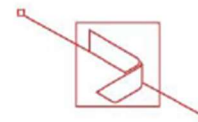


RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2025





1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 2º semestre de 2025.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, artigos 12 e 13, 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 (RDR), 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.

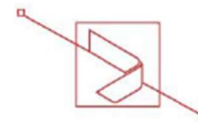
SOBRE O BDMG

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

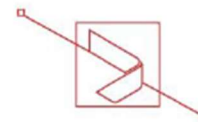
A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Com 18 anos de atuação, seu foco tem sido o estreitamento do relacionamento entre os clientes e o BDMG, transformando o diálogo e a proximidade entre as partes em resolução de problemas e aprendizado para a instituição, por meio do 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!

Alex Ramon Aladim
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.

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

A partir de 29 de outubro de 2025, os clientes também passaram a contar com formulário de envio de manifestações à Ouvidoria, disponível no site do BDMG:

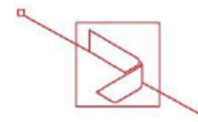
Ouvidoria

A Ouvidoria é um órgão que presta atendimento, de última instância, aos clientes e usuários dos produtos e serviços do BDMG, ou seja, ela será acionada quando a demanda não tiver sido solucionada pelos canais regulares de atendimento.

A Ouvidoria do BDMG é regulamentada pela Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil.

Ligue: **0800 940 5832**
ou
 Fale com a Ouvidoria

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



As ligações oriundas do 0800 são recebidas pelo Núcleo de Atendimento (NAC) e registradas no sistema CRM¹ (*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 e destinadas aos departamentos competentes 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 e usuários, satisfação e encerramento da demanda, é feito exclusivamente pelo Ouvidor e pelo Assistente, com o registro da conclusão de todos os casos no sistema.

3. ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2025

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria do BDMG atendeu **61** demandas totais. Destes casos, **57** foram reclamações, **03** foram pedidos de informação e **01** elogio.

No semestre em referência, não houve recebimento de denúncias. Caso houvesse, o denunciante seria orientado a formular sua denúncia via Canal de Denúncia disponível no site do BDMG, no intuito inclusive de assegurar o sigilo e anonimato, bem como possibilitar o correto tratamento pela área interna competente, que não é a Ouvidoria do BDMG.

Considera-se como clientes todas as pessoas físicas ou jurídicas com contrato ativo ou que tiveram vínculo contratual com o Banco (avalistas ou coobrigados nas operações de crédito), bem como os potenciais clientes em fase de prospecção, que contatam o Banco para obter informações sobre operações de crédito.

Os atendimentos encontram-se sumarizados na tabela abaixo, classificados por tipo, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizados 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.

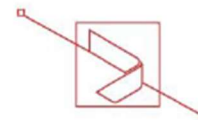


Tabela 1: Classificação das reclamações por tipo (quantidade)

| Tipos de Reclamações | Total | Procedente solucionada | Procedente não solucionada | Improcedente | Cliente | |
|------------------------------|-----------|------------------------|----------------------------|--------------|-----------|----------|
| | | | | | Sim | Não |
| Renegociação | 26 | 5 | 0 | 21 | 26 | 0 |
| Cobrança | 13 | 3 | 0 | 10 | 13 | 0 |
| Garantia | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Processo de Crédito | 8 | 2 | 0 | 6 | 8 | 0 |
| Promorar | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 0 |
| Atendimento ao Cliente | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Sub-Total | 57 | 17 | 0 | 40 | 57 | 0 |
| Elogios e Informações | | | | | | |
| Elogio | 1 | | | | 1 | 0 |
| Informação | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 |
| Total | 61 | 18 | 0 | 42 | 61 | 0 |

No detalhamento das reclamações, observa-se uma concentração de manifestações de insatisfação em relação aos procedimentos de **cobrança** e **renegociação** de créditos em atraso, ou mesmo quanto à **política de crédito** para abatimento de dívida em cobrança judicial, com condições ofertadas pelos escritórios terceirizados aquém do que a empresa gostaria ou suportaria, mas conforme a política de crédito do BDMG (**43 casos**, no total).

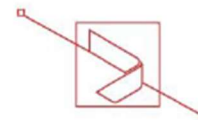
Não houve reclamação à Ouvidoria quanto a renegociação de dívida de clientes pessoas físicas no período. As reclamações aqui citadas foram apresentadas pelos representantes (sócios) das empresas clientes do BDMG, que se encontram inadimplentes e sob cobrança de escritório terceirizado.

