

BANCO REGIONAL DE DESENVOLVIMENTO DO EXTREMO SUL - BRDE

CARTA DE SERVIÇOS

Base Normativa Interna:

Resolução CA nº 2.670, de 25 de agosto de 2021, que aprova a Política de Relacionamento com Clientes.

Elaboração:

Superintendência de Crédito e Controle
Diretoria de Operações

Revisão:

Superintendência de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance.
Conselho de Administração

Data de divulgação: Agosto/2023

1. CONCEITO

A Carta de Serviços ao cidadão é utilizada por entidades e órgãos da Administração Pública para informar os cidadãos sobre quais os serviços são prestados, as formas de acessá-los, os canais de atendimento, as principais exigências e condições, assim como os compromissos de atendimento estabelecidos. Embora o conceito de Carta de Serviços, conforme Decreto 8.936/2016, se aplique apenas aos prestadores de serviços públicos, e o BRDE seja uma empresa pública que explora a atividade econômica, apresentamos as informações desta instituição, assim como a listagem dos serviços ofertados, a forma de acessá-los e os compromissos institucionais assumidos.

2. O BRDE

O Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul – BRDE foi fundado em 15 de junho de 1961 pelos Estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, com o objetivo de fazer o Sul do Brasil prosperar. Desde então, o BRDE tem sido um parceiro que apoia e acompanha o desenvolvimento de projetos para aumentar a competitividade de empreendimentos de todos os portes na região.

Uma referência em financiamentos de longo prazo para investimentos, capaz de transformar projetos em realidades. É uma Instituição financeira pública de fomento, controlada pelos três estados do Sul e que conta com autonomia financeira e administrativa.

O BRDE está sujeito a acompanhamento e controle do Tribunal de Contas, bem como à fiscalização do Banco Central do Brasil. Ao final de 2022, contava com 469 colaboradores nos três Estados. Sua estrutura administrativo-organizacional é determinada por Regimento Interno estabelecido pelo Conselho de Desenvolvimento e Integração Sul – CODESUL e fundamentada por Atos Constitutivos aprovados pelas Assembleias Legislativas dos Estados-Membros.

Com sede administrativa e agência na cidade de Porto Alegre (RS), possui também agências em Florianópolis (SC) e em Curitiba (PR), além de um escritório de representação no Rio de Janeiro (RJ) e espaço de divulgação em Campo Grande (MS). Possui também espaços de divulgação em 15 cidades da Região Sul.

3. SERVIÇOS PRESTADOS

O BRDE é uma instituição financeira pública de fomento, que atua no apoio técnico institucional e creditício. A carteira de crédito do BRDE concentra-se em linhas de empréstimos e financiamentos de longo prazo, voltadas para o desenvolvimento e fomento da produtividade.

O BRDE possui diversas linhas de crédito, adequadas a cada projeto de investimento, com financiamento de longo prazo e juros reduzidos, condições especiais que só um banco de fomento, com mais de 60 anos de atuação, pode oferecer. As principais atividades apoiadas e modalidades de financiamento são:

- Projetos de Investimento;
- Aquisição de Máquinas e Equipamentos;
- Capital de Giro;
- Prestação de Garantia (Carta Fiança Bancária);
- Inovação;
- Energia Renovável e Infraestrutura;
- Turismo;
- Projetos Sustentáveis;
- Agronegócio;
- Armazenagem e Irrigação;
- Florestas e Sistemas Integrados de Produção;
- Gestão Pública e Infraestrutura Social;
- Logística Urbana e Saneamento;
- Cidades Inteligentes.

Não são passíveis de apoio creditício as seguintes atividades:

- Comércio de armas no País;
- Atividades bancárias/financeiras;
- Motéis e saunas;
- Relacionados a jogos de prognósticos e assemelhados;
- Empreendimentos imobiliários;
- Desapropriações;
- Aquisição de animais de forma isolada.

Para fins comerciais e de controle gerencial, o Banco criou Macroprogramas de crédito, que norteiam a atuação da instituição nos projetos financiados. Ao todo são 8 Macroprogramas, conforme listados a seguir:

- BRDE Energia Sustentável;
- BRDE Sustentabilidade Ambiental;
- BRDE Sustentabilidade Social;
- BRDE Inova;
- BRDE Turismo;
- BRDE Municípios;
- BRDE Microfinanças; e
- BRDE Negócios.

