

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2025





1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 1º semestre de 2025.

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 atendimento, tratamento, mediação, controle de qualidade 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 reconhecido por empresas e municípios mineiros menos atendidos pelo mercado tradicional como referência em crédito para investimentos de impacto econômico, social e ambiental em Minas Gerais” e como Propósito “Transformar iniciativas em realidade para fazer diferença no desenvolvimento de Minas Gerais”.

PALAVRA DO OUVIDOR

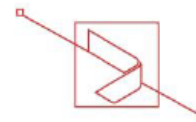
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Com 17 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição, por meio do 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



2. 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, com independência funcional e com garantia de acesso aos órgãos de governança. 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

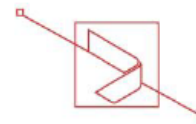
Canal de Denúncias: ☎️ 0800 580 3346

Rua da Bahia, 1.600 - Lourdes - Belo Horizonte - MG - Brasil
- CEP - 30160-907

<https://www.bdmg.mg.gov.br/atendimento>

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:

¹ Fonte: <https://www.bdmg.mg.gov.br/Atendimento/> acessado em 22/07/2025



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

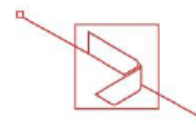
As ligações oriundas do 0800 são recebidas pelo Núcleo de Atendimento (NAC) e registradas no sistema CRM (Customer Relationship Management – sistema de gestão de relacionamento com o cliente). Todas as ocorrências são identificadas por número de protocolo e todas as ligações são gravadas. As ligações 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 dos temas junto às respectivas áreas demandadas, assim como o monitoramento de indicadores, tais como controle de prazos, providências, reincidência respostas finais transmitidas aos clientes, satisfação e encerramento da demanda, é feito exclusivamente pelo Ouvidor ou pelo assistente, com o registro da conclusão de todos os casos no sistema.

3. ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2025

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do BDMG atendeu 55 demandas totais. Destes casos, 47 são reclamações e 08 foram pedidos de informação.

No BDMG, o Núcleo de Apoio ao Cliente é o canal responsável pelo atendimento de primeira instância. Se houver o recebimento de denúncias, estas são encaminhadas diretamente à área de Conformidade, responsável pela análise, monitoramento e encaminhamentos que se fizerem necessários. No semestre em referência não houve recebimento de denúncias.



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. A classificação por tipo é importante para verificar a principal causa da reclamação do cliente, independente da área responsável pelo seu atendimento.

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	13	1	1	11	13	0
Demora/Solução Demanda/Atendimento	10	8	0	2	10	0
Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros temas	10	0	1	9	9	1
Análise de Crédito/Operações de crédito	4	1	0	3	0	4
Qualidade Atendimento/Atendimento	4	2	0	2	3	1
Dificuldades contato/Atendimento	3	0	0	3	2	1
Não Ouvidoria	2	0	0	2	0	2
Relação Contratual/Relação Contratual	1	0	0	1	1	0
Sub-Total	47	12	2	33	38	9

Observa-se uma concentração de reclamações em relação aos processos de cobrança, bem como em relação à demora na solução da demanda e à política de crédito. Há também outras, relacionadas à análise de crédito indeferida e qualidade no atendimento, além de dificuldade de contato e relação contratual. Os dois casos classificados e tratados como não ouvidoria diziam respeito a outras instituições financeiras.

Das 47 reclamações, 70,2% foram improcedentes e 29,8% procedentes (14), das quais 12 foram solucionadas, uma depende de ajuste de sistema e outra de adequação legal. As duas ocorrências classificadas como “Não Ouvidoria” foram tratadas e respondidas, por terem sido realizadas via BACEN. Mas ambas foram consideradas improcedentes, por se tratar de casos relativos a outros bancos.

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

A classificação por assunto é importante para verificar os principais processos do BDMG que originam reclamações dos clientes, permitindo direcionar os questionamentos, acompanhar e aperfeiçoar os processos com os seus gestores.

