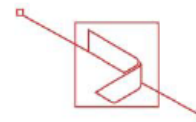


■ BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS - BDMG

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2023





APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 1º semestre de 2023.

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 quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro. 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. 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 nas hipóteses previstas no Estatuto, tais como desligamento, condenação em processo disciplinar ou penal e determinação pelo Conselho de Administração, caso o Ouvidor deixe de observar normas, atribuições e competências regulamentares.

A Ouvidoria do BDMG atua no tratamento e na solução de reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco. 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 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.

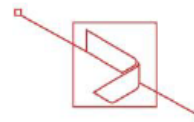
Tem como Visão “Ser referência mundial de banco de desenvolvimento local com foco em impacto” e como Propósito “Transformar iniciativas em realidade para fazer a diferença na vida dos mineiros”.

PALAVRA DO OUVIDOR

A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Desde então, 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.

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.

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, 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.

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 “Atendimento¹”. Clicando nessa opção, é possível conhecer os diversos canais de contato, 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

¹ Fonte: <https://www.bdmg.mg.gov.br/Atendimento/> acessado em 07/11/2023



As ligações oriundas do 0800 são 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 destinadas à Ouvidoria têm fluxo prioritário sobre as demais, evitando perdas das ocorrências. As demandas oriundas dos demais canais de atendimento são registradas no CRM pela própria equipe da Ouvidoria, garantindo o registro de todos os atendimentos do órgão.

Após o registro, a Ouvidoria faz a triagem e encaminha os casos para as áreas internas. O monitoramento junto às áreas demandadas, assim como o controle de prazos, providências e respostas finais transmitidas aos clientes, ficam a cargo da equipe própria da Ouvidoria. O contato com o cliente, para resposta e encerramento da demanda, é feito exclusivamente pelo Ouvidor ou pelo assistente, garantindo o registro da conclusão de todos os casos no sistema.

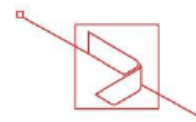
ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2023

Durante o primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria do BDMG atendeu 81 demandas, sendo 63 casos de Ouvidoria e 18 classificados como não típicos de Ouvidoria, registradas como “Não Ouvidoria”. Dentre as ocorrências classificadas como “Não Ouvidoria”, há uma denúncia (encaminhada para a área de Conformidade, responsável pela apuração); pedidos de informações; 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 típicos de Ouvidoria encontram-se sumarizados na tabela e gráfico abaixo, classificadas por tipo, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizadas por clientes ou não.

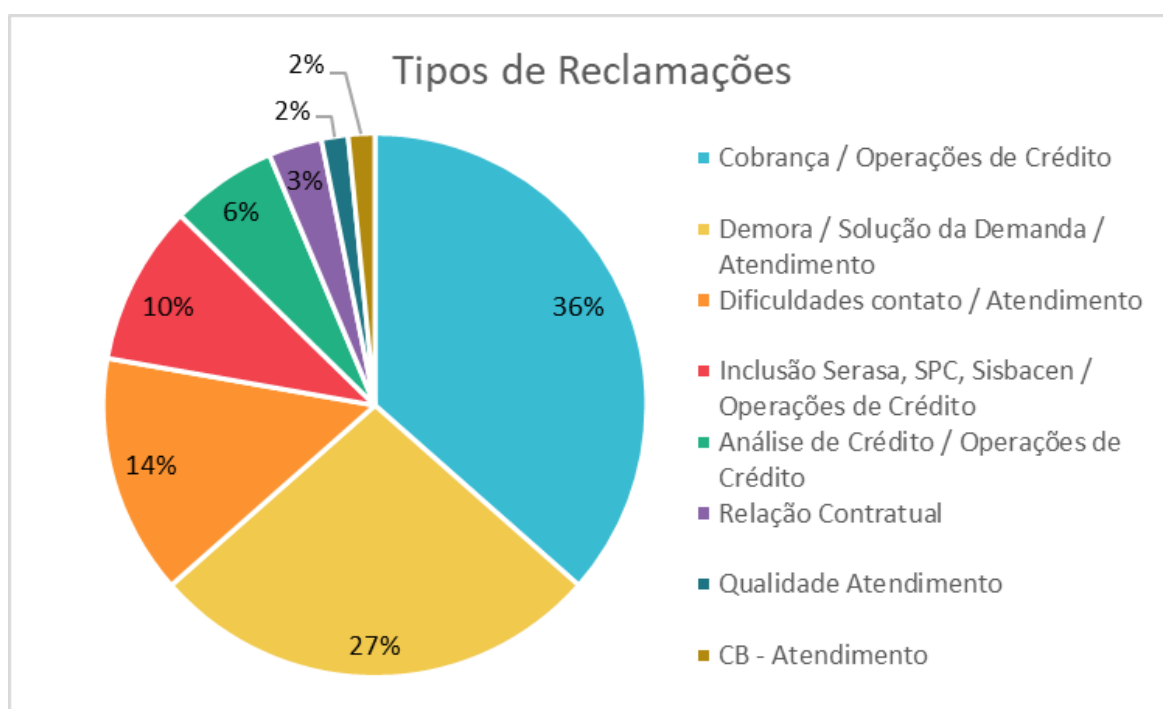
Tabela 1: Classificação dos atendimentos por tipo (quantidade)

