

NOSSOS RELACIONAMENTOS

Tendo como princípios o diálogo e a cooperação, trabalhamos continuamente para melhorar a comunicação com nossos públicos de relacionamento.

Em março de 2018, criamos a Área de Comunicação e Relacionamento Institucional como resposta a uma demanda de nosso corpo funcional, que elegeu sua criação como prioritária no ideiaLab, programa institucional realizado em 2017 para estimular a inovação em processos, produtos e serviços.

A área tem o intuito de ampliar o diálogo externo; contribuir para melhorar nossa imagem e reputação; e auxiliar na geração de negócios.

Comunicação também foi um dos projetos corporativos do ano, e um de seus resultados foi a construção do radar de temas-chave para antecipação de riscos de imagem. A implementação da ferramenta está prevista para 2019.

Veja nossas ações e canais de relacionamento com nossos principais públicos:

CLIENTES

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Atendemos a clientes e ao público em geral em nossos escritórios de Brasília, Recife, Rio de Janeiro e São Paulo, prestando orientação empresarial. Em 2018, foram realizados 985 atendimentos, a maioria deles para MPMEs.

Nossos postos de informações, em convênio com 21 instituições de representação empresarial, mantiveram o apoio a

empreendedores em todo o Brasil, totalizando 2.926 atendimentos sobre linhas de financiamentos. Também buscamos atender a demandas de investimentos de potenciais clientes, realizando uma agenda ativa de prospecção e **originação de negócios**.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Nossa central oferece atendimento ao público externo quanto a nossos produtos, serviços e atividades. Em 2018, foram realizados cerca de 245 mil atendimentos, sendo 87% por meio telefônico, 12% por formulário *web* e 1% por outros canais. Em pesquisa de satisfação realizada pós-atendimento telefônico, 96% dos respondentes consideraram o atendimento excelente ou bom. A central também realizou cerca de 2.800 contatos ativos, apoiando processos de credenciamento, ativação de produtos e captura de pedidos no Cartão BNDES.

Customer Relationship Management (CRM)

Em setembro, entrou em produção a ferramenta suite CRM para gestão das demandas tratadas pela Central de Atendimento. Além dos controles de prazos e de resolatividade, a implantação de uma base de conhecimento permite padronizar as respostas e identificar necessidades de criação de novos modelos de atendimento.

PORTAL RECLAME AQUI

Em 2018, foram registradas 28 manifestações sobre o BNDES no portal Reclame Aqui, todas respondidas. Durante o ano, a avaliação variou entre regular e ruim, em função, principalmente,

da dificuldade de acesso a nosso crédito por meio de agentes financeiros. Mantivemos a prática de telefonar para o reclamante e apresentar caminhos que ajudem a solucionar a questão.

PARTICIPAÇÕES EM FEIRAS E EVENTOS

Feiras de negócios

Estivemos presentes em 18 feiras e fóruns de negócios em 2018. Cerca de cinco mil pessoas, principalmente representantes de MPMEs, foram atendidas em nossos estandes. Destaque para a Feira do Empreendedor, em São Paulo, que atraiu 3.836 visitantes para as palestras realizadas pela equipe técnica do Banco.

Eventos direcionados a MPMEs

Por meio do ciclo de palestras *O BNDES Mais Perto de Você*, nossas equipes viajam o Brasil para realizar palestras gratuitas com foco nas linhas de financiamento mais adequadas às necessidades das MPMEs. Em 2018, 2.086 pessoas assistiram às palestras. Do público presente, 92% as avaliaram com notas entre 8 e 10, chegando-se a uma nota média de 9,20.

Também participamos de 140 eventos, em parceria com o Sebrae e outras entidades, tendo atingido um público de mais de cinco mil empreendedores em ações presenciais ou a distância. Destacam-se os Seminários de Crédito, que divulgam nossas formas de apoio e possibilitam o contato entre empresários e agentes financeiros. Em 2018, foram realizadas 128 palestras em cidades de 18 estados e do Distrito Federal, reunindo quase quatro mil participantes.

