

■ BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS - BDMG

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2023





APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 2º 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

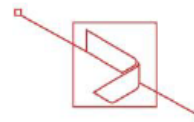
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Com 16 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição, por meio do 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, 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 03/05/2024



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.

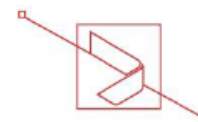
ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2023

Durante o segundo semestre de 2023, a Ouvidoria do BDMG atendeu 106 demandas, sendo 90 casos de Ouvidoria e 16 classificados como não típicos de Ouvidoria, registrados como “Não Ouvidoria”. Dos casos de Ouvidoria, 88 são reclamações/informações e 02 são elogios. Dentre as ocorrências classificadas como “Não Ouvidoria” há pedidos de informações, além de casos de outros bancos, demandas desativadas por duplicidade ou orientadas 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.

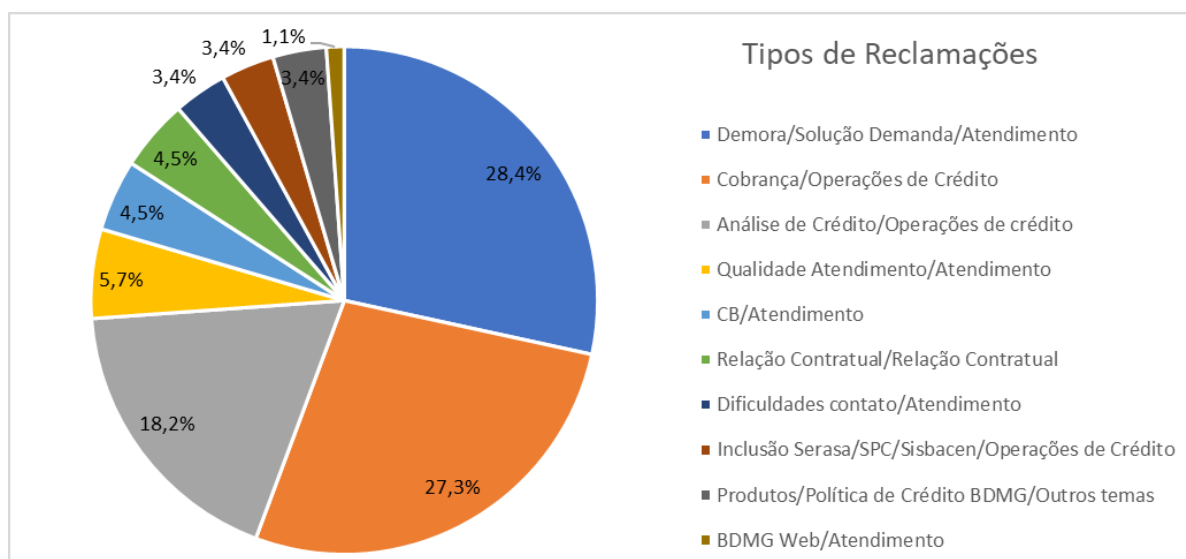
Tabela 1: Classificação dos atendimentos por tipo (quantidade)

Tipos de Reclamações	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sím	Não
Demora/Solução Demanda/Atendimento	25	14	0	11	23	2
Cobrança/Operações de Crédito	24	2	0	22	24	0
Análise de Crédito/Operações de crédito	16	6	0	10	3	13
Qualidade Atendimento/Atendimento	5	3	0	2	5	0
CB/Atendimento	4	1	0	3	1	3
Relação Contratual/Relação Contratual	4	0	0	4	4	0
Dificuldades contato/Atendimento	3	3	0	0	3	0
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	3	0	0	3	2	1
Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros temas	3	0	0	3	2	1
BDMG Web/Atendimento	1	0	0	1	1	0
Sub-Total	88	29	0	59	68	20



Dentre as demandas analisadas: (i) 25 (28,4%) estão classificadas como demora na solução ou no atendimento, sendo 14 delas procedentes, mas todas foram solucionadas; (ii) 24 (27,3%) são relacionadas a cobrança, mas apenas duas foram procedentes e solucionadas; (iii) 16 demandas (18,5%) referiram-se ao processo de análise de crédito, sendo 6 delas procedentes e solucionadas; (iv) 5 demandas (5,7%) foram relacionadas à qualidade do atendimento, sendo 3 procedentes e solucionadas; (v) 4 demandas (4,5%) relacionadas a correspondentes bancários, porém somente 1 procedente e solucionada; (vi) outras 4 (4,5%) sobre relação contratual, não sendo nenhuma procedente; (vii) 3 demandas (3,4%) foram sobre dificuldades de contato, sendo todas elas procedentes e solucionadas; (viii) 3 (3,4%) sobre inclusão em órgãos de proteção ao crédito, sendo todas improcedentes; (ix) 3 (3,4%) sobre política de crédito e improcedentes; e (x) 1 outra (1,1%) sobre o BDMG Web, porém também improcedente.