Conforme se observa no quadro abaixo, **75,4% (43 casos)** das reclamações foram oriundas de clientes (ou avalistas) de contratos em **processo de cobrança judicial**, e somente **14 casos (24,6%)** das reclamações foram de clientes que não se encontravam em cobrança judicial:

| Situação do Reclamante | Total | % |
|------------------------|-----------|---------------|
| Em cobrança Judicial | 43 | 75,4% |
| Não cobrança judicial | 14 | 24,6% |
| Total | 57 | 100,0% |

Na maioria desses casos em cobrança judicial, solicitava-se a intervenção da Ouvidoria nas **condições de renegociação**, ao que era esclarecido não se referir a escopo de atuação da Ouvidoria do BDMG, também por segregação de funções.

Tabela 2: Classificação das reclamações por áreas/assunto

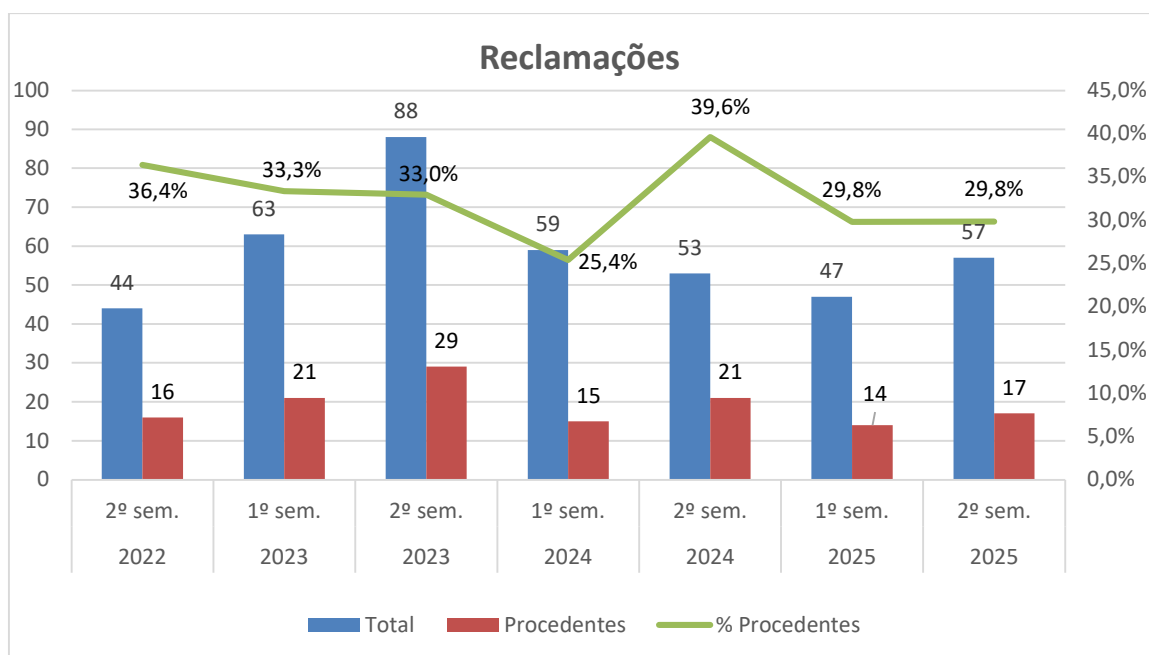


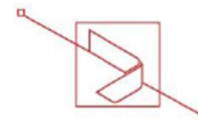
| RECLAMAÇÕES GERAIS | | | | | |
|-------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| ASSUNTO | 2025.2 | | 2025.1 | 2024.2 | 2024.1 |
| Renegociação | 26 | 46% | 15 | 16 | 16 |
| Cobrança | 13 | 23% | 10 | 11 | 14 |
| Processo de Crédito | 8 | 14% | 9 | 14 | 15 |
| Promorar | 4 | 7% | 8 | 4 | 1 |
| Garantia | 4 | 7% | 0 | 0 | 4 |
| Atendimento ao Cliente | 2 | 4% | 2 | 4 | 5 |
| Outro Banco | 0 | 0% | 2 | 0 | 0 |
| SCR/SPC | 0 | 0% | 1 | 2 | 1 |
| Ouvidoria | 0 | 0% | 0 | 1 | 0 |
| Não Ouvidoria | 0 | 0% | 0 | 1 | 0 |
| Correspondente Bancário | 0 | 0% | 0 | 0 | 2 |
| Comunicação | 0 | 0% | 0 | 0 | 1 |
| Sub-Total | 57 | 100% | 47 | 53 | 59 |

Conforme demonstrado no quadro acima, houve elevação na quantidade de reclamações no segundo semestre de 2025 (10 casos a mais), sendo considerada baixa incidência, considerado o número de clientes ativos do BDMG.