Saiba mais nas seções *O que fazemos* (p. 20) e *Nosso desempenho > Desenvolvimento regional* (p. 48)

PUBLICIDADE

A primeira campanha publicitária do ano teve como foco o BNDES Giro, linha de crédito para capital de giro então vigente. Com linguagem simples e descontraída, apresentou as principais vantagens do produto e procurou nos aproximar dos micro, pequenos e médios empresários, desmistificando a ideia de que nossas linhas de financiamento atendem apenas a grandes empresas. A campanha, lançada inicialmente em março, ganhou uma segunda veiculação em setembro, ficando no ar até dezembro.

Com o conceito "Tem BNDES", a maior campanha do ano teve como objetivo aumentar o conhecimento sobre o BNDES e legitimar nosso papel como banco de desenvolvimento. A linha criativa adotada nas peças buscou evidenciar uma marca mais humana, presente e atrativa, tangibilizando nossa presença nos mais diversos segmentos. Veiculada nacionalmente em TV aberta, TV fechada e internet, e com reforço regional nos meios rádio e mídia exterior, a campanha foi ao ar em novembro.

No total, nossas ações publicitárias representaram investimento de cerca de R\$ 40 milhões em 2018. Esse número representa 0,26% de nossa receita operacional bruta (ROB) em 2017.



A campanha "Tem BNDES" teve o objetivo de aumentar o conhecimento sobre o Banco

SOCIEDADE

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Responsável pelo tratamento dos pedidos recebidos no âmbito da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), o **SIC** oferece atendimento presencial (Rio de Janeiro), telefônico, por correspondência, via *e-mail* ou pelo Sistema e-SIC.

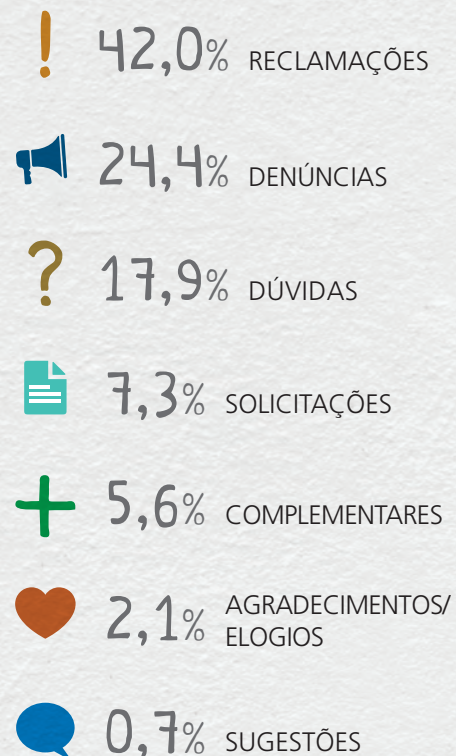
Em 2018, recebemos 559 pedidos de informação, todos respondidos dentro dos prazos legais. Desses pedidos, apenas 5,5% foram reapresentados como recursos em primeira instância. Os principais temas demandados foram desestatização; operações de

Acesse www.bndes.gov.br/sic

exportação; operações com estados e municípios; dados estatísticos sobre nossa atuação; renda variável; cópias de contratos operacionais; licitações e recursos humanos.

OUIDORIA

A Ouvidoria é nosso principal canal de denúncias, comunicação e intermediação com a sociedade, bem como com nosso público interno, inclusive para a mediação de conflitos. Ao longo do ano, foram acolhidas e tratadas 1.786 ocorrências (24,0% a mais do que em 2017), das quais 56,6% foram registradas por pessoas jurídicas e 43,4%, por pessoas físicas, distribuídas conforme o quadro ao lado.



SITE

Continuamos em busca da ampliação da **transparência**, disponibilizando mais informações e as organizando de forma a facilitar o acesso. Em 2018, o *site* manteve seu patamar de audiência: recebeu 5.078.499 visitas, com um ligeiro aumento de 0,6% em relação ao ano anterior. O tempo médio de permanência aumentou 12,57%, passando de 4min9s para 4min40s. Já a taxa de rejeição (visitantes que entram e saem do *site* por uma mesma página) caiu 35,36%, de 31,9% para 20,62%.

