



ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM GOVERNANÇA
E DESENVOLVIMENTO

UMA ANÁLISE SOBRE TRANSPARÊNCIA EM
CONTEÚDOS DIGITAIS DAS AGÊNCIAS DE
CRÉDITO À EXPORTAÇÃO BRASILEIRAS

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

ANDRÉ REIS DINIZ

BRASÍLIA – DF

2020

UMA ANÁLISE SOBRE TRANSPARÊNCIA EM CONTEÚDOS DIGITAIS DAS AGÊNCIAS DE CRÉDITO À EXPORTAÇÃO BRASILEIRAS

Dissertação apresentado ao Programa de Mestrado em Governança e Desenvolvimento da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP como requisito para obtenção do título de Mestre em Governança e Desenvolvimento.

Aluno: André Reis Diniz

Orientador: Fernando Filgueiras

Brasília - DF

2020

D5853u Diniz, André Reis

Uma análise sobre transparência em conteúdos digitais das agências de crédito à exportação brasileiras / André Reis Diniz. -- Brasília, 2020.

159 f. : il.

Dissertação (Mestrado -- Programa de Mestrado Profissional em Governança e Desenvolvimento) -- Escola Nacional de Administração Pública, 2019.

Orientação: Prof. Dr. Fernando Filgueiras.

1. Conteúdo Digital. 2. Transparência Pública. 3. Governança. 4. Governo Digital. 5. Agências de Crédito. 6. Exportação - Brasil. I. Filgueiras, Fernando orient. II. Título.

CDU 004:339.564(81)

Bibliotecária: Tatiane de Oliveira Dias – CRB1/2230

ANDRÉ REIS DINIZ

**UMA ANÁLISE SOBRE TRANSPARÊNCIA EM
CONTEÚDOS DIGITAIS DAS AGÊNCIAS DE
CRÉDITO À EXPORTAÇÃO BRASILEIRAS**

Dissertação apresentado ao Programa de Mestrado em Governança e Desenvolvimento da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP como requisito para obtenção do título de Mestre em Governança e Desenvolvimento.

Defendida em 6 de março de 2020.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Fernando Filgueiras, Orientador - ENAP

Profa. Dra. Regina Souza Luna - ENAP

Dr. Welber Barral – Ex-secretário de Comércio Exterior

BRASÍLIA

2020

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha esposa Fernanda Vanessa Mascarenhas Magalhães que é, além de tudo, minha companheira de estudos e parceira de projetos de vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, meus pais, meus professores e meus colegas de curso.

PÁGINA PARA EPÍGRAFE

RESUMO (um parágrafo com aproximadamente 15 linhas)

A partir de levantamento sobre os conteúdos digitais de doze Agências de Crédito à Exportação (ACEs), sendo nove estrangeiras e três brasileiras, foi realizada uma análise comparativa sobre transparência. Diante destas avaliações, foram propostas três recomendações às ACEs brasileiras: 1) para que fosse estabelecida uma normativa clara para a divulgação das informações relacionadas ao funcionamento e atendimento destas agências, por meio de uma política de *disclosure* formalizada e explícita, que definisse e descrevesse quais dados e em que periodicidade seriam estes publicados, permitindo assim o acompanhamento e o monitoramento do público em geral; 2) para que o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social (BNDES) se tornasse signatário de Os Princípios do Equador, documento que traz orientações padronizadas e internacionalmente reconhecidas para a apresentação de dados sobre riscos sociais e ambientais; e 3) para que fosse considerada a possibilidade de se estabelecer uma entidade supervisora autônoma, capaz de produzir informação própria e avaliação crítica das operações apoiadas pelas agências brasileiras.

Palavras Chaves: transparência, setor público, Agências de Crédito à Exportação, instituições financeiras, comércio exterior, exportações.

ABSTRACT

Based on a survey of the digital content of twelve Export Credit Agencies (ECAs), nine foreign and three Brazilian, a comparative analysis on transparency was carried out. In view of these evaluations, three recommendations were proposed to the Brazilian ECAs: 1) so that a clear standard was established for the disclosure of information related to the functioning and attendance of these agencies, through a formalized and explicit disclosure policy, which defined and described which data and in what periodicity would these be published, thus allowing the general public to monitor; 2) for the Brazilian National Bank for Social and Economic Development (BNDES) to become a signatory to the Equator Principles, a document that provides standardized and internationally recognized guidelines for the presentation of data on social and environmental risks; and 3) to consider the possibility of establishing an autonomous supervisory entity, capable of producing its own information and critical assessment of operations supported by Brazilian agencies.

KEYWORDS: transparency, public sector, Export Credit Agencies, financial institutions, foreign trade, exports.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

Problema de Pesquisa

Transparência ativa e conteúdos digitais no setor público

Política da publicidade e paradoxo da transparência

Agenda setting na comunicação social

Agenda setting em políticas públicas

Agenda setting e interesse público

As agências de crédito à exportação brasileiras e a questão da transparência em conteúdos digitais

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

As agências de crédito à exportação brasileiras

Crise de credibilidade em ACEs brasileiras e internacionais

ACEs brasileiras e capacidade comunicativa

3. METODOLOGIA

4. LEVANTAMENTO SOBRE CONTEÚDOS DIGITAIS

Export Credit Insurance Corporation (ECIC) - África do Sul

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

2) Serviços e Atendimento

3) Publicações e Notícias

4) Contas em Redes Sociais

Export Finance Australia - Austrália

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

2) Serviços e Atendimento

3) Publicações e Notícias

4) Contas em Redes Sociais

Export Development Canada (EDC) – Canadá

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

2) Serviços e Atendimento

3) Publicações e Notícias

4) Contas em Redes Sociais

Export Credit Guarantee Corporation (ECGC) - Índia

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

Servizi Assicurativi del Commercio Estero (SACE) – Itália

1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

UK Export Finance (UKEF) – Reino Unido

1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

Exportkreditnämnden (EKN) – Suécia

1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

International Finance Corporation (IFC)

1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)

1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) -

Ministério da Economia

1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

2) *Serviços e Atendimento*

3) *Publicações e Notícias*

4) *Contas em Redes Sociais*

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES

- 1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*
- 2) *Serviços e Atendimento*
- 3) *Publicações e Notícias*
- 4) *Contas em Redes Sociais*

Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias - ABGF

- 1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*
- 2) *Serviços e Atendimento*
- 3) *Publicações e Notícias*
- 4) *Contas em Redes Sociais*

5. ANÁLISE SOBRE CONTEÚDOS DIGITAIS

Export Credit Insurance Corporation (ECIC) - África do Sul

- 1) *Publicação*
- 2) *Transação*
- 3) *Reporting*
- 4) *Abertura*
- 5) *Accountability*

Export Finance Australia - Austrália

- 1) *Publicação*
- 2) *Transação*
- 3) *Reporting*
- 4) *Abertura*
- 5) *Accountability*

Export Development Canada (EDC) – Canadá

- 1) *Publicação*
- 2) *Transação*
- 3) *Reporting*
- 4) *Abertura*
- 5) *Accountability*

Export Credit Guarantee Corporation (ECGC) - Índia

- 1) *Publicação*
- 2) *Transação*
- 3) *Reporting*

4) *Abertura*

5) *Accountability*

Servizi Assicurativi del Commercio Estero (SACE) – Itália

1) *Publicação*

2) *Transação*

3) *Reporting*

4) *Abertura*

5) *Accountability*

UK Export Finance (UKEF) – Reino Unido

1) *Publicação*

2) *Transação*

3) *Reporting*

4) *Abertura*

5) *Accountability*

Exportkreditnämnden (EKN) – Suécia

1) *Publicação*

2) *Transação*

3) *Reporting*

4) *Abertura*

5) *Accountability*

International Finance Corporation (IFC)

1) *Publicação*

2) *Transação*

3) *Reporting*

4) *Abertura*

5) *Accountability*

Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)

1) *Publicação*

2) *Transação*

3) *Reporting*

4) *Abertura*

5) *Accountability*

Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) -

Ministério da Economia

1) Publicação

2) Transação

3) Reporting

4) Abertura

5) Accountability

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES

1) Publicação

2) Transação

3) Reporting

4) Abertura

5) Accountability

Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias - ABGF

1) Publicação

2) Transação

3) Reporting

4) Abertura

5) Accountability

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões

Recomendações

7. REFERÊNCIAS

1. INTRODUÇÃO

Problema de Pesquisa

Transparência ativa e conteúdos digitais no setor público

A transparência se tornou um dos principais temas da agenda de trabalho da atualidade entre as instituições públicas. A ampliação da transparência no setor público passou a ser requisito obrigatório nos dias de hoje, com a edição de leis específicas que versam sobre a matéria e que criam mecanismos de prestação de informações e de atendimento às requisições dos cidadãos, conhecidas como *Sunshine Laws*, como, no caso brasileiro, faz a Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei de Acesso à Informação, 2011).

Trata-se, portanto, de uma prática internacional consolidada e que se espalhou mundo afora, verificando-se ações em diversos governos, tanto em países desenvolvidos, pioneiramente, como também em países em desenvolvimento, na sequência. Ainda assim, é sabido que há diferentes modelos de transparência pública e que estes também estão relacionados aos modelos nos quais estão organizadas as instituições da iniciativa privada, como, por exemplo, pluralista ou neocorporativista (McClean, 2010). A temática da transparência pública está assim diretamente associada a outras tão importantes e pode ser dimensionada nas perspectivas tanto política, relacionada à democracia constitucional, quanto administrativa, que se refere a aspectos como eficiência econômica e integridade (Meijer *et al*, 2018).

Sendo assim, a teoria sobre o tema recomenda que as informações de organizações que produzam efeitos variados e riscos sistemáticos sejam amplamente disponíveis para que possam permitir a grupos sociais monitorar as externalidades relacionadas e sempre que necessário chamar a atenção sobre elas. Desta forma, é possível compreender que uma efetiva transparência requer não apenas um mecanismo de prestação de informações, mas também depende de estruturas econômicas, políticas e sociais que possam facilitar as ações necessárias com base nas informações prestadas (Fung, 2013).

Quando se trata de transparência, portanto, está se lidando com um assunto transversal, que se relaciona desde a estrutura de funcionamento das organizações até a utilização das tecnologias de comunicação e informação (TICs) (Flyverbom, 2016). Este último tópico é talvez o que alcance maior atenção entre os envolvidos no debate acerca da transparência, por se considerar o seu impacto mais direto nas audiências públicas.

Neste sentido, diversas organizações públicas vêm realizando consideráveis esforços em promover ações de transparência com o desenvolvimento de *websites* e de contas em redes sociais. Esta tarefa está diretamente relacionada ao entendimento bastante aceito de que um *website* é atualmente uma das mais importantes ferramentas de comunicação institucional e empresarial, tendo em vista a ampliação e a difusão do uso da *internet*. Ainda assim, cabe observar que, muitas vezes, governos e organizações públicas alocam quantidades expressivas de recursos para desenvolver *websites* que acabam por não disponibilizar as informações necessárias e em formato acessível e atraente para os públicos (Arcelus, 2012).

Como é sabido, um *website* é ainda utilizado como um meio de integração para que uma organização pública possa prover aos visitantes uma plataforma de contato de serviços *online* de modo a aperfeiçoar o acesso dos usuários, a reduzir custos de processamento de informações e a oferecer uma qualidade melhor de serviços. O desafio, contudo, que persiste diante deste instrumento, para os formuladores de políticas públicas e líderes em tecnologia, é definir a melhor maneira de transformar um *website* básico em um portal com funcionalidades sofisticadas e proveitosas (Gant & Gant, 2002).

Sendo assim, os esforços para a elaboração de um *website* no setor público brasileiro devem considerar os pilares para a padronização da comunicação pública, conforme definidos pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM, 2014): foco no público, experiência digital comum, acessibilidade e economicidade. A recomendação deste órgão ainda considera que a transparência se caracteriza pela possibilidade de acesso a todas as informações relativas à organização pública, sendo um dos requisitos de controle do Estado pela sociedade civil, e que estas devem ser completas, precisas e claras para a adequada tomada de decisão das partes interessadas na gestão das atividades, e disponibilizadas em canal condizente e mais eficiente.

A definição de transparência engloba ainda o conceito de proatividade, com a divulgação de informações por iniciativa própria do ente público, de forma espontânea, independentemente de qualquer solicitação da sociedade (SECOM, 2015). Cabe assim destacar que é exatamente o conteúdo digital disponível em *websites* e contas de mídias sociais – comumente definidos como instâncias de ‘transparência ativa’ – que define o foco de estudo desta dissertação, sendo que as instâncias de ‘transparência passiva’ – relativas a atendimentos de requisições de informações feitas por cidadãos – também serão consideradas ao se tratar sobre a forma como os canais de comunicação estão disponíveis e exibidos nos *websites*, bem como as descrições existentes relacionadas aos seus funcionamentos e procedimentos.

O desenvolvimento de um *website* deve considerar a necessidade de aprimorar a qualidade das informações prestadas e a exibição deve ser relevante, útil e de fácil leitura e entendimento (Reyes, 2017). Pesquisas recentes apontam que a simples produção de conteúdos em *websites* não é suficiente para promover uma maior satisfação dos públicos e é necessário também levar em conta a questão da interatividade dos conteúdos *online* e em contas de redes sociais como sendo um aspecto importante para avaliar a efetividade das ações (Welch & Hinnant, 2003). Como preconizam estudos e análises sobre o tema das redes sociais (Macnamara & Zerfass, 2012), é essencial realizar planejamento prévio para garantir a adequada alimentação destas plataformas para se evitar que o perfil da organização, em pouco tempo, se torne obsoleto. O objetivo, portanto, deste planejamento é garantir uma periodicidade satisfatória de postagens e ainda uma interação ativa com os usuários das redes sociais.

Desta forma, o problema de pesquisa que aqui se apresenta trata exatamente dos esforços de transparência em conteúdos de *websites* e contas de redes sociais entre as chamadas agências de crédito à exportação (ACEs) brasileiras. O que se buscou pesquisar e identificar foi o conjunto destes esforços e dimensioná-lo em termos comparativos com organizações paralelas internacionais – outras ACEs. Analisou-se também se estes esforços estão em sintonia com determinadas recomendações e análises feitas sobre transparência, tratando, inclusive, das que estão expostas em referenciais teóricos sobre os limites ou as limitações relativas ao conceito de transparência.

Política da publicidade e paradoxo da transparência

Um pressuposto importante para a realização deste trabalho de pesquisa foi a consideração de que é necessário ampliar a concepção de ‘política da transparência’ para a de ‘política da publicidade’, tendo como base ‘um processo de justificação pública’, de modo a levar em conta as seguintes objeções relativas a esta primeira (Filgueiras, 2011):

- 1. pressupõe o cidadão como consumidor de um mercado político;*
- 2. não aborda a questão cognitiva da produção da informação;*
- 3. afeta a noção de privacidade, sendo contraditória, portanto, a alguns direitos fundamentais;*
- 4. como regra de conduta, não diferencia a conduta individual da questão institucional;*
- 5. no âmbito do político, o segredo tem uma função importante, pois nem tudo pode ser transparente;*

6. carece de uma distinção mais clara entre razão pública e razão não pública ou entre o público e o privado.

Estas objeções parecem ser válidas no contexto contencioso em que as ACEs operam, marcado pelo expediente de informações secretas, diante do fato de as empresas exportadoras (tomadoras de financiamentos e garantias) estarem inseridas em um ambiente bastante competitivo, ao mesmo tempo em que as ACEs realizam as suas atividades com recursos públicos, advindos do pagamento de impostos pelos contribuintes e, portanto, sujeitas à cobrança por informações sobre suas atividades (Görlach *et al*, 2007).

Outra vertente que será ainda de interesse desta pesquisa trata do conceito de ‘paradoxo da transparência’. Segundo esta, é possível distinguir ‘transparência’ de ‘visibilidade’, sendo que esta última pode ser concebida pela combinação de três atributos relacionados (Stohl *et al*, 2016):

- 1) *disponibilidade da informação,*
- 2) *aprovação para disseminar a informação,*
- 3) *e acessibilidade da informação para terceiras partes.*¹ (tradução minha)

Deste modo, o gerenciamento destes atributos condiciona a relação entre visibilidade e transparência. Sendo assim, se um destes atributos estiver ausente ou em deficiência, isso prejudica a visibilidade das informações pelas audiências e as impede de reconstruir o processo decisório das organizações, o que inviabiliza a transparência. Esta vertente teórica pressupõe ainda a capacidade de as organizações realizarem um gerenciamento dos atributos de visibilidade que impossibilite ou pelo menos reduza a transparência e resulte no que se denomina de ‘opacidade estratégica’, em que é possível esconder informações relevantes e, ao mesmo tempo, atender às regras e normas de transparência. Desta maneira, a ‘opacidade estratégica’ possibilita aumentar a visibilidade ao expor parcelas consideráveis de informação sem relevância. Assim, os públicos precisam gastar muito tempo e esforço para acessar aquelas que são, de fato, de interesse do público. A partir desta situação, surge o que se define de

¹ 1) *availability of information,*
2) *approval to disseminate information,*
3) *and accessibility of information to third parties.*

‘paradoxo da transparência’, que deve ser considerado criticamente, quando se busca garantir um acesso efetivo da informação pelos públicos interessados:

O paradoxo da transparência indica que a disponibilidade, a acessibilidade e a aprovação da informação necessitam serem geridas para produzir não apenas visibilidade, mas efetiva utilização desta informação. (pp. 134-135 – tradução minha²)

Desta forma, a reflexão teórica sobre o tema compreende ainda não ser suficiente apenas desenvolver sistemas de prestação de informações públicas (*disclosure systems*), mas se faz necessário fazer com que estes possam permitir aos cidadãos identificar e expressar a avaliação dos produtos e serviços prestados pelas organizações públicas. Assim sendo, a prestação das informações públicas deve ser organizada com base nos projetos desenvolvidos – no caso específico, no contexto em que as operações são formuladas, aprovadas e executadas – e não se deve limitar a fornecer apenas dados contratuais sobre estas, de modo a permitir que os contribuintes possam alcançar um entendimento amplo sobre os benefícios e os custos envolvidos (Fung & Weil, 2010).

Em essência, nós necessitamos de uma transparência que providencie uma completa contabilização dos benefícios como também dos custos das atividades de governo. As tecnologias de informação estão prontamente disponíveis; o que necessitamos é direção política para avançar em uma forma mais completa de governo aberto. (p. 108 – tradução minha³)

Portanto, foi objetivo desta dissertação avaliar os conteúdos informativos divulgados pelas ACEs brasileiras e promover uma reflexão sobre o gerenciamento desses. Neste sentido, a pesquisa procurou avaliar os conteúdos informativos com base em recomendações teóricas acerca do tema, verificando a necessidade de a comunicação pública ser realizada de forma

² *The transparency paradox indicates that availability, accessibility, and approval of information need to be managed to produce not only visibility but effective use of that information. (pp. 134-135).*

³ *In essence, we need transparency that provides a full accounting of the benefits as well as the costs of government activities. The information technologies are readily available; what we need is the political drive to foster a more complete form of open government. (p. 108).*

argumentativa e clara, e ainda capaz de oferecer posicionamentos de acordo com a dinâmica das novas mídias, de canais mais instantâneos e responsivos.

