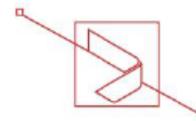


■ BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS - BDMG

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2024





APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 1º semestre de 2024.

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 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.

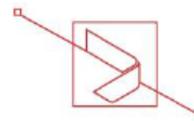
Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos seus clientes.

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

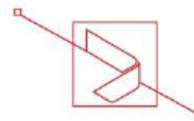
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Com 16 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição, por meio do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

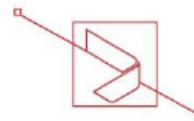
Fale com o BDMG: (31) 3219-8000
Clientefone: 0800 283 8337
Ouvidoria: 0800 940 5832
Canal de Denúncias: 0800 580 3346

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	Cartas de Circularização	

¹ Fonte: <https://www.bdmg.mg.gov.br/Atendimento/> acessado em 18/10/2024



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.

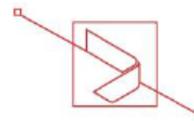
ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2024

Durante o primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria do BDMG atendeu 74 demandas, sendo 64 casos de Ouvidoria e 10 classificados como não típicos de Ouvidoria, registrados como “Não Ouvidoria”. Dos casos de Ouvidoria, 59 são reclamações, um caso é elogio e quatro casos são pedidos de informações. Dentre as ocorrências classificadas como “Não Ouvidoria” há casos de outros bancos, demandas desativadas por duplicidade ou orientadas para o atendimento da primeira instância. No caso do BDMG, o Núcleo de Apoio ao Cliente é o canal responsável pelo atendimento de primeira instância.

Os atendimentos às reclamações encontram-se sumarizados na tabela e gráfico abaixo, classificadas por tipo, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizadas por clientes ou não.

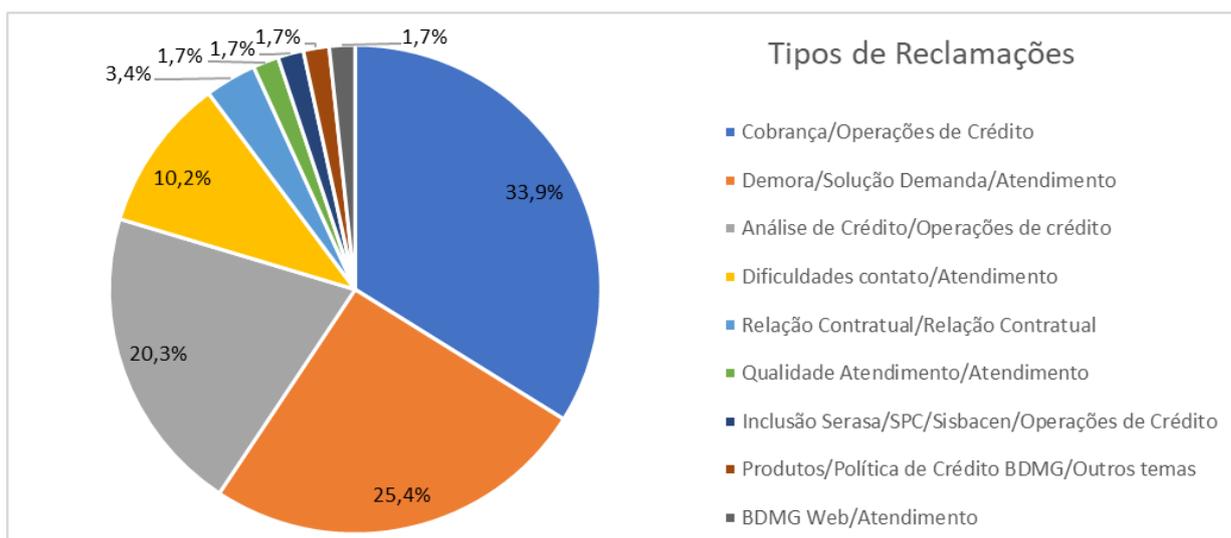
Tabela 1: Classificação das reclamações por tipo (quantidade)

Tipos de Reclamações	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sim	Não
Cobrança/Operações de Crédito	20	2	0	18	20	0
Demora/Solução Demanda/Atendimento	15	7	0	8	9	6
Análise de Crédito/Operações de crédito	12	2	0	10	0	12
Dificuldades contato/Atendimento	6	0	0	6	5	1
Relação Contratual/Relação Contratual	2	1	0	1	2	0
Qualidade Atendimento/Atendimento	1	1	0	0	0	1
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	1	1	0	0	1	0
Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros temas	1	0	0	1	1	0
BDMG Web/Atendimento	1	1	0	0	0	1
Sub-Total	59	15	0	44	38	21