REDES SOCIAIS

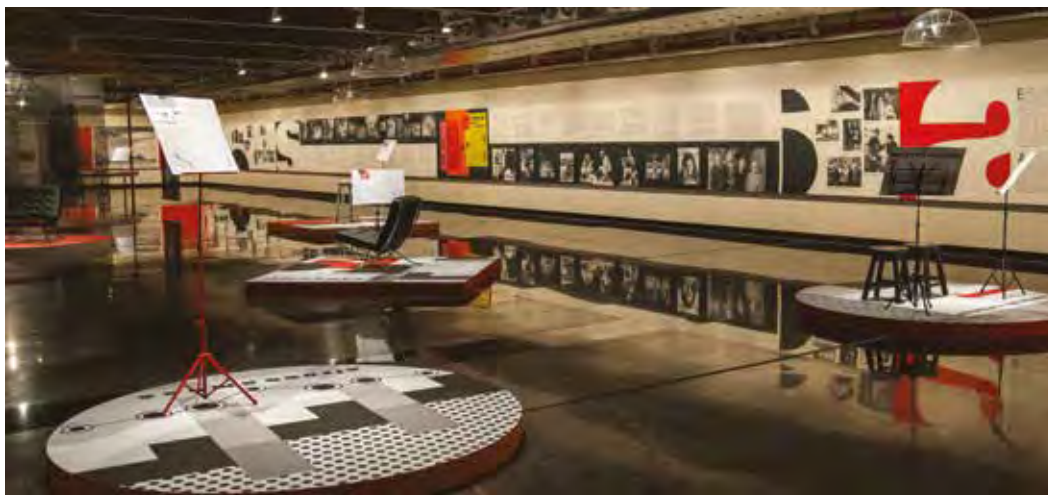
Nossa presença nas redes sociais foi marcada por um aumento de exposição, em função de debate político intenso em um ano eleitoral e das campanhas

Saiba mais na seção *Transparência e efetividade* (p. 60)

REDES SOCIAIS

	2017	2018	
FACEBOOK	70.835 seguidores	103.548 seguidores	↑ 46% de aumento
YOUTUBE	3.283 inscritos	7.818 inscritos	↑ 138% de aumento
LINKEDiN	21.950 seguidores	40.850 seguidores	↑ 86% de aumento
TWITTER	124 mil seguidores	133 mil seguidores	↑ 7%* de aumento

* O acréscimo foi pequeno provavelmente porque a ferramenta fez uma exclusão de mais de setenta milhões de contas suspeitas ao longo do ano, impactando as bases de seguidores de várias marcas em todo o mundo.



A exposição *Bossa 60: Passo a Compasso* foi recorde de público da galeria do Espaço Cultural BNDES | Foto: Acervo BNDES/André Telles Fotografia

publicitárias realizadas ao longo de 2018, cujo efeito prático foi a ampliação da base de seguidores em nossos principais canais.

ESPAÇO CULTURAL BNDES

Em 2018, foram realizados 87 espetáculos musicais no Teatro BNDES e três exposições em nossa galeria, com um total de 31.380 visitantes. Apresentaram-se no teatro grandes nomes da música popular como Fernanda Abreu, João Bosco e Geraldo Azevedo. Na programação de música erudita, estiveram no palco, entre outros, o Grupo Anima e o quarteto de violões Quaternaglia.

Na galeria, duas exposições se destacaram com sucesso de público e crítica. *Luz com Trevas*, individual do artista Cabelo, foi eleita pelo jornal *O Globo* uma das dez melhores exposições do ano no Rio de Janeiro. Já *Bossa 60: Passo a Compasso*, com curadoria do jornalista Tárík de Souza, agradou com sua homenagem ao gênero musical reconhecido em todo o mundo.

MEMÓRIA BNDES

Cientes de que nossa história está diretamente relacionada à do desenvolvimento do Brasil desde nossa criação, trabalhamos continuamente para a preservação da memória institucional e compartilhamos com a sociedade as informações e o conhecimento produzidos internamente.

Em 2018, lançamos o *site Memória BNDES*, com o objetivo de reunir e divulgar os principais marcos da nossa trajetória. Lá é possível navegar pela linha do tempo, assistir a trechos de depoimentos, além de acessar imagens e produtos de memória. Os interessados também podem se cadastrar para receber atualizações sobre nossa história.

