

# NOSSOS RELACIONAMENTOS

*Temos como princípios o diálogo e a cooperação e trabalhamos continuamente para melhorar nossos canais e veículos de interação com nossos diversos públicos, de modo a compreender e responder a suas demandas.*

## ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2017, fizemos 916 atendimentos presenciais a empreendedores em nossos escritórios, oferecendo orientações sobre as linhas de financiamento mais adequadas a suas necessidades. No Rio de Janeiro, registramos 346 atendimentos, dos quais 50% foram avaliados espontaneamente pelo público, que lhes conferiu uma média de 4,97 pontos em uma escala de 0 a 5. Em São Paulo, foram realizados 248 atendimentos; em Brasília, 146; no Recife, 171; e em Belém, cinco. A maioria dos atendimentos foi realizada para MPMEs, cujo interesse esteve concentrado em capital de giro isolado para atravessar o período de ajuste da economia brasileira. Outro segmento relevante foi o de microempreendedores individuais (MEI) e pessoas físicas interessadas em conhecer as linhas do BNDES para abertura de pequenos negócios e franquias.

## CENTRAL DE ATENDIMENTO

Nossa central oferece ao público externo atendimento telefônico, por formulário eletrônico e também por correspondência. O Cartão BNDES é o tema mais tratado, correspondendo a 45% do atendimento,

seguido por orientação empresarial, com 28%. Em 2017, foram realizados aproximadamente 324.400 atendimentos, sendo 87% por meio telefônico. Em pesquisa de satisfação realizada no pós-atendimento, 95% dos respondentes consideraram o serviço excelente ou bom.

## PORTAL RECLAME AQUI

Durante o ano, foram registradas 27 manifestações sobre o BNDES no portal Reclame Aqui, todas respondidas. Ao fim de 2017, nosso nível de reputação foi avaliado como “regular”. A maior parte das reclamações diz respeito a questões relativas aos agentes financeiros, intermediários de nossas operações indiretas. Mantivemos a prática de telefonar para o reclamante para entender o motivo da reclamação e apresentar caminhos que mitiguem a questão.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Nosso SIC funciona de acordo com as determinações da Lei de Acesso à Informação. As demandas são recebidas pelo sistema e-SIC, presencialmente (no Rio de Janeiro), por correspondência, ou por *e-mail*. Em 2017, recebemos 673 pedidos de informação, todos respondidos dentro dos prazos legais. Alguns dos temas mais solicitados no ano foram operações de renda variável, exportação de serviços e plano de cargos e salários, além de informações sobre operações, com recortes setoriais, regionais e por porte de empresas.

INDICADOR GRI:  
102-17

Saiba mais em:  
[www.bndes.gov.br/ouvidoria](http://www.bndes.gov.br/ouvidoria)

## OUVIDORIA

A **Ouvidoria** é o canal do BNDES designado a receber denúncias de descumprimento das normas internas ou da legislação do país. Ao longo do ano, foram acolhidas e tratadas 1.440 ocorrências (4,7% a mais do que em 2016), das quais 71,5% foram registradas por pessoas jurídicas e 28,5%, por pessoas físicas, distribuídas da seguinte forma:



## COMISSÃO DE ÉTICA

Denúncias e orientações a respeito de condutas éticas podem ser enviadas, conforme o caso, por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses do Governo Federal ou da Comissão de Ética do Sistema BNDES (por *e-mail*, atendimento presencial, contato telefônico ou correspondência).

Em 2017, foram abertos 93 procedimentos preliminares, entre os quais se destacam os seguintes temas: pedidos de autorização para o exercício de atividades paralelas, inclusive atividades durante o período de Licença por Interesse Particular; apurações de condutas; consultas sobre presentes e brindes; casos sobre relacionamento interno; e averiguações sobre transação com valores mobiliários.

## AGENTES FINANCEIROS

Realizamos capacitações dos agentes financeiros credenciados por meio do *Trein@* BNDES. Nesses treinamentos, os funcionários dos bancos aprendem as regras dos principais produtos e programas indiretos, além de detalhes operacionais para contratação e liberação de operações. Na modalidade presencial, foram realizadas 17 turmas, totalizando 634 funcionários de dezenas de agentes financeiros e demais parceiros do BNDES. Na modalidade *on-line* houve 1.273 participantes.

Adicionalmente, foram realizadas, em agosto e novembro de 2017, duas edições do Fórum de Produtos Automáticos do BNDES. Nesses encontros, que contaram

com a participação de cerca de 120 representantes de mais de cinquenta instituições, entre agentes financeiros e associações, os executivos e as equipes dos bancos credenciados têm a oportunidade de interagir com as equipes operacionais do BNDES. Os destaques da agenda foram: andamento dos projetos corporativos **BNDES Online** e **Canal do Desenvolvedor MPME**, desempenho dos programas agropecuários do Governo Federal e a implementação da TLP.

