

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2026

*Versão para o Conselho de
Administração, o Comitê de
Auditoria e a Auditoria Interna*



1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria do BDMG no 1º semestre de 2026, no período de 01/01/2026 a 30/06/2026.

Em conformidade com os arts. 12 e 13 da Resolução CMN nº 4.860/2020, 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 de cada ano. 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.

PALAVRA DO OUVIDOR

A Ouvidoria do BDMG iniciou suas atividades em 30 de novembro de 2007. Com mais de 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 encaminhamento de demandas à 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.

Os clientes também contam com formulário de envio de manifestações à Ouvidoria, disponível no site do BDMG.

 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

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, garantindo o anonimato dos clientes e/ou usuários, sendo todas as ligações 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, são feitos exclusivamente pelo Ouvidor e pelo Assistente, com o registro da conclusão de todos os casos no sistema.

3. ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2026

Durante o primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do BDMG atendeu **58** demandas totais. Todas as demandas foram reclamações.

No semestre em referência, não houve o recebimento de elogios e/ou pedidos de informação, e houve apenas **01** denúncia de um não cliente do BDMG, relativa a possível tentativa de golpe no seu *whatsapp* supostamente em nome do BDMG, que não foi atendida pela Ouvidoria, tendo sido o demandante orientado a apresentar 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.

Os atendimentos encontram-se sumarizados na Tabela 1 abaixo, classificados por tipo, por unidade de encaminhamento, se procedentes ou improcedentes e, ainda, se realizados por

¹ <https://bdmg.crm2.dynamics.com/main.aspx> . Acesso por perfil autorizado.

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.

Consideram-se 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.

Tabela 1 – Atendimentos Totais pela Ouvidoria

Tipos de Reclamações	Total	Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente	Cliente	
					Sim	Não
Atendimento ao Cliente	5	2	0	3	5	0
Cobrança	12	1	0	11	12	0
Correspondente Bancário	1	1	0	0	1	0
Processo de Crédito	11	0	0	11	11	0
Promorar	9	6	0	3	9	0
Renegociação	20	1	0	19	20	0
Sub-Total	58	11	0	47	58	0
Elogios e Informações						
Elogio	0				0	0
Informação	0				0	0
Total	58	11	0	47	58	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 (**32 casos**, ou **55,5%** do total), ou mesmo quanto à **política de crédito** para abatimento de dívida em cobrança judicial (**11 casos**, ou **19,0%** do total), com condições ofertadas pelos escritórios terceirizados aquém do que a empresa gostaria ou suportaria, mas conforme a política de crédito do BDMG.

Não houve reclamação à Ouvidoria quanto à renegociação de dívida de clientes pessoas físicas no período. As reclamações aqui citadas foram apresentadas pelos representantes (sócios ou avalistas) das empresas clientes do BDMG, em sua maioria que se encontram inadimplentes e sob cobrança de escritório terceirizado. De clientes pessoas físicas, apenas 9 reclamações de militares atendidos pelo PROMORAR (Fundo Habitacional), administrado pelo BDMG.

Conforme se observa na Tabela 3 abaixo, **56,9% (33 casos)** das reclamações foram oriundas de clientes (ou avalistas) de contratos em **processo de cobrança judicial**, e **25 casos (43,1%)** das reclamações foram de clientes que não se encontravam em cobrança judicial:

Tabela 3 – Situação dos Clientes/Reclamantes

Situação do Reclamante	Total	%
Em cobrança Judicial	33	56,9%
Não cobrança judicial	25	43,1%
Total	58	100,0%

Ressalte-se que, tomando-se como referência a base total de clientes atendidos pelo BDMG (**25.487 clientes com contratos ativos em 30/06/2026**), o número de clientes distintos com **reclamações** à Ouvidoria (**42** clientes distintos, desconsiderando-se os atendimentos recorrentes a um mesmo cliente – todos esses casos de recorrência foram de clientes com contrato em cobrança judicial), representam apenas cerca de **0,16%** da base de clientes.

Também deve-se ressaltar que, do total de 58 reclamações, **47 (81,0%)** foram consideradas **improcedentes** e apenas **11 (19,0%) procedentes**, sendo que das procedentes, foram todas solucionadas pela área competente, com o fornecimento das informações ou esclarecimentos requeridos, e respondidas ao cliente pela Ouvidoria.

Conforme indicado na Tabela 4 abaixo, que lista o histórico das reclamações por assunto nos últimos 04 semestres, as demandas ocorreram em maior número nos **processos de renegociação de valores em atraso** ou **cobrança** e casos pontuais de procedimentos de cobrança de débitos do **Fundo de Apoio Habitacional aos Militares do Estado – Programa “PROMORAR”** e ainda mais pontuais de reclamações pela negativa na solicitação de financiamento via BDMG Digital (**processo de crédito**).