Tipo de Reclamação	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sim	Não
Cobrança / Operações de Crédito	23	2	0	21	23	0
Demora / Solução da Demanda / Atendimento	17	8	0	9	16	1
Dificuldades contato / Atendimento	9	7	0	2	8	1
Inclusão Serasa, SPC, Sisbacen / Operações de Crédito	6	1	0	5	6	0
Análise de Crédito / Operações de Crédito	4	1	0	3	0	4
Relação Contratual	2	0	0	2	0	2
Qualidade Atendimento	1	1	0	0	1	0
CB - Atendimento	1	1	0	0	0	1
Sub-Total	63	21	0	42	54	9



Dentre as demandas analisadas: (i) 23 (36,5%) estão classificadas como cobrança, mas apenas duas foram procedentes e solucionadas; (ii) 17 demandas (27%) referiram-se à demora na solução ou no atendimento, sendo 8 delas procedentes, mas todas foram solucionadas; (iii) 9 demandas (14%) foram relacionadas à dificuldade de atendimento, sendo 7 procedentes e solucionadas; (iv) 6 demandas (9,5%) sobre inclusão em órgãos de proteção ao crédito, porém somente 1 procedente e solucionada; (v) 4 (6%) sobre processos de análise de crédito, sendo 1 procedente e solucionada; (vi) 2 demandas (3%) foram sobre relação contratual, todas elas improcedentes; (vii) 1 reclamação (1,5%) sobre a qualidade do atendimento, procedente e solucionada; e (viii) 1 outra (1,5%) sobre atendimento de Correspondente Bancário, procedente e solucionada.

Gráfico 1: Classificação dos atendimentos por tipo (percentual)



Conforme se observa na tabela abaixo, as reclamações estão concentradas em duas atividades, perfazendo 66,7% do total. Dessas, 25 (39,7%) referem-se à renegociação e 17 (27%) são sobre cobrança. As demais demandas relacionam-se à inclusão em órgãos de proteção ao crédito (9,5%), processo de crédito (6,3%), Correspondente Bancário (4,8%), liberação de garantia (4,8%), Promorar (3,2%) e outros tipos (4,8%).