O gráfico 1, abaixo, apresenta a evolução das reclamações registradas no canal da Ouvidoria a partir de 2022. No semestre em análise, houve manutenção do percentual de reclamações procedentes em relação ao semestre anterior (menos de 1/3 das reclamações foram consideradas procedentes).

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria 2022 – 2025

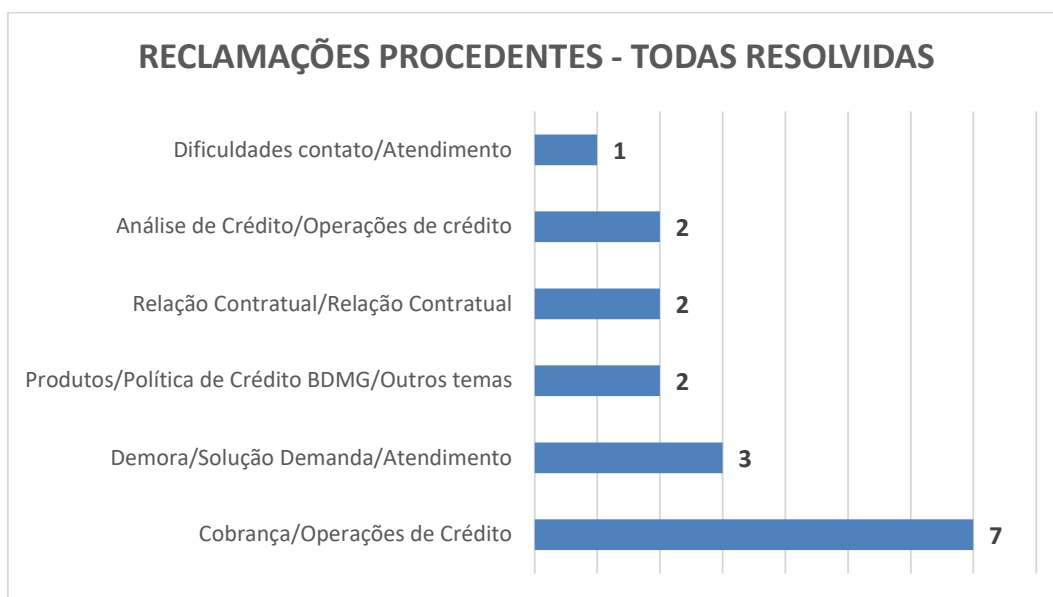




Os **57** atendimentos de reclamações realizados pela Ouvidoria no 2º semestre de 2025 foram de clientes já com contrato ativo ou de clientes em atendimento de venda.

Com relação às reclamações consideradas procedentes (**17** casos no total), abaixo o quadro com os tipos de assuntos envolvidos na reclamação:

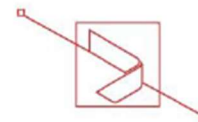
Gráfico 2: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria



Das **17** reclamações procedentes, **7** (41,2%) foram referentes a alguma falha pontual no envio de informações de cobrança (5) ou decorrentes do processamento dos débitos relativos ao **PROMORAR** (2), **3** (17,6%) foram referentes a alguma demora pontual na solução de atendimento de primeiro nível, **2** (11,8%) em que foi possível o atendimento personalizado para esclarecimento da política de renegociação, após avaliação da área competente, além de outros casos pontuais envolvendo esclarecimentos sobre condições contratuais (2), análise de crédito (2) e dificuldades no atendimento (1).

A análise da evolução geral dos casos em relação ao semestre anterior demonstra ligeiro acréscimo no número de reclamações atendidas pela Ouvidoria, com grande concentração dos procedimentos de cobrança e renegociação de crédito, como aqui já explanado.

