

NOSSOS RELACIONAMENTOS

Trabalhamos continuamente para implementar melhorias nos canais e veículos de interação com nossos diversos públicos. Conhecer e entender as demandas da sociedade possibilita que cumpramos de modo mais pleno nossa missão de promover o desenvolvimento sustentável e competitivo da economia brasileira.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2016, fizemos 785 atendimentos presenciais a empreendedores em nossos escritórios, oferecendo orientações sobre as linhas de financiamento mais adequadas a suas necessidades. No Rio de Janeiro, registramos 286 atendimentos, dos quais 38% foram avaliados espontaneamente pelo público, que lhes conferiu uma média de 4,98 pontos em uma escala de 0 a 5. Em São Paulo foram realizados 242 atendimentos; em Brasília, 149; no Recife, 65; e em Belém, 43. A maioria dos atendimentos foi realizada com micro, pequenas e médias empresas (MPME), 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.

Também registramos reclamações sobre redução do limite de crédito

das empresas no Cartão BNDES, motivada pela preocupação dos agentes financeiros com a alta inadimplência de suas carteiras.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Nossa central oferece ao público externo atendimento telefônico, por correspondência ou por formulário eletrônico sobre assuntos relativos às atividades operacionais do Sistema BNDES. Em 2016, foram realizados aproximadamente 454.200 atendimentos, sendo 88% 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 55 manifestações sobre o BNDES no Portal Reclame Aqui. Nossa reputação ao fim de 2016 atingiu o inédito nível "Ótimo", quando adotamos a prática de telefonar para o reclamante para escutar, entender o motivo da reclamação e apresentar caminhos que mitiguem a questão.

SIC

Nosso Serviço de Informação ao Cidadão (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 2016, recebemos 718 pedidos de informação, todos respondidos dentro dos prazos legais. Alguns dos temas mais solicitados no ano foram exportação de serviços, acompanhamento socioambiental dos projetos apoiados, governança do BNDES, além de informações sobre

operações, com recortes setoriais, regionais e por porte de empresas.

OUIDORIA

Em 2016, passamos a publicar em nosso site relatórios semestrais sobre as atividades mais relevantes desempenhadas pela Ouvidoria, canal designado a receber denúncias de descumprimento das normas internas ou da legislação do país. Ao longo do ano, recebemos e demos tratamento a 1.376 manifestações (5,9% a menos que em 2015), das quais 76,5% foram registradas por pessoas jurídicas e 23,5%, por pessoas físicas, distribuídas da seguinte forma:



Saiba mais na seção Governança, controle e transparência

Saiba mais na seção Governança, controle e transparência

COMISSÃO DE ÉTICA

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

Em 2016, foram abertos 82 procedimentos preliminares, entre os quais, destacam-se os seguintes temas: apurações de condutas; autorização para exercício de atividades paralelas; presentes e brindes; relacionamento interno; e transação com valores mobiliários.

FÓRUM DE DIÁLOGO COM A SOCIEDADE CIVIL

O Fórum de Diálogo com a Sociedade Civil é um canal de comunicação estruturado e direto, voltado a organizações não governamentais (ONG) e movimentos sociais de relevância no contexto brasileiro. Em função da revisão de sua estrutura em 2016, não realizamos reuniões.

PALESTRAS INSTITUCIONAIS

Realizamos 22 palestras institucionais (cinco em português, 14 em inglês e três em espanhol) durante o ano, para um público de 492 pessoas. Tais eventos são direcionados a grupos de professores e estudantes do Brasil e do exterior, representantes de instituições financeiras, diplomatas e representantes de governos estrangeiros.

EVENTOS DIRECIONADOS A MPMEs

Desde 2005, mais de 32 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 2016, foram realizadas 12 palestras distribuídas por todas as regiões do país, com a presença de 1.693 pessoas. Desse total, 57% avaliaram espontaneamente as palestras, atribuindo uma média de 8,9 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), que também divulgam nossas formas de apoio e possibilitam o contato entre empresários e agentes financeiros. Em 2016, foram realizadas 154 palestras em cidades de 19 estados e do Distrito Federal, reunindo um total de mais de nove mil participantes.

PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS

Estivemos presentes em 15 feiras de negócios no Brasil nesse ano. Em nossos estandes, realizamos cerca de 3.600 atendimentos, principalmente para orientação e esclarecimento de dúvidas sobre linhas de financiamento.



Estande do BNDES na feira Plástico Brasil, em São Paulo. Foto: Luce Barbosa/Acervo BNDES

Os micro, pequenos e médios empreendedores representaram a ampla maioria do público atendido.

POLÍTICA DE PORTA-VOZES

Em 2016, aprovamos a política de porta-vozes, que estabelece diretrizes e distribui competências para a participação da alta administração e dos empregados em entrevistas para a imprensa e na comunicação com outros públicos de interesse. O objetivo é zelar pela transparência e contribuir para a correta transmissão das informações.

IMPRENSA

Ao longo do ano, atendemos a 712 demandas dos veículos de comunicação e contabilizamos na imprensa 57.531 matérias com menção ao BNDES, um crescimento de 138% em relação a 2015. Parte desse número é resultado da proposição de pautas e temas pelo Banco, que produziu 190 releases, notas, comunicados e avisos de pauta.

Foram realizados, ainda, diversos encontros de relacionamento com jornalistas, com o objetivo de esclarecer dúvidas, informar sobre ações em curso e buscar aproximação.



Homepage do novo site, mais dinâmico e simples de navegar. Foto: Acervo BNDÉS

NOVO SITE

Em setembro de 2016, lançamos nosso novo portal. Com uma arquitetura de informação reformulada e leiaute mais dinâmico, o novo site tem como objetivo facilitar o acesso às informações do Sistema BNDÉS e agregar mais transparência à instituição, bem como aproximar o Banco de seus diferentes públicos, especialmente aqueles que mais acessam a ferramenta: clientes MPMEs, sociedade civil, imprensa e acadêmicos.

Uma das melhorias alcançadas pelo novo site foi ampliar e simplificar o conteúdo divulgado e tornar mais acessíveis os dados sobre operações de renda variável. Nele também é possível consultar séries históricas de desembolsos e comparar os números ao longo do tempo. Outro ganho possibilitado pela nova estrutura foi a simplificação da pesquisa por linhas de crédito. Após informar as características de seu projeto, o usuário interessado em apoio financeiro recebe a indicação das opções de financiamento mais adequadas e pode simular valores de prestações.

REDES SOCIAIS

Verificamos um aumento de presença em nossos canais e perfis oficiais nas redes sociais. Nosso perfil no Twitter

ultrapassou a marca de 100 mil seguidores, registrando 166 mil no fim de 2016. Nosso canal no YouTube, por sua vez, encerrou o ano com mais de meio milhão de visualizações acumuladas (503.548 no total) e 2.239 inscritos. Apenas em 2016, houve 281.576 visualizações no canal, o que representa alta de 134% em relação ao ano anterior. Registramos ainda 53 mil

curtidas em nossa *fan page* no Facebook (crescimento de 123% em relação aos 24 mil do fim de 2015). Nessa plataforma, começamos a transmitir ao vivo, em 2016, as principais entrevistas coletivas realizadas, ampliando e democratizando o acesso à informação.

PUBLICIDADE

Os temas de destaque das campanhas de publicidade foram o apoio à cultura e ao esporte, além de linhas de financiamento. Também foram exploradas outras frentes relacionadas a nossa atuação, como a divulgação da programação cultural do Espaço BNDÉS e das palestras O BNDÉS mais perto de você. No total, nossas ações publicitárias representaram investimento de cerca de R\$ 23 milhões em 2016.



Nosso apoio à canoagem foi tema de campanha publicitária veiculada durante as Olimpíadas. Foto: Acervo BNDÉS