Estudos recentes indicam, por exemplo, que o papel dos profissionais especializados em comunicação pública (*Public Information Officers – PIOs*) tem se tornado cada vez mais representativo diante do fato de se utilizarem de táticas mais sofisticadas para o gerenciamento das informações, com a uso de novas plataformas de comunicação *online*, sendo possível, desta forma, contornar a mídia tradicional para acessar diretamente os públicos de interesse e assim influenciar a opinião pública (Carlson & Cuillier, 2017). Cabe ressaltar ainda que uma das principais tarefas das unidades de comunicação organizacional é promover a elaboração de conteúdos seguindo conceitos pré-definidos (Torquato, 2015):

*Essa unidade de análise de conteúdo processará estudos relativos à adequação, à oportunidade e à logicidade das mensagens, procurando compatibilizar esses valores com os objetivos ideológicos das organizações. Trata-se de oferecer à organização um **corpo de conceitos** por ela ainda não utilizados que dizem respeito ao **estudo dos conteúdos**, dentro dos moldes clássicos da análise da mensagem. (p.122 – negritos meus).*

Agenda setting na comunicação social

Neste contexto, é importante considerar como a dinâmica da relação entre as organizações públicas e as suas audiências vem passando por significativas transformações. Nesta trajetória, a partir da década de 70, houve um declínio na publicação de relatórios para o público (*direct public reporting*), que foram substituídos pelo enfoque na relação intermediada com a imprensa com o estabelecimento das assessorias de imprensa (*press offices*). A crescente especialização técnica das organizações públicas e ainda o protagonismo dos agentes políticos (ocupantes de cargos eletivos) no relacionamento com a imprensa e a opinião pública fizeram com que o gestor público fosse progressivamente desaparecendo do noticiário. A proeminência da televisão entre os meios de comunicação também deu aspectos de maior espetacularização à cobertura jornalística e tornou o gestor público especializado em temas técnicos uma figura ‘tediosa’ para os profissionais da imprensa. Aos poucos, contudo, a figura ‘tediosa’ foi redescoberta pela imprensa em uma tendência de ‘cinismo’, que o redefiniu como ‘*a bad guy*’, diretamente responsável pelas mazelas públicas, em um arquétipo que foi sendo reforçado sucessivamente na cobertura jornalística. Diante deste contexto, é possível propor contra estratégias válidas para que o gestor público possa redefinir a comunicação com foco em

reafirmar o seu papel empreendedor, sendo capaz de identificar o ciclo de atenção das questões, para que esteja apto a influenciar no processo de *agenda setting* (Mordecai, 1999):

No campo das políticas públicas, todos os atores são essencialmente equivalentes, quer sejam administradores de agências públicas, oficiais eleitos, grupos de representação, grupos de interesses e assim por diante. Todos são empreendedores públicos que buscam influenciar o processo decisório do agenda setting da mídia. (p. 456 – tradução minha⁴)

A temática do *agenda setting* foi desenvolvida originalmente a partir da teoria funcionalista da comunicação social e contou com contribuição significativa do teórico Maxwell McCombs que, desde suas origens, em parceria com outros estudiosos, sistematizou as pesquisas e a elaboração teórica sobre o tema, que reforça a relação existente entre o que é definido como prioridades pela mídia e pelo público. Segundo McCombs, o processo de *agenda setting* se vincula ao fato de que o público precisa de orientação e esta necessidade está definida pela relevância e pela incerteza, compreendendo por relevância a condição que estabelece o nível de necessidade por orientação de um determinado indivíduo, e por incerteza o baixo entendimento que um indivíduo tem sobre o quanto conhece sobre um determinado assunto. Quanto maior o nível de relevância e de incerteza de um indivíduo, maior é o efeito do *agenda setting*, em que os meios de comunicação de massa conseguem imprimir (*priming*) a opinião pública por meio de objetos salientes e atributo. Para McCombs ainda, é possível observar que a saliência dos temas e dos tópicos na agenda midiática influencia o comportamento dos indivíduos e também a avaliação que estes fazem das lideranças políticas que lidam com estes temas (McCombs, 2002). Com base nesse entendimento, é possível realizar uma sistemática e qualificada leitura dos conteúdos noticiosos para identificar linhas editoriais que explicitam interesses e, dessa forma, conduzem o trabalho e o processo de formulação de notícias, sem que isso represente vício de origem, conforme explica Jorge Duarte (Duarte, 2002):

Uma redação jornalística não tem o monopólio da ética ou da competência. E a assessoria de imprensa pode, em muitos casos, ter uma vantagem, afinal produz informação com determinado enquadramento, assumidamente

⁴ *In the realm of public policy, all players are now essentially equal, whether they are agency administrators, elected officials, advocacy groups, special interest groups and so forth. All are policy entrepreneurs who seek to influence the media's agenda-setting decision making. (p. 456).*

*posicionada, mas, necessariamente, verdadeira, e que será submetida aos filtros jornalísticos, até mesmo de questionamento e confrontação com outras fontes. Isso nem sempre ocorre nos veículos de comunicação de massa, que se postulam como imparciais e independentes, mas veiculam, em variadas circunstâncias, informações editadas de acordo com sua **linha editorial e interesses**. Não há, assim, vício de origem. A atuação em redações ou a atuação em assessorias, mesmo que impliquem funções e peculiaridades próprias a cada uma, são atividades igualmente dignas e necessárias e possuem padrões éticos e técnicos estabelecidos pela prática profissional. O respeito a eles é responsabilidade de ambos, e o exercício incorreto de seus pressupostos não invalida a prática em si. (p. 95 – negritos meus).*

Pode-se observar ainda que, no contexto atual, há uma notável caracterização de linhas editoriais que se tornaram mais evidentes e determinantes para a cobertura jornalística. A fragmentação de públicos por preferências ideológicas customizadas e ainda o processo de polarização política dos dias atuais induzem a delimitação mais rigorosa e, ao mesmo tempo, mais restritiva das linhas editoriais. Na disputa pela atenção dos públicos, os veículos de comunicação se rendem à retórica da polarização para atrair preferências e ainda estabelecer rivalidades com os demais concorrentes. A agressiva relação de disputa entre as duas principais emissoras televisivas norte-americanas de 24 hours, CNN e Fox News, é talvez o retrato mais emblemático dessa situação. O surgimento de diversos sites e plataformas noticiosas na internet que direcionam os seus conteúdos a públicos preferenciais de orientação ideológicas também abalou os critérios de isenção da reportagem, até mesmo nos veículos mais tradicionais que, inevitavelmente, convergem as reportagens com os textos opinativos que se tornaram mais focados em satisfazer e reafirmar à visão de mundo de públicos ideologicamente orientados, reforçando a polarização destes conforme apontam estudos sobre o tema (Levendusky & Malhotra, 2015):

Descobrimos que as representações de uma população dividida transmitida pelos meios de comunicação de massa podem aumentar a polarização percebida. A cobertura da mídia polarizada também modera as posições de

emissão. Ao mesmo tempo, aumenta a polarização afetiva, aumentando assim o potencial de discórdia partidária. (p. 14 – tradução minha⁵).

Diante dessa realidade em que os veículos de comunicação não estão neutros ou passivos ao processo de polarização política, é necessário ao empreendedor público, assessorado por profissionais de comunicação, reconhecer as linhas editoriais dos veículos de comunicação e, dessa forma, explorar as possibilidades de estabelecer um discurso de convergência de interesses a partir do levantamento de dados e informações estratégicas, apurados previamente com este propósito. Um dos movimentos mais importantes na trajetória de um empreendedor público trata, inclusive, de demonstrar capacidade continuada de pautar a interação com jornalistas e não ser simplesmente pautado por ela.

Para isso, é preciso saber identificar fatos relevantes na dinâmica dos temas trabalhados na organização pública para informá-los com exclusividade aos jornalistas, o que representa um trunfo poderoso. Dar ao jornalista o fato para que este seja o objeto principal de uma matéria é a melhor maneira de ganhar espaço e influência na cobertura jornalística, conforme reconheceu McCombs (MacCombs, 2002):

Influenciar o foco da atenção do público é um papel poderoso, mas, sem dúvida, influenciar a agenda de atributos para uma questão ou figura política é o epítome do poder político. Determinar a maneira como uma questão é estruturada - definindo as regras básicas para deliberação, se você desejar - pode influenciar significativamente o resultado final. (p. 8 – tradução minha⁶)

Esta estratégia, contudo, depende de uma preparação minuciosa, detalhista e cuidadosa. Um dado mal apurado no âmbito organizacional que se revela falho ou inverídico na realidade terá efeitos prejudiciais quando exposto pela cobertura jornalística, assim como não antever a forma como adversários políticos poderão utilizar as informações em sentido contrário para desenvolverem uma linha de argumentação mais efetiva é também um erro que custa caro. Outro equívoco recorrente é buscar pautar um repórter com dados que podem ser relevantes,

⁵ *We find that depictions of a divided populace transmitted through the mass media can increase perceived polarization. Polarized media coverage also moderates issue positions. At the same time, it increases affective polarization, thereby increasing the potential for partisan discord. (p. 14).*

⁶ *Influencing the focus of public attention is a powerful role, but, arguably, influencing the agenda of attributes for an issue or political figure is the epitome of political power. Determining the way that an issue is framed – setting the ground rules for deliberation, if you will – can significantly influence the ultimate outcome. (p. 8).*

mas que ainda assim definem uma cobertura em sentido oposto à linha editorial do veículo em que ele trabalha, desperdiçando deste modo a informação e desgastando a interação, tendo como resultado final a publicação de uma matéria que não destaca a informação como mote para o discurso do empreendedor público e de sua respectiva política pública, ou ainda até mesmo a não publicação da matéria. A linha editorial é, portanto, uma dimensão fundamental para selecionar a estratégia de interação com a imprensa e estar “briefado” sobre o trabalho recente e os posicionamentos assumidos é crucial para se obter resultados que possibilitem coincidir os interesses.

Outro aspecto importante a ser considerado diz respeito ao papel desempenhado pelas mídias sociais. Pesquisas recentes mostram como atores políticos no mundo inteiro vem explorando formas de promover campanhas digitais para alcançarem vantagens políticas, em redes sociais de comunicação, por meio da distração relacionadas a questões da atualidade, ao obscurecer os fatos e, deste modo, sugerir e induzir consumidores e eleitores a um determinado curso de ação (NED, 2018).

Por meio de divulgação artificiais, com a utilização de ferramentas tecnológicas (*bots e trolls*), campanhas são capazes de distorcer e influenciar a construção do discurso nos ambientes virtuais, de modo a promover intimidação e constrangimento, em uma nova forma de censura política. Diante da emergência das plataformas de mídias sociais e de suas novas fontes, e ainda com redução do alcance dos tradicionais meios de comunicação, estas campanhas são capazes de exercer influência política por meio de nichos de consumidores engajados que selecionam determinadas interpretações políticas de modo a justificar suas crenças e convicções preexistentes.

Neste sentido, é válido observar a necessidade de se trabalhar para contrapor às campanhas de desinformação com uma estratégia de divulgação de esclarecimentos, por meio de postagens e publicações que apresentem conteúdos precisos, corretos e elucidativos sobre as questões, com respostas e contestações claras e diretas.

Agenda setting nas políticas públicas

Em corrente teórica paralela, de maneira similar, o estudo sobre políticas públicas também passou a utilizar a referência do *agenda setting* para avaliar como diferentes políticas públicas são definidas e priorizadas. A obra de John Kingdon é uma das referências sobre o assunto e analisa que as políticas públicas não são o produto de atores isolados, mas sim o resultado de um múltiplo processo participativo em que um item da agenda pública se torna proeminente sem que haja relação direta entre quais fontes o definiram, sendo fatores mais

relevantes neste processo o clima de governo e a receptividade que as ideias alcançam (Kingdon, 2014).

Sendo assim, Kingdon avalia que ninguém detém o monopólio sobre as ideias e que elas procedem de diferentes fontes, sendo que o elemento fundamental para se compreender uma política pública está em entender não qual foi a origem de uma determinada ideia, mas sim como ela se tornou difusa entre uma comunidade de participantes que formula a política pública.

A partir dessas observações, Kingdon conclui que o modelo de tomada de decisão racional não consegue explicar este processo já que a habilidade dos seres humanos em lidar com as informações é mais limitada do que pressupõe este modelo. Em relação ao modelo incrementalista, que pressupõe mudanças marginais para o aperfeiçoamento de uma solução para um problema, o autor também considera que o mesmo não seja suficiente para uma clara explicação sobre como a agenda pública é formulada, tendo em vista que os temas muitas vezes são definidos subitamente e não progressivamente, sendo ainda que a agenda pode apresentar mudanças abruptas.

Após essas conclusões, Kingdon passa a avaliar o modelo das escolhas organizacionais da ‘lata de lixo’ (*garbage can*), que considera as organizações como ‘anarquias organizadas’, que se caracterizam por preferências problemáticas, tecnologias não-definidas e participação fluida. Neste modelo, pressupõe-se que os participantes definem suas preferências de forma precária, de maneira que elas se revelam no curso das ações e, portanto, estas não se definem previamente com base nas preferências.

Desta forma, os participantes tomam decisões, se adaptam a elas e sobrevivem, em um processo de erros e acertos. Este modelo compreende ainda que existem fluxos distintos relacionados aos problemas, às soluções, aos participantes e às oportunidades de mudanças, de modo que, como em uma lata de lixo, podem se selecionar diferentes tipos de problemas e soluções que foram acumuladas pelos participantes, em um processo errático de participação em que, às vezes, os problemas acabam por serem resolvidos.

A lógica deste modelo compreende dois importantes fatores para determinar o processo. Primeiro, existe um fluxo de correntes processuais separadas, e, segundo, os resultados dependem da intercessão entre estas correntes, reconhecidas como associadas aos problemas, às políticas e aos políticos. Sendo assim, essas correntes percorrem trajetórias separadas e influenciadas por diferentes forças, considerações e estilos. Neste modelo, portanto, um problema pode ter uma solução disponível a depender do clima político, do momento apropriado para a mudança e ainda dos impedimentos que podem coibir ou limitar um curso de

ação. Daí advém o conceito-chave para o estabelecimento da agenda pública: de ‘janela de oportunidade’, em que se definem as condições em que é possível emplacar um determinado tema na agenda de forma apropriada.

Ao adotar uma abordagem schumpeteriana (*democracy is a political method*) de funcionamento do sistema político-governamental (Schumpeter, 2008), Kingdon dá destaque especial ao papel desempenhado pelos empreendedores públicos para moldarem a agenda pública, ao realizarem uma importante atividade que ele define como *coupling*, em que os empreendedores públicos devem estar preparados para oportunidades em que um problema se torna reconhecido e uma solução passa a estar disponível na comunidade pública, de modo a criar um momento adequado para mudanças, ao superar resistências por meio do redesenho de suas propostas e aproveitando eventos políticos favoráveis.

Agenda setting e interesse público

Ao dimensionar a abordagem de democracia schumpeteriana, é importante ainda reconhecer como esta se coloca em relação ao debate público e, especialmente, a compreensão sobre a definição de interesse público, que é paradigmático para o funcionamento das organizações públicas, especialmente para estabelecer as disposições que orientam as suas relações institucionais. Um dos autores que melhor desenvolveu o tema do interesse público foi o jurista Richard Posner que apresentou uma reflexão comparativa ao opor dois modelos de concepção da democracia norte-americana: a deliberativa e deweyniana (*concept 1*) e a representativa e schumpeteriana (*concept 2*) (Posner, 2003).

Segundo Posner, a democracia deliberativa parte do pressuposto errôneo de que pode haver a formação de consenso por meio do livre e aberto debate de ideias e, deste modo, não se dá conta de que as ideias estão ligadas a valores individuais que são definidos por dogmas e crenças de natureza ideológica ou mesmo religiosa. Para Posner, a democracia deliberativa é impraticável, pois esta inviabiliza as organizações públicas por meio do debate de ideias, já que os atores públicos incorrem em grave risco ao introduzirem ideologia e ao contaminarem a esfera pública tornando precária a sua legitimidade, o que pode resultar na formulação de políticas valorativas que irão conduzir a uma gestão de decisões arbitrárias. Deste modo, para manter a legitimidade, os atores públicos devem debater sobre interesses, afastando-se do debate sobre ideias e devem conscientemente tratar as questões no campo de interesses para buscar equacionar as demandas dentro de um denominador comum possível. A justificativa para tal comportamento reside na observação de que interesses podem ser atendidos, negociados e harmonizados (*compromised*), ao contrário de ideias. Portanto, segundo esta

perspectiva, representa um equívoco um agente público compartilhar a dimensão ideológica daqueles que lhe apresentam suas demandas como se as demais fossem incorretas. Isso significa perverter o interesse público que somente se poderia tangenciar a partir da economia das possibilidades que leva em conta o que é possível ser feito para atender o interesse da maioria sem que isso represente grave prejuízo para a minoria ou ainda o que é possível conceder à minoria sem que isso provoque dano considerável à maioria. Sendo assim, se o que os grupos de interesse demandam estiver no âmbito da legitimidade e ainda se mostrar fácil de executar e pouco custoso, não há porque não atender, segundo os critérios mencionados na sentença anterior.

ACEs brasileiras e a questão da transparência em conteúdos digitais

Coube, portanto, a partir destas premissas, refletir sobre os conteúdos digitais das ACEs brasileiras, para saber de que modo o interesse público os permeia e como este se relaciona com a transparência, no sentido de garantir que haja a devida produção de informações relevantes relacionadas ao processo decisório e ainda à autorização para divulgá-las.

Tendo em vista estas questões, foi proposto um comparativo entre os conteúdos digitais das ACEs brasileiras a de outras similares internacionais. Levou-se em conta ainda os conteúdos da *International Finance Corporation (IFC)* e da *Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)*, do Grupo Banco Mundial, instituições que contam com o assessoramento do Escritório do Assessor em Observância – Ombudsman (CAO), órgão independente e de mecanismo de responsabilização para atender a preocupações ambientais e sociais, (CAO, 2017). Neste sentido, foi considerado o funcionamento e as atividades contemporâneas das organizações *ombudsman* (Barkat, 2015) para saber se e como estas se aplicam ao sistema de apoio ao crédito às exportações brasileiras. A análise foi no sentido de considerar que a transparência “*demandava uma instância de deliberação imparcial, que, pela lógica de um discurso voltado para os aspectos cognitivos da sociedade, possibilite esse entendimento [público]*” (Filgueiras, 2011) e assim versar também sobre o que este autor definiu como a ‘política da publicidade’.

Desta forma, tendo em vista o problema de pesquisa apresentado, é possível então considerar as seguintes questões que serão analisadas nesta dissertação:

- 1) As ações de transparência desenvolvidas por meio de *websites* e contas de redes sociais pelas ACEs brasileiras são similares a de outras ACEs?
- 2) As ações de transparência desenvolvidas por meio de *websites* e contas de redes sociais pelas ACEs brasileiras estão em conformidade com recomendações teóricas que versam

sobre o tema e que destacam a necessidade de prestar informações relevantes ao público (política da publicidade e paradoxo da transparência)?

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Agências de Crédito à Exportação brasileiras

As Agências de Crédito à Exportação (ACEs) são organizações centenárias com trajetórias institucionais diversas e complexas (Krauss, 2011). Há variedade de estruturas e de modelos de ACEs no mundo, sendo que boa parte delas é pública (exemplos: *NEXI* – Japão, *K-Sure* – Coreia, *Sinosure* – China, *UK Export Finance* – Reino Unido, *US EximBank* – Estados Unidos), mas há casos de privadas contratadas para prestar serviços ao governo (exemplo: *Euler Hermes* – Alemanha e *Atradius* – Holanda). Há casos ainda em que as competências de ACE são compartilhadas entre órgãos governamentais e empresas, e em que as competências recaem mais diretamente sob organizações estruturadas como empresas (Görlach *et al.*, 2007).

O caso brasileiro pode ser considerado como relativamente distinto entre os existentes no mundo, em que a competência de ACE é compartilhada entre diferentes organizações, constituídas com personalidades jurídicas diversas (CNI, 2017). A experiência institucional brasileira é também mais recente em comparação ao restante do mundo e as atividades de ACE foram desenvolvidas a partir da última década do século passado e mais intensamente nas primeiras deste século, sendo que é possível dizer que o modelo organizacional está em processo de maturação.

Em boa medida, a competência de ACE nacional está sob a incumbência da Secretaria de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) do Ministério da Economia (antes da reforma ministerial de 2019, a incumbência era da Secretaria de Assuntos Internacionais do Ministério da Fazenda), que está investida de tomar decisões sobre a política pública de oferta de financiamentos e garantias, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Comitê de Financiamento e Garantia das Exportações (Cofig) da Câmara de Comércio Exterior (Camex).

Somam-se a esta instituição o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), responsável pela oferta de financiamento direto de médio e longo prazo às exportações, e a Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF), empresa pública contratada pela União para prestar serviços relacionados ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE), como análise, acompanhamento, gestão das operações de prestação de garantia, de recuperação de créditos sinistrados, entre outros. Podemos ainda acrescentar que a oferta de crédito às empresas exportadoras também se concretiza por meio do Programa de Financiamento às Exportações (Proex), para operações acima de dois anos (médio e longo prazo) e para abaixo de dois anos (curto prazo), em que o Banco do Brasil tem atuação destacada como agente financeiro.

Como podemos observar, no Brasil, é correto abordar o conceito de ACE não circunscrito a uma única organização, mas é preciso contemplar um arranjo institucional abrangente. O próprio conceito de ACE, inclusive, vem passando por significativas mudanças na atualidade e, por isso, é difícil encerrar a discussão sobre o seu modelo organizacional (Ascari, 2007) (Catermol, 2008). Sendo assim, para finalidade deste trabalho de pesquisa, serão consideradas como ACEs brasileiras a Secint do Ministério da Economia, o BNDES e a ABGF.

Crise de credibilidade em ACEs brasileiras e internacionais

Percebe-se, no contexto atual, uma crítica recorrente por parte da opinião pública acerca da atuação destas três instituições – consideradas partes integrantes do que pode ser denominado de sistema de apoio ao crédito às exportações –, por haver sobreposição de competências e falhas de governança, que já foram tratadas em achado de auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU, 2017) e também indicadas por estudo elaborado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI, 2017).