Tabela 3: Evolução geral de 2025 dos casos em relação ao semestre anterior



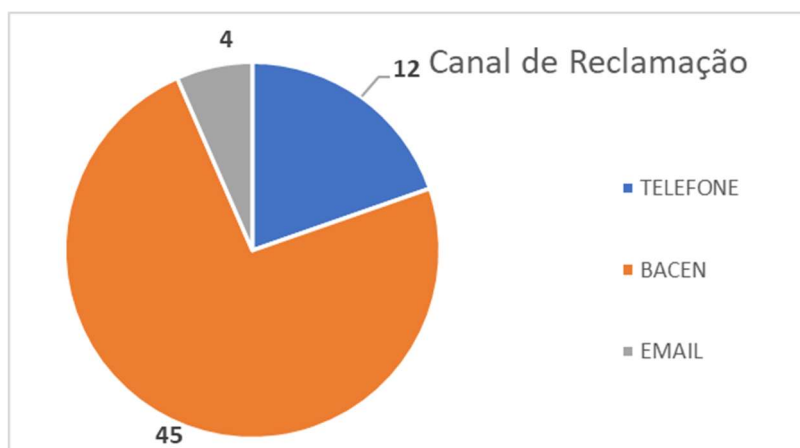
| Principais Tipos de Atendimento | 2025 | | 2025 | | Diferença % Semestres | Diferença P.P. |
|---|------------------|-------------------|------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| | Segundo Semestre | Primeiro Semestre | Segundo Semestre | Primeiro Semestre | | |
| Cobrança/Operações de Crédito | 21 | 36,8% | 13 | 27,7% | 61,5% | 9,18 |
| Demora/Solução Demanda/Atendimento | 4 | 7,0% | 10 | 21,3% | -60,0% | -14,26 |
| Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros temas | 18 | 31,6% | 10 | 21,3% | 80,0% | 10,30 |
| Qualidade Atendimento/Atendimento | 0 | 0,0% | 4 | 8,5% | -100,0% | -8,51 |
| Análise de Crédito/Operações de crédito | 6 | 10,5% | 4 | 8,5% | 50,0% | 2,02 |
| Dificuldades contato/Atendimento | 2 | 3,5% | 3 | 6,4% | -33,3% | -2,87 |
| BDMG Web/Atendimento | 2 | 3,5% | 0 | 0,0% | 0,0% | 3,51 |
| Relação Contratual/Relação Contratual | 3 | 5,3% | 1 | 2,1% | 200,0% | 3,14 |
| Inclusão Serasa/SPC/Sisbacen/Operações de Crédito | 1 | 1,8% | 0 | 0,0% | 0,0% | 1,75 |
| Não Ouvidoria | 0 | 0,0% | 2 | 4,3% | -100,0% | -4,26 |
| Total | 57 | 100,0% | 47 | 100,0% | 21,28% | |

Em comparação ao semestre imediatamente anterior, houve um acréscimo geral de 21,28% (10 casos a mais) no total de reclamações. Dentre as principais alterações, destacam-se o acréscimo nas reclamações relacionadas às condições de renegociação de crédito. Como já ressaltado, tal fato decorreu, conforme nossas análises, da inconformidade de alguns clientes inadimplentes com as condições de negociação ofertadas pelos escritórios terceirizados, sem possibilidade de atuação da Ouvidoria nos casos.

Outros tipos não tiveram diferenças significativas em números absolutos.

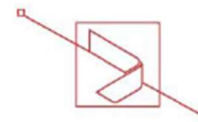
Com relação aos canais utilizados para envio de reclamações à Ouvidoria, temos a seguinte distribuição:

Gráfico 3: Canais de Atendimento



Observou-se baixo volume de reclamações pelos canais disponibilizados internamente pelo BDMG, sendo somente **12** reclamações pelo telefone 0800 da Ouvidoria, **4** por e-mail e **0** reclamações recebidas pelo novo Formulário do site do BDMG, por ora.

Por outro lado, **45** reclamações tiveram origem no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil, que em sua ampla maioria denotavam o caráter



de insatisfação dos clientes inadimplentes principalmente com as condições de renegociação ofertada pelos escritórios terceirizados, sem procedência conforme análise interna e da Ouvidoria.

O prazo médio de respostas às 57 reclamações foi de **4 dias úteis**, contra **3,4 dias** no semestre anterior. 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. Não houve nenhum caso de extrapolação desse prazo limite de 10 dias úteis.

Informamos que **não** houve processos ajuizados em face do BDMG no 2º semestre de 2025 em função de fato que tenha se relacionado ao atendimento prestado pela Ouvidoria no referido período.



**GOVERNO
DE MINAS**

AQUI O TREM PROSPERA.