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.

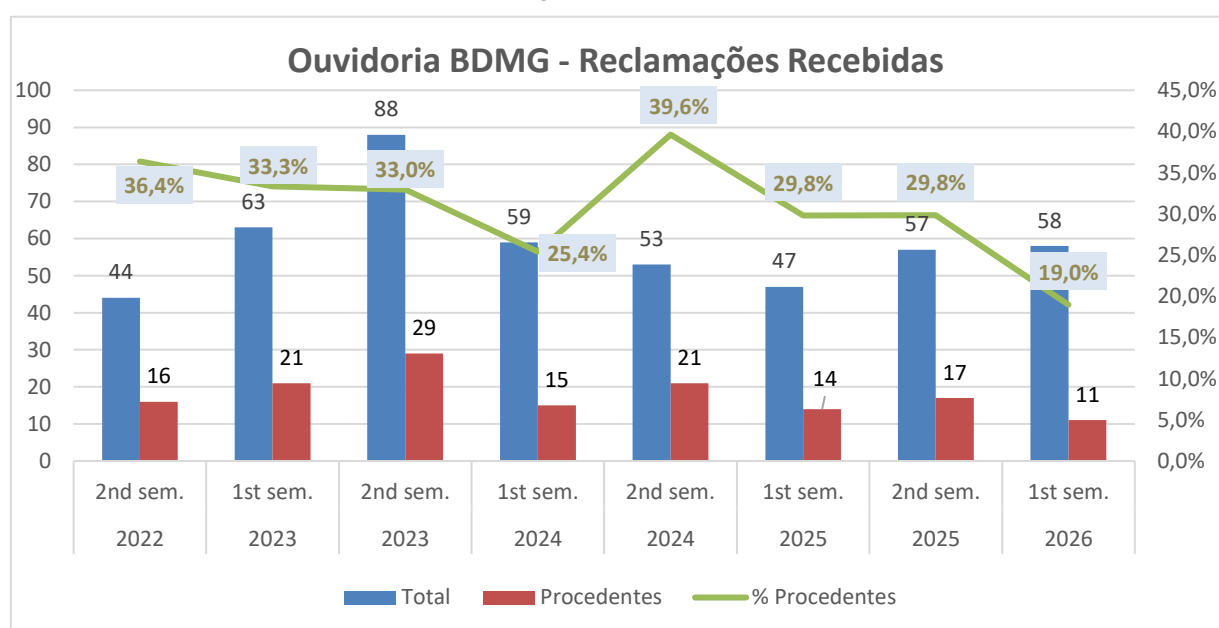
Tabela 4: Classificação das Reclamações por Assunto

RECLAMAÇÕES GERAIS					
ASSUNTO	2026.1		2025.2	2025.1	2024.2
Atendimento ao Cliente	5	9%	26	15	16
Cobrança	12	21%	13	10	11
Correspondente Bancário	1	2%	8	9	14
Processo de Crédito	11	19%	4	8	4
Promorar	9	16%	4	0	0
Renegociação	20	34%	2	2	4
Outro Banco	0	0%	0	2	0
SCR/SPC	0	0%	0	1	2
Ouvidoria	0	0%	0	0	1
Não Ouvidoria	0	0%	0	0	1
Sub-Total	58	100%	57	47	53

Conforme demonstrado no quadro acima, a quantidade de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2026 (1 caso a mais), mostrou-se estável, sendo considerada baixa incidência, tendo em vista 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 queda do percentual de reclamações procedentes em relação ao semestre anterior (de 29,8% ao longo de 2025 para 19,0% no 1º semestre de 2026).

Gráfico 1: Reclamações na Ouvidoria 2022 – 2026



Os 58 atendimentos de reclamações realizados pela Ouvidoria no 1º semestre de 2026 foram de clientes já com contrato ativo ou de clientes em atendimento de venda, além de um caso de correspondente bancário.

Com relação às reclamações consideradas procedentes (11 casos no total), a Tabela 5 abaixo lista os tipos de assuntos envolvidos nas reclamações consideradas procedentes:

Tabela 5: Panorama das reclamações procedentes na Ouvidoria

RECLAMAÇÕES PROCEDENTES		
Atendimento ao Cliente	2	18,2%
Cobrança	1	9,1%
Correspondente Bancário	1	9,1%
Processo de Crédito	0	0,0%
Promorar	6	54,5%
Renegociação	1	9,1%
TOTAL	11	100,0%

Das **11** reclamações procedentes, **6 (54,5%)** foram decorrentes do atendimento aos clientes do **PROMORAR**, **2 (18,2%)** foram referentes a alguma falha no envio de informações de cobrança ou renegociação, **2 (18,2%)** foram referentes a alguma demora no Atendimento ao Cliente e **1 (9,1%)** foi relativo ao atendimento a Correspondente Bancário.