Atualmente, o banco diversificou ainda mais suas fontes de recursos, passando a operar com mais de 10 fontes diferentes, além de utilizar recursos próprios na concessão de crédito. Abaixo, segue a lista das fontes utilizadas, classificadas conforme sua origem:

- Fontes Nacionais
 - BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
 - FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos
 - FUNGETUR – Fundo Geral de Turismo
 - FCO – Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste
 - CEF – Caixa Econômica Federal
 - FUNCAFÉ

- FSA – Fundo Setorial do Audiovisual
- Recursos Próprios
- Fontes Externas
 - AFD – Agência Francesa de Desenvolvimento
 - CAF – Banco de Desenvolvimento da América Latina
 - NDB – New Development Bank
 - BEI – Banco Europeu de Investimento
 - BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento
 - BIRD – Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento

4. FORMAS DE ACESSO

Pessoas físicas, municípios e pessoas jurídicas de todos os portes que exerçam atividade econômica na Região Sul do Brasil ou no Estado do Mato Grosso do Sul podem solicitar financiamento junto ao BRDE.

Os pedidos de financiamento são realizados através do site do BRDE (brde.com.br), mediante preenchimento dos formulários eletrônicos disponíveis no site e envio dos documentos necessários.

Para análise inicial do pedido de financiamento são necessários documentos cadastrais do solicitante e das pessoas ligadas. Outros documentos também são necessários conforme as características do proponente e do tipo de financiamento desejado. No site do BRDE (brde.com.br) está disponível a lista dos documentos e os modelos de formulários necessários para análise inicial. Nas etapas de Análise do Projeto, Contratação e Liberação de Recursos são necessários documentos adicionais.

As etapas do pedido de financiamento são as seguintes:

- Enquadramento - É analisada a adequação do objeto do financiamento às políticas operacionais do banco e a situação econômico-financeira e cadastral do proponente
- Análise - Obtido o enquadramento, a solicitação de financiamento passa para a fase de análise. Nesta etapa é avaliado o risco do crédito mediante a análise técnica, econômica, financeira e jurídica do projeto ou empreendimento a ser beneficiado. Será realizada visita técnica a empresa. Também poderão ser solicitados documentos adicionais para embasar a análise do projeto. O tempo de análise depende especialmente da presteza e rapidez no envio dos documentos e das informações solicitadas nessa fase.
- Aprovação - Após a conclusão da análise do pedido de financiamento, a equipe técnica encaminha seu parecer para análise e aprovação nos Comitês de Crédito do Banco, de acordo com o valor do pedido.
- Contratação - Em caso de aprovação da proposta, o BRDE solicita a documentação necessária à contratação do financiamento e efetivação dos registros públicos legais. A listagem dos documentos varia de acordo com a natureza do cliente e inclui a comprovação de regularidade Fiscal, Tributária e Previdenciária.

- Liberação de Recursos - Após o cliente devolver ao BRDE o contrato registrado, serão liberados os recursos, conforme cronograma físico-financeiro do projeto e itens definidos no documento.
- Acompanhamento e fiscalização - O BRDE fará o acompanhamento do projeto até a sua conclusão. Cada nova parcela do financiamento será liberada após a efetiva comprovação física e financeira da aplicação dos recursos próprios e dos recursos financiados pelo BRDE, conforme previsto no cronograma do projeto.

5. OBJETIVOS E METAS

As ações do BRDE para apoiar as políticas públicas dos estados-controladores e, desta forma, alcançar seu objetivo de ser reconhecido pela sociedade como um agente relevante para o desenvolvimento regional, estão expressas em seu Sistema de Planejamento Institucional (SPI). O SPI é composto por todos os instrumentos de planejamento do Banco, sendo integrados de forma consistente e coerente, além de orientados a partir do Planejamento Estratégico.

O Planejamento Estratégico do BRDE possui um horizonte móvel de 5 anos, sendo acompanhado trimestralmente e revisado anualmente. Buscando assegurar a compatibilidade entre as definições táticas de curto e médio prazos e os objetivos estratégicos de longo prazo, a elaboração do Planejamento Estratégico e do Plano Operacional, o qual inclui a peça orçamentária, são concomitantes em seus procedimentos de elaboração e encaminhamento às alçadas decisórias.

Objetivo Estratégico nº 1: Apoio ao Desenvolvimento Sustentável - Promover de forma relevante, por meio de crédito e serviços, o desenvolvimento sustentável e a consecução dos ODS.