Gráfico 1: Classificação dos atendimentos por tipo (percentual)



Conforme se observa na tabela abaixo, que lista as reclamações por assunto, as demandas ocorreram em maior número nos processos de renegociação, perfazendo 35,2% do total. Depois, com 21 demandas (23,9%), são reclamações sobre o processo de crédito e 17 (19,3%) são sobre cobrança. Também, há que considerar o número de demandas do Promorar (10 – 11,4%). As demais demandas relacionam-se à inclusão em órgãos de proteção ao crédito (3,4%), correspondente bancário (2,3%), atendimento ao cliente (2,3%), liberação de garantia (1,1%) e Ouvidoria (1,1%).

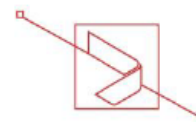


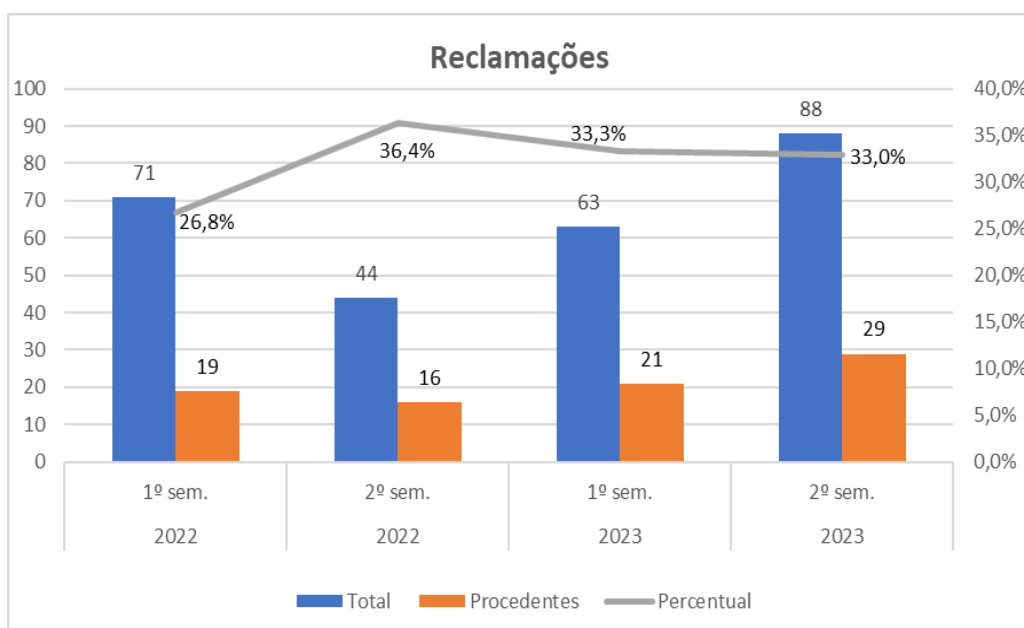
Tabela 2: Classificação das reclamações por assunto

RECLAMAÇÕES		
Renegociação	31	35,2%
Processo de Crédito	21	23,9%
Cobrança	17	19,3%
Promorar	10	11,4%
SCR/SPC	3	3,4%
Correspondente Bancário	2	2,3%
Atendimento ao Cliente	2	2,3%
Garantia	1	1,1%
Ouvidoria	1	1,1%
Soma:	88	100%

A quantidade de reclamações é considerada baixa, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG, 17.780 em 31/12/2023, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2023, que somaram 3.135 com a primeira liberação efetuada nesse período. As 88 reclamações representam, respectivamente, 0,49 % e 2,81% desses montantes.

O gráfico 2, abaixo, apresenta a evolução das reclamações registradas no canal da Ouvidoria a partir de 2022. 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. O percentual de reclamações procedentes em relação aos casos de Ouvidoria permaneceu estável em relação ao semestre anterior.

