outro banco	5	7%
Licitação - denúncia	2	3%
Promorar	2	3%
Boleto - irregularidade	1	1%
Contato comercial	1	1%
Interrupção de estágio	1	1%
Justiça - Informação	1	1%
Pesquisa - participação	1	1%
Substituição de avalista	1	1%
Vazio	1	1%
<b>Soma:</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



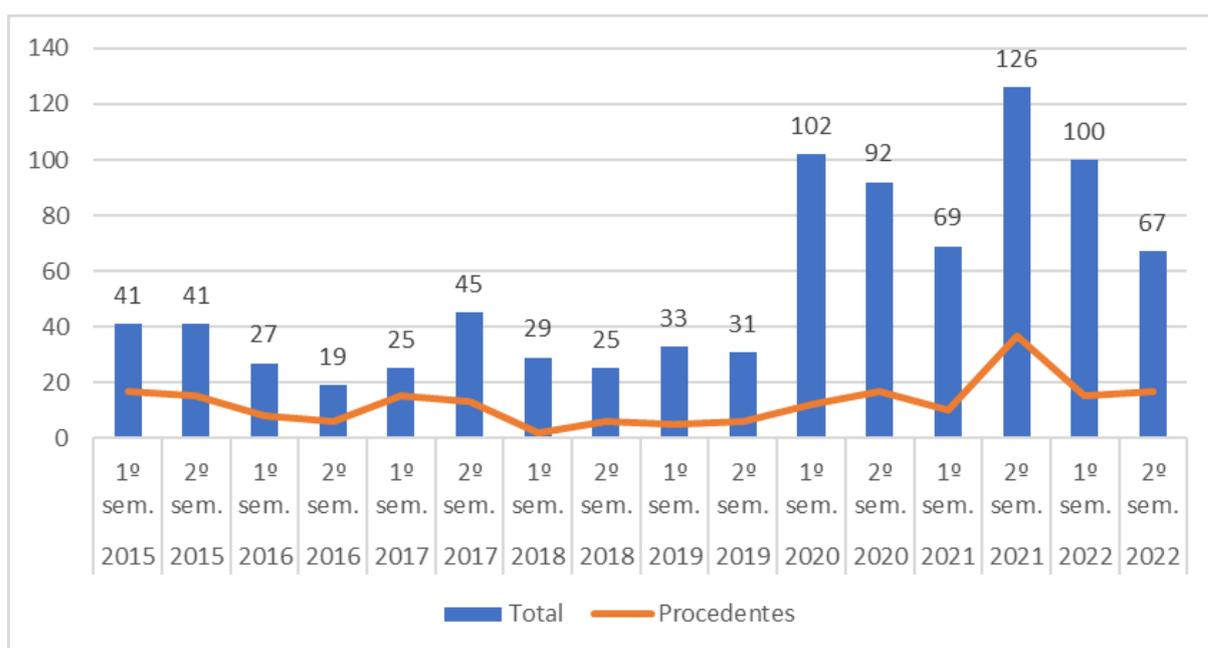
Conforme se observa nas tabelas e gráficos acima, 84% das demandas relacionam-se a sete tipos. São elas, Renegociação (19%), Fraude (16%), Crédito (13%), Serasa/Sisbacen (10%), Cobrança de taxas (9%); CB (7%) e outros bancos (7%).

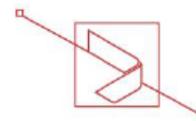
A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG – 22.852 em 31/12/2022, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2022 – 2.732 (que tiveram a primeira liberação efetivada nesse período). As 67 reclamações representam, respectivamente, 0,29 % e 2,45 % desses montantes.

Comparando com o último semestre, quase não houve alteração, uma vez que em relação ao número de clientes ativos do BDMG foi de 0,24% no primeiro semestre de 2022 e em relação ao percentual de clientes atendidos o percentual apurado naquele período foi de 2,89%.

O gráfico 2, 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 que vinham apresentando 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, teve uma redução significativa no semestre.