Mais recentemente, diante dos episódios de *default* relacionados à exportação de serviços de engenharia prestados por empresas brasileiras em Cuba (Porto de Mariel), Venezuela (Metrô de Caracas) e Moçambique (Aeroporto de Nacala), as críticas a este sistema (que prestou apoio a estas operações) se intensificaram e ganharam espaço até mesmo durante a campanha presidencial de 2018, com discursos em que se argumentou haver indevida interferência política, falta de transparência e corrupção (BBC, 2017) (BBC, 2018).

Essas críticas ao sistema de apoio ao crédito às exportações, embora tenham ganhado vulto no contexto político brasileiro recente, não são exclusivas à esfera nacional. Em 2018, ação do Ombudsman Europeu, que formulou recomendação para atender a queixas de *compliance* das ACEs da União Europeia referentes a normas de direitos humanos e de proteção ao meio ambiente, ganhou notoriedade (European Ombudsman, 2018). Um estudo recente realizado sobre a transparência em ACEs de sete países pertencentes à União Europeia – Áustria, República Tcheca, Croácia, Hungria, Polônia, Romênia e Eslováquia – (Bankwatch Network, 2017) chegou ainda à conclusão de que estas instituições operam de modo secreto em relação às suas operações financeiras, tanto as atuais como as já realizadas, e não prestam informações a respeito das garantias emitidas, dos valores recuperados e dos sinistros em aberto. Este estudo sumariza a situação relativa às informações prestadas pelas ACEs da seguinte forma:

Para a maioria dos projetos que recebe apoio das ACEs, o público não conhece em primeiro lugar quais são as aplicações que estiveram sobre a consideração das ACEs. E um número de requisições de liberdade de informação nos países que foram verificadas em nosso relatório foram rejeitadas utilizando-se o argumento de segredo bancário ou securitário. (p. 124 – tradução minha ⁷)

Em 2018, o Auditor Geral do Canadá apontou falhas relacionadas ao gerenciamento de riscos e ao descumprimento de normas relativas à constituição do conselho de administração (*Board*) da *Export Development Canada (EDC)*, ACE canadense (Office of the Auditor General of Canada, 2018). Em 2019, denúncias de concessão de financiamentos e garantias pela EDC, em condições favoravelmente indevidas, a uma grande empreiteira canadense, também alcançaram destaque nos noticiários deste país (CBC, 2019).

No caso do *US Exim Bank*, a entidade permaneceu praticamente inativa por quase quatro anos, devido ao fato de que as indicações dos dirigentes do banco não serem aprovadas pelo senado norte-americano, por conta de divergências políticas relacionadas ao papel desempenhado por essa instituição financeira. As controvérsias relacionadas às indicações só foram superadas em maio de 2019, quando então os dirigentes foram indicados e aprovados, mas há que se esperar para avaliar qual será o desdobramento delas na atuação do *US Exim Bank* (The Wall Street Journal, 2019).

Em complemento a estes casos pontuais significativos, é possível ainda verificar contestações críticas mais abrangentes e há até mesmo um conjunto representativo de organizações não-governamentais que alega haver problemas estruturais relacionados às atividades das ACEs. Um documento produzido por estas organizações, a Declaração de Jacarta, de 2000, registra, em especial, como o primeiro item de uma pauta de reformas para as ACEs, a questão da transparência (The Jakarta Declaration for Reform of Official Export Credit and Investment Insurance Agencies, 2000).

Cabe ainda refletir que muitas dessas considerações críticas são válidas para ACEs de países desenvolvidos que, conforme já registrado, em alguns casos, acumulam décadas de experiência. Em se tratando de países em desenvolvimento, é possível refletir ainda que, para uma ACE, seja mais difícil o seu estabelecimento e funcionamento adequado. Uma ACE é uma instituição que opera transações entre privados com recursos públicos e, por isso, requer uma

⁷ *For the majority of projects supported by ECAs the public does not know in the first place which applications are under consideration by the ECAs. And a number of freedom of information requests in the countries we looked at in our report were rejected using the argument of banking and insurance secrecy. (p. 124).*

bem estabelecida estrutura de governança. Deve também contar com patrimônio suficiente para poder atuar com independência e ainda com uma expertise operacional que lhe permita alcançar os resultados almejados. No entanto, o que se observa, em muitos países em desenvolvimento, são problemas de dívida soberana que impedem a alocação de capital necessária nas ACEs e persiste ainda um quadro de fraca capacidade institucional, em que estão ausentes boas práticas de governança e em que há até mesmo dificuldades para se aplicar as regras estabelecidas em legislação (Chauffour *et al*, 2010).

Dito isso, é relevante notar também que a questão da efetividade do apoio ao crédito às exportações é tema controverso e que já foi objeto de diversas análises com diferentes abordagens para buscar mensurá-la. Ainda assim, é importante registrar que, de maneira geral, é possível identificar três razões para a existência da intervenção estatal em favor da constituição de ACEs, devido à imperfeição desse mercado, que se explicam por haver (Catermol & Cruz, 2017):

- 1) *alta correlação dos riscos em uma carteira de crédito à exportação,*
- 2) *forte variação da exposição ao risco ao longo do tempo,*
- 3) *maiores chances de recuperação de crédito pelas agências públicas no caso de inadimplências decorrentes de risco político.*

Em termos de tendência mundial, o que se pode verificar, nos últimos anos, é a ascensão das ACEs chinesas e indianas, e ainda o decréscimo da atuação dos países integrantes da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que são signatários do *Arrangement on Officially Supported Export Credits* (OECD, 2020). A tabela abaixo mostra o volume de cobertura de operações de médio e longo prazo no ano de 2017 por país:

País	Bilhões de USD
China	36.3
Índia	9.7
Itália	8.9
Coreia do Sul	7.9
Alemanha	7.0
França	6.8
Finlândia	5.5
Bélgica	3.1
Holanda	2.4

Reino Unido	2.1
Japão	2.0
Suécia	1.9
Canadá	1.9
Dinamarca	1.8
Brasil	1.6
Espanha	1.5
África do Sul	1.2
Suíça	1.0
Rússia	1.0
Noruega	0.9
Israel	0.8
Áustria	0.8
Hungria	0.6
Turquia	0.5
Estados Unidos	0.2
Austrália	0.1
México	0.0

Fonte: US Exim Bank, Competiviness Report.

Segundo a avaliação produzida pelo *US Exim Bank* (US Exim Bank, 2017), a partir da crise financeira global, em um contexto de maior competição comercial, determinados governos passaram a estabelecer estratégias mais agressivas e proativas para as suas respectivas ACEs, em uma tendência que a entidade denominou de “*weaponization*” do apoio ao crédito às exportações. De acordo com esta análise, destacam-se nesta tendência países como China, Índia, Coreia do Sul, Itália, Alemanha, França, Reino Unido, Japão, Canadá, entre outros. Entre as principais práticas verificadas neste sentido podem ser listadas o suporte mais robusto a projetos de infraestrutura internacionais para os denominados “campeões nacionais”, o apoio mais efetivo a exportadores industriais considerados estratégicos, uma maior cooperação a corporações multinacionais para garantir uma maior participação de fornecedores domésticos, e a introdução de estratégias e produtos específicos para aumentar a participação de empresas de pequeno e médio porte domésticas nas cadeias globais de valor. Especialmente em relação à China, este estudo aponta ainda haver ausência de transparência de dados e informações que possam permitir dimensionar a escala e o escopo das operações apoiadas no exterior.

Retornando ao caso brasileiro, é possível verificar que parte das considerações críticas sobre falhas de governança e transparência também alcança o sistema nacional de apoio ao

crédito às exportações e manifestações contundentes de desaprovação pesaram sobre a instituição deste sistema com maior visibilidade no cenário nacional, a saber o BNDES. O Congresso Nacional já instalou três Comissões Parlamentares de Inquérito (CPIs) focadas em investigar denúncias de irregularidades em relação ao banco e a atuação do BNDES no financiamento das operações de exportação é um dos principais temas de averiguação das autoridades parlamentares e de questionamento político.

Diante destes questionamentos, o então presidente do BNDES, Joaquim Levy, “anunciou que o banco não vai mais fazer empréstimos a governos estrangeiros” (G1, 2019). O anúncio representou uma mudança significativa no sistema de apoio ao crédito às exportações brasileiro que deixou de contar com a atuação plena de um dos seus agentes mais importantes e indica a extensão da crise de credibilidade que se verifica no sistema. O fato de o BNDES abandonar esta linha de negócios e se restringir ao financiamento às exportações aos casos em que os importadores serão empresas privadas estrangeiras (risco corporativo) demonstra que o sistema não foi capaz de se tornar responsivo para subsistir em sua atuação plena. Diante do anúncio, é inevitável concluir que os esforços até então empreendidos para conferir transparência ao sistema não foram suficientes para restaurar a sua credibilidade.

Por parte do Ministério da Economia (antigo Ministério da Fazenda), inicialmente, não foi possível verificar quais medidas foram adotadas em prol de uma maior transparência em sua atividade de ACE. Esta é uma questão relevante tendo em vista que boa parte da governança do sistema está a cargo deste órgão e também de estruturas colegiadas, tais como a Camex e o Cofig. Desta forma, cabe refletir sobre como o formulador da política pública (Ministério da Economia, antigo Ministério da Fazenda) reagiu à crise de credibilidade do sistema e quais aperfeiçoamentos poderiam ou ainda poderão ser feitos no sentido de contorná-la. Cabe observar que, no atual momento, o governo vem reformulando as estruturas e competências do Ministério da Economia e, inclusive, em relação aos órgãos colegiados (Camex e Cofig), sendo que ainda não é possível saber qual será a configuração institucional final que estará a cargo da governança do sistema.

Em relação à ABGF, dado que é, atualmente, apenas uma empresa contratada pelo governo, não é devido a ela à disponibilização primária de informações sobre as operações aprovadas pelas instâncias governamentais relativas ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE). Em agosto de 2018, a ABGF realizou uma reformulação de seu *website* para dar mais transparência e visibilidade aos conteúdos, mas é certo que ajustes e acréscimos se fazem necessários. Com a decisão de incluir a ABGF no Programa Nacional de Desestatização (PND), tornada efetiva com a publicação do Decreto nº 10.007/2019 (Decreto nº 10.007, 2019), a tarefa

relacionada à disponibilização de dados sobre o SCE ficou mais obviamente destinada ao Ministério da Economia.

É importante compreender, contudo, que a questão da transparência do sistema de apoio ao crédito às exportações não é a única relacionada às instituições do sistema, que possuem outras competências e linhas de atuação. Ainda assim, o trabalho de pesquisa que foi desenvolvido teve como foco a questão da transparência deste sistema em relação a essas três organizações, buscando refletir sobre os motivos da atual crise de credibilidade e ainda propor sugestões sobre como tratar de suas eventuais deficiências no sentido de superá-las.

Outra observação importante que foi considerada na pesquisa é uma relativa diferença existente entre os questionamentos levantados sobre o sistema brasileiro de apoio ao crédito às exportações e o que se nota em relação às ACEs no restante do mundo. Em geral, conforme aponta a literatura acadêmica sobre o tema (Görlach *et al* 2007), especialmente nos países desenvolvidos, a crítica não somente trata das questões relacionadas à efetividade do apoio, mas, em muitos casos, se volta ainda com maior ênfase em apontar deficiências na mensuração dos impactos socioambientais dos projetos por elas apoiados. Neste sentido, importantes ACEs de países - como Estados Unidos, Canadá, Austrália, Suécia, entre outros - se tornaram signatárias do chamado *Os Princípios do Equador* (Os Princípios do Equador, 2013), acordo internacional elaborado em 2013 que busca garantir que as instituições financeiras somente possam financiar e assessorar projetos desenvolvidos de forma socialmente responsável e que incorporem práticas seguras de gestão ambiental.

É certo que a consideração sobre a dimensão socioambiental deveria ser mais relevante para o sistema brasileiro que, atualmente, enfrenta a sua crise de credibilidade. No debate público brasileiro sobre as ACEs, percebe-se, nitidamente, a dominância acerca das operações de risco soberano em projetos de infraestrutura de grande porte que apresentaram *default*, ou seja, o questionamento se volta mais destacadamente ao fato de que ocorreu descontinuidade nos pagamentos relacionados aos financiamentos, concedidos por bancos públicos e privados – sendo que a existência de financiamentos privados é poucas vezes mencionada –, e que ensejaram cobertura de sinistros com recursos do Fundo de Garantia à Exportação (FGE). Sendo este fundo de natureza orçamentária, a disponibilização de recursos para honrar as garantias assumidas dependeu de projeto de lei de crédito suplementar ao orçamento federal, o que provocou intenso debate político sobre o sistema de apoio ao crédito às exportações, dada a inexistência de reservas financeiras para esta finalidade (EBC, 2018).

Cabe observar que é possível até mesmo sugerir que a questão das denúncias de corrupção envolvendo as empresas brasileiras e as operações de exportação de serviços de

engenharia se apresenta mais diretamente relacionadas às operações que apresentaram *default*. Deste modo, a forma como o debate público vem sendo processado no caso brasileiro será objeto de reflexão importante para apontar falhas ou equívocos em se tratando da transparência das ACEs nacionais. De qualquer forma, vale registrar que o então Ministério da Fazenda internalizou, por meio da Portaria nº 13/2018 (Portaria nº 13, 2018), política de conformidade anticorrupção relacionada ao apoio oficial brasileiro à exportação por meio de SCE, de acordo com a Recomendação da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre Corrupção e Créditos à Exportação com Apoio Oficial (OECD, 2006), como uma iniciativa para promover maior integridade e buscar resgatar a credibilidade da política pública.

Coordenação governamental e o sistema de apoio ao crédito às exportações

Diante da análise sobre o arranjo institucional do sistema de apoio ao crédito às exportações brasileiras cabe fazer uma reflexão sobre a coordenação governamental existente. A literatura sobre o tema indica que, com avanço das reformas administrativas promovidas na perspectiva do *New Public Management*, diversas organizações públicas foram criadas com um escopo de finalidade única e como unidades especializadas, com o objetivo de promover maior eficiência e responsividade. No entanto, neste processo, foi possível verificar limites e o surgimento de ações que levaram a tensões sobre a definição de problemas públicos mais complexos e interconectados com demais questões (Cejudo & Michel, 2017).

Esta situação pode ser vislumbrada na coordenação existente entre as três ACEs brasileiras que trabalham com a complexidade da atuação na promoção da agenda de exportações e, mais especificamente, com a promoção dos instrumentos financeiros de apoio a estas atividades empresariais. Em especial, é possível reconhecer casos em que as atividades de uma determinada organização impactam diretamente uma outra, sem que haja articulação ou ainda um processo orientado.

Por exemplo, há situações em que a concessão de financiamentos para exportações é feita pelo BNDES sem que estas sejam asseguradas pelo SCE. As razões para estes casos são diversas, mas pode-se supor que haja circunstâncias em que as operações com menor risco sejam cobertas pelo banco “em balanço próprio”. O problema, contudo, é que, ao não serem incluídas na carteira do SCE, estas operações de menor risco deixam de pagar prêmios que poderiam ser utilizados para manter uma arrecadação necessária para promover uma cobertura mais ampla e atuarialmente mais equilibrada do SCE.

Uma outra situação que também pode ser identificada como problemática esteve relacionada à discricionariedade do Conselho de Ministros da Camex de orientar a classificação do risco país para operações cursadas no âmbito do Convênio de Pagamentos e Créditos Recíprocos (CCR) da Associação Latino-Americana de Integração (ALADI). Embora esta deliberação fosse legal e estivesse formalmente instituída na governança das ACEs brasileiras – a partir de abril deste ano, o Banco Central brasileiro anunciou o abandono do CCR (Folha de S. Paulo, 2019) –, há que se considerar que a alteração da classificação de risco-país tornava pouco relevante a atividade de apuração de riscos feitas pela ABGF para subsidiar a tomada de decisão sobre as operações.

Apesar de ser competência do Conselho de Ministros da Camex definir os parâmetros para concessão do SCE, trata-se de tema eminentemente técnico e de difícil definição apenas por critérios políticos. A realização de cálculos atuariais e de metodologias de análise de risco são, muitas vezes, de limitada compreensão por parte do Conselho de Ministros. Por outro lado, trata-se de um instrumento parte de uma política maior de promoção do comércio exterior, que, de alguma forma, deve ser observada na concessão do SCE.

A literatura sobre governança discute as possibilidades de configurações dessas relações entre governo, setor privado e organizações civis a partir de três matrizes gerais: hierarquia, mercado e rede. Ao considerar-se a ideia de centro de governo, nota-se uma identificação mais fácil com a matriz hierárquica, uma vez que se pode verificar em muitos momentos a imposição de uma decisão por uma autoridade. Já quanto à participação da ABGF no arranjo, formada como uma sociedade anônima, pode-se esperar a interação entre atores em trocas auto interessadas baseada em relações contratuais (Pires & Gomide, 2018). A noção de rede sugere que as relações entre os atores envolvem interdependência, o que parece ter sido buscado pelo agente público no momento de desenho do arranjo, mas que acabou não sendo verificado na prática.

É esperado que a maior parte dos arranjos institucionais apresente assim uma combinação de características de cada uma das matrizes. No entanto, o arranjo verificado parece apresentar as características de uma forma confusa e não intencionada, obtendo-se resultados ambíguos no momento de sua implementação.

Uma outra consideração válida de refletir trata de um dos maiores problemas relacionados à atividade financeira do Estado, que é a possibilidade de captura por agentes econômicos. Neste processo, percebe-se que grupos com influência econômica e política são capazes de capturar as políticas públicas, em sua elaboração e implementação, de modo que estas venham a atender aos seus interesses particulares e ainda de modo a restringir a

concorrência acarretando assim em prejuízo à produtividade e à inovação, com consequentes custos ineficientes na alocação de recursos públicos (Banco Mundial, 2017).

Como já mencionado, os episódios de *defaults* verificados recentemente no sistema de apoio ao crédito às exportações estiveram relacionados a denúncias de corrupção, falta de transparência e ainda de desvio de finalidade pública, o que indica, claramente, a possibilidade de captura. Há que se considerar ainda que a literatura acadêmica sobre o tema aponta para a hipótese de que a concessão de financiamentos públicos no Brasil esteve, recentemente, influenciada por fatores políticos, como ciclos eleitorais e doações para campanhas (Lazzarini, 2010) (Musacchio & Lazzarini, 2015).

Neste contexto, parece válido supor que a concessão de financiamentos e de garantias aos exportadores brasileiros foi influenciada, em casos recentes, e que tenha ocorrido o processo de captura. Neste sentido, é importante ainda destacar que estudos apontam para evidências de que parte substantiva dos benefícios proporcionados por uma determinada política de desenvolvimento industrial ou comercial se esvai quando ocorrem interações corruptas entre agentes públicos e privados, especialmente nos casos em que estas políticas públicas procuram conceder benefícios aos chamados “campeões nacionais” e redundam ainda em tratamento desigual a empresas (Ades & Di Tella, 1997).

Sendo assim, é oportuno considerar que a atuação das organizações brasileiras que desempenham a política pública de apoio ao crédito às exportações necessita de profunda revisão para que seja possível eliminar a captura e, deste modo, proporcionar uma interação qualificada que passa por medidas importantes.

Um dos possíveis caminhos apontados é que a concessão dos financiamentos tenha como base estudos de demanda aprofundados sobre os projetos (serviços) e as operações (bens) para que, desta maneira, haja meios de se verificar a sua sustentabilidade financeira e sua viabilidade ao longo da execução. Tal estudo deveria ainda subsidiar a oferta das garantias relacionadas (seguros) ao projeto ou à operação em questão. O sistema também necessita visitar sua própria estrutura de governança com o propósito de eliminar redundâncias e ainda vedar brechas que permitam a tomada de decisões baseadas meramente em interesses políticos, sem que tenham como base análises técnicas robustas.

Uma das principais características da atuação financeira governamental diz respeito ainda aos mecanismos pelos quais esta é feita dentro de uma lógica de mercado, em que se deve considerar duas condições prioritárias. Primeiro, o serviço prestado deve ser definido em conformidade com o que se pode verificar no mercado privado e, segundo, deve haver ainda

competição para que as organizações possam ter liberdade de utilizar ou não os serviços prestados (Bouckaert *et al*, 2010).

Tendo em vista o atual sistema nacional de apoio ao crédito às exportações, é preciso considerar características que são peculiares a esta atividade não somente no Brasil, mas também no restante do mundo. Em relação ao financiamento, esta é uma atividade que conta com atores governamentais e também privados que, em certa medida, podem competir ou pelo menos estão em condições para tal, quando se trata de grandes projetos ou grandes operações.