PLATAFORMA DE DIÁLOGO E ENGAJAMENTO

Com o objetivo de reconstruir pontes com nossos principais públicos de interesse e estreitar o relacionamento com governos, órgãos de controle e entidades e atores representativos da sociedade civil, criamos uma plataforma de diálogo chamada *Jornada de Diálogos para o Desenvolvimento*. Começamos a trabalhar em 2018 em sua concepção e em algumas iniciativas-piloto com a sociedade civil, abarcando entidades dos setores financeiro, produtivo, social, acadêmico, formadores de opinião, entre outros.

IMPRENSA

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Ao longo de 2018, atendemos a 1.259 demandas de veículos de comunicação e foram contabilizadas 90.572 matérias jornalísticas com menção ao BNDES, um aumento de 4,6% em relação a 2017. Divulgamos para a imprensa 316 *releases*, notas, comunicados e avisos de pauta e,

Accesse em: www.memoriabndes.gov.br

Acesse em:
<https://agenciadenoticias.bndes.gov.br/>

além das entrevistas coletivas regulares em nosso edifício no Rio de Janeiro, foram realizadas duas coletivas com a imprensa nos escritórios regionais: uma em São Paulo (para divulgar nosso desempenho anual em 2017) e outra em Recife (para divulgar nossos dados regionais no mesmo ano).

AGÊNCIA DE NOTÍCIAS

Com o objetivo de melhorar a distribuição de informações sobre nossa atuação para jornalistas de todo o país, lançamos, em dezembro, a **Agência BNDES de Notícias**. Com conteúdo gratuito, a agência conta com 15 editorias que refletem o planejamento estratégico da instituição, como Administração Pública, Agricultura, Educação, Indústria, Infraestrutura e Inovação.

A Agência BNDES de Notícias foi lançada em dezembro para aprimorar o conteúdo fornecido a jornalistas e veículos de todo o país

PATROCÍNIO

Patrocínamos o esporte, a cultura e a **educação** por reconhecer o potencial desses segmentos em gerar benefícios sociais e econômicos para o país. Também patrocínamos eventos técnico-científicos relacionados a nossa atuação.

Patrocínio cultural

Nossos patrocínios abrangem os universos da música, do audiovisual e da literatura, sendo este último nosso grande foco em 2018. Buscamos projetos literários com forte impacto transformador, que promovam o interesse do público pela leitura e a inclusão social. Patrocínamos projetos em todas as regiões do Brasil, priorizando comunidades distantes dos grandes centros urbanos e fortalecendo nosso papel como agente de democratização do acesso à cultura. Foram destaques no ano os patrocínios à Festa Literária Internacional das Periferias (Flup), festa literária brasileira destinada especificamente ao público das periferias no Rio de Janeiro, e ao projeto Amazônia das palavras, que leva atividades literárias a comunidades de difícil acesso na Amazônia. Patrocínamos 13 projetos no total, em um investimento de R\$ 4.420.800,00 e cerca de 1,5 milhão de pessoas diretamente impactadas.

Patrocínio esportivo

Somos o patrocinador oficial da canoagem brasileira desde 2011. Em 2018, desembolsamos R\$ 2.082.441,00 ao projeto de apoio à participação das equipes de canoagem velocidade, *slalom* e paracanoagem em competições internacionais do calendário oficial da modalidade. Um dos destaques foi o evento "Desafio Mano a Mano", no Rio de Janeiro. A principal atração foi um duelo entre o brasileiro Isaquias Queiroz e o alemão Sebastian Brendel, os maiores atletas da modalidade. O evento teve transmissão ao vivo em canais de TV aberta e fechada, com um impacto total de oito milhões de pessoas alcançadas.

Os atletas brasileiros se mantiveram entre os melhores do mundo na modalidade com grandes resultados, mostrando a importância do trabalho que realizamos ao longo desses anos.

Eventos técnico-científicos

Com os objetivos principais de difundir conhecimentos, gerar negócios e fomentar nossos segmentos de atuação, patrocínamos 47 projetos de caráter técnico em 2018, como congressos, conferências e feiras. Em 2018, selecionamos projetos de temáticas alinhadas a nossas novas orientações estratégicas, destacando-se os segmentos de inovação e MPMEs. O total de investimento foi de R\$ 5.880.901,25.