Tabela 2: Classificação das reclamações por áreas/assunto



RECLAMAÇÕES GERAIS					
ASSUNTO	2025.1		2024.2	2024.1	2023.2
Renegociação	15	31,9%	16	16	31
Cobrança	10	21,3%	11	14	17
Processo de Crédito	9	19,1%	14	15	21
Promorar	8	17,0%	4	1	10
Atendimento ao Cliente	2	4,3%	4	5	2
Outro Banco	2	4,3%	0	0	0
SCR/SPC	1	2,1%	2	1	3
Ouvidoria	0	0,0%	1	0	1
Não Ouvidoria	0	0,0%	1	0	0
Garantia	0	0,0%	0	4	1
Correspondente Bancário	0	0,0%	0	2	2
Comunicação	0	0,0%	0	1	0
Soma:	47	100,0%	53	59	88

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, 14.346 em 30/06/2025, quanto em relação ao total de clientes atendidos pelo Banco no 1º semestre de 2025, que somaram 3.261 com a primeira liberação efetuada nesse período. As 47 reclamações representam, respectivamente, 0,33% e 1,44% desses montantes, frente aos 0,29% e 1,99% do semestre anterior.

O gráfico 1, abaixo, apresenta a evolução das reclamações registradas no canal da Ouvidoria a partir de 2022. No semestre em análise, houve redução do percentual de reclamações procedentes em relação ao semestre anterior.

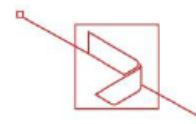
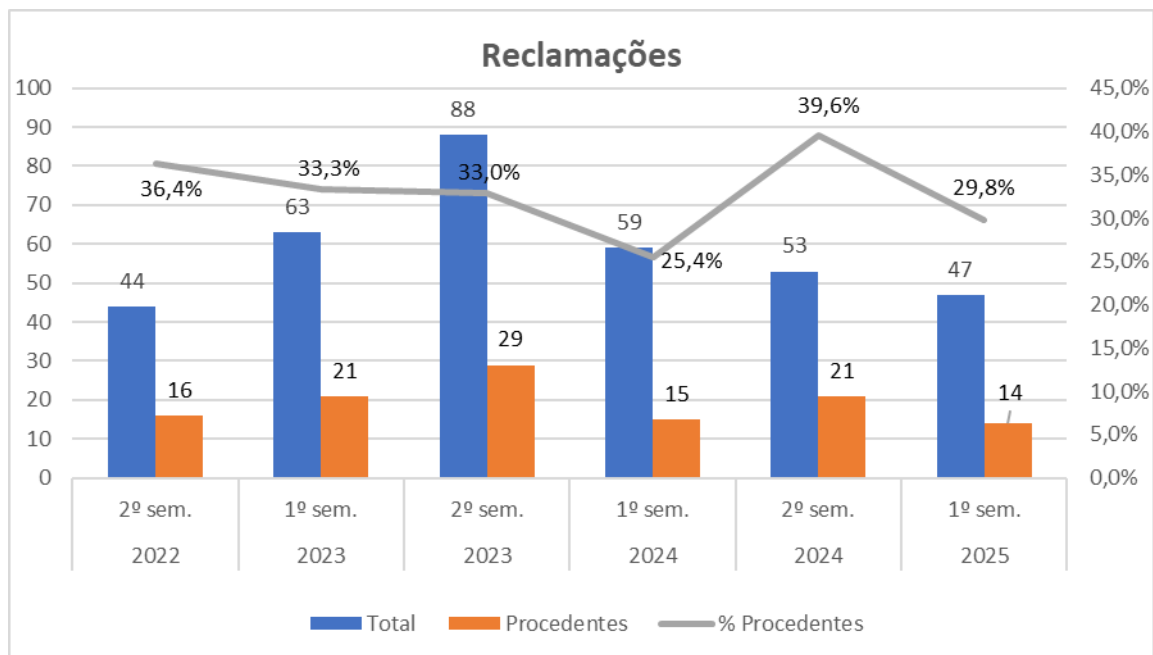


Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria 2022 – 2025



Do total dos 47 atendimentos de reclamações realizados no 1º semestre de 2025, 09 (19,1%) foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda; e 38 (80,9%) 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 47 reclamações, 14 (29,8%) foram consideradas procedentes. Dessas reclamações procedentes, 12 foram de clientes e 2 foram de não clientes ou de clientes em atendimento de venda. As demais 33 reclamações (70,2%) foram consideradas improcedentes.