No caso de projetos ou operações de empresas de micro, pequeno e médio porte, tendo em vista a escala dos custos envolvidos na operacionalização financeira, este negócio acaba por não atrair a participação de privados. Esta não é uma realidade imutável e, em se podendo constituir uma carteira de um porte mais numeroso de operações, é possível que haja atratividade de agentes financiadores privados, desde que também seja viável a prestação de garantias correspondentes.

Desta forma, um dos importantes trabalhos a ser realizado é a adoção de medidas para que haja uma maior quantidade de agentes privados. Entre estas, pode-se mencionar a tentativa de aproximar as taxas de juros cobradas nessas operações entre agentes financiadores públicos e privados, e ainda a criação de critérios objetivos e bem definidos para a concessão das garantias, que sejam igualmente aplicados independentemente da organização financiadora (pública ou privada).

Adicionalmente, um dos problemas a ser considerado em relação ao alinhamento de mercado trata ainda da sustentabilidade atuarial do sistema público de oferta de garantias às exportações e da possibilidade de seleção adversa de projetos e operações. Neste sentido, é necessário que tanto financiamentos quanto garantias (seguros) sejam concedidos conforme diretrizes bem definidas, para que haja pagamentos adequados de prêmios, que possam ser utilizados para compor reservas financeiras suficientes para quando se fizer necessário honrar os empréstimos (episódios de *default*).

ACEs brasileiras e capacidade comunicativa

Diante deste contexto, cabe avaliar o trabalho realizado especialmente pelo BNDES, em reação a estas críticas e em especial à acusação de falta de transparência, sendo que o banco público passou a promover uma série de anúncios relativos a ações e medidas no sentido de atender esta demanda e promoveu diversas reformulações de conteúdos de seu *website* para tratar do tema (BNDES, 2018) (BNDES, 2019) (Morais *et al*, 2019).

Esta tentativa está em consonância com as avaliações de que a capacidade de comunicação pública é um dos fundamentos para o bom funcionamento de instituições governamentais com legitimidade política, e que reside em grande parte no processo de comunicação em via dupla, entre governantes e cidadãos, de forma que um governo efetivo somente pode ser estabelecido e mantido por meio do desenvolvimento de uma capacidade comunicativa eficiente.

Estudo do Banco Mundial sobre o tema (World Bank, 2009) aponta que, países desenvolvidos, como Estados Unidos, Reino Unido e Canadá, vem demonstrando uma crescente atenção e promovendo investimentos em prol da capacidade comunicativa de seus governos, enquanto que, em países em desenvolvimento, é possível verificar baixa capacidade comunicativa. Sendo assim, observa-se que, nestes últimos países, há poucos profissionais habilitados a cuidar do processo comunicativo, sendo muitos deles de escalões inferiores da administração pública e com baixa qualificação técnica. Em geral, nota-se ainda que as estruturas administrativas de comunicação se limitam a serem órgãos de propaganda oficial com pouca credibilidade pública e que são incapazes de promover o diálogo com cidadãos e assim realizar a avaliação das políticas públicas.

O estudo evidencia ainda que, em muitos governos, há intenção das classes governantes de comandar o processo informativo e, deste modo, a opinião pública acaba por ter efeito contrário ao desejado e mina o apoio público a estes mandatários. No sentido de tratar quais seriam as funções da comunicação de governo, o estudo identifica que compete a esta prover a todas as partes o acesso a informações e dados referentes às atividades governamentais e ainda às análises técnicas, além de popularizá-las, de modo a promover um maior engajamento e participação do público nestas, e sugere ainda ser necessário combinar as tecnologias de comunicação novas e tradicionais, para realizar estas funções e promover influência interpessoal e maior alcance em rede da população. Ainda define meios pelos quais estas funções devem ser executadas e avalia sobre como a comunicação pública deve ser incorporada nas atividades governamentais, prevendo-se para isso o contato contínuo entre lideranças públicas e os profissionais dos meios de comunicação, em que estes possam questionar e se informar sobre o trabalho delas. Também defende a necessidade de se estabelecer fluxos periódicos de disponibilização de informações sistematizadas em relatórios e demais publicações, como forma de promover a avaliação pública das atividades de governo, entre outras iniciativas.

O estudo ainda reflete sobre o potencial paradoxal da comunicação pública que deve ser caracterizada pela credibilidade factual e pela disponibilização de dados confiáveis e, ao mesmo

tempo, que deve promover a defesa das políticas públicas implementadas. Esta dupla propriedade encerra um conflito que não deve ser ignorado e o equilíbrio na comunicação pública deve ser almejado para torná-la uma ferramenta de governança efetiva. Desta forma, o estudo avalia que governos somente se tornariam estáveis ao instituírem regimes que sejam capazes de implementar às ações planejadas, ao mesmo tempo em que sejam responsivos aos anseios dos cidadãos e exerçam as suas atividades dentro do escopo da legalidade e do interesse comum (*accountability*).

Para este fim, a comunicação é fundamental e governos devem manter profissionais que sejam hábeis em desenvolver a capacidade comunicativa destes e ainda dispor de lideranças que compreendam a relevância desta. De modo geral, as estruturas de comunicação de governo devem ser ferramentas capazes de explicarem as políticas e as ações dos atores governamentais, conscientizarem sobre direitos, benefícios e obrigações dos cidadãos e dos grupos sociais, argumentarem sobre a necessidade de se agir em prol das políticas públicas, e orientarem os atores governamentais na relação com os veículos de comunicação de massa.

Tendo em consideração este referencial teórico, apresenta-se em seguida a metodologia de pesquisa, o levantamento sobre os conteúdos digitais e as análises conclusivas sobre o tema.

3. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada tendo como modelo um estudo de caso que se aplica a um fenômeno delimitado espacialmente, que pode ser observado por um ponto de vista singular, por um determinado período de tempo, e que compreende uma situação que uma determinada inferência teórica busca explicar (Gerring, 2007). Entre as muitas abordagens de pesquisa qualitativa, um estudo de caso é o tipo de pesquisa recomendada para estudar e analisar fenômenos contemporâneos complexos e abrangentes, e os quais os pesquisadores não têm condição de exercer controle significativo sobre a sua ocorrência (Yin, 2001). O estudo de caso se presta assim a responder e a encontrar esclarecimentos para as questões de ‘como’ e ‘por quê’ um determinado fenômeno acontece e explica ainda que um estudo de caso pode se referir a um caso único ou ainda a casos múltiplos, a depender dos problemas e das questões levantadas e identificadas pela pesquisa.

Desta forma, com o intuito de analisar as ações de transparência desenvolvidas por meio de *websites* e contas de redes sociais pelas ACEs brasileiras em relação a de outras ACEs estrangeiras, foi realizado levantamento de dados sobre os conteúdos digitais existentes nas três organizações brasileiras (Secint, BNDES e ABGF), que desempenham estas funções, e de cinco ACEs internacionais, que foram selecionadas previamente levando-se em conta uma averiguação inicial sobre os seguintes critérios:

- 1) extensão dos conteúdos disponíveis em língua inglesa
- 2) relevância e reconhecimento das ACEs
- 3) similaridades do escopo de competências destas com as ACEs brasileiras.

Com base nesses critérios, foram selecionadas as seguintes ACEs internacionais:

- *Export Credit Insurance Corporation (ECIC) - África do Sul*
- *Export Finance Australia - Austrália*
- *Export Development Canada (EDC) – Canadá*
- *Export Credit Guarantee Corporation (ECGC) - Índia*
- *Servizi Assicurativi del Commercio Estero (SACE) – Itália*
- *UK Export Finance (UKEF) – Reino Unido*
- *Exportkreditnämnden (EKN) – Suécia*

Tendo em vista o modelo de governança existente no grupo Banco Mundial e que se se propôs a possibilidade de aplicação de características deste às ACEs brasileiras, também foi feita uma análise comparativa dos conteúdos digitais relacionados a suas duas instituições financeiras:

- *International Finance Corporation (IFC)*
- *Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)*

Diante da variedade de formatos apresentados, a coleta de dados levou em conta as seguintes abordagens em relação aos conteúdos digitais disponíveis:

- 1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas
- 2) Serviços e Atendimento
- 3) Notícias e Publicações
- 4) Contas em Redes Sociais

Cabe considerar que, para as análises dos conteúdos digitais da ECGC, da SACE e da EKN, foram verificados apenas aqueles disponíveis em inglês.

No sentido de responder à inferência de que as ações de transparência desenvolvidas por meio de *websites* e contas de redes sociais pelas ACEs brasileiras eram ou não similares ao verificado na realidade internacional foi realizado cruzamento acerca das informações disponíveis em *websites* e em contas de redes sociais das três ACEs brasileiras, de sete internacionais e de duas multilaterais, para se categorizar a efetividade da transparência. Para este fim, foi utilizada como modelo a classificação de gradação de transparência desenvolvida pelo *Institute for Development Policy and Management*, da Universidade de Manchester (*Institute for Development Policy and Management*, 2004):

Categoria de Transparência

Qual tipo de transparência - e mesmo qual nível de transparência - o projeto transparência trata?

<i>Categoria</i>	<i>Descrição</i>
<i>Publicação</i>	<i>O sistema de TIC apenas dispõe de algumas informações básicas sobre uma área particular do governo: cidadãos/usuários podem obter uma visualização básica sobre operações e funcionários.</i>
<i>Transação</i>	<i>O sistema de TIC automatiza alguns processos do setor público: essa ‘desintermediação’ remove parcialmente processos do controle humano.</i>

<i>Reporting</i>	<i>O sistema de TIC dispõe de detalhes específicos do setor público sobre suas decisões e ações; essas podem ser relatadas em forma de indicadores de performance.</i>
<i>Abertura</i>	<i>O sistema de TIC não apenas dispõe de detalhes da performance atualizada, mas permite que usuários comparem esta performance em relação a padrões pré-estabelecidos (também reconhecidos como benchmarks ou metas).</i>
<i>Accountability</i>	<i>Assim como dispondo de informação sobre performance, o sistema de TIC mantém algum processo de controle (ex. prêmios ou punições) em relação aos servidores públicos.</i>

** (Tradução minha)*

A partir da análise das informações disponíveis em *websites* e em contas de redes sociais, foi feita posterior averiguação dos conteúdos de cada uma das três ACEs brasileiras. O objetivo foi realizar uma análise comparativa dos conteúdos e das ações de transparência desenvolvidas por meio de *websites* e das contas de redes sociais das ACEs brasileiras e internacionais. Para este fim, foram estudados os documentos corporativos disponíveis para consulta pública das ACEs (a ausência destes documentos em ambiente *online*, ainda que eles existam, foi apontada como uma característica relevante para fins de transparência). Também foi proposta uma reflexão sobre quais conteúdos estão disponíveis e de que modo estes conferem transparência, de modo a alcançar maior credibilidade pública.

Tendo em vista ainda que a classificação de transparência proposta para o modelo de análise dispõe de conceitos mais amplos e genéricos, que podem ser aplicados em diferentes contextos e casos, cabe esclarecer como se procedeu a análise dos conteúdos para cada um deles:

- 1) **Publicação:** Foi considerada a totalidade dos conteúdos disponíveis e também se avaliou os formatos utilizados. Neste sentido, buscou-se verificar se haviam informações que tratavam de apresentar, de forma adequada e efetiva, os serviços disponíveis e a estrutura administrativa e funcional das agências. Critérios como boa apresentação estética, acessibilidade, navegabilidade e integralidade dos conteúdos foram ainda considerados para esta avaliação.

- 2) *Transação*: Por meio deste conceito, foram avaliadas as estruturas de interface com os usuários disponíveis nos *websites*. Averiguou-se a existência de plataformas *online* de atendimento que fossem capazes de receber e processar as informações fornecidas pelos clientes, de forma remota e automatizada, e como estas possibilitavam interação íntegra com os usuários, prestando informações corretas e processando as solicitações de forma adequada.
- 3) *Reporting*: Por meio desta classificação, foram avaliadas as formas como as agências dispõem de informações sobre suas atividades realizadas e de que maneira elas apresentam seus critérios de seleção de operações e ainda explicações sobre como estas são tramitadas e monitoradas. Aspecto relevante neste sentido foi avaliar se os *websites* apresentavam conteúdos que informavam sobre indicadores de performance para as atividades prestadas ou mesmo relatórios em que constavam metas de desempenho e objetivos a serem alcançados em suas atividades.
- 4) *Abertura*: Foram observadas as formas como as agências dispõem de dados sobre as suas atividades e sobre as operações realizadas. Foi considerada a abrangência destas informações, se tratavam apenas de dados agregados ou se havia dados para operações individualizadas, se estas eram classificadas por critérios de risco ou se havia relatórios de acompanhamento e monitoramento que possibilitassem aos usuários ter conhecimento sobre o êxito destas atividades ou ainda sobre problemas identificados e ações de mitigação.
- 5) *Accountability*: Por meio desta classificação, avaliou-se os meios pelos quais as agências recebem e processam denúncias, reclamações ou outras manifestações críticas de usuários e cidadãos. Se, em seus conteúdos digitais, havia informações adequadas sobre os canais de atendimento para estes casos e se havia explicações completas sobre os trâmites de processamento destes casos. Mais especificamente, buscou-se ainda considerar se, para o processamento destas denúncias e reclamações, os canais atuavam com independência administrativa e funcional, para garantir o melhor encaminhamento e resolução dos casos. De forma mais ampla, foi ainda verificada a existência de políticas de controle social, para identificar a quais instâncias públicas as agências prestavam contas de suas atividades e de que modo elas forneciam informações sobre as suas atividades a colegiados de representatividade pública e mesmo ao público em geral, por meio dos conteúdos exibidos pelos *websites*. Outra questão considerada tratou de estudar se a supervisão das atividades das agências era realizada apenas por instâncias burocráticas

superiores ou se havia participação social em instâncias de controle e monitoramento das atividades. A qualidade e a abrangência do monitoramento relacionadas às atividades e a efetividade no apontamento de falhas, para a implementação de ações corretivas e ainda punitivas a desvios e transgressões dos agentes responsáveis, também foram consideradas para avaliação nesta classificação.

Para realizar a pesquisa, foi aplicada a metodologia de *Qualitative Comparative Analysis (QCA)*, em que se procura revelar padrões de associações entre conjuntos de casos ou ainda observações que possam prover embasamento para a existência de relações causais entre eles (Legewie, 2013). Tendo-se em conta a gradação da classificação de transparência a ser utilizada, o recomendado para as análises em que as condições não se resumem em dois valores é ampliar o número para atender condições múltiplas, conforme explicado (Freitas & Neto 2015):

Esta forma de operacionalizar as condições é denominada de análise multi-value (mvQCA). Sendo assim, os valores assumem valores que podem ser 0, 1 e 2, por exemplo, para especificar tipos intermediários como: pequeno, médio e alto. A vantagem da mv-QCA é introduzir mais complexidade na análise de casos, tendo em vista a composição de um número limitado de possibilidades teóricas, diferentemente do que ocorre com a análise fuzzy-set, que é melhor para analisar grupos mais complexo de casos.

Deste modo, a partir da análise de conteúdo dos *websites*, propôs-se formular uma categorização relacionada aos critérios de classificação já mencionados. Por entender que as classificações relativas a ‘Abertura’ e ‘Accountability’ têm relevância maior para avaliar e verificar a efetividade da transparência dos conteúdos digitais, propõe-se um peso maior para quantificar estes critérios. Desta forma, foi proposta a gradação que avaliou as classificações da seguinte forma:

- 1) Publicação: Nota de 0 a 5.
- 2) Transação: Nota de 0 a 5.
- 3) *Reporting*: Nota de 0 a 5.
- 4) Abertura: Nota de 0 a 5, multiplicada por peso 2.
- 5) *Accountability*: Nota de 0 a 5, multiplicada por peso 2.

Sendo assim, é possível avaliar as agências por meio de notas na seguinte variação:

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
ACE AVALIADA	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)

Desta forma, ao final, será possível propor a seguinte tabela classificativa:

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
ECIC	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
Australia Export Finance	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
EDC	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
ECGC	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
SACE	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
UKEF	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
EKN	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
IFC	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
MIGA	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
SECINT	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
BNDES	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)
ABGF	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5)	(0 a 5) x 2	(0 a 5) x 2	(0 a 35)

Por último, cabe dizer que os conteúdos foram analisados para se verificar e se investigar questões relacionadas à informação disponível (*availability of information*), ao processo para aprovação para a disseminação da informação (*approval to disseminate information*), e à acessibilidade das informações para terceiras partes (*accessibility of information to third parties*). O objetivo deste levantamento foi refletir sobre o possível fenômeno de ‘paradoxo da transparência’ e ainda sobre a adequação à ‘política da publicidade’ (Filgueiras, 2011).

4. LEVANTAMENTO SOBRE CONTEÚDOS DIGITAIS

O levantamento sobre conteúdos digitais dos *websites* das organizações que operam como ACEs foram realizados do dia 11 de outubro de 2019 ao dia 20 de novembro de 2019⁸.



Export Credit Insurance Corporation (ECIC) - África do Sul

<https://www.ecic.co.za>

A *Export Credit Insurance Corporation (ECIC)* é a ACE de propriedade do governo da África do Sul, fundada em 2001, e que oferece garantias para operações de crédito à exportação, para performance em contratos de exportação e para investimentos.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

A página inicial da agência sul-africana mantém disposição vertical e utiliza as cores azul e branco, com detalhes em dourado. O formato do *website* segue uma padronização funcional, mas pode-se perceber uma composição desatualizada. Após a exibição da logo e do nome da empresa, em que também é possível visualizar os ícones relativos às contas em mídias sociais. uma barra abaixo apresenta o menu principal em que constam os campos 'Home', 'About Us', 'Products', 'Projects', 'Country Info', 'Resources', 'News & Events' e 'Contact Us'.

Um painel com fotos destaca cinco conteúdos relacionados à apresentação de dados institucionais, sobre garantias para risco de flutuação cambial, para riscos políticos, para construtores de navios, e para riscos de performance de pequenas e médias empresas. Nas imagens, contudo, não há *links* que direcionem a conteúdos, o que deixa o internauta sem saber como navegar e acessá-los caso tenham interesse em saber mais sobre os temas.

⁸ É importante destacar que, não somente por conta do período de análise, mas também pelo escopo definido para avaliação das operações (crédito à exportação), não se tratou, no levantamento referente ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), da questão da auditoria de oito operações que envolveram principalmente financiamentos e investimentos em três empresas da Grupo J&F. Esta auditoria ganhou grande repercussão em janeiro de 2020 (G1, 2020).



Abaixo há um breve texto de apresentação da agência, seguidos dos enunciados de visão e missão corporativas. Em uma barra lateral, é também possível ao usuário requerer a *newsletter* da agência e há uma chamada para o relatório integrado de gestão referente ao ano de 2019.

Na sequência, um *display* traz seis conteúdos destinados a públicos específicos: instituições financeiras, exportadores, investidores, informações sobre análise de países, projetos, e responsabilidade social e corporativa. Em seguida, um quadro vertical disponibiliza as últimas notícias produzidas pela agência ao lado de um outro espaço em que são apresentados vídeos, eventos e parcerias institucionais. Uma barra no rodapé informa sobre telefones e e-mails de contatos e endereço.

A apresentação institucional se concentra no menu *'About Us'* que traz um submenu em que são dispostas informações gerais da agência como valores corporativos, principais mercados de destino das exportações garantidas, além de um vídeo institucional em que os executivos da agência relatam sobre o seu papel e a sua atuação, e analisam atuais tendências em suas atividades. Clientes também aparecem no vídeo e fazem comentários sobre os serviços prestados pela agência, além disso, projetos de grande porte são mencionados com dados de cobertura apresentados.

Um submenu traz ainda informações administrativas e corporativas, como organograma, composição dos conselhos e dos comitês, com breve biografia sobre seus executivos. Também existem informações sobre os seus compromissos de governança e ainda em relação à promoção de oportunidades para profissionais negros. Sobre a responsabilidade corporativa e social, há uma página em que textos discorrem sobre a seleção de investimentos

corporativos e ainda sobre o compromisso em se desenvolver empreendimentos de proprietários e profissionais negros.

Em relação aos documentos corporativos, a agência sul-africana disponibiliza relatórios anuais e trimestrais, e ainda planos estratégicos. Os relatórios anuais e os planos estratégicos são composições diagramadas com imagens gráficas que ilustram e informam sobre dados como receitas e despesas. Já os relatórios trimestrais estão dispostos como tabelas em arquivo *'Excel'* sem diagramação gráfica.

Especificamente em relação aos relatórios anuais, há informações sobre o acumulado de transações financeiras apoiadas, mas não estão disponíveis dados sobre todas as transações individualizadas. Porém, os projetos de infraestrutura e de desenvolvimento industrial que receberam apoio da agência são relacionados com dados sobre países, descrição dos projetos, exportador, comprador estrangeiro, setor econômico, instituição financeira assegurada, valor do contrato, valor da cobertura do seguro, data efetiva de financiamento, e status da cobertura do seguro.