Gráfico 2: Atendimentos totais na Ouvidoria 2022 – 2023





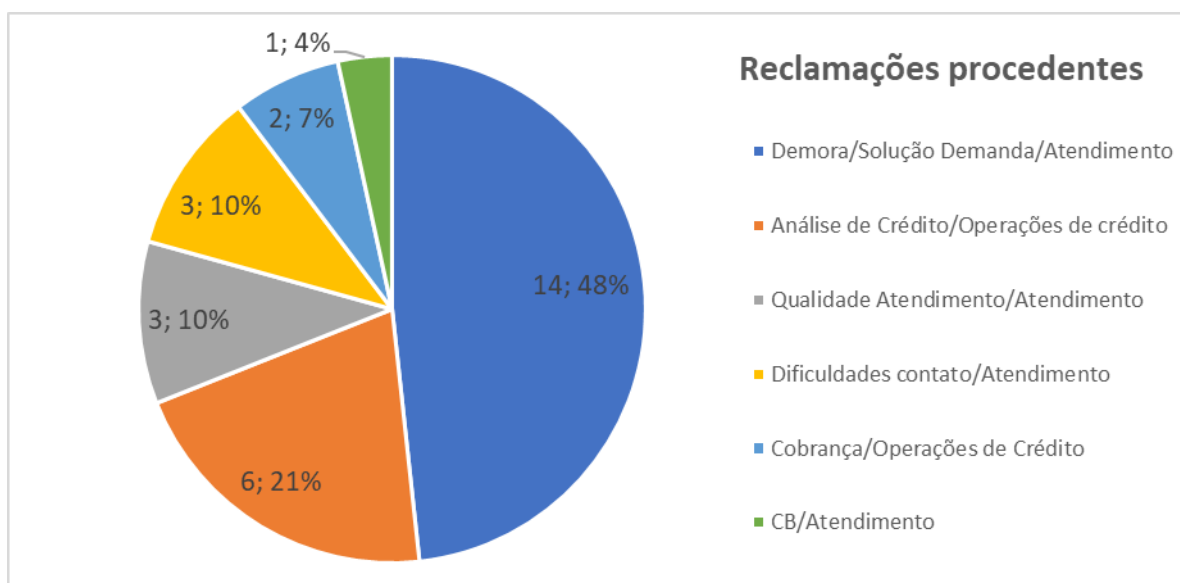
Do total dos 88 atendimentos específicos de ouvidoria realizados no 2º semestre de 2023, 20 (22,7%) foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda; e 68 (77,3%) foram de clientes ativos.

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

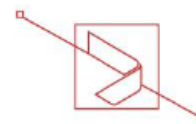
A classificação “não clientes/ cliente em atendimento de venda” está relacionada aos potenciais clientes em fase de prospecção, que contatam o Banco para obter informações sobre operações de crédito.

No que se refere à procedência, entre as 88 reclamações, 29 (33%) foram consideradas procedentes e todas foram solucionadas. Dessas reclamações procedentes, 22 foram de clientes e 7 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda. As demais 59 reclamações (67%) foram consideradas improcedentes.

Gráfico 3: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria

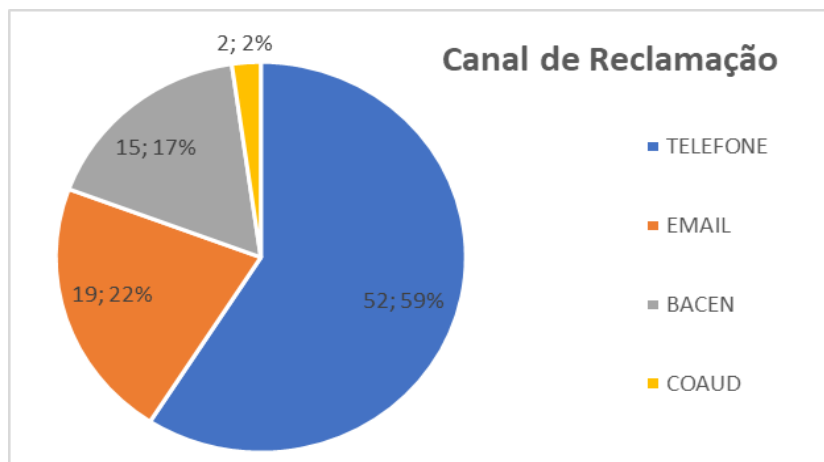


Das 29 reclamações procedentes, 14 (48%) foram referentes à demora na solução da demanda e 06 (21%) foram sobre o processo de crédito. 03 (10%) foram sobre a qualidade do atendimento e o mesmo número (03 - 10%) em relação à dificuldade de contato. Outras 02 (7%) sobre cobrança e 1 (4%) sobre atendimento de correspondente bancário.



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 59,1 % das demandas, ou seja, 52 delas. 21,6 % (19) utilizaram o e-mail direto da Ouvidoria; 17 % (15) das reclamações tiveram como canal o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil e duas reclamações (2,3%) vieram pelo Comitê de Auditoria do BDMG, tendo como origem o formulário “Fale com o Comitê de Auditoria”, disponibilizado no site do BDMG.

O prazo médio de respostas às 88 reclamações foi de 06 dias úteis, contra 04 dias do semestre anterior. O maior prazo de atendimento foi de 15 dias (3 casos) e o menor 01 dia (18 casos).

Finalmente, informamos que no 2º 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.**