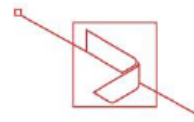


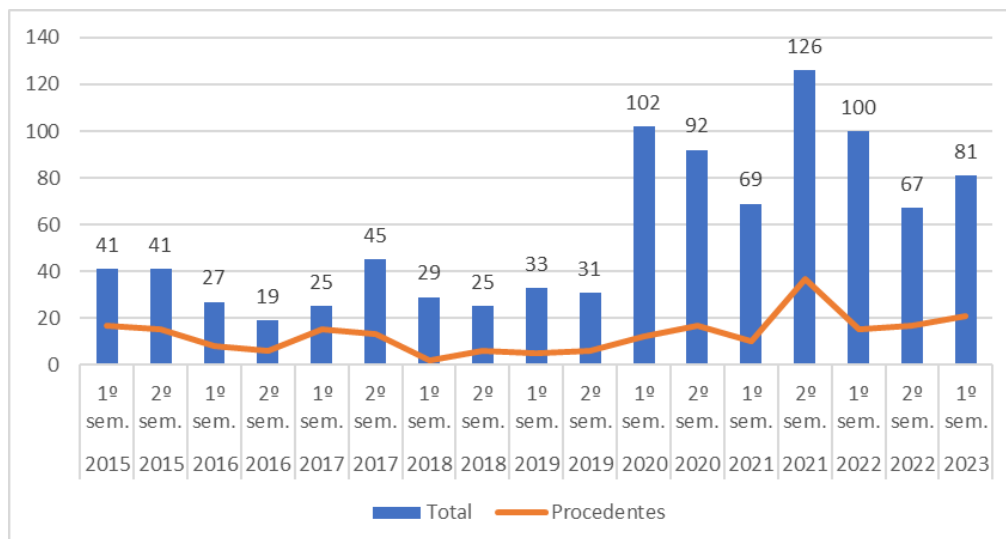
Tabela 2: Classificação das reclamações por assunto

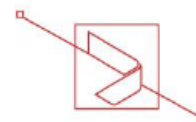
RECLAMAÇÕES		
Renegociação	25	39,7%
Cobrança	17	27,0%
SCR - inclusão	6	9,5%
Crédito - Liberação	4	6,3%
Correspondente bancário	3	4,8%
Liberação garantia	3	4,8%
Promorar	2	3,2%
Custas cartoriais	1	1,6%
Outro banco	1	1,6%
Ouvidoria - Atendimento	1	1,6%
Soma:	63	100%

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG, 22.379 em 30/06/2023, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2023, que somaram 2.442 com a primeira liberação efetuada nesse período. As 63 reclamações representam, respectivamente, 0,28 % e 2,58 % desses montantes.

O gráfico 2, abaixo, apresenta a evolução histórica das demandas totais registradas no canal da Ouvidoria desde 2015. O seu volume é considerado pouco expressivo frente aos números gerais do Banco relativos ao número de clientes totais e novos clientes, como explicitado acima. Elas vinham apresentando uma alta 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 2: Atendimentos totais na Ouvidoria 2015 – 2023





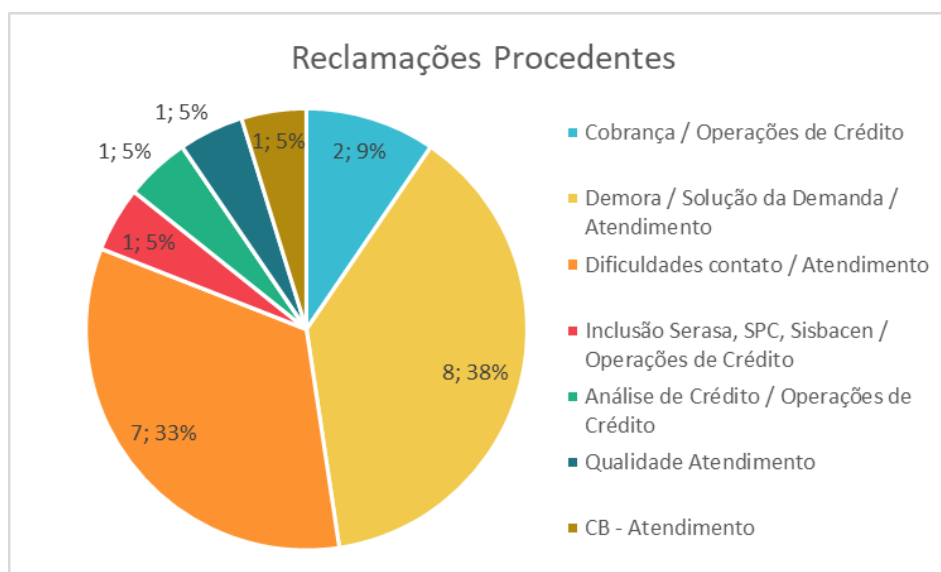
Do total dos 63 atendimentos específicos de ouvidoria realizados no 1º semestre de 2023, 9 (14,3%) foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda; e 54 (85,7%) foram de clientes ativos (acompanhando o incremento de demandas de renegociações - 29% x 39%).