## PARCERIAS PARA DIVULGAÇÃO DE NOSSA ATUAÇÃO

Estabelecemos parcerias com diversas instituições de classe empresarial para a criação de postos de informações, com o objetivo de divulgar nossas formas de financiamento. Os postos são instalados nas dependências das entidades parceiras e o atendimento aos empresários é realizado por funcionários dessas entidades, treinados pelo BNDES.

Em agosto, firmamos também um acordo de cooperação com a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp) a fim de promover a divulgação das políticas e formas de atuação do BNDES para as micro, pequenas e médias indústrias paulistas e manter o intercâmbio de informações entre as instituições.

Em 2017, por meio do *Trein@* Fornecedores, capacitamos 744 representantes de empresas fabricantes de máquinas e equipamentos em diversas federações das indústrias do país sobre como credenciar máquinas, equipamentos, sistemas, componentes, insumos e serviços para serem financiáveis

com recursos do Banco, por meio do BNDES Finame, do Cartão BNDES e pelo sistema de Credenciamento de Fornecedores Informatizado (CFI).

## EVENTOS DIRECIONADOS A MPMEs

Desde 2005, mais de 34 mil pessoas participaram das palestras O BNDES Mais Perto de Você, cujo objetivo é informar e orientar micro, pequenos e médios empresários sobre as linhas de financiamento do BNDES. Em 2017, foram realizadas 17 palestras em todas as regiões do país, com a presença de 2.116 pessoas. Desse total, 48% avaliaram espontaneamente as palestras, atribuindo uma média de 8,8 pontos (numa escala de 0 a 10).

Outra iniciativa voltada a esse público são os Seminários de Crédito, realizados em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). Esses seminários também divulgam nossas formas de apoio e possibilitam o contato entre empresários e agentes financeiros. Em 2017, foram realizadas 139 palestras em cidades de vinte estados e do Distrito Federal, reunindo mais de sete mil participantes.

## PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS

Estivemos presentes em 16 feiras de negócios no Brasil. Em nossos estandes, realizamos aproximadamente cinco mil atendimentos, principalmente para orientação e esclarecimento de dúvidas sobre linhas de financiamento. Os micro, pequenos e médios empreendedores foram a maioria do público atendido.

## EVENTOS TÉCNICO-CIENTÍFICOS

Com o objetivo de fomentar negócios, difundir conhecimentos sobre nossa atuação e nos relacionar com diferentes setores da economia, patrocinamos 36 eventos de caráter técnico em 2017, como congressos, conferências, encontros e feiras. Foi investido nessas ações um total de R\$ 4,2 milhões.

## PALESTRAS INSTITUCIONAIS

Realizamos 21 palestras institucionais (sete em português e 14 em inglês) durante o ano, para um público de 445 pessoas. Tais eventos são dirigidos a grupos de professores e estudantes do Brasil e do exterior, representantes de instituições financeiras, diplomatas e representantes de governos estrangeiros.

## SEMINÁRIOS

Em 2017, promovemos uma série de seminários e palestras sobre assuntos relacionados à atuação do Banco, alguns em parceria com instituições como Banco Mundial, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Pnud), Associação Latino-Americana de Instituições Financeiras para o Desenvolvimento (Alide), Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE), Endeavor Brasil, entre outras.

Destacam-se o seminário internacional “O Papel dos Bancos de

Desenvolvimento no Futuro: Experiências, Oportunidades e Desafios”, que trouxe ao BNDES representantes de bancos de desenvolvimento de vários países; o “VI Seminário de Gestão da Informação e do Conhecimento da Rialide-Br”, que reuniu especialistas da América Latina em dois dias de discussões; a apresentação de estudos “Bancos de Desenvolvimento: Experiências Comparadas” e “Bancos de Desenvolvimento: *Benchmark* Aprofundado”, realizados pela consultoria Roland Berger; e o seminário “Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento ao Terrorismo”, que recebeu órgãos reguladores e representantes de empresas nacionais e internacionais.