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

Tabela 6: Evolução geral 1º Sem 2026 em relação aos semestres anteriores

Principais Tipos de Atendimento	2026		2025		Diferença % Semestres	Diferença P.P.
	Primeiro Semestre		Segundo Semestre			
Cobrança/Operações de Crédito	25	43,1%	21	36,8%	19,0%	6,26
Demora/Solução Demanda/Atendimento	6	10,3%	4	7,0%	50,0%	3,33
Produtos/Política de Crédito BDMG/Outros temas	2	3,4%	18	31,6%	-88,9%	-28,13
Qualidade Atendimento/Atendimento	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	0,00
Análise de Crédito/Operações de crédito	6	10,3%	6	10,5%	0,0%	-0,18
Dificuldades contato/Atendimento	7	12,1%	2	3,5%	250,0%	8,56
BDMG Web/Atendimento	0	0,0%	2	3,5%	-100,0%	-3,51
Relação Contratual/Relação Contratual	11	19,0%	3	5,3%	266,7%	13,70
CB/Atendimento	1	1,7%	1	1,8%	0,0%	-0,03
Total	58	100,0%	57	100,0%	1,75%	

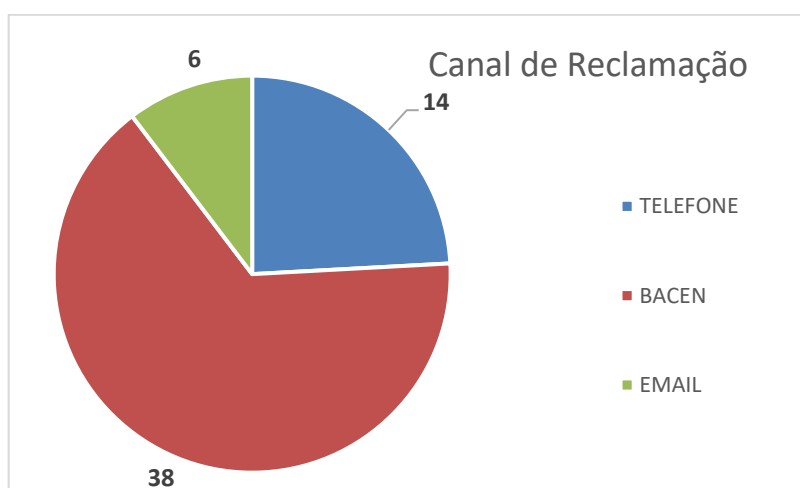
Em comparação ao semestre imediatamente anterior, houve estabilidade no total de atendimentos realizados (apenas **1** caso a mais, ou **1,75%** de acréscimo). Dentre as principais alterações, destacam-se o acréscimo nas reclamações relacionadas às informações/relações contratuais (**+13,7 p.p.**). A Ouvidoria atuou junto à área responsável para identificar se teria havido falha na disponibilização das informações, que se dá pelo Internet Banking do BDMG e pelos demais canais de atendimento, não tendo sido identificada nenhuma falha significativa nesses procedimentos, tão somente casos pontuais de dificuldade do Cliente em obter essas informações.

Outros tipos de atendimento não tiveram diferenças significativas em números absolutos.

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

Canais de entrada das reclamações na Ouvidoria do BDMG

Gráfico 2: Canais de Reclamação



Observou-se baixo volume de reclamações pelos canais disponibilizados internamente pelo BDMG, sendo somente **14** reclamações pelo telefone 0800 da Ouvidoria, **6** por e-mail e **0** reclamações recebidas pelo novo Formulário do site do BDMG, por ora.

Por outro lado, **38** reclamações tiveram origem no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil, e que, em sua ampla maioria, denotavam o caráter de insatisfação dos clientes inadimplentes com as condições de renegociação ofertadas pelos escritórios terceirizados, sem procedência conforme análise da área interna responsável e da Ouvidoria.

Tabela 7: Demandas via BACEN

Canal Bacen	Quantidade	%
Atendimento ao Cliente	2	5,3%
Cobrança	9	23,7%
Correspondente Bancário	0	0,0%
Processo de Crédito	7	18,4%
Promorar	4	10,5%
Renegociação	16	42,1%
SOMA:	38	100%

De modo geral, o prazo médio total de respostas às 58 reclamações foi de **4 dias úteis** no semestre, mantendo-se estável em relação ao semestre anterior, e dentro do patamar histórico bastante **abaixo dos 10 dias úteis** de prazo regulamentar.

Informamos que **não** houve processos ajuizados em face do BDMG no 1º semestre de 2026 que tenha relação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no referido período.



**GOVERNO
DE MINAS**