Patrocínamos a Flup, festa literária brasileira destinada às periferias do Rio de Janeiro
Foto: Francisco Costa

Saiba mais na seção
Nosso desempenho > Educação, saúde e segurança (p. 39)

Outros destaques são a seção Fato ou boato, dedicada à checagem de informações incorretas sobre nossa atuação – que circulam, sobretudo, em redes sociais – e o Blog do desenvolvimento, que traz estudos, artigos e conteúdos sobre nossa produção de conhecimento.

INVESTIDORES

Realizamos em 2018 reuniões com investidores nos EUA e na Europa. Ao todo, tivemos contato com mais de 150 investidores internacionais, com participação em reuniões individuais, pequenos grupos e congressos.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PODER EXECUTIVO FEDERAL

Atuamos em parceria com o Executivo Federal na formulação e na execução de políticas e ações, por meio de reuniões, participação em grupos de trabalho e conselhos. Entre os assuntos tratados em 2018 estiveram o Fórum Mundial da Água, o apoio à estruturação de eventos dos ODSs e a organização do Brasil Investment Forum. Também realizamos o evento Diálogos com a Esplanada, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), para tratar de temas como nossa nova estratégia, estruturação de projetos, infraestrutura e atuação socioambiental com executivos do Governo Federal.

PODER LEGISLATIVO FEDERAL

O número de proposições legislativas acompanhadas em 2018 chegou a 236, tendo como principais temas: a reforma tributária; a criação do mecanismo de operação dos fundos patrimoniais; a utilização da TLP também para os fundos constitucionais; o novo Marco do Saneamento; e a possibilidade de

utilização dos recursos do FGTS em operações com hospitais filantrópicos. Adicionalmente, foram apresentados 12 requerimentos de informação e audiência.

JUDICIÁRIO E ÓRGÃOS DE CONTROLE

Interagimos com órgãos de controle e supervisão, como TCU, CGU, BCB e 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.

Mantemos interface com o Ministério Público, Polícia Federal e Judiciário no acompanhamento de processos e atendimento a requisições de informações, de documentos e de cumprimento de ordens judiciais.

TCU

Em 2018, promovemos diversas ações em conjunto com o TCU, como o seminário sobre mercado de capitais, que se realizou em junho, na sede do tribunal em Brasília. Autoridades e especialistas no setor debateram tópicos como a importância do mercado de capitais para o desenvolvimento econômico brasileiro, o papel de bancos de desenvolvimento no mercado de capitais, os controles institucionais da gestão pública, assim como governança corporativa e *compliance* no âmbito desse mercado.

Reforçando nosso compromisso com a transparência, em agosto promovemos, em parceria com o TCU, uma **consulta pública** com vistas a colher subsídios da sociedade para o aprimoramento das informações divulgadas na seção *Transparência* de nosso *site*. Em novembro, assinamos acordo de

cooperação técnica com o tribunal para intercâmbio de tecnologias, conhecimentos, informações e bases de dados.

CGU

Em março, foi prorrogado por mais 24 meses o acordo de cooperação técnica de 2016, firmado entre BNDES e CGU para promover o intercâmbio de informações e conhecimento, no qual está prevista a adoção de medidas como o compartilhamento de treinamentos e o apoio ao aprimoramento do Programa de Integridade do BNDES.

PARCEIROS

AGENTES FINANCEIROS

O aprimoramento de nosso relacionamento com os agentes financeiros foi uma das prioridades de 2018. Foram realizadas 11 turmas de treinamentos presenciais para esse público, totalizando 392 participantes em um modelo que busca atender às demandas específicas de cada agente, permitindo que sejam personalizados conteúdos e promovidas reuniões técnicas para aprofundamento em temas como BNDES Online, acompanhamento, Canal MPME e programas agropecuários.

Adicionalmente, em dezembro foi reativado o *Trein@* online, ferramenta de ensino a distância que permite que empregados de agentes financeiros, além de empresários, estudantes e fornecedores, tenham acesso a cursos e informações sobre linhas e produtos que oferecemos. Em 2018, foram realizados para esse público *webinars* sobre TLP, Fundo Clima e novo sistema de acompanhamento.

Também foram realizados fóruns com os agentes financeiros, que contaram com a participação de cerca de 330 representantes de mais de cinquenta instituições, entre agentes financeiros e associações como Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e ABDE.