Metas Finalísticas	2018	2019	2020	2021	2022*	Meta				
						2023	2024	2025	2026	2027
1.1 Contratações totais (R\$ milhões)	R\$ 2.362	R\$ 2.469	R\$ 3.315	R\$ 4.136	R\$ 2.665	R\$ 4.100	R\$ 4.200	R\$ 4.300	R\$ 4.400	R\$ 4.500
1.2 Liberações totais (R\$ milhões)	R\$ 1.807	R\$ 2.270	R\$ 2.665	R\$ 3.079	R\$ 2.607	R\$ 3.485	R\$ 3.570	R\$ 3.655	R\$ 3.740	R\$ 3.825
1.3 Contratações do Macroprograma BRDE AGRO (R\$ milhões)	R\$ 1.076	R\$ 1.029	R\$ 1.018	R\$ 1.538	R\$ 1.233	R\$ 1.300	R\$ 1.400	R\$ 1.500	R\$ 1.600	R\$ 1.700
1.4 Contratações Banco Verde (R\$ milhões)	R\$ 304	R\$ 538	R\$ 585	R\$ 767	R\$ 546	R\$ 500	R\$ 600	R\$ 700	R\$ 800	R\$ 900
1.5 Contratações de Impacto Social (R\$ milhões)	R\$ 370	R\$ 318	R\$ 253	R\$ 905	R\$ 557	R\$ 500	R\$ 600	R\$ 700	R\$ 800	R\$ 900

Objetivo Estratégico nº 2: Sustentabilidade Econômica - Ter uma situação financeira e patrimonial sólida e autossustentável, com níveis adequados dos indicadores prudenciais de capital e liquidez.

Metas Finalísticas		2018	2019	2020	2021	2022*	Meta					
							2023	2024	2025	2026	2027	
2.1	Média móvel trienal do Índice de Eficiência Operacional	142	196	237	272	301	267	220				
2.2	Despesas Administrativas/Receita Operacional	14,3%	16,0%	16,4%	15,8%	12,0%	17,1%	19,5%				
2.3	CDC Médio	3,15%	3,13%	3,43%	2,99%	2,95%	2,90%					
2.4	Rentabilidade PL médio	6,9%	10,0%	6,7%	8,2%	11,6%	8,16%	6,3%				
2.5	Receitas Prestação de Serviços - % de variação em relação ao ano anterior		-20,2%	-6,0%	1,3%	14,5%	10%					
2.6	% máximo de contratação de um único funding	72,4%	62,3%	57,8%	59,4%	71,3%	< 60%					

Objetivo Estratégico nº 3: + Produtividade, + Eficiência e + Tecnologia - Aumentar a produtividade, com a busca constante por processos operacionais mais eficientes, seguros e orientados pela transformação digital, com foco no cliente e nos parceiros de negócios.

Metas Finalísticas		2018	2019	2020	2021	2022*	Meta				
							2023	2024	2025	2026	2027
3.1.	Tempos médios de análise das operações diretas (dias)	120	62	56	72	74	60	50	45	40	35
3.2	Dias corridos entre a data do protocolo e a data da contratação da operação de crédito direta	231	213	169	188	231	170	150	140	130	120
3.3	Número de processos implantados (projeto 100% digitais) - Acumulado período	-	0	3	8	11	14	16	18	20	20

Objetivo Estratégico nº 4: Pessoas e Conhecimento - Promover gestão centrada nas pessoas, estimulando a cultura de engajamento, o desenvolvimento contínuo e iniciativas inovadoras.

Metas Finalísticas		2018	2019	2020	2021	2022*	Meta				
							2023	2024	2025	2026	2027
4.1.	Horas de treinamento/funcionário	19,6	36,6	16,4	33,5	30,4	23	25	25	25	25
4.2	% de funcionários treinados	79,6%	85,1%	62,1%	92,2%	96,1%	83%	85%	87%	90%	93%

Objetivo Estratégico nº 5: Comunicação Institucional - Gerar e disseminar informações sobre o desenvolvimento regional sustentável e a atuação do BRDE junto a sociedade e demais parceiros do Banco.

Para 2022, a meta era elaborar e implementar o Plano de Comunicação do BRDE alinhado ao Planejamento Estratégico, incluindo estratégia de *marketing* digital. O Plano de Comunicação foi aprovado pela Diretoria do BRDE e foi implantado integralmente.

