

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2024





APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 2º 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
Cliente fone: 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.

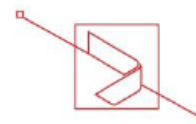
Clique aqui

Ouvidoria 0800 940 5832

Canal de Denúncias

Cartas de Circularização

¹ Fonte: <https://www.bdmg.mg.gov.br/Atendimento/> acessado em 27/01/2025



As ligações oriundas do 0800 são recebidas pelo Núcleo de Atendimento (NAC) e registradas 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, respostas finais transmitidas aos clientes e encerramento da demanda, é feito exclusivamente pelo Ouvidor ou pelo assistente, com o registro da conclusão de todos os casos no sistema.

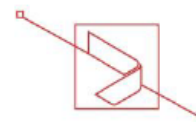
ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2024

Durante o segundo semestre de 2024, a Ouvidoria do BDMG atendeu 62 demandas, sendo 55 casos de Ouvidoria e 7 classificados como não típicos de Ouvidoria, registrados como “Não Ouvidoria”. Dos casos de Ouvidoria, 53 são reclamações, um caso é elogio e outro caso é pedido de informação. 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 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
Demora/Solução Demanda/Atendimento	20	37,7%	10	0	10	14	6
Cobrança/Operações de Crédito	14	26,4%	4	0	10	14	0
Análise de Crédito/Operações de crédito	8	15,1%	3	0	5	0	8
Dificuldades contato/Atendimento	4	7,5%	1	0	3	4	0
Qualidade Atendimento/Atendimento	3	5,7%	2	0	1	2	1
Relação Contratual/Relação Contratual	2	3,8%	1	0	1	2	0
Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito	1	1,9%	0	0	1	1	0
Não Ouvidoria	1	1,9%	0	0	1	0	1
Sub-Total	53	100,0%	21	0	32	37	16



Observa-se uma concentração de reclamações em relação à demora na solução da demanda e nos processos de cobrança. Há também muitas queixas sobre as análises de crédito indeferidas. Outras dizem respeito à dificuldade de contato e qualidade de atendimento do setor responsável, relação contratual e inclusão em órgãos de proteção ao crédito.

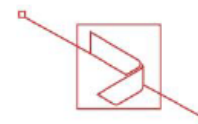
Dentre as reclamações, houve um caso que não era de ouvidoria e improcedente, mas foi atendido e encaminhado por ter sido feito via Bacen. Das 53 reclamações, 60,38% foram improcedentes e todas as demais (39,62%) solucionadas.

Conforme se observa na tabela abaixo, que lista as reclamações por áreas/assunto, as demandas ocorreram em maior número nos processos de renegociação, seguido, quase no mesmo percentual, por processo de crédito e cobrança. Em seguida, há algumas reclamações do setor de atendimento ao cliente, de Promorar e Ouvidoria, além de relacionados a órgãos de proteção.

Tabela 2: Classificação das reclamações por áreas/assunto

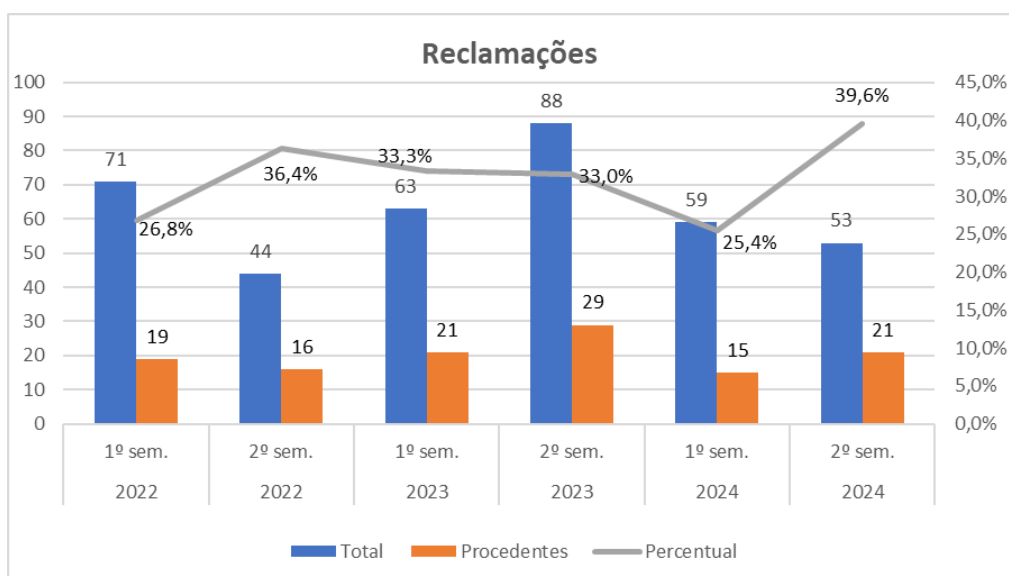
RECLAMAÇÕES GERAIS					
ASSUNTO	2024.2		2024.1	2023.2	2023.1
Renegociação	16	30,2%	16	31	25
Processo de Crédito	14	26,4%	15	21	4
Cobrança	11	20,8%	14	17	17
Atendimento ao Cliente	4	7,5%	5	2	0
Promorar	4	7,5%	1	10	2
SCR/SPC	2	3,8%	1	3	6
Ouvidoria	1	1,9%	0	1	1
Não Ouvidoria	1	1,9%	0	0	0
Custas Cartoriais	0	0,0%	0	0	1
Garantia	0	0,0%	4	1	3
Correspondente Bancário	0	0,0%	2	2	3
Comunicação	0	0,0%	1	0	0
Outro Banco	0	0,0%	0	0	1
Soma:	53	100,0%	59	88	63

Conforme demonstrado 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, 18.314 em 31/12/2024, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 2º semestre de 2024, que somaram 2.661 com a primeira liberação efetuada nesse período. As 53 reclamações representam, respectivamente, 0,29 % e 1,99% desses montantes, frente aos 0,33 % e 2,05 % do semestre anterior.