Saiba mais na seção *Transparência e efetividade* (p. 60)

ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS E SISTEMAS

Em 2018, foram assinados dois novos acordos de cooperação técnica. O plano de ação do convênio com o Sebrae estabelece ações conjuntas de apoio ao público de micro e pequenas empresas (MPE), visando, por exemplo, a integração da orientação empresarial do Sebrae ao Canal MPME do BNDES; troca de informações entre os sistemas garantidores de crédito das instituições e estudos para uso de *fintechs* na melhora do acesso ao crédito pelos pequenos negócios.

O acordo de cooperação com a Fecomércio-SP tem o objetivo de promover a divulgação de políticas e formas de atuação do BNDES para as MPMEs paulistas dos setores de comércio de bens, serviços e turismo e o intercâmbio de informações entre as instituições.

ACADEMIA E FORMADORES DE OPINIÃO

PUBLICAÇÕES

Editamos e publicamos periódicos e livros especiais com o objetivo de compartilhar com a sociedade o conhecimento produzido por nosso corpo técnico. Todos eles podem ser acessados em nossa biblioteca digital e na **seção Conhecimento** de nosso site. Versão impressa ou assinatura podem ser solicitadas gratuitamente.

Em 2018, além de nossos periódicos tradicionais, como a *Revista do BNDES* e o *BNDES Setorial*, lançamos a publicação *Agendas setoriais para alcance da meta*, da série *Visão 2035: Brasil país desenvolvido*, que combina análise sobre 17 setores da economia brasileira com técnicas de planejamento estratégico por meio de cenários, para construir uma agenda de desenvolvimento para o país no horizonte 2018-2035.



O livro *Visão 2035: Brasil país desenvolvido* traz análises sobre 17 setores da economia brasileira

BIBLIOTECA DIGITAL

Em 2018, a **biblioteca digital** teve quase 600 mil acessos, com cerca de 1,8 milhão de *downloads*. Foram incluídos 362 novos documentos e atualizada a versão da plataforma DSpace, que agora conta com o idioma espanhol, além de uma interface mais amigável. Passamos a integrar a Rede de Repositórios do Sudeste e o Portal Brasileiro de Acesso Aberto à Informação Científica (OasisBR).

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Em 2018, conteúdos, como artigos, infográficos e vídeos, publicados na seção Conhecimento do site, migraram para o novo Blog do desenvolvimento, que faz parte da Agência BNDES de Notícias. Lançado em 2018, o *blog* traz as principais discussões sobre desenvolvimento e sobre os mais variados setores em que atuamos, como artigos exclusivos de nossos empregados e entrevistas com especialistas internos e externos.

Interessados em nossa produção de conteúdo podem assinar nossa *newsletter*, que, além de trazer informações sobre os lançamentos das publicações, também avisa

Acesse em:
www.bndes.gov.br/conhecimento

sobre as novas publicações no Blog do desenvolvimento. Em dezembro de 2018, depois de um pouco mais de dois anos de funcionamento, a *newsletter* contava com uma base de aproximadamente 2.500 assinantes, com crescimento de mais de 100% em relação ao ano anterior.

PRÊMIO BNDES DE ECONOMIA

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. Em 2018, divulgamos os vencedores da 37ª edição, que teve como primeiro lugar, na categoria Doutorado, a tese *Capital e trabalho no Brasil no século XXI: o impacto de políticas de transferência e de tributação sobre desigualdade, consumo e estrutura produtiva*, de Débora Freire Cardoso, da UFMG. O primeiro lugar na categoria Mestrado foi para a dissertação *Estado e desenvolvimento: a indústria de semicondutores no Brasil*, de Flavia Filippin, da Unicamp.

PALESTRAS INSTITUCIONAIS

Recebemos visita de delegações e de grupos de estudantes de instituições de ensino, nacionais e estrangeiras, para a realização de palestras sobre a economia brasileira e sobre nossa atuação. Em 2018, realizamos 21 apresentações institucionais para um público de 563 visitantes. Dentre os grupos recebidos, podemos destacar Columbia Business School, Pasantía Alide 2018, Cornell University, Wharton School of Business/ Lauder Institute e o ABSA/ Barclays Bank.

Acesse em:
www.bndes.gov.br/bibliotecadigital