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

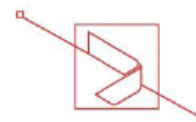
A classificação “não clientes/ cliente em atendimento de venda” está relacionada aos potenciais clientes em fase de prospecção que contatam o Banco para obter informações sobre operações de crédito.

No que se refere à procedência, entre os atendimentos classificados como de ouvidoria (63), 21 reclamações foram consideradas procedentes e todas foram solucionadas. Dessas reclamações, 19 foram de clientes e 2 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda. Já as improcedentes foram 42.

Gráfico 3: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria

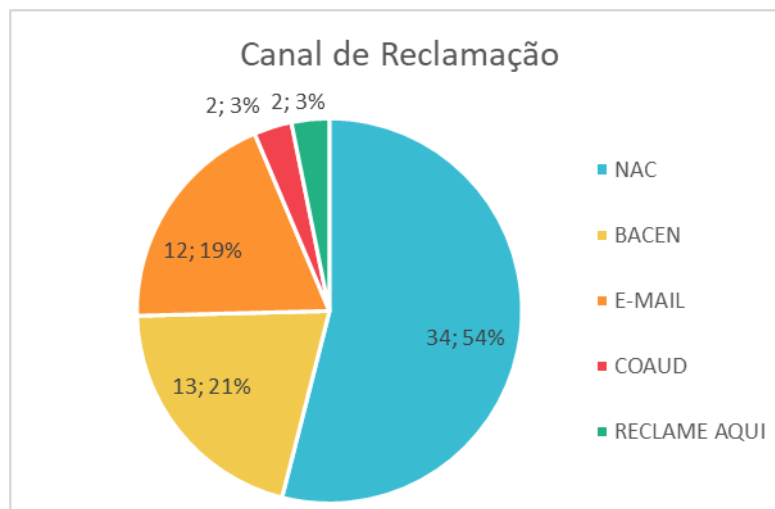


Das 21 reclamações procedentes, 08 (38%) foram referentes à demora na solução da demanda e 07 (33%) foram sobre a dificuldade no contato ou no atendimento. Dessas, 06 foram sobre renegociação; 06 sobre cobrança; 02 sobre liberação de garantia e 01 sobre Promorar.



Canais de entrada das demandas na Ouvidoria do BDMG

Gráfico 4: Canais de Atendimento



Por fim, quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o contato pelo telefone 0800 da Ouvidoria representou 54% das demandas, ou seja, 34 delas. 21% (13) utilizaram o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil, como canal de reclamação. Já o acesso pelo e-mail direto da Ouvidoria foi utilizado para 19% das demandas (12). Duas reclamações (3%) vieram pelo Comitê de Auditoria do BDMG, tendo como origem o formulário “Fale com o Comitê de Auditoria”, disponibilizado no site do BDMG, e outras duas (3%) utilizaram o site Reclame Aqui.

Tabela 3: Demandas via BACEN

Canal Bacen	Quantidade	%
Renegociação	5	38%
Cobrança	5	38%
Inclusão em órgãos de proteção	2	15%
CB - inadimplência	1	8%
SOMA:	13	100%

Em relação às treze reclamações oriundas do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil, 12 foram improcedentes e 01 procedente e solucionada. 76% das reclamações estão divididas igualmente entre Cobrança/Operações de Crédito e Renegociação.

O prazo médio de respostas aos 63 atendimentos foi de 04 dias, contra 05 dias do semestre anterior. O maior prazo de atendimento foi de 15 dias (1 caso) e o menor 01 dia (09 casos).



Somente uma demanda foi atendida fora do prazo de 10 dias úteis previstos, inferior ao limite previsto na regulamentação do Bacen.

Finalmente, informamos que no 1º semestre de 2023 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.**