Gráfico 2: Atendimentos na Ouvidoria 2015 – 2022



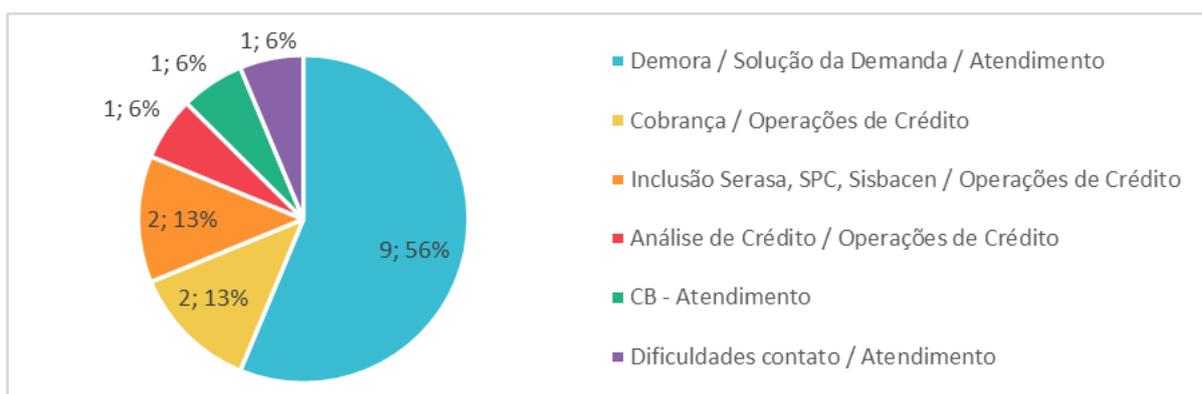


Do total dos 44 atendimentos específicos de ouvidoria realizados no 2º semestre de 2022, 13 (30%) foram de não clientes ou cliente em atendimento de venda; e 31 (70%) foram de clientes ativos.

Consideram-se “clientes” todos as pessoas físicas ou jurídicas com contrato ativo ou que tiveram vínculo contratual com o Banco. A classificação “não clientes/ 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, entre os atendimentos classificados como de ouvidoria (44), 16 reclamações foram consideradas procedentes e todas foram solucionadas. Dessas reclamações, 14 foram de clientes e 2 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda. Já as improcedentes foram 28.

Gráfico 3: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria

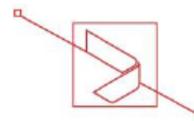


Das 16 reclamações procedentes, 09 (56%) foram referentes à demora na solução da demanda. Dessas, 03 foram relativas ao Processo de crédito, 03 de renegociação de dívida, 02 foram sobre licitação (credenciamento de empresa) e 01 Promorar.

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

Tabela 4: Canais de Atendimentos

Canal de Reclamação	Total	Total
E-MAIL	25	37%
NAC	22	33%
BACEN	12	18%
COAUD	6	9%
Reclame Aqui	2	3%
<b>Sub-Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



Por fim, quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o contato pelo e-mail direto da Ouvidoria representou 37% das demandas. Ou seja, 25 delas. Esse número foi expressivo em função das 11 reclamações atípicas sobre fraude. Já o acesso pelo telefone 0800 (NAC), foi utilizado para 33% das demandas (22). 18% utilizaram o BACEN como canal de reclamação; seis reclamações vieram pelo COAUD, tendo como origem o “Fale com o Comitê de Auditoria”, disponibilizado no site do BDMG, e outras duas (3%) utilizaram o site Reclame Aqui.

Tabela 5: Demandas via BACEN

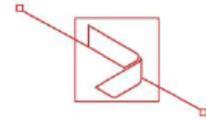
Canal BACEN	Total	Total
COBRANÇA	3	25%
RENEGOCIAÇÃO	3	25%
SERASA/SISBACEN	3	25%
CRÉDITO	1	8%
OUTRO BANCO	1	8%
SUBSTITUIÇÃO AVALISTA	1	8%
<b>Sub-Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Em relação ao canal BACEN, as doze demandas foram improcedentes. 75% das reclamações estão divididas igualmente entre Cobrança/Operações de Crédito, Renegociação e Registro em órgãos de proteção.

### Prazos da Ouvidoria

O prazo médio de respostas aos 67 atendimentos foi de 05 dias, contra 07 dias do semestre anterior. O maior prazo de atendimento foi de 14 dias (1 caso) e o menor 01 dia (15 casos). Três demandas foram atendidas fora do prazo de 10 dias úteis previstos, mas nenhuma delas proveniente do BACEN.

Finalmente, informamos que no 2º semestre de 2022 não houve registro de ações judiciais em desfavor do BDMG, de seus Administradores ou de seus funcionários em relação às reclamações atendidas pela Ouvidoria.



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



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.