É interessante notar, contudo, que, diferentemente dos dados apresentados no relatório anual, na página da agência, no menu *'Projects'*, também é disposto um quadro, em que não constam as informações sobre os valores do financiamento e da cobertura. Obviamente, a omissão desses dados dificulta a navegação e o acesso às informações, que somente serão visualizadas por aqueles que as procurarem no arquivo do relatório anual.

Country	Project description	Exporter	Foreign buyer	Economic Sector	Insured/ financial institution	Effective date/ financial close	Status of insurance cover
Angola	Financing of the construction, rehabilitation, equipment of a network of medicine warehouse and medicine quality control laboratory for the Ministry of Health	Not applicable	Banco de Poupanca e Credito S.A.R.L.	Government services	Standard Bank Old Mutual Liberty Group	22-Jun-11	Fully paid
	The design, implementation and integration of a 1,550 km backbone telecommunication cable network along the Angolan coastline	Ericsson South Africa Pty Ltd	Banco De Poupanca E Crédito, Luanda, Angola	Telecommunications	RMB	29-Aug-08	Fully paid
Botswana	The purchase and transportation of mining machinery and equipment to be used in mining projects in Botswana	Bell Equipment SA	Karu Equipment Limited	Transportation	ABSA	22-Mar-19	Current
Congo Brazzaville	AIF3 acquiring a 50% shareholding in SEGAP with investment interest in AERCO based in Republic of Congo	Not applicable	Societe d'Exploitation et de Gestion Aeroportuaires (SEGAP) France into Airports Company Ltd of Republic of Congo (AERCO)	Transportation	African Infrastructure Fund 3 GP (Pty) Ltd	16-Nov-18	Current
China	Construction of a hazardous waste treatment plant and disposal facility	Thuthuka Project Managers (Pty) Ltd	Fujian Zhongnan Environmental Dev. Co.	Water Treatment Plant	IDC	16-Mar-04	Claim paid in September 2008

Em seguida no menu *'About Us'*, há uma área sobre vagas de trabalho disponíveis na agência, sobre a parceria entre a ECIC e o Banco Africano de Exportações e Importações (*Afreximbank*). Há ainda um *link* que disponibiliza uma visão geral sobre os serviços oferecidos pela ECIC e ainda as condições de elegibilidade. Essa publicação é detalhada e concentra em

um único material as principais informações necessárias a atender os potenciais clientes da agência.

2) *Serviços e Atendimento*

No menu *'Products'*, estão concentradas as informações sobre os serviços oferecidos pela agência que os apresenta como garantias para risco de performance, seguro de crédito à exportação, seguro para investimentos e programa para pequenas e médias transações. Para cada um deles, são disponibilizadas informações sobre a cobertura dos riscos, critérios de elegibilidade, níveis de cobertura, critérios relacionados ao conteúdo nacional, entre outras. Neste menu, também é possível acessar uma relação de brochuras que tratam dos respectivos produtos e ainda de outros temas pertinentes.

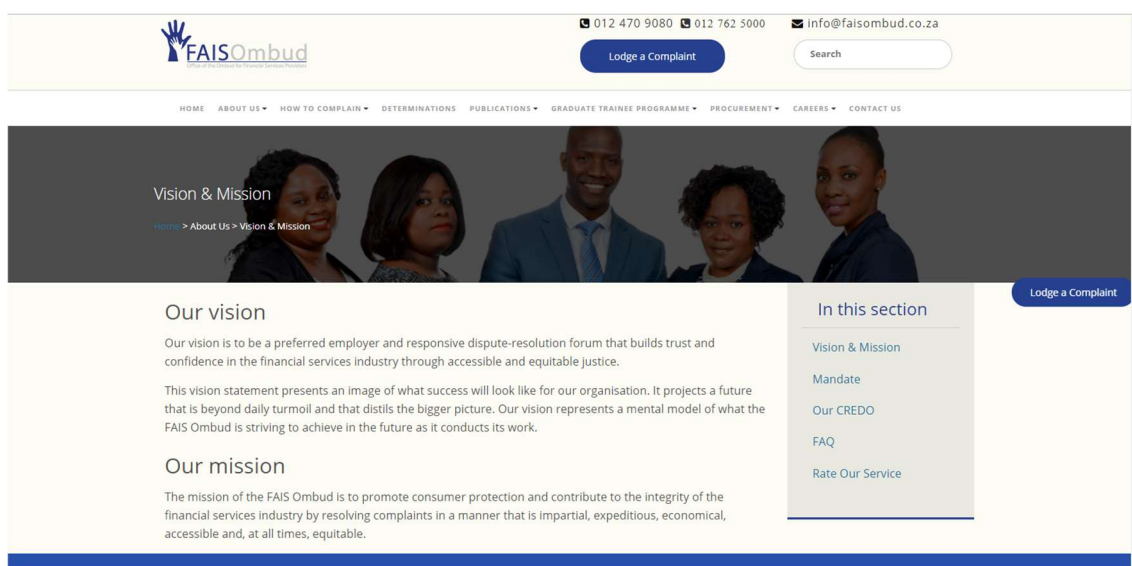


Cabe notar, porém, que a *webpage* não oferece aos usuários nenhum sistema que já os permitam a cadastrar solicitações para serviços financeiros prestados. Apenas na área de *'Resources'*, no submenu *'Documents & Forms'* são relacionados formulários em formato de documentos *Word* que poderão ser preenchidos e encaminhados. É importante notar, contudo, que, nestes formulários, não constam informações sobre como eles deverão ser enviados.

Ainda em relação ao atendimento, no menu *'Contacts'*, os internautas podem acessar dados gerais sobre os contatos da agência, sendo que não há informação sobre áreas comerciais específicas. Há também um formulário geral em que os interessados podem encaminhar mensagens, sendo necessária a identificação. Neste mesmo menu, é disposto um *link* para que o internauta possa realizar denúncias de fraude apresentadas como confidenciais. O *link* direciona a uma conta de *e-mail* para que as mensagens sejam encaminhadas e não há no *website* informações sobre como estas denúncias serão apuradas ou ainda sobre qual será o tratamento confidencial a elas reservado.

Há também um canal no qual está disponível um formulário para que clientes possam dar *feedback* sobre os serviços prestados e há indicação sobre a existência de dois serviços de *ombudsman*, sendo que um deles direciona para um a *link* sem página e outro para o *Office of the Ombud for Financial Service Providers (FAIS Ombud)*, que é uma instituição prevista na legislação sul-africana e que se reporta ao Ministro de Finanças deste país.

De acordo com o enunciado em sua *webpage*, a missão do '*FAIS Ombud*' é promover a defesa dos contribuintes e consumidores com integridade dos serviços financeiros, ao solucionar as reclamações de maneira imparcial, expedita, econômica e acessível em todos os momentos e de forma equitativa. O *website* da ECIC, porém, não detalha de que maneira as reclamações serão processadas e nem ainda sobre prazos e procedimentos para resolução destas. De qualquer forma, cabe destacar como relevante o fato de a agência disponibilizar um canal de *ombudsman* independente para acolher e processar as reclamações de clientes, prática que muitas ACEs não realizam, conforme poderemos concluir por meio deste levantamento.



3) Publicações e Notícias

As publicações de caráter comercial da ECIC se concentram no menu '*Resources*', em que é possível acessar conteúdos como relatórios de análise de países e de setores, políticas e legislações específicas que tratam das garantias ofertadas, além de demais documentos e formulários relacionados. O conteúdo noticioso está disponível no menu '*News & Events*' que apresenta as notícias, os *press releases* e ainda relaciona os eventos com participação da agência.

As notícias publicadas tratam de temas institucionais e informam sobre parcerias com demais organizações financeiras, além de artigos opinativos de membros da agência. No

entanto, as operações apoiadas pela ECIC não são objeto de divulgação. No *website* da agência também não foi possível localizar informações sobre contatos para o relacionamento com a imprensa.

4) Contas em Redes Sociais

A ECIC mantém contas nas redes sociais do *LinkedIn* e do *Twitter*, além de canal no *YouTube*. No *LinkedIn*, a agência reproduz o conteúdo de notícias e eventos disponível em sua página, sem fotos ou ilustrações, mantendo uma baixa periodicidade, com menos de uma dezena de postagens por mês, e ainda um pequeno número de seguidores (66).

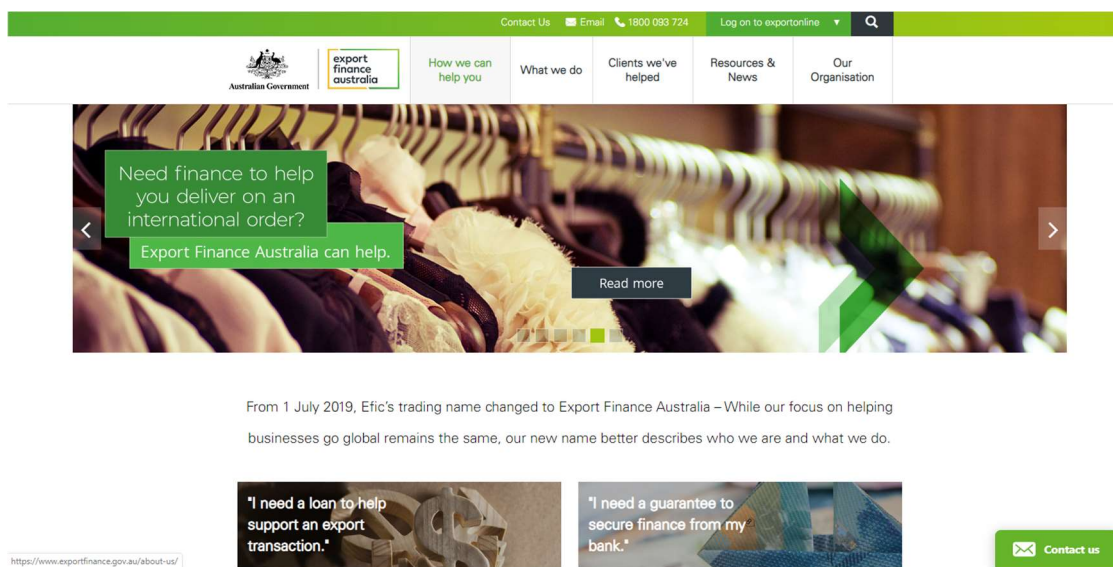
O mesmo conteúdo e a mesma periodicidade se repetem no *Twitter* e a agência conta com apenas 28 seguidores. No canal do *YouTube*, há apenas 19 vídeos inscritos, sendo que a maioria deles foi postada há mais de um ano. Os vídeos não são da agência, mas apenas reprodução de reportagens exibidas em programas televisivos.

Export Finance Australia – Austrália

<https://www.exportfinance.gov.au/>

A *Export Finance Australia* é uma agência pública, fundada em 1957 e integralmente de propriedade do governo australiano, que disponibiliza financiamentos e garantias a empresas exportadoras e ainda a empresas interessadas em realizar investimentos no exterior.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas



O *layout* da página inicial da agência australiana exibe composição leve e dinâmica, com cores em verde e branco, e detalhes em preto. A disposição de fotos coloridas se harmoniza na página, em que a predominância do branco cria um efeito de simplicidade e elegância.

Há uma barra no topo da tela com os contatos e opções de direcionamento para os clientes para novas operações, operações em curso ou para mais informações. Abaixo há um menu com opções de conteúdos de apresentação: *'How can you help you'*, *'What we do'*, *'Clients We've Helped'*, *'Resources and News'* e *'Our Organization'*. As opções do menu refletem uma apresentação direta e de fácil reconhecimento pelos usuários, de modo a auxiliar a navegação destes de acordo com os seus interesses. Essa disposição revela ainda uma estratégia de conteúdo, em que o *website* é utilizado como ferramenta de *marketing* de clientes, sendo este um dos principais artificios da comunicação institucional.

Abaixo um painel, com fotos e imagens horizontais amplas, apresenta seis categorias de conteúdos produzidos pela agência. O primeiro trata de uma publicação (*eBook*) que visa

informar sobre como a agência pode auxiliar os negócios de empresas que operam com atividades turísticas na Austrália. O segundo conduz a uma página de apresentação institucional ‘*About Us*’. O terceiro leva a uma página de apresentação do relatório mensal de risco ‘*World Risk Developments*’, publicação característica das agências de crédito à exportação e que são produzidas com o objetivo de demonstrar a expertise e capacidade técnica de análise de risco de negócios dessas organizações. O quarto item do painel em carrossel conduz a apresentação de um caso de sucesso, com divulgação de uma empresa exportadora, com imagens de empresários e relatos que versam sobre os negócios da empresa, estabelecendo uma estratégia de abordagem por meio do *marketing* de clientes. O quinto apresenta uma outra publicação voltada a empresários do setor de moda, em que, para obter acesso ao *eBook*, é necessário preencher um formulário simples de identificação, com o intuito de permitir a agência reconhecer os visitantes do *website* e, desta forma, após identificação, iniciar relacionamento com o potencial cliente. O último item do painel informa se tratar de uma página de acesso de notícias e publicações da agência, mas, no período em que foi acessada, o seu *link* estava quebrado.

Em seguida, há um *display* em que é informado sobre a recente mudança do nome da agência de *Efic* para *Export Finance Australia*, que, segundo se argumenta, foi feita para melhor descrever o trabalho da organização. Quatro imagens do *display* oferecem conteúdos relativos à concessão de financiamento, garantias, *bonds* e sobre operações de grande porte corporativas, soberanas ou de *project finance*, respectivamente.

Abaixo três quadros direcionam a conteúdos sobre recursos e notícias, sobre a descrição dos produtos e atividades da agência e sobre os casos de estudo que apresentam os clientes atendidos pela agência. Em um último quadro, há um vídeo de apresentação institucional com imagens de atendimento a clientes e vinhetas que descrevem as atividades da agência sem narração.

Uma barra em seguida permite aos usuários solicitarem o recebimento de conteúdos por via *e-mail* para materiais de atualização econômica, de recursos ao exportador e ainda para convites a eventos. Nesta barra, ainda é possível acessar os ícones para as contas em redes sociais da agência: *Twitter*, *LinkedIn* e *YouTube*.

No rodapé da página, é oferecido um menu mais completo de opções de conteúdo em que se repetem informações sobre contatos e contas em redes sociais, além de um *feed* com as duas últimas postagens na conta do *Twitter*.

A apresentação institucional da agência se faz por meio da página ‘*Our Organization*’ em que é dito que os produtos e serviços da empresa têm como objetivo propiciar apoio ao

segmento de pequenas e médias empresas, corporações e ainda governos para concretizar oportunidades de exportações e ainda para contribuir para a expansão das cadeias de suprimento. Também é dito que a agência visa auxiliar financeiramente a infraestrutura sustentável da região do Pacífico, além de prover financiamento para exportações da indústria de defesa.

A explicitação deste último item é relevante, tendo em vista que uma parte considerável das atividades de agências de crédito à exportação públicas ocorre para auxiliar exportações do setor de defesa, já que estas não costumam receber apoio do setor privado. Tais atividades, contudo, são objeto de contestações críticas frequentes (Bankwatch Network, 2017) e a *ECA Watch*, uma organização não governamental que procura fiscalizar a atuação das ACEs, mantém em seu *website* uma área dedicada a reportar sobre o tema (ECA Watch, 2019).

Abaixo do texto de apresentação, há um *display* com seis conteúdos. O primeiro intitulado ‘*Our Organization*’ leva a uma página em que há um texto de apresentação institucional. Neste menu, é oferecida uma opção em que se pode acessar informações sobre propósitos e princípios da organização. Também é possível acessar conteúdo sobre a composição de funcionários da agência, tomando conhecimento de quais são os membros do seu conselho de administração (*Board*), composto por membros independentes, da diretoria da empresa e por indicados pelo governo, cada um deles introduzido com a respectiva foto e texto biográfico, que relata a experiência profissional destes. Neste mesmo formato, são também apresentados os principais executivos da empresa, e os diretores e representantes de escritórios regionais. Há ainda conteúdos que descrevem os deveres e as responsabilidades do conselho de administração e do comitê de auditoria da agência.

Na opção de ‘*reporting*’, o usuário pode acessar os relatórios anuais, o plano corporativo para o biênio 2019-2020 e ainda o registro das transações que receberam apoio da agência australiana. Para fins de transparência, esta última categoria de documentos é bastante relevante e informa, por períodos selecionados, quais foram as operações realizadas, os clientes atendidos e os seus setores, os bens e serviços contemplados, os países de destino das exportações, o tipo de transação (financiamento, garantia, etc.), o número de unidades fabris, os valores das operações, a classificação relativa a risco de impacto social e ambiental, definida de acordo com procedimento disponível aos usuários, e a situação referente ao atendimento de regras de *compliance*. Há ainda uma importante diferenciação de transações relativas às contabilizadas como ‘comerciais’ e às contabilizadas como de ‘interesse nacional’.

Facilities signed										11/10/2019
Exporter / investor / client	Industry of export	Goods / services	Export destination	Integral to supply chain	Products / Transactions	Number of facilities	Amount (A\$ million equivalent)	Environmental / Social Impact category (a)	SOE Compliant (b)	
Our Commercial Account transactions for 1 July 2019 to 26 September 2019										
Aerison Pty Ltd	Mining	Other Heavy and Civil Engineering Construction	Australia	Y	Bond	1	0.38	Low Potential - note 1	✓	
Aerison Pty Ltd	Mining	Other Heavy and Civil Engineering Construction	Australia	Y	Bond	Existing Facility	0.38	Low Potential - note 1	✓	
Austin Wright Global Food Service Consultants Pty Ltd trading as Global Hospitality Group	Accommodation and Food Services	Catering Services	Japan		ECL	1	1.50	Low Potential - note 1	✓	
BioGass Renewables Pty Ltd	Manufacturing	Other Electricity Generation	Australia	Y	Bond	1	0.39	Low Potential - note 1	✓	
BioGass Renewables Pty Ltd	Manufacturing	Other Electricity Generation	Australia	Y	Bond	Existing Facility	0.39	Low Potential - note 1	✓	
Brand Trade Services Pty Ltd	Manufacturing	Other Manufacturing n.e.c.	United States of America		SBEL	1	0.25	Low Potential - note 3	✓	
Bycroft Consulting Pty Ltd	Administrative and Support Services	Office Administrative Services	China		SBEL	1	0.13	Low Potential - note 3	✓	
Citygreen Systems Pty Ltd	Construction	Non-Residential Building Construction	United States of America		SBEL	1	0.18	Low Potential - note 3	✓	
Components Only Pty Ltd	Mining	Other Mining Support Services	Australia	Y	ELOC	1	0.60	Low Potential - note 1	✓	
DBW&CO PTY LTD	Manufacturing	Confectionery Manufacturing	Singapore, United Arab Emirates		SBEL	1	0.03	Low Potential - note 3	✓	
Eco Structures Australia Pty Ltd	Manufacturing	Prefabricated Metal Building Manufacturing	Virgin Islands (U.S.)		SBEL	1	0.26	Low Potential - note 1	✓	
ESS Weathertech Pty Ltd	Manufacturing	Other Specialised Machinery and Equipment Manufacturing	Nepal		Bond	1	1.82	Low Potential - note 1	✓	
FCT Holdings Pty Ltd	Professional, Scientific and Technical Services	Engineering Design and Engineering Consulting Services	China		Bond	Existing Facility	0.08	Low Potential - note 1	✓	
Jumping Juice Wine Company Pty Ltd	Manufacturing	Wine and Other Alcoholic Beverage Manufacturing	Japan, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland		SBEL	1	0.07	Low Potential - note 3	✓	
Muir Engineering Group Pty Ltd	Manufacturing	Refrigeration and Repair Services	Germany, Netherlands		FLOC	1	0.50	Low Potential - note 1	✓	

No menu, estão ainda opções para acessar conteúdos relativos ao organograma, aos contratos administrativos da agência, aos meios para o encaminhamento de reclamações e às normas relativas ao atendimento aos clientes (estes dois últimos tópicos serão retomados na próxima seção - *Serviços e Atendimento*).

O segundo item do *display* trata da responsabilidade corporativa e apresenta informações sobre a política de atenção ao meio ambiente (*environmental footprint*), sobre relacionamento com partes interessadas e sobre ética empresarial. Neste tópico, é possível acessar uma descrição relativa à disponibilização de dados (*disclosure*) e transparência, em que estão disponíveis documentos e marcos legais referentes ao tema. Também no tópico sobre ética empresarial, há uma área relacionada ao combate à corrupção que informa as políticas vigentes sobre o tema, inclusive, as de autoria da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Há também um tópico sobre transações, em que se apresentam a política da agência referente ao assunto e a publicação sobre o procedimento para revisão social e ambiental das transações. De acordo com sua política, a agência mantém registro atualizado de todos os projetos considerados com potenciais impactos sociais e ambientais significativos e adversos, conhecidos como de *'Category A'*, segundo classificação adotada em *Os Princípios do Equador*, tratado ao qual a agência australiana é signatária.