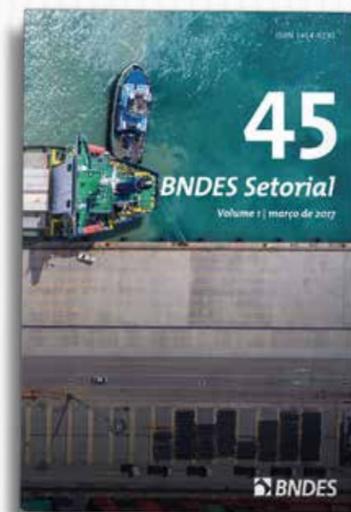
## CONHECIMENTO COMPARTILHADO

Editamos e publicamos periódicos e livros especiais com o objetivo de compartilhar com a sociedade o conhecimento produzido por nosso corpo técnico. Todos eles têm distribuição gratuita e podem ser acessados em nossa **biblioteca digital**. Versão impressa ou assinatura digital ou impressa podem ser solicitadas por meio do formulário “Pedido de publicações” da própria biblioteca. Em 2017, a biblioteca digital recebeu mais de 800 mil acessos, e foram incluídos 674 novos documentos.

As publicações também podem ser encontradas na **seção Conhecimento** de nosso **site**, onde são divulgados materiais

Acesse [www.bndes.gov.br/biblioteca digital](http://www.bndes.gov.br/biblioteca digital)

Acesse [www.bndes.gov.br/conhecimento](http://www.bndes.gov.br/conhecimento)



Os tradicionais periódicos *BNDES Setorial* e *Revista do BNDES* destacam-se entre nossas publicações

como resumos, resenhas, infográficos, vídeos e artigos inéditos. Interessados no conteúdo podem assinar uma *newsletter* que traz as novidades da seção, além de lançamentos de publicações em primeira mão. Em dezembro de 2017, após um pouco mais de um ano de funcionamento, a *newsletter* contava com uma base de aproximadamente mil assinantes.

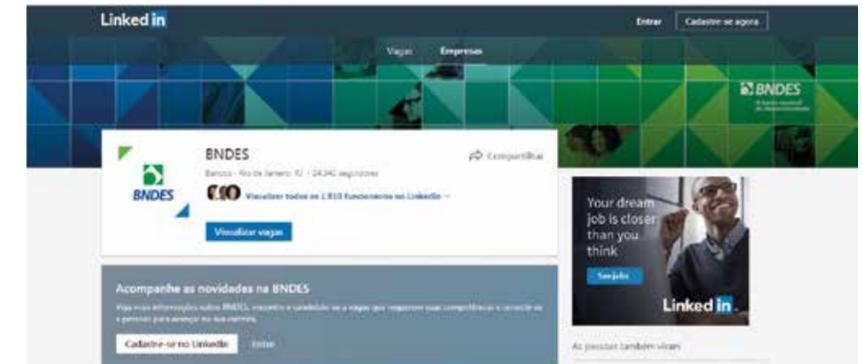
Também promovemos, desde 1977, o Prêmio BNDES de Economia, com o objetivo de estimular a pesquisa relativa a questões econômicas nacionais, regionais e setoriais, nos campos da ciência econômica pura e aplicada. Os primeiros lugares nas categorias mestrado e doutorado, além de receber o prêmio em dinheiro, têm seus trabalhos publicados pelo Banco.

## IMPRENSA

Ao longo de 2017, foram atendidas 1.057 demandas dos veículos de comunicação e contabilizadas 86.591 matérias na imprensa com menção ao BNDES, um crescimento de aproximadamente 50,5% em relação a 2016. Parte desse número é resultado da proposição de pautas e temas pela assessoria de imprensa do Banco, que produziu e distribuiu, no período, 231 *releases*, notas, comunicados e avisos de pauta.

## SITE

No ano de 2017, o *site* teve cinco milhões de visualizações de páginas contra 4,3 milhões no ano anterior, com um tempo médio de permanência 15% maior (1min41s) e uma taxa de rejeição 28% menor (31,9%). Após o lançamento do novo *site* no fim de 2016,



Nossa página no LinkedIn foi lançada em 2017

vem sendo realizado um esforço contínuo de melhorias em conteúdo, forma e arquitetura da informação, de maneira a aumentar a atração e a retenção de usuários.

Em junho, o *site* passou a abrigar o **Canal do Desenvolvedor MPME**,

plataforma *on-line* voltada a MPMEs, por meio da qual é possível identificar as linhas de crédito mais adequadas ao empreendimento, simular financiamentos, apontar os agentes financeiros intermediários de sua preferência e encaminhar *on-line* manifestação de interesse de crédito.

## REDES SOCIAIS

Ampliamos nossa presença digital com o início da atuação no LinkedIn, em junho. Até o fim de 2017, nosso perfil já contava com mais de 20 mil seguidores nessa rede. Na *fan page* no Facebook, foram 70 mil curtidas, um aumento de 30% em relação ao ano anterior. A base de seguidores cresceu 33%, de 53 mil para 71 mil.