Dentre as demandas analisadas: (i) 20 (33,9%) estão relacionadas com cobrança, sendo 02 delas procedentes e solucionadas; (ii) 15 (25,4%) são relacionadas à demora no atendimento, sendo 07 procedentes e solucionadas; (iii) 12 demandas (20,3%) referiram-se ao processo de análise de crédito, sendo apenas 2 delas procedentes e solucionadas; (iv) 6 demandas (10,2%) foram relacionadas à dificuldade de contato ou atendimento, sendo todas improcedentes; (v) 2 demandas (3,4%) relacionadas a relação contratual, porém somente 1 procedente e solucionada; (vi) 1 (1,7%) sobre a qualidade do atendimento, sendo procedente e solucionada; (vii) 1 (1,7%) sobre inclusão em órgãos de proteção ao crédito, sendo procedente e solucionada; (viii) 1 (1,7%) sobre outros temas, sendo improcedente; (ix) 1 (1,7%) sobre atendimento ao cliente, sendo procedente e solucionada.

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 27,1% do total, seguido, quase no mesmo percentual, por 15 demandas (25,4%) sobre processo de crédito e 14 (23,7%) são sobre cobrança. Também, há que registrar o número de demandas de atendimento ao cliente (8,5%) e de garantia (6,8%). As demais demandas relacionam-se a correspondente bancário (3,4%), Promorar, inclusão em órgãos de proteção ao crédito e comunicação, todas com 1,7% cada.

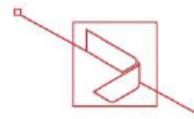


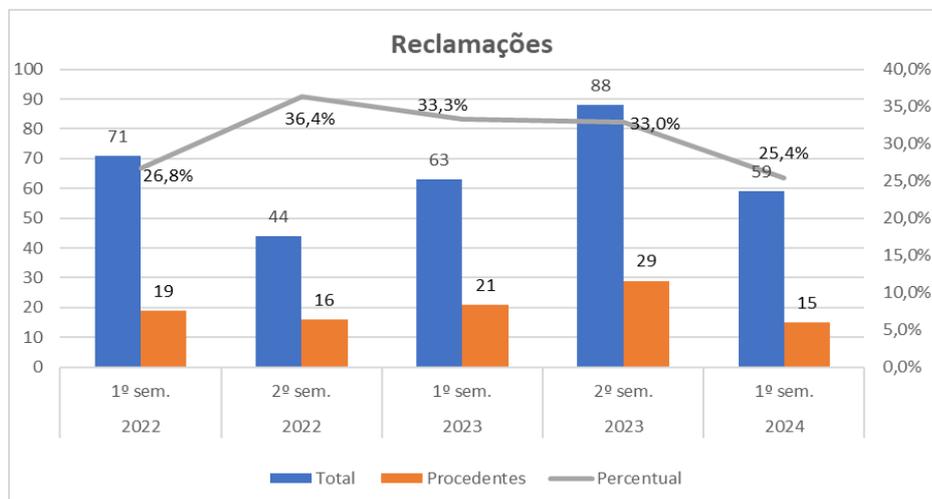
Tabela 2: Classificação das reclamações por assunto

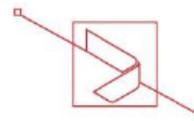
RECLAMAÇÕES GERAIS				
ASSUNTO	2022.2	2023.1	2023.2	2024.1
Renegociação	13	25	31	16
Processo de Crédito	9	4	21	15
Cobrança	7	17	17	14
Atendimento ao Cliente	0	0	2	5
Garantia	0	3	1	4
Correspondente Bancário	5	3	2	2
Promorar	2	2	10	1
SCR/SPC	7	6	3	1
Comunicação	0	0	0	1
Ouvidoria	0	1	1	0
Custas Cartoriais	0	1	0	0
Outro Banco	5	1	0	0
Soma:	48	63	88	59

Como se vê no quadro acima, houve redução na quantidade de reclamações no semestre, sendo considerada baixa incidência, tanto em relação ao número de clientes ativos do BDMG, 17.650 em 30/06/2024, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2024, que somaram 2.879 com a primeira liberação efetuada nesse período. As 59 reclamações representam, respectivamente, 0,33 % e 2,05% desses montantes, frente aos 0,49 % e 2,81 % do semestre anterior.

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. E o percentual de reclamações procedentes também reduziu em relação ao semestre anterior.