O gráfico 1, 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. Porém, o percentual de reclamações procedentes aumentou em relação ao semestre anterior, devido ao aumento do número absoluto de casos procedentes e diminuição do número de casos totais.

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria 2022 – 2024



Do total dos 53 atendimentos de reclamações realizados no 2º semestre de 2024, 16 (30,2%) foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda; e 37 (69,8%) 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 53 reclamações, 21 (39,6%) foram consideradas procedentes, mas todas solucionadas. Dessas reclamações procedentes, 15 foram de clientes e 6 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda. As demais 32 reclamações (60,4%) foram consideradas improcedentes.

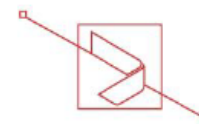
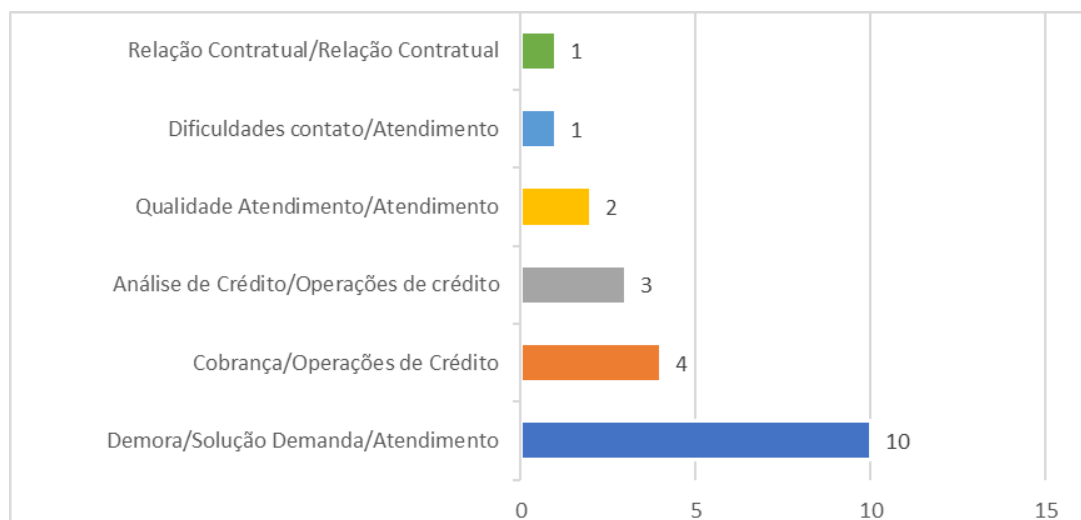


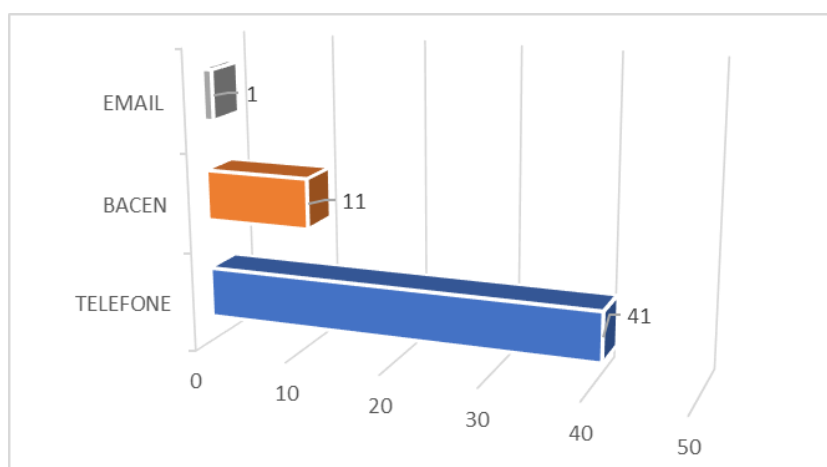
Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria



Das 21 reclamações procedentes, 10 (48%) foram referentes à demora na solução da demanda. 04 (19%) foram sobre cobrança e outras 3 (14%) sobre o processo de crédito. 02 (9%) foram sobre a qualidade do atendimento e dificuldades de contato e relação contratual tiveram o mesmo número (01 - 5% cada).

Canais de entrada das demandas na Ouvidoria do BDMG

Gráfico 3: Canais de Atendimento





Quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o contato pelo telefone 0800 da Ouvidoria é o mais procurado, representando 77,4 % das demandas, com 41 casos. 20,8 % (11) utilizaram o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil, e uma reclamação (1,9%) teve como origem o e-mail direto da Ouvidoria.

O prazo médio de respostas às 53 reclamações foi de 03 dias úteis, contra 02 dias do semestre anterior. O maior prazo de atendimento foi de 10 dias (1 caso). O menor prazo de atendimento foi de 01 dia (26 casos).

Finalmente, informamos a ocorrência de 2 (dois) registros 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 2º semestre de 2024.

BDMG. NOVAS IDEIAS PARA O DESENVOLVIMENTO.



**MINAS
GERAIS**

**GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.**