No Twitter, o número de seguidores deu um salto de 116 mil para 124 mil. Já no

Saiba mais na seção [Nosso desempenho > MPMEs](#)

YouTube, chegamos a 3.283 inscritos, uma alta de 50% no número de inscritos no nosso canal e de 74% nos compartilhamentos de vídeos em comparação com 2016.

Investimos ainda mais em conteúdo audiovisual para engajar nosso público. Demos continuidade às transmissões ao vivo e divulgamos diferentes vídeos, desde entrevistas com nossos empregados até peças publicitárias sobre a importância de nossa atuação para o desenvolvimento de projetos que transformam a vida dos brasileiros. Também estabelecemos parcerias com outras entidades para produção e disseminação de conteúdo. Participamos, por exemplo, de conversas com perfis da administração pública em ações de comunicação do Governo Federal.

## PUBLICIDADE

Nossa ação publicitária teve como temas principais o novo portal do Banco, o lançamento do aplicativo *mobile* BNDES MPME, o apoio à preservação do patrimônio cultural brasileiro e os benefícios de nossa atuação para a sociedade.

Essa última campanha buscou estreitar a relação da sociedade com o BNDES, demonstrando como a atuação do Banco se traduz em benefícios para a vida das pessoas, ainda que muitas vezes isso não seja percebido. Com o *slogan* “Onde tem BNDES, tem desenvolvimento”, teve veiculação em TV aberta, TV fechada, rádio, internet e mídia exterior.

No total, as ações publicitárias representaram investimento de cerca de R\$ 42 milhões em 2017.

## RELAÇÃO COM INVESTIDORES

Disponibilizamos em nosso *site* uma página específica para a divulgação de informações financeiras, gerenciais, de risco, *rating*, entre outras. Também é possível se cadastrar para receber, por *e-mail*, informações do Sistema BNDES, como demonstrações financeiras, informes econômico-financeiros e apresentações institucionais. Ao fim de 2017, o cadastro contava com 1.140 inscritos.

Foram realizados no ano um *deal-roadshow* nos EUA e na Europa relacionado a operações de *green bonds* e três *non-deal roadshows* nos EUA, na Europa e na Ásia, para apresentar os números do Banco e esclarecer dúvidas de investidores em relação aos nossos títulos. Ao todo, foram realizadas reuniões com mais de 150 investidores internacionais e setenta bancos, com participação em reuniões individuais, pequenos grupos e congressos.

## EXECUTIVO

Participamos de diversas ações com o Poder Executivo Federal, como reuniões de grupos de trabalho, em que se destacam ações com a Secretaria do PPI



Campanha publicitária buscou demonstrar que o BNDES está presente na vida de todos os brasileiros

e ministérios setoriais; organização do evento “Fórum de Investimentos Brasil”, liderado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; e ações da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro (Enccla), com o Ministério da Justiça.

Destacam-se ainda ações de representações técnicas em conselhos, como o Conselho de Administração da Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa), o Comitê das Atividades de Pesquisa e Desenvolvimento na Amazônia (Capda), e o Comitê Nacional de Desenvolvimento Tecnológico da Habitação (Ctech).

## LEGISLATIVO

No Congresso Nacional, acompanhamos mais de 250 proposições legislativas relacionadas ao BNDES, contribuindo para nosso aprimoramento em temas como uso do FAT, relatórios de efetividade, taxa de juros, legislação relativa às MPMs, exportações, além das medidas provisórias do Governo Federal. Contribuímos, também, para a maior conexão entre o Banco e a sociedade por meio do apoio e da participação

em audiências públicas e da prestação de informações aos parlamentares das duas casas do Congresso.

## JUDICIÁRIO E ÓRGÃOS DE CONTROLE

Interagimos com órgãos de controle e supervisão, como TCU, CGU, BCB e Comissão de Valores Mobiliários (CVM), prestando rotineiramente informações e esclarecimentos, desenvolvendo parcerias e acordos de cooperação, com o objetivo de aperfeiçoar nossa atuação em aspectos relacionados à gestão dos riscos e controles, à conformidade a normativos internos e externos e à transparência do BNDES.

Mantemos interface com o Ministério Público, Polícia Federal e Judiciário no atendimento a requisições de informações, de documentos e de ordens judiciais (ordens de bloqueio de crédito, proibições de contratar, por exemplo), além de promover o encaminhamento ao Ministério Público Federal de notícias de desvio de finalidade na aplicação dos recursos financeiros obtidos por meio de financiamento com o BNDES (art. 20 da Lei 7.492/86) e outras situações, quando apuradas pelas áreas competentes.