Gráfico 2: Reclamações na Ouvidoria 2022 – 2024





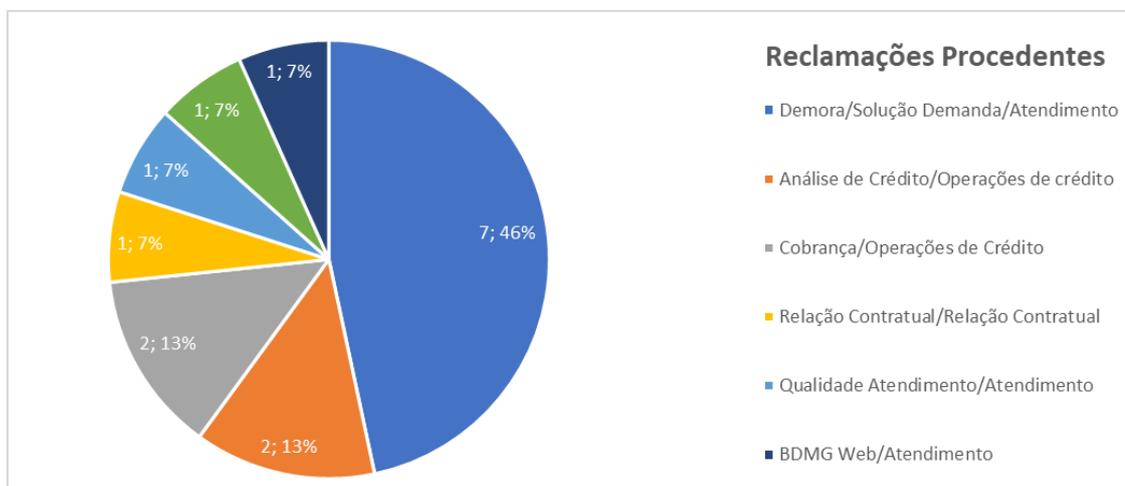
Do total dos 59 atendimentos de reclamações realizados no 1º semestre de 2024, 21 (35,6%) foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda; e 38 (64,4%) foram de clientes ativos.

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

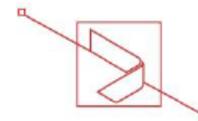
A classificação “não clientes/ cliente em atendimento de venda” está relacionada aos potenciais clientes em fase de prospecção, que contatam o Banco para obter informações sobre operações de crédito.

No que se refere à procedência, entre as 59 reclamações, 15 (25,4%) foram consideradas procedentes e todas foram solucionadas. Dessas reclamações procedentes, 9 foram de clientes e 6 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda. As demais 44 reclamações (74,6%) foram consideradas improcedentes.

Gráfico 3: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria

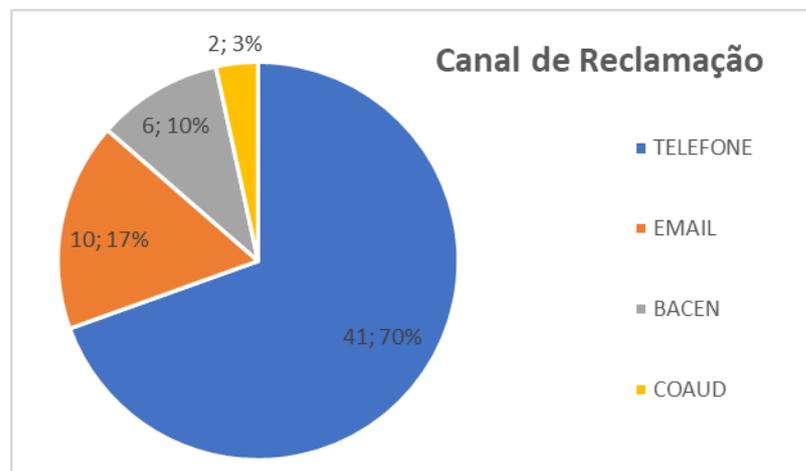


Das 15 reclamações procedentes, 07 (46%) foram referentes à demora na solução da demanda. 02 (13%) foram sobre o processo de crédito e outras 02 (13%) foram sobre cobrança. A qualidade do atendimento, relação contratual, inclusão em órgãos de proteção e atendimento tiveram o mesmo número (01 - 7%).



Canais de entrada das demandas na Ouvidoria do BDMG

Gráfico 4: Canais de Atendimento



Quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o contato pelo telefone 0800 da Ouvidoria representou 69,5% das demandas, com 41 casos. 16,9% (10) utilizaram o e-mail direto da Ouvidoria; 10,2% (6) das reclamações tiveram como canal o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil e duas reclamações (3,4%) 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 59 reclamações foi de 02 dias úteis, contra 06 dias do semestre anterior. O maior prazo de atendimento foi de 09 dias (2 casos). O menor prazo de atendimento foi de 01 dia (29 casos).

Finalmente, informamos a ocorrência de somente 1 (um) registro de ação judicial em desfavor do BDMG e nenhuma outra em relação a seus Administradores ou de seus funcionários, referente a caso que tenha sido submetido ao atendimento da Ouvidoria no 1º semestre de 2024.

BDMG. NOVAS IDEIAS PARA O DESENVOLVIMENTO.



**MINAS
GERAIS**

**GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.**