Objetivo Estratégico nº 6: Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- **Agenda 2030** - Promover iniciativas que elevem o desempenho social, ambiental e climático do BRDE nas suas atividades, processos, produtos e integrando as partes interessadas, alinhando-as com os objetivos do Pacto Global e da Agenda 2030 da ONU.

Metas Finalísticas		2021	2022*	Meta				
				2023	2024	2025	2026	2027
6.1	% aderência aos ODS das contratações	74,2%	78,1%	84,0%	85,0%	86,0%	87,0%	88,0%

Objetivo Estratégico nº 7: Inovação - Promover o ecossistema de inovação da Região Sul, por meio da oferta de produtos financeiros diferenciados, de apoio à aceleração de startups e da participação em FIPs.

Metas Finalísticas		2018	2019	2020	2021	2022*	Meta				
							2023	2024	2025	2026	2027
7.1.	Contratações do Programa de Desenvolvimento Inovação e Modernização/Contratações Totais	7,90%	8,70%	2,68%	1,20%	2,98%	6,00%	7,00%	8,00%	9,00%	10,00%
7.2	% do PL subscrito em FIPs com foco em inovação	0,45%	0,94%	0,87%	1,09%	0,99%	2,00%	2,20%	2,50%	2,50%	2,50%

Objetivo Estratégico nº 8: Políticas Públicas - Ser um agente relevante para os estados-controladores na concepção, promoção e execução das políticas públicas dos Estados e Municípios.

Metas Finalísticas		2018	2019	2020	2021	2022*	Meta				
							2023	2024	2025	2026	2027
8.1	Carteira Municípios/Carteira Total	1,1%	1,7%	3,4%	3,8%	4,1%	5,0%	6,5%	7,0%	7,5%	7,5%
8.2	Carteira Setor Público/Patrimônio de Referência	5,6%	7,9%	15,5%	17,1%	16,9%	20,0%	26,0%	28,0%	30,0%	30,0%
8.3	Participação em projetos e na estruturação de projetos e/ou de Fundos de PPP, desestatização ou concessão	0	0	1	3	5	4	5	6	7	8

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

Com sede administrativa e agência na cidade de Porto Alegre (RS), o BRDE possui também agências em Florianópolis (SC) e em Curitiba (PR), além de um escritório de representação no Rio de Janeiro (RJ) e espaço de divulgação em Campo Grande (MS). Possui também espaços de divulgação em 15 cidades da Região Sul.

BRDE no Rio Grande do Sul

Direção Geral

92.816.560/0001-37

E-mail: brde@brde.com.br

Endereço: Rua Uruguai, nº 155 – 4º andar, Porto Alegre – RS, CEP 90.010-140

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone (51) 3215-5000

Agência Rio Grande do Sul

92.816.560.0001-37

E-mail: brders@brde.com.br

Endereço: Rua Uruguai, n° 155 – Térreo, Porto Alegre – RS, CEP 90.010-140

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone: (51) 3215-5211

Espaço de Divulgação para a Região da Serra

E-mail: brde.caxias@brde.com.br

Endereço: Rua Ítalo Victor Bersani, n° 1134 – CIC, Caxias do Sul – RS, CEP: 95.050-520

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone: (54) 3218-8044

Espaço de Divulgação para a Região do Planalto, Alto Uruguai e Missões

E-mail: brdepf@brde.com.br

Endereço: Rua Antônio Araújo, 1046 / sala 603, Passo Fundo – RS, CEP: 99010-220

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone: (54) 3311-6837

Espaço de Divulgação para o Vale do Taquari

E-mail: brde.lajeado@brde.com.br

Endereço: Rua Silva Jardim, n° 96 – ACIL, Lajeado – RS, CEP: 95.900-000

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

Telefone: (51) 3748-1215

Espaço de Divulgação para a Metade Sul

E-mail: brdepel@brde.com.br

Endereço: Rua Sete de Setembro, n° 274, sala 603 – Edifício Palácio do Comércio – Associação Comercial, Pelotas – RS, CEP: 96.015-300

Horário de atendimento ao público: 10:00h às 18:00h

BRDE no Paraná

Agência do Paraná

92.816.560/0002-18

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Av. João Gualberto, 570 Curitiba – PR, CEP: 80.030-900