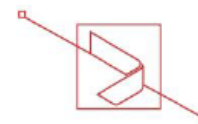
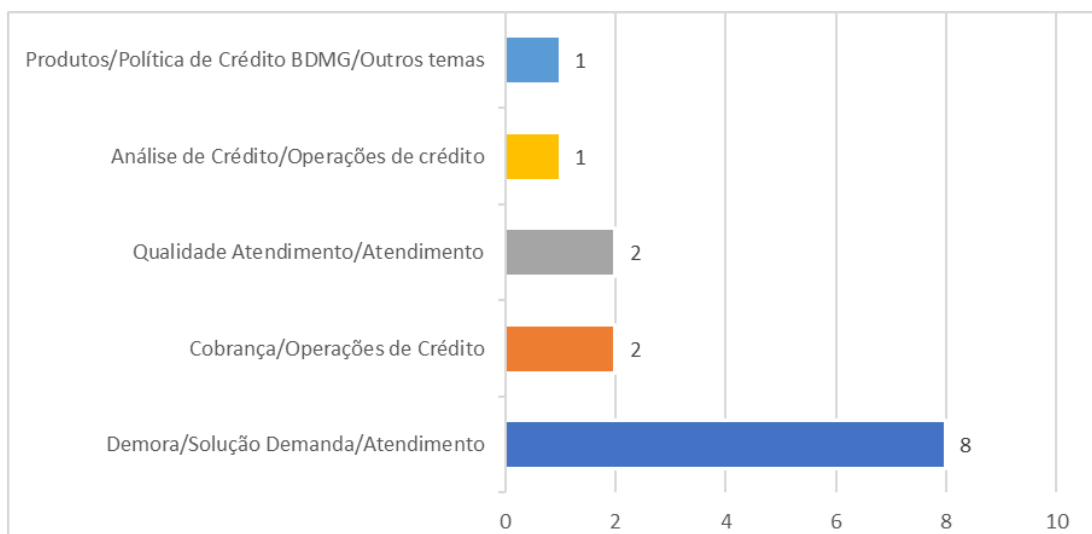


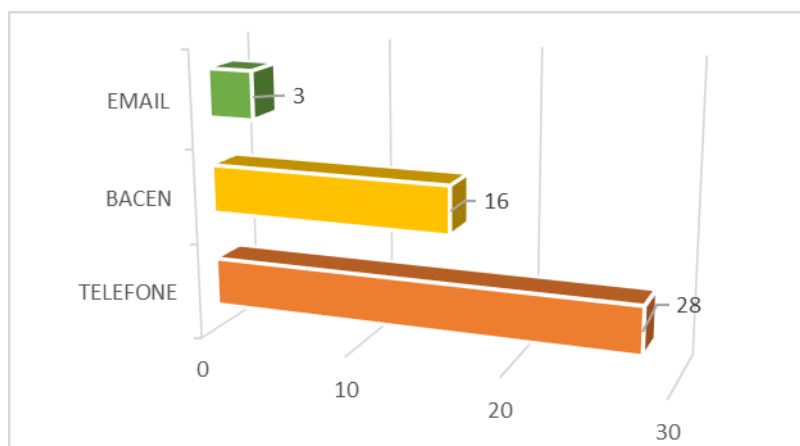
Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria



Das 14 reclamações procedentes, 08 (57,1%) foram referentes à demora na solução da demanda. Duas reclamações (14,3%) foram sobre cobrança e outras 2 sobre qualidade do atendimento. Um caso (7,1%) foi sobre processo de crédito e outro (7,1 %) sobre a política de crédito.

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 continua sendo o mais procurado, representando 59,6% das demandas, com 28 casos. Já 16 reclamações (34%) tiveram origem no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central do Brasil, contra 20,8% do semestre anterior. Três reclamações (6,4%) tiveram como origem o e-mail direto da Ouvidoria.



O prazo médio de respostas às 47 reclamações foi de 3,4 dias úteis, contra 3 dias no semestre anterior. O maior prazo de atendimento foi de 8 dias (1 caso). O menor prazo de atendimento foi de 1 dia (09 casos). O prazo previsto na regulamentação interna para a resposta das demandas é de no máximo 10 dias úteis, com possibilidade de prorrogação excepcional por uma única vez, por igual período.

Informamos, ainda, que não houve processos ajuizados em face do BDMG no 1º semestre de 2025 em função de fato que também tenha sido reportado à Ouvidoria no referido período.



**GOVERNO
DE MINAS**

AQUI O TREM PROSPERA.