Procedure for environmental and social review of transactions

Global Standards

Export Finance Australia's corporate values include a commitment to uphold best practice environmental and social standards in the transactions we support. To meet that commitment, Export Finance Australia incorporates two globally-recognised approaches in its environmental and social assessment of transactions.

Export Finance Australia is bound by the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Recommendation of the Council on Common Approaches for Officially Supported Export Credits and Environmental and Social Due Diligence (the Common Approaches).

Export Finance Australia also voluntarily applies the Equator Principles, a benchmark used by many financial institutions to manage environmental and social risks in projects.

The Common Approaches only apply to officially supported export credits, while the Equator Principles only apply to certain transaction types associated with projects. As a result, they apply to only some of the transactions that Export Finance Australia could be asked to consider. Export Finance Australia chooses to extend the principles the two approaches embody to all transactions it considers, so it applies the Policy and Procedure to all transactions.

Table 1 provides some examples of Export Finance Australia's business solutions and indicates whether the Common Approaches or the Equator Principles are relevant. Appendix 1 contains further detail on how the Common Approaches and the Equator Principles are incorporated into this Procedure.

Table 1: Export Finance Australia's solutions and the Common Approaches and Equator Principles

Export Finance Australia solution ¹	Do the Common Approaches apply?	Do the Equator Principles apply?
Medium-long term finance		
Direct loan (project finance)	Yes	Yes
Direct loan (corporate)	Possibly	Possibly
Export finance guarantee	Yes	Possibly
Documentary credit guarantee	Yes	No
Insurance		
Export payments insurance	Yes	No
Bond insurance	No	No
Political risk insurance (any type)	No	No
Other		
Advance payment bond, performance bond or warranty bond	No	No

O terceiro item do *display* trata das parcerias institucionais da agência e as relaciona de acordo com as seguintes categorias de parceiros: governo, associações empresariais, entidades profissionais e câmaras de comércio. No *display*, há itens ainda sobre relacionamento com investidores, sobre oportunidades de emprego e sobre governança. Neste último item, são descritas as normas relativas a procedimentos de *accountability* e é apresentada a *Public Interest Disclosure Policy*, documento que versa sobre os procedimentos para se conduzir solicitações de informações feitas por usuários e cidadãos. Há ainda informações que dizem respeito ao gerenciamento de riscos e ao controle financeiro, sobre as remunerações por cargos da empresa e sobre declarações (*statements*) feitas pelo órgão supervisor da agência australiana, o Ministério de Comércio, Turismo e Investimentos.

2) Serviços e Atendimento

Os usuários da agência australiana podem obter atendimento ao acessar a opção *'What we do'* na barra da página inicial, na qual eles podem escolher entre os serviços em que são apresentados os empréstimos à exportação para pequenas empresas e os demais empréstimos comerciais à exportação, as garantias para concessão de capital de giro para empresas exportadoras e a concessão de títulos para contratos de exportação. A agência também conta com um programa de auxílio financeiro para empresas que pretendem realizar sua primeira operação de exportação. Em seu portfólio de atendimento, constam ainda linha de crédito à exportação, garantias para realizar investimentos estrangeiros diretos, seguros para operações comerciais de médio prazo, produtos financeiros para empresa subcontratada em cadeia global de valor e um programa de *project finance* para grandes empresas exportadoras.

Os conteúdos que servem para a apresentação dos serviços em seu *website* são ricos e intuitivos, dando aos usuários informações completas que lhes permitem verificar e modelar a

aplicação deles às suas necessidades comerciais. Há simuladores, *FAQs* e diversas informações sobre os prazos e procedimentos relacionados à forma como o cliente pode solicitar e contratar os serviços *online* ao criar uma conta no site. Essa interação fácil e desburocratizada merece destaque na plataforma de conteúdos da agência.

Para cada opção de serviço financeiro disponível, é aberta uma página específica de atendimento. Para financiamentos, por exemplo, um painel apresenta duas opções, a primeira relacionada aos casos gerais e a segunda específica para exportações de pequenas empresas. Selecionando uma das opções, a página oferece conteúdos sobre que trata de uma apresentação geral (*overview*), detalhes, uma descrição sobre os critérios de elegibilidade, um ‘passo-a-passo’ sobre as operações e por último, uma apresentação de ‘casos de clientes’. É importante observar que, para os financiamentos voltados a pequenas empresas, é disponibilizada uma calculadora que permite aos usuários estimar os custos da operação mesmo antes de cadastrá-la. Neste caso também, a solicitação para a análise da operação pode ser feita *online* após o direcionamento para um sistema ‘*Export Online*’, em que é necessário registrar um *login* por meio do fornecimento de um endereço de *e-mail*. Para as demais operações, essa opção não está presente e contatos de telefone e *e-mail* estão disponíveis para iniciar o atendimento após encaminhamento de mensagem.

Mais especificamente, para os casos de projetos corporativos e *project finance*, o conteúdo apresentado se diferencia com a exposição sobre três tipos de operações: corporativas, soberanas e *project finance*, seguro para pagamentos de médio prazo e financiamento para o setor de defesa. Neste último item, é possível obter informações sobre como solicitar o apoio financeiro da agência que é descrito como estando em consonância com a ‘Estratégia Nacional de Defesa’ do governo australiano. Uma publicação específica é oferecida para orientar os candidatos ao financiamento, com mais detalhes e traz dados sobre o suporte financeiro prestado ao setor.

Key insights – Australia’s defence industry

A significant export opportunity

\$1.5 billion Value of export permits for military goods issued in 2016	44% Average annual increase in value of export permits issued over the last 3 years	Australia is ranked 20th among world’s top defence exporters
---	---	---

Main areas of export are:

 United States	 United Kingdom	 Canada	 New Zealand
--	---	---	---

Major military export categories are:

 Electronic equipment	 Technology	 Parts and Components	 Software	 Surveillance systems
---	---	---	---	--

Em relação aos canais de atendimento para solicitações de informações públicas, conforme dito na sessão anterior, o *website* da agência australiana disponibiliza formulários para o registro destas, que podem ser preenchidos e encaminhados na própria página, sendo necessário a identificação do usuário, ou seja, não é dada a opção para encaminhamento anônimo. Para o encaminhamento de reclamações e denúncias, é oferecida a opção de encaminhamento, podendo ser em formato anônimo, via o *Commonwealth Ombudsman*, estrutura independente e especializada em acolher e proceder com denúncias. A agência também está sujeita à aplicação da legislação federal de liberdade de informação australiana e, por isso, deve manter um plano de publicação de informações, o qual define quais informações e documentos devem ser publicados, em quais periodicidades e ainda em quais formatos, e aqueles que poderão ser publicados em caráter opcional.

Information required to be published

We publish information in accordance with section 8(2) under the following headings:

- (a) Agency Plan: The Agency Plan is this plan.
- (b) Who we are: This includes an organisational chart and information about our Board, including statutory appointments.
- (c) What we do: This outlines our functions and decision-making powers. We will also publish other helpful and relevant information relating to these functions and powers. This will also include our operational information to the extent that information is not subject considered to be exempt (see note below).
- (d) Our board: This includes information about our corporate governance structure, board, its charter and board audit committee.
- (e) Our responses to Parliament: Other than our Annual Report, we do not routinely provide information to Parliament but this heading has been established to contain any information which may fall within that category.
- (f) Our Annual Reports: This includes the full text of our Annual Reports prepared in accordance with the Public Governance, Performance and Accountability Act 2013.
- (g) Routinely requested information and disclosure log: This includes information, if any, that we routinely make accessible in response to FOI requests. We also publish a disclosure log which identifies documents to which we have given access under the FOI Act.
- (h) Consultation arrangements: Where we undertake or are required to undertake public consultation on a policy, we will make available information on the procedure for public submissions.
- (i) Contact us: This includes the name, telephone number and email address of the contact officer who can be contacted about access to our IPS information holdings or to whom a request under the FOI Act can be made.

In accordance with section 8C of the FOI Act, we will not publish any exempt matter, including any information which is exempt due to the operation of the exemption set out in Division 1 of Part II of Schedule 2.

Optional Information

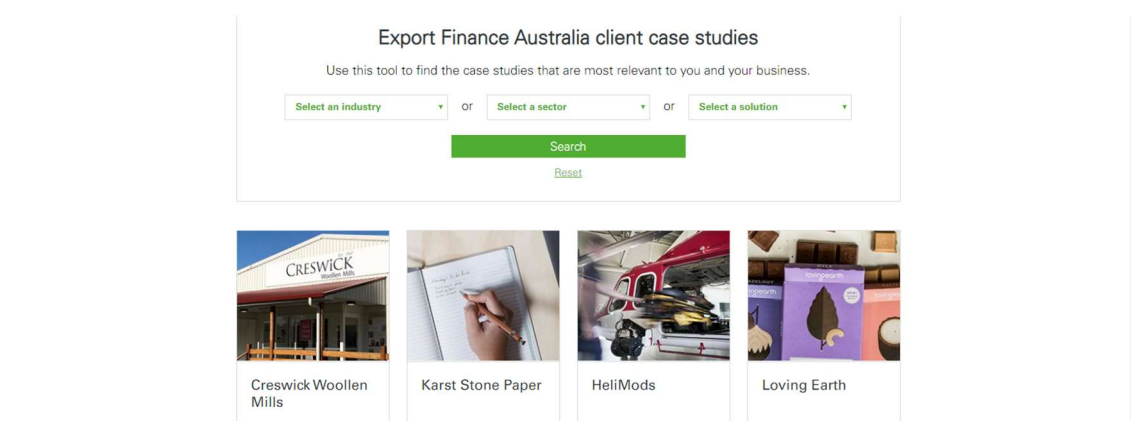
In addition to the information that we already publish on our website, we will publish, in accordance with section 8(4), optional information under the following headings:

3) Notícias e Publicações

A *Export Finance Australia* não disponibiliza conteúdo noticioso em sua página inicial, mas é possível acessá-lo por meio do menu ‘*Resources & News*’. que apresenta a opção ‘*News*’.

Room, em que os usuários podem visualizar notícias sobre o dia-a-dia da agência e eventos, e ainda matérias especiais (*features*) que procuram orientar os usuários sobre os temas relacionados aos negócios da empresa.

Conforme já mencionado, um conteúdo bastante estratégico do *website* são os casos estudo que apresentam as experiências dos clientes em relação aos serviços prestados e ainda sobre o êxito das operações realizadas. A busca por estes casos foi ainda facilitada por um *display* de busca que permite ao usuário selecionar a indústria, o setor e a solução (serviço) prestada, de modo a oferecer um caso que seja de seu interesse por se aproximar mais de sua realidade e necessidade.



Pode-se considerar que este conteúdo seja de caráter noticioso, dado que se estrutura em um relato pouco extenso com a descrição sucinta e objetiva, acompanhada de declarações. Deste modo, o usuário pode acessar textos em que são relatadas as experiências das empresas que utilizaram os serviços da agência. Os textos são compostos em redação jornalística, com citações dos empresários e relatam as operações comerciais a partir de uma perspectiva de internacionalização dos negócios. Muitos casos contam também com vídeos em que os próprios empresários narram suas experiências enriquecendo assim o conteúdo exibido, com depoimentos que enfatizam a facilidade e a comodidade como os serviços que foram contratados, e a eficiência deles para o ganho de competitividade das empresas.

Sendo assim, os casos de cliente servem para relacionar a política pública em questão com a realização objetiva de suas intenções. É ainda uma maneira muito importante de dar transparência sobre as atividades da agência para o público que passa a contar com relatos de clientes para entender o funcionamento do apoio financeiro e, desta forma, elaborar mais do que uma simples apresentação de dados, mas, de fato, uma ‘narrativa’ que subsidia e justifica a existência da política pública e ainda da própria agência, conforme pressupõe o conceito de ‘política de publicidade’ (Filgueiras, 2011).

A agência disponibiliza ainda publicações como *'E-books and Reports'*, entre guias para o planejamento para exportações, para o gerenciamento de riscos, para exportação de vinhos, sobre mercados específicos (Japão, Coreia do Sul, China e Oriente Médio, etc.) e ainda materiais mais específicos relacionados, por exemplo, à propriedade intelectual e à inovação. O acesso aos arquivos em formato *PDF* das publicações somente é concedido após o usuário preencher um breve questionário, em que ele identifica sua empresa e responde sobre sua necessidade de crédito, o que serve para alimentar o banco de dados de potenciais clientes da agência. As publicações são todas diagramadas com qualidade em relação às marcas empresariais, fotos, imagens, tabelas, gráficos e textos. Todas também são precedidas por apresentação assinada por um representante da agência, o que confere credibilidade aos conteúdos.

Outro conjunto de publicações disponíveis trata dos perfis de países, divididos em seis continentes. Os perfis são visualizados na própria página eletrônica, estão datados sobre quando foram elaborados e apresentam as principais informações econômicas sobre um determinado país, além de avaliações sobre o ambiente de negócios e sobre as relações bilaterais da Austrália com o mercado analisado.

O terceiro conjunto de publicações é intitulado de *'Exporter Journey'* e traz conteúdos, na própria página eletrônica, relacionadas a orientações sobre como preparar a empresa para exportação, sobre reconhecimento de mercados, sobre estratégias para realização de contratos, sobre financiamento das exportações, sobre recebimento de pagamentos, e ainda sobre internacionalização dos negócios.

Há também conteúdos classificados como *'Research'* em que estão exibidos estudos sobre o índice sobre a percepção dos exportadores, uma pesquisa australiana sobre negócios internacionais e análises sobre os investimentos estrangeiros diretos. É importante observar que nem todas essas pesquisas são elaboradas pela agência, sendo que algumas delas são feitas por outros órgãos do governo australiano, mas a exibição delas no site é oportuna como material de interesse dos internautas.

Apresentações utilizadas em eventos realizadas por representantes também estão disponíveis, todas elas identificadas, por autor, data e evento. Por último, a agência disponibiliza, nesta área do site, um aplicativo para celulares com as informações essenciais apresentadas em versões gratuitas nas lojas da *Apple* e da *Google*. Cabe registrar também a existência de publicações de caráter institucional em outras áreas do site, como o relatório anual e o plano corporativo da agência, conforme já citados anteriormente. Outras publicações importantes são as edições mensais de seu *'World Risk Development'*, sempre com uma seleção

de países que leva em consideração fatos recentes, como processos eleitorais em cursos ou crises de ordem política ou até mesmo eventos de causas naturais, para realizar uma avaliação de risco atualizada diante desses acontecimentos.

4) *Contas em Redes Sociais:*

A *Export Finance Australia* dispõe de contas institucionais nas mídias sociais do *LinkedIn* e *Twitter*, e de canal no *YouTube*. No *LinkedIn*, a agência possui 5.282 seguidores e a conta esteve atualizada, no período analisado, com postagens publicadas semanalmente (dias úteis). Nas postagens, a conta exhibe conteúdos próprios relacionados à divulgação de eventos, a estudos de casos de clientes e a outros temas, mas também republica diversos conteúdos de sites do ministério a qual está vinculada, de demais órgãos de governo e ainda de sites com artigos, reportagens ou matérias que dizem respeito à sua área de atuação.

Na conta do *Twitter*, a agência dispõe de 3.921 seguidores e segue 1.115 usuários. As postagens são as mesmas feitas no *LinkedIn* e, portanto, repete-se também a periodicidade já mencionada. Nas últimas postagens, havia pouca quantidade de *retwittes* e também poucas curtidas, além do que não foi possível verificar comentários de usuários, o que impede identificar e avaliar como é a interatividade na rede social.

Em seu canal no *YouTube*, há apenas dois vídeos com baixa visualização e o perfil conta com apenas 110 usuários inscritos. A atualização é baixa e a periodicidade de postagem também é rarefeita. O intervalo entre os dois vídeos postados é de mais de dois meses. O primeiro vídeo é de apresentação institucional (o mesmo disponível na página inicial da agência) e o segundo trata de um caso de cliente.

De maneira geral, pode-se concluir que a inserção da agência australiana nas mídias sociais é relativamente reduzida, embora os conteúdos postados sejam produzidos com qualidade e de teor adequado às linhas de negócio e ao interesse público.



Export Development Canada (EDC) – Canadá

<https://www.edc.ca/>

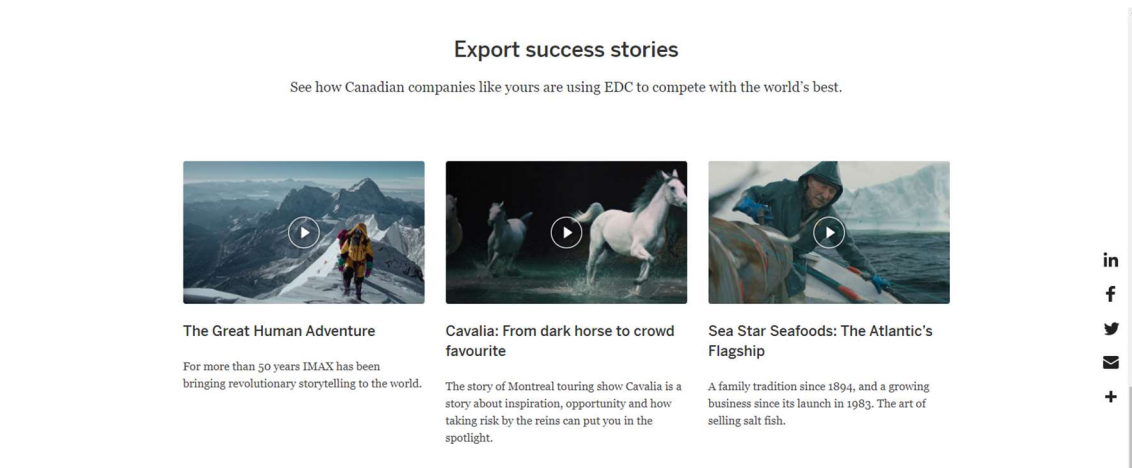
A *Export Development Canada (EDC)* é a agência de crédito à exportação de propriedade do governo canadense, fundada em 1944, que opera como financiadora e seguradora para exportadores canadenses.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

A página inicial de configuração horizontal apresenta menu com as seguintes opções de conteúdos: *'About Exporting'*, *'Our Solutions'*, *'Country & Market Info'*, *'TradeInsights'*, *'Blog'* e *'About Us'*. Logo abaixo se posiciona um quadro em que se pode acessar um vídeo de apresentação institucional que destaca o papel da agência como especializada em tomar riscos necessários para possibilitar a expansão internacional dos negócios de empreendedores canadenses. As fotos e imagens apresentadas na página são coloridas, o que mantém a paleta de cores do site em aberto, sendo que preponderam o branco e o azul.

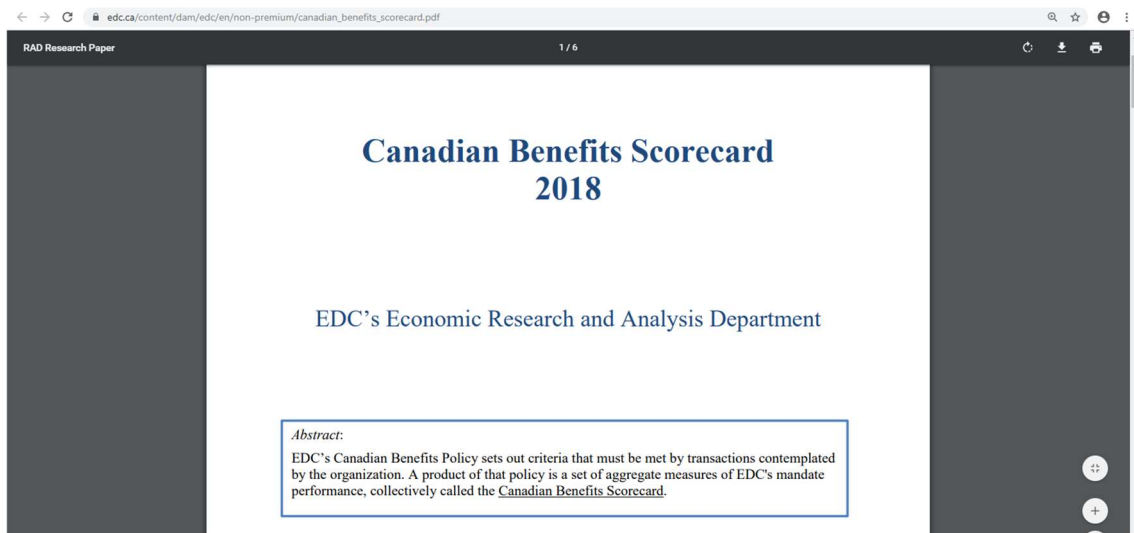
Na sequência, há um *display* com três quadros de ícones que destacam o papel da agência para proteger os negócios por meio da oferta de seguros, para oferecer meios de possibilitar crescimento por meio das soluções financeiras disponíveis e para informar dados estratégicos em relação a mercados em potencial. Abaixo do *display*, há um quadro que apresenta as últimas conteúdos noticiosos produzidos em que são dispostos artigos, estudos, webinars e postagens do blog da agência, com imagens relacionadas.