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (41) 3219-8000

Espaço de Divulgação Cascavel – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: ACIC Cascavel - Rua Pernambuco, 1800, Centro Cascavel – PR, CEP: 85.810-021

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (45) 3321-1444

Espaço de Divulgação Chopinzinho – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: R. Santos Dumont, 4123 - São Genaro - ACEC Chopinzinho – PR, CEP: 85560-000

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (46) 3242-1131

Espaço de Divulgação Foz do Iguaçu – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Rua Padre Montoya, 490, Centro- ACIFI Foz do Iguaçu – PR, CEP: 85851-080

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (45) 3521-3300

Espaço de Divulgação Francisco Beltrão – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Rua Florianópolis, nº 478 - CACISPAR Francisco Beltrão – PR, CEP: 85.601-560

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (46) 3523-6910

Espaço de Divulgação Maringá – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: R. Ver. Basílio Sautchuk, 388 - Zona 01 - ACIM Maringá – PR, CEP: 87013-190

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (44) 3025-9595

Espaço de Divulgação Palotina – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Rua 1º de Janeiro, 1163 – Centro - ACIPA Palotina – PR, CEP: 85950-000

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (44) 3649-5855

Espaço de Divulgação Toledo – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Largo São Vicente de Paulo, nº 1333 – 2º andar - ACIT Toledo – PR, CEP: 85.900-215

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone: (45) 3055-4622

Espaço de Divulgação Umuarama – PR

E-mail: brdepr@brde.com.br

Endereço: Praça Henio Romagnoli - Zona I – Casa do Empreendedor Umuarama – PR, CEP: 87503-200

Horário de atendimento ao público: Das 9h30 às 18h30

Telefone:(44) 3621-4141

BRDE em Santa Catarina

Agência de Santa Catarina

92.816.560/0003-07

E-mail: brdesc@brde.com.br

Endereço: Av. Hercílio Luz, nº 617 Florianópolis – SC, CEP: 88.020-000

Horário de atendimento ao público: 9:30h às 18:30h

Telefone: (48) 3221-8000

Espaço de Divulgação na Região Oeste – SC

E-mail: brde.chapeco@brde.com.br

Endereço: Avenida Getúlio Vargas, 1748-N Chapecó – SC, CEP: 89805-000

Horário de atendimento ao público: 9:00h às 18:00h

Telefone: (49) 3025-1618 e (49) 99121-4302

Espaço de Divulgação na Região Norte - SC

E-mail: brde.joinville@brde.com.br

Endereço: Rua Dona Francisca, 260 - Sala 1802 - Edifício Deville – Centro – Joinville – SC, CEP: 89201-250

Horário de atendimento ao público: 9:00h às 18:00h (mediante agendamento)

Telefone: (47) 3017-2087 / (47) 99210-7675

Espaço de Divulgação Vale do Itajaí – SC

E-mail: brde.joinville@brde.com.br

Endereço: Rua Manoel Viêira Garção, 120 - Edifício Zen Tower Business Center - 13º andar - Centro Itajaí – SC, CEP: 88301-425

Horário de atendimento ao público: 12:30h às 18:30h

Telefone: (47) 3011-8707 / (47) 99210-7675

BRDE no Mato Grosso do Sul

Espaço de Divulgação no Mato Grosso do Sul – MS

E-mail: brdems@brde.com.br

Endereço: Av. Afonso Pena, nº 5723 – Sala 301 – Santa Fé Campo Grande MS, CEP: 79.031-010

Horário de atendimento ao público: 8:30h às 12:00h e 13:00h às 17:30h

Telefone: (67) 3382-2660 e (67) 99944-9452

BRDE no Rio de Janeiro

Representação no Rio de Janeiro

E-mail: brderj@brde.com.br

Endereço: Av. Rio Branco, nº 181, sala 3504 – Centro Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.040-007

Horário de atendimento ao público: 9:00h às 18:30h

Telefone: (21) 2524-5515

Endereço do Site

<https://www.brde.com.br>

Endereço Internet Banking

<https://ib.brde.com.br/Usuario/Login>

Canal de Denúncias BRDE

<https://canal.ouvidordigital.com.br/brde>

Portal da Transparência

<https://www.brde.com.br/transparencia/sobre-o-portal/>

Canais de Ouvidoria

0800 600 1020 (o horário de atendimento da Ouvidoria é o mesmo do atendimento externo do banco, das 12h30 às 18h30.)

e-mail: ouvidoria@brde.com.br