Um quadro em seguida dá acesso a três vídeos que narram casos de sucessos dos clientes exportadores. Os vídeos são de alta qualidade, com tomadas aéreas e enquadramentos refinados, que acompanham narrações que apresentam as empresas relacionadas e seus negócios em descrições publicitárias. As peças mencionam a parceria das empresas com a EDC e a destacam como estratégica para o crescimento e a evolução de suas atividades internacionais.



No rodapé, há um menu simplificado para públicos específicos (parceiros, investidores e comunidades) e que apresenta ainda ícones das redes sociais e contatos de telefone e e-mail.

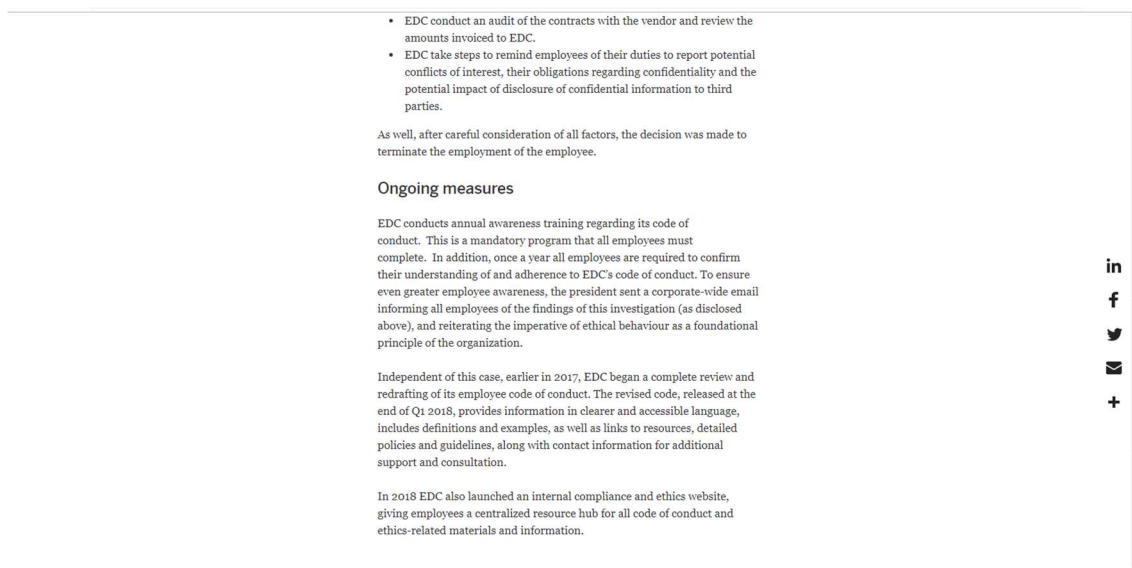
Os conteúdos institucionais e corporativos da EDC estão concentrados no menu *'About Us'*. Ao clicar nesta opção, o usuário é remetido a um texto de apresentação com retrancas temáticas que explicam a atuação da agência e fazem referência à política pública que visa beneficiar as empresas exportadoras canadenses. Ao final do texto, há um quadro que dá acesso a uma publicação, *'Canadian Benefits Scorecard 2018'*, cujo objetivo é detalhar como o agregado das atividades da EDC se relacionaram à performance da empresa pública em referência ao seu mandato.



No submenu da área, é possível acessar conteúdos sobre administração e governança, com informações sobre a composição dos conselhos e das estruturas administrativas da agência, inclusive dos conselhos de auditoria, e de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, além de poder acessar textos legislativos que versam sobre o seu funcionamento e os relatórios de revisão do trabalho. Neste mesmo submenu, o usuário pode obter informações sobre as auditorias realizadas, sobre o código de ética, e a declaração de prioridades e *accountability*.

Em seguida, são apresentados conteúdos que tratam de sustentabilidade e responsabilidade corporativa da agência, divididos em quatro subtópicos: meio ambiente e pessoas, integridade nos negócios, ambiente de trabalho e comunidades.

Adiante é exibida a política de divulgação de informações públicas (*disclosure*) da agência, com informações específicas incluídas em relatórios sobre transações, viagens e hospedagem, acesso à informação e privacidade, e sobre conflito de interesse. Este último tópico direciona a uma página que informa sobre um caso iniciado em dezembro de 2017 que apontou irregularidades na conduta de funcionário da empresa e cujo o resultado foi a demissão deste. O texto informa ainda que, a partir de 2018, a agência realizou uma revisão de seu código de ética e disponibilizou informações e treinamento para os seus funcionários a fim de evitar novos desvios. Na sessão de notícias e publicações, será avaliado como a EDC tratou de recentes casos de denúncias de corrupção.



• EDC conduct an audit of the contracts with the vendor and review the amounts invoiced to EDC.

• EDC take steps to remind employees of their duties to report potential conflicts of interest, their obligations regarding confidentiality and the potential impact of disclosure of confidential information to third parties.

As well, after careful consideration of all factors, the decision was made to terminate the employment of the employee.

Ongoing measures

EDC conducts annual awareness training regarding its code of conduct. This is a mandatory program that all employees must complete. In addition, once a year all employees are required to confirm their understanding of and adherence to EDC's code of conduct. To ensure even greater employee awareness, the president sent a corporate-wide email informing all employees of the findings of this investigation (as disclosed above), and reiterating the imperative of ethical behaviour as a foundational principle of the organization.

Independent of this case, earlier in 2017, EDC began a complete review and redrafting of its employee code of conduct. The revised code, released at the end of Q1 2018, provides information in clearer and accessible language, includes definitions and examples, as well as links to resources, detailed policies and guidelines, along with contact information for additional support and consultation.

In 2018 EDC also launched an internal compliance and ethics website, giving employees a centralized resource hub for all code of conduct and ethics-related materials and information.

Em relação às informações sobre transações, cabe destacar que a EDC disponibiliza relatórios sobre transações individualizadas, agregadas por quadriênio e ainda relacionadas a riscos sociais e ambientais. No relatório de transações individualizadas, os usuários podem saber a data, o país de destino da exportação, a instituição financeira beneficiada pela garantia ou pelo financiamento da EDC, o tipo de operação (garantia, financiamento, etc.), a descrição da transação (produtos e serviços comercializados), a empresa canadense beneficiada e os valores das operações por faixas. Este último dado é interessante pelo fato de a EDC não disponibilizar a informação exata do valor da transação, dada à existência de restrições contratuais.

Em relação a riscos ambientais e sociais das transações, a EDC informa todas as que foram classificadas como de Categoria A e de Categoria B, relacionadas a projetos com

potencial de impacto ambiental e social adverso, em conformidade com o estabelecido em *Os Princípios do Equador*, sendo a agência signatária do acordo. A EDC informa ainda todas as transações da chamada ‘Conta Canadá’, para os casos de operações em que não foi possível à agência prover cobertura com recursos próprios, mas que foram realizadas por determinação do Ministério de Comércio Exterior do Canadá, por justificativa de interesse nacional. Cabe destacar que, nestes casos, a análise das operações é feita pela EDC, mas os riscos são assumidos pelo governo federal canadense (tesouro).

Canada Account is used to support export transactions which we are unable to support, but which are determined by the Minister for International Trade to be in Canada's national interest. This is usually due to a combination of risks, including the size of the transaction, market risks, EDC's country capacity, borrower risks, and/or the financing conditions.

We negotiate, execute and administer these transactions on the same basis as corporate account activities but the risks are assumed by the Federal government. Before we enter into a Canada Account transaction, we require authorization from the Minister for International Trade, with the concurrence of the Minister of Finance. Transactions exceeding \$50 million or those of a sensitive nature are, in practice, approved by Cabinet. Since Oct. 1, 2001 we have disclosed all 29 Canada Account transactions.

Canada Account transactions

Date of signing (dd/mm/yy)	Country of Transaction	Principal Counterparty	EDC Product	EDC Transaction Description	Range (Cdn.\$)	Canadian Company
30/07/2019	Canada	Canada TMP Finance Ltd.	Financing	Support for working Capital/general corporate purposes	1 bln. +	Trans Mountain Pipeline L.P.
03/04/2019	Canada	Ecolomondo Environmental (Hawkesbury) Inc	Financing	Support for future procurement of various Canadian goods and/or	25-50 million	Ecolomondo Corporation



O usuário pode ainda acessar diversos documentos corporativos da EDC ao clicar na opção ‘*Corporate Reports*’ do submenu. em que estão disponibilizados relatórios anuais, relatórios financeiros quadrienais, sumários de planos corporativos, relatórios de responsabilidade social corporativa e relatórios relacionados à concessão de *green bonds*. Há também uma área dedicada às carreiras da empresa em que é possível acessar informações sobre oportunidades de emprego e de estágio, além de saber mais sobre a política de diversidade nos processos de contratação da agência. Há uma área específica para atender os interessados em serem prestadores de serviços e fornecedores da EDC.

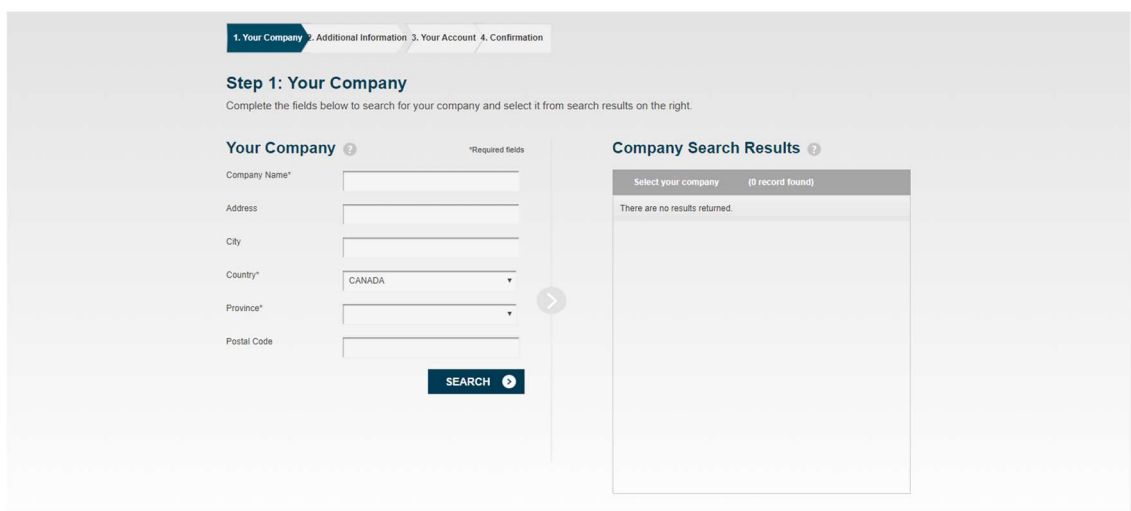
Por último, cabe mencionar que, pelo ícone ‘*contacts*’ é disponibilizada uma relação completa de contatos da agência que fornece os dados de seus funcionários no Canadá, de seu escritório em Singapura e ainda de representantes localizados em embaixadas e consulados canadenses ao redor do mundo.

2) *Serviços e Atendimento:*

A apresentação dos serviços da EDC está concentrada no menu ‘*Our Solutions*’, em que o internauta pode acessar três *displays*. O primeiro trata de soluções que levam em conta a

administração de risco e que tratam de seguro de crédito e seguro de performance, o segundo apresenta as opções de financiamento, e o terceiro disponibiliza os serviços de capital de giro.

Os serviços são apresentados em textos objetivos em que constam informações sobre como e quem pode utilizá-los, sobre casos de sucesso e disponibiliza formulários e material de apoio aos usuários. No caso do seguro de crédito à exportação, também é oferecida uma opção de preenchimento de dados para calcular os custos relacionados. Há ainda opções para iniciar o processo de solicitação dos serviços, em que os usuários podem encaminhar informações *online* já iniciando o atendimento com a agência pelo *website*.



Cabe observar ainda que, no menu ‘*About Us*’, há um submenu que orienta os usuários sobre como registrar reclamações. Na página deste conteúdo, é explicado que a empresa lida com as reclamações por meio de um ‘*senior officer of internal disclosure (SOID)*’ e que os processos são tratados com razoável nível de confidencialidade. Os usuários podem preencher um formulário em que precisam se identificar com dados pessoais. Eles também devem optar sobre a confidencialidade da questão, indicando se autorizam ou não que as informações sejam divulgadas a terceiros. Com base na análise sobre a reclamação, são apontadas quatro possíveis recomendações para resolver a questão: promover o diálogo entre as partes, resolver a disputa existente, conduzir uma auditoria interna ou tomar medidas corretivas.

3) *Publicações e Notícias*

As principais publicações da EDC estão disponíveis nos menus ‘*Countries & Markets Info*’ e ‘*TradeInsights*’. As publicações, em formato *PDF*, que podem ser baixadas após o usuário preencher um sucinto formulário de identificação, apresentam um nível elevado de qualidade, com ótima diagramação e utilização de imagens, mapas, infográficos e tabelas. Destacam-se nesse conjunto de publicações sobre os mercados de destino à exportação, brochuras com conteúdos detalhados sobre os principais setores de um determinado mercado,

assim como informações sobre investimentos, sistemas tributários e financeiros, perspectivas sobre o funcionamento jurídico-legal, dados sobre logística e ainda sobre contratos e formas de pagamentos.

Além desses conteúdos, o site da EDC dispõe de publicações de análise e pesquisa econômica, muitas delas assinadas por representantes da agência, infográficos detalhados que buscam em uma exibição gráfica resumir e explicar um tema prioritário e de interesse dos usuários, uma central de conteúdos multimídia, além das histórias de sucessos já mencionadas. A EDC também produz perfis de países com informações sumárias sobre a macroeconomia, o ambiente de negócios, os setores estratégicos, além de compilar demais materiais que podem ser úteis a eventuais empresas que queiram estabelecer relações comerciais nos mercados analisados.

Cabe lembrar ainda que diversos conteúdos corporativos estão à disposição dos internautas no menu *'About Us'*, conforme já relatado. Neste mesmo menu, há ainda opção *'Newsroom'* em que estão disponíveis os conteúdos noticiosos disponibilizados pela agência. Conforme já foi apontado, a atuação da EDC esteve, recentemente, envolvida em denúncias de irregularidades e, diante disso, a agência publicou, em 2019, duas declarações à imprensa para responder aos casos.

Na primeira declaração (EDC, 2019a), acerca de irregularidades na concessão de garantia a uma empresa de construção civil canadense para exportação de serviços destinados a Angola, é dito que foi procedido um processo de revisão independente por uma firma de advocacia contratada que constatou não ter ocorrido irregularidades no processo por parte da EDC.

A segunda declaração (EDC, 2019b) trata da concessão de um empréstimo a uma empresa sul-africana, administrada por um grupo empresarial envolvido em denúncias de corrupção neste país, para a aquisição de aeronaves canadenses. Neste caso, a EDC manifestou arrependimento por ter realizado a operação e informou que revisou sua política de riscos relacionada ao exame de pessoas politicamente expostas.

Estas declarações podem ser avaliadas como ações de comunicação em linha com as recomendações sobre transparência pública e demonstram que a agência vem sendo capaz de realizar iniciativas que visam recuperar a sua credibilidade pública, reconhecendo equívocos na condução de suas atividades e tomando medidas no sentido de corrigi-los e de evitá-los no futuro.

Media Statement: EDC regrets 2015 loan to Westdawn Investments

August 14, 2019 OTTAWA



Jessica Draker
Export Development Canada
(613) 598-2937
jdraker@edc.ca

Transaction triggered due diligence and decision-making improvements at EDC

Statement from Carl Burlock, EDC's Executive Vice-President and Chief Business Officer

Export Development Canada (EDC) regrets providing a US\$41 million loan in April 2015 to Westdawn Investments, a South African company owned by members of the Gupta family. EDC provided the loan to Westdawn to help finance the export of a Bombardier aircraft.

Over the past two years, EDC's loan to Westdawn has been the subject of public interest—and for good reason. In the months



4) Contas em Redes Sociais

A EDC possui contas no *Twitter*, *Facebook*, *LinkedIn* e canal no *YouTube*. No *Twitter*, a agência consegue manter a conta atualizada com postagens diárias (dia útil) em que são divulgados conteúdos relacionados a eventos promovidos, histórias de sucessos de empresas clientes, publicações periódicas, artigos analíticos e informes sobre a atuação de empresas canadenses no exterior publicados no blog *ExportWise*, uma plataforma de divulgação mantida pela EDC. Os conteúdos apresentam boa visibilidade, com *retweets* e curtidas próxima a uma dezena. Nas últimas postagens, foi possível verificar respostas a comentários e também *retweets* que a EDC fez de usuários a partir de conteúdos de interesse, o que revela uma boa dinâmica de interação na gestão da mídia social, que conta com 24,3 mil seguidores e segue 1.913 usuários.

No *Facebook*, a EDC repete os conteúdos disponibilizados no *Twitter*. A conta nesta rede social possui 25.092 seguidores e maior interatividade. Especialmente os conteúdos de *webinars* disponibilizados pela agência alcançam boa repercussão entre os usuários da rede social. No *LinkedIn*, não há variação no conteúdo apresentado e a interação por postagens é semelhante à da conta do *Facebook*, sendo que o número de seguidores é o maior registrado em suas mídias sociais: 54.352.

No *YouTube*, há uma quantidade expressiva de vídeos, com a apresentação dos panoramas de exportação por segmento industrial e ainda vídeos que foram transmitidos ao vivo (*streaming*) com entrevistas com especialistas em comércio exterior. A agência mantém *playlists* periódicos e regulares, o que acaba por manter a atenção dos internautas. É interessante notar que estes são vídeos com produção simples, mas de conteúdo que visa alcançar os interesses do público da agência. Os vídeos, porém, com maior número de visualizações são os que apresentam os casos das empresas atendidas, sendo que muitos deles alcançam mais de quatro mil visualizações.



Export Credit Guarantee Corporation (ECGC) - Índia

<https://www.ecgc.in>

A *Export Credit Guarantee Corporation* (ECGC) é uma agência governamental da Índia, fundada em 1957, especializada na concessão de garantias para operações de exportação e ainda para investimentos de empresas indianas no exterior.

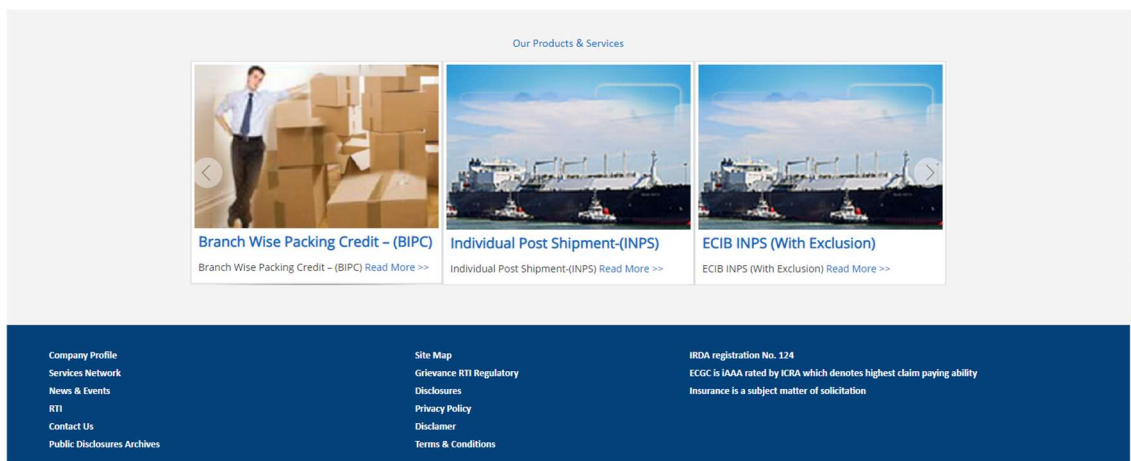
1) *Apresentação Institucional e Informações Corporativas*

A página inicial da ECGC é em formato horizontal e a composição é feita com as cores branco e azul, e verde para detalhes. Uma barra com a logo da companhia apresenta opções para uma linha telefônica de atendimento e também permite ao usuário fazer *login* para dar início ao processo de solicitação de produtos financeiros. Uma barra em azul apresenta o menu geral do *website*. Durante a navegação feita durante esta pesquisa, foi possível verificar problemas com a sobreposição dos menus e o congelamento deles, o que exigiu a necessidade de atualizar a página para que a situação fosse contornada.

Abaixo um carrossel com fotos exibe as chamadas para as últimas notícias da ECGC e um painel ao lado destaca informações de caráter público, como contatos para queixas e reclamações, resultados de auditorias, entre outros. Em seguida, há três painéis em que são apresentadas as postagens na conta do *Twitter* da agência, repete-se a divulgação de notícias e o último exibe *links* para o ministério supervisor da ECGC e para a agência governamental indiana responsável por regular o setor de seguros.

Na sequência, um *display* em carrossel exibe três conteúdos relacionados aos serviços disponibilizados pela agência. As imagens são de baixa resolução, o que faz a apresentação dos conteúdos ficar prejudicada. Em uma barra de rodapé em azul, um menu mais detalhado é apresentado.

A composição da página inicial do *website*, com imagens e fotos em baixa resolução, é pouco atraente e confere um aspecto negligente. Além disso, conteúdos e imagens se repetem em uma página horizontal, o que sinaliza para um aproveitamento ruim dos espaços.



Em relação à apresentação institucional, o menu *'About Us'* dispõe informações sobre o perfil da agência, com dados sobre histórico, visão e missão corporativas, objetivos, dados financeiros de destaque e prêmios recebidos. A estrutura organizacional e a composição dos colegiados administrativos e os funcionários seniores também estão relacionados.

Há ainda conteúdos específicos sobre temas relacionados à responsabilidade social corporativa e à governança. Estas apresentações são bastante sumárias e conduzem a uma série de *links* para documentos corporativos, sendo que uma parte considerável não está traduzida para o inglês, de forma confusa e pouco intuitiva, com indicação apenas de siglas e sem informações sobre qual o tema ou propósito deles. Nesta área, há ainda um conteúdo que trata da parceria entre a agência e a empresa *Dun & Bradstreet (D&B)*, multinacional especializada em análise de risco comercial e de crédito.

Um submenu apresenta as oportunidades de emprego da agência com relatos de funcionários. Há também uma área para *'Public Disclosures'*, em que é possível acessar os relatórios financeiros, os dados sobre sinistros, a relação de autoridades, a política de integridade, o memorando de entendimento entre a ECGC e o governo indiano, que define os parâmetros para a atuação da agência. É importante destacar que não há informações sobre operações individualizadas e um trecho, que trata da legislação de transparência no *website*, anuncia que a agência está isenta desta obrigação: *"Particulars of recipients of concessions, permits or authorizations granted by it. – Not Applicable"*.

Entre os conteúdos institucionais, ainda constam o código de ética da ECGC e um que explica sobre a conta nacional de seguro de crédito, reserva financeira que o governo indiano disponibiliza para cobertura de garantias, de acordo com os interesses políticos e econômicos de longo prazo. Embora sejam apresentados, em texto, dados parciais sobre a evolução da cobertura total, as transações que receberam o apoio da conta nacional não são divulgadas no *website* da ECGC.

<p>क्या यह भारत सरकार द्वारा स्थापित है, इसका संचालन ईसीजीसी द्वारा क्यों किया जाता है ?</p> <p>ईसीजीसी, वणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय के तत्वावधान में भारत सरकार का उपम है जो मध्यम व दीर्घकालीन निर्यातकों को बल बीमा सुरक्षा प्रदान करता है। तबसे ईसीजीसी की कुछ सीमाएँ हैं जिसमें दीर्घकालीन चुर्चालियों, बड़े मूल्य के ठेके व परियोजना वाले देश की कठिन आर्थिक व राजनीतिक परिस्थितियों, जहाँ सामान्यतया ऐसे मामलों में पुनर्बीमा सुरक्षा उपलब्ध नहीं होती, इन वास्तविकताओं को ध्यान में रखते हुए उसे ऐसे जोखिमों को शुद्ध रूप से वाणिज्यिक तौर पर रक्षा प्रदान करने में कठिनाई होती है।</p> <p>एन इ आई ए का मूल्य क्या है ?</p> <p>एन इ आई ए ट्रस्ट, भारत सरकार द्वारा स्थापित सार्वजनिक ट्रस्ट है जिसका प्रबंधन सरकार द्वारा प्रदान की गई निधि से होगा। ट्रस्ट को शुरुआत में 66 करोड़ रु. की मूल निधि दी गई है, जो वर्ष 2010-11 के दौरान, अगली तिक्तों की प्रतिलिपि ब्याज के साथ 1100 करोड़ रुपये तक बढ़ गई है।</p>	<p>Why is it operated by ECGC, even though it is set up by the GOI?</p> <p>ECGC, a Govt. of India enterprise under the aegis of the Ministry of Commerce and Industry provides credit insurance cover to Medium and Long term exporters. However, at times, its own limitations make it difficult for ECGC to cover such risk on purely commercial considerations, taking into account the long repayment period, the large value of the contracts and the difficult economic and political conditions of the country, coupled with the fact that reinsurance cover is generally not available in such cases.</p> <p>What is the NEIA valued at?</p> <p>The NEIA trust, a public trust set up by the Government will manage the funds provided by the Government. The Trust has been provided with an initial corpus of Rs. 66 crore, which has increased to Rs. 1100 crores on account of business receipts and interest earnings during the course of the FY 2010 -11. The corpus is expected to be enhanced to Rs. 2000 crores by the end of the 11th plan period.</p>
---	---

2) Serviços e Atendimento

Ainda na área ‘Public Disclosures’, uma publicação em formato PDF que descreve como são processadas as denúncias sobre corrupção e desvios de conduta, que, segundo se informa, são apuradas por uma autoridade do governo indiano (*Central Vigilance Commission*). As denúncias não podem ser feitas de forma anônima e as investigações são realizadas sem que contatos posteriores sejam feitos aos denunciamentos.

<p style="text-align: center;">Public Notices</p> <p style="text-align: center;">GOI Resolution on Public Interest Disclosure and Protection of Informer</p> <p>The Government of India has authorized the Central Vigilance Commission (CVC) as the ‘Designated Agency’ to receive written complaints for disclosure on any allegation of corruption or misuse of office and recommend appropriate action.</p> <p>2. The jurisdiction of the Commission in this regard would be restricted to any employee of the Central Government or of any corporation established by or under any Central Act, government companies, societies or local authorities owned or controlled by the Central Government. Personnel employed by the State Governments and activities of the State Governments or its Corporations etc. will not come under the purview of the Commission.</p> <p>3. In this regard, the Commission, which will accept such complaints, has the responsibility of keeping the identity of the complainant secret. Hence, it is informed to the general public that any complaint, which is to be made under this resolution should comply with the following aspects.</p> <p>i) The complaint should be in a closed / secured envelope.</p> <p>ii) The envelope should be addressed to Secretary, Central Vigilance Commission and should be superscribed “Complaint under The Public Interest Disclosure”. If the envelope is not superscribed and closed, it will not be possible for the Commission to protect the complainant under the above resolution and the</p>	
--	--

No entanto, em outra área dedicada a informar sobre os direitos dos cidadãos (*Citizens Charter*), os clientes são orientados a proceder queixas a um comitê da agência, sendo que estas serão consideradas pela diretoria administrativa e executiva da ECGC. Apelações em caso de recusa de avaliação das queixas deverão ainda ser analisadas por um comitê independente de revisão, composto por membros externos. Os dois procedimentos para acolher queixas e denúncias podem confundir os usuários. Pode-se perceber ainda que os critérios para avaliação e processamento destas não estão objetivamente descritos para melhor informar os internautas, o que pode resultar em dúvidas e desentendimentos. Há um documento que trata da política de acolhimento das reclamações, mas o texto é extenso, pouco explicativo e demonstra haver várias fases e procedimentos para o tratamento destas.

8. Thus, the Grievance redressal mechanism is as follows:

Decision making Authority	1st stage	2nd Stage	3 rd Stage	Final Disposal
Officer below BM	Branch Manager	Regional Manager	General Manager	ACGC
Decision of BM	Regional Manager	General Manager	Executive Director	ACGC
Original act of RM	General Manager	Executive Director	Chairman cum Managing Director	ACGC
Original acts of GM	Executive Director	Chairman cum Managing Director	-	ACGC
Original acts of Executive Director / Chairman cum Managing Director / Head Office Claims Committee				ACGC

Grievance Redressal System and Procedures:

9. Any communication conveying dissatisfaction about an action taken or lack of action (delay) in respect of any of the services of the Corporation or of its intermediaries in written, verbal or digital form shall be taken as grievance or complaint and it shall be recorded by the receiving office in its Grievances Register and -

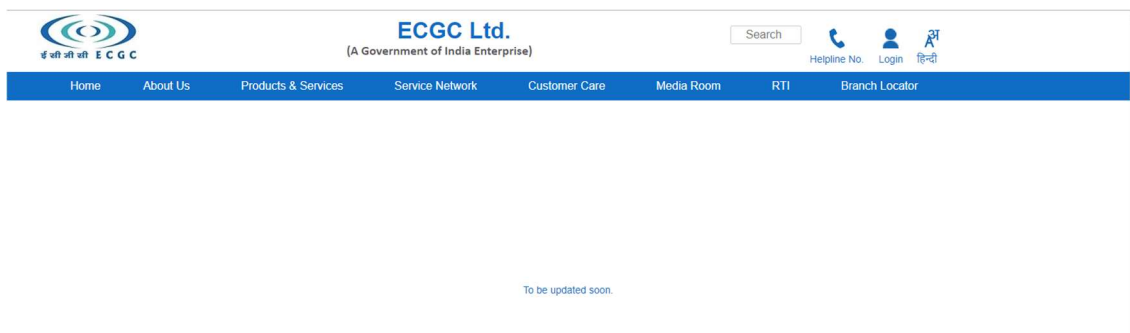
(a) A serial number will be assigned to it together with the date of receipt;

Mais grave, contudo, é o fato de que, no menu ‘*Customer Care*’, os *links* para proceder com questionamentos e encaminhar *feedbacks* estavam ‘quebrados’, o que impedia o acesso aos respectivos conteúdos. Há ainda o menu ‘*Service Network*’ que apresenta os endereços e os contatos dos escritórios da agência. De forma geral, em relação ao atendimento, percebe-se que a ECGC procura apresentar muitos conteúdos relacionados ao tema, mas que o somatório das informações prestadas acaba por não ser muito efetivo em orientar, de forma clara e direta, os usuários do *website*.

Em relação aos serviços prestados pela agência, as informações estão divididas em duas categorias relacionadas ao seguro de crédito para exportadores e para instituições financeiras (bancos). Para estas duas categorias, são descritas as coberturas para curto prazo e para médio e longo prazo. Os serviços são apresentados com informações sobre prazos, critérios de elegibilidade, percentual de cobertura, obrigações requeridas, entre outras, acompanhadas de formulários necessários para a solicitação pelos clientes. Brochuras, em formato *PDF*, também acompanham alguns dos conteúdos relacionados aos serviços. Embora a diagramação destes materiais não seja primorosa, a composição deles demonstra objetividade para informar os conteúdos de forma sintética aos clientes.

3) *Publicações e Notícias*

As áreas de publicações da ECGC são as mais precárias entre as agências aqui analisadas. Como já foi dito, o *website* apresenta *links* ‘quebrados’ para conteúdos relacionados a questionamentos e *feedbacks*, sendo ainda que o menu sobre ‘*Country Reports*’ (análises de risco de países) está indisponível, com a mensagem ‘*to be update soon*’. Deste modo, além dos documentos e relatórios corporativos e de algumas brochuras sobre determinados produtos, não há mais publicações relevantes no *website* da ECGC.



Em relação a notícias, há menu específico para o ‘*Media Room*’, em que é possível acessar os informes institucionais da agência que tratam da participação em eventos e feiras comerciais, além de mudanças no quadro executivo e tratados de cooperação internacional. É importante destacar que os textos dos informes são bastante sumários, de apenas um parágrafo e uma foto (quase sempre com de baixa resolução), servindo apenas para dar conhecimento de fatos, mas não para explicá-los ou contextualizá-los para os leitores. As operações realizadas não são apresentadas nas notícias e também não há nenhum registro de casos de clientes atendidos.

4) *Contas em Redes Sociais*

Conforme demonstrado no *website*, a ECGC possui apenas conta no *Twitter*, em que tem 1.254 seguidores e segue somente quatro perfis. Na conta, a agência disponibiliza conteúdos de participação em eventos, além de *retwittar* as publicações do Departamento de Comércio da Índia. A média de postagens é quase que diária e as interações são alcançam em média uma dezena de usuários.

Servizi Assicurativi del Commercio Estero (SACE) – Itália

<https://www.sacesimest.it/>

A SACE é uma agência de crédito à exportação italiana, fundada em 1977, de propriedade do banco estatal *Cassa depositi e prestiti*, que oferece serviços financeiros e securitários para o crédito à exportação, proteção de investimentos, entre outros.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

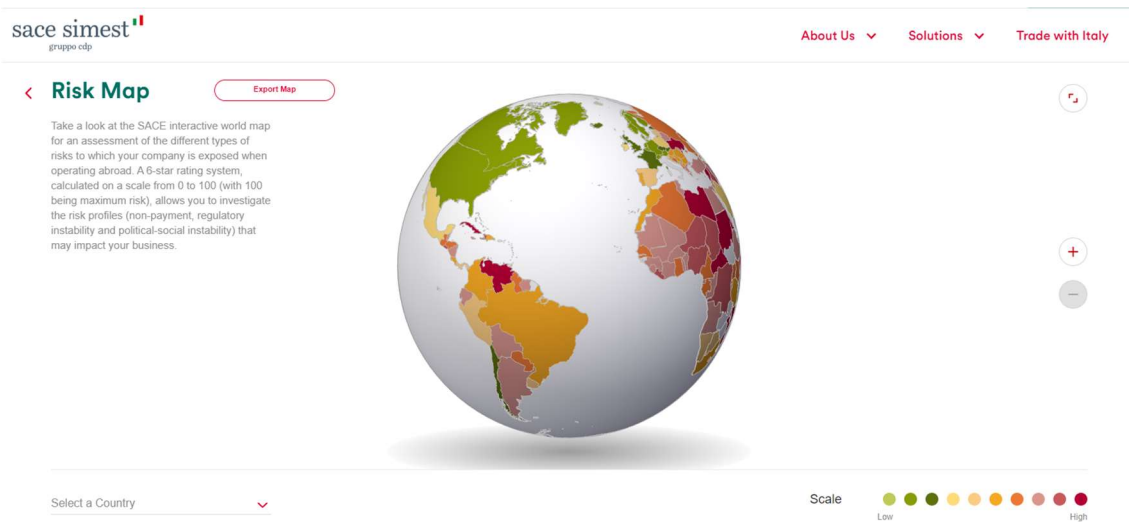
A página inicial da SACE apresenta formato horizontal simplificado, composta com a predominância das cores branco, verde e vermelho. O resultado gráfico é de qualidade, sendo uma página inicial que concilia, ao mesmo tempo, beleza plástica e funcionalidade.

Um painel mostra uma imagem com animação em que se insere um campo de busca em que o internauta pode se identificar como sendo uma empresa estrangeira, uma empresa italiana ou uma instituição financeira. Após a identificação, um campo adjacente oferece opções de serviços disponíveis.

Por meio destes campos, é possível perceber que os conteúdos do *website* em inglês da SACE foram elaborados em busca de públicos estrangeiros e não somente para empresas italianas. Em uma barra horizontal, acima da imagem, são apresentadas as opções de acesso para *'About Us'*, *'Solutions'* e *'Trade with Italy'*.

Abaixo do painel da imagem, um *display* apresenta três opções de atendimento. A primeira para firmas estrangeiras que procuram opções de compra de produtos e serviços italianos, a segunda voltada a oferecer um plano de investimento por meio de parcerias com o setor privado italiano e a terceira que trata de serviços relacionados à expertise para a recuperação de crédito, uma especialidade oferecida pela SACE para grupos empresariais que operam com o comércio exterior e também para demais ACEs.

Na sequência, é possível acessar o 'mapa de risco país' produzido pela agência, um conteúdo que muitas ACEs disponibilizam, e ainda há um quadro que contém informações sobre mercados nacionais específicos, destacados por haver estudos recentes feitos pela SACE.



Um painel adiante apresenta a opção de conteúdo ‘*Trade with Italy*’, que explica os meios pelos quais os serviços da agência podem facilitar e atender o interesse de empresas estrangeiras em comercializar produtos e serviços italianos. Abaixo dois quadros distintos apresentam a opção para acessar dados e contatos da SACE. O rodapé da página inicial traz um menu mais completo com cinco opções de acesso (*Contacts, Careers, International Relations, Media e Studies*) e com os ícones das redes sociais da agência.

Os conteúdos de apresentação institucional da SACE estão concentrados no menu ‘*About Us*’, em que um submenu oferece opções relacionadas às companhias subsidiárias da SACE, sendo que, para cada uma delas, são disponibilizadas informações sobre a estrutura de governança e a composição dos respectivos órgãos diretivos colegiados.

É importante informar que a SACE opera com subsidiárias especializadas em realizar serviços de financiamento e garantias às exportações, e ainda em recuperação de crédito. Cada uma das subsidiárias elabora documentos e informações corporativas próprias que seguem o mesmo modelo, preservando-se a identidade visual dos materiais gráficos.

Entre as publicações, há os relatórios anuais que trazem informações sobre o consolidado de transações e as detalham por países e setores. No entanto, diferente do que é oferecido por outras ACEs analisadas, não há detalhamento de operações individualizadas, a não ser para aquelas previstas de serem categorizadas em conformidade com a classificação definida em *Os Princípios do Equador*, acordo ao qual a SACE é signatária.

sace simest
gruppo cdp

GUARANTEED TRANSACTIONS I SEMESTER 2019

As indicated in the SACE Environmental and Social Due Diligence Guideline, this is the ex-post disclosure of category A and B transactions guaranteed by SACE in the relevant reporting period. For further information on a specific transaction, please write to contatto.ambiente@sace.it

Project description	Category	Location	Amount ¹ (min EUR)	Environmental and Social standards applied	Environmental and Social information reviewed ²
Project: BAPCO Modernization and expansion of an existing refinery	A	Bahrain	650 USD	IFC Performance Standards: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 IFC EHS Guidelines: General, Petroleum Refining, Construction Material Extraction	ESIA, site visit, further supporting information
Project: Kimwarer Development of a multipurpose dam (energy, irrigation and potable water) on the Kimwarer river	A	Kenya	222	IFC Performance Standards: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 IFC EHS Guidelines: General, Construction Material Extraction, Waste Management Facilities, Electric Power Transmission and Distribution	ESIA, site visit, further supporting information
Project: Suriname University Design and construction of university facilities and accommodations	B	Suriname	17,8	World Bank Safeguard policies: Op. 4.01 IFC EHS Guidelines: General	ESRQ and further supporting information

¹ Indicative amounts. Different currencies will be specified.
² ESIA stands for Environmental and Social Impact Assessment. ESRQ stands for Environmental and Social Review Questionnaire.
³ Supporting information may include specific environmental and social management plans (e.g. oil spill response plans, waste management plan, etc.), feasibility studies, report prepared by specialized consultants, etc.

A agência ainda disponibiliza na página um plano de crescimento e mantém um painel gráfico de dados que trazem informações sobre o quantitativo de recursos utilizados, lucro bruto, lucro líquido, receita de prêmios recolhidos, sinistros registrados, patrimônio líquido, número de empregados, entre outros. Há ainda conteúdos que versam sobre os compromissos corporativos, em que são apresentados textos relacionados aos valores da agência e sobre as suas políticas de atenção aos empregados, às comunidades e ao meio ambiente.

2) Serviços e Atendimento

Nessa parte, são apresentados cinco conjuntos de conteúdos aos clientes. O primeiro trata das modalidades de financiamento disponíveis, o segundo apresenta os serviços de recuperação de crédito, o terceiro detalha os serviços relacionados a investimentos, o quarto trata especificamente de contratos relacionados a serviços de construção civil, e o quinto apresenta informações sobre serviços financeiros relacionados a transações internacionais em processos licitatórios italianos. No submenu, há ainda um conteúdo dedicado à oferta de cursos técnicos e profissionalizantes que a SACE oferece para empresas exportadoras e ainda para demais ACEs.

A maneira como estes conteúdos são apresentados diverge um pouco da forma usual como demais ACEs o fazem e pode-se supor que a SACE buscou uma configuração que visasse mais diretamente a atender às possíveis necessidades de seus públicos em um esforço interessante, mas que, ainda assim, pode confundir os usuários mais acostumados com as descrições mais habituais dos serviços. Para cada serviço apresentado, é disponibilizada uma opção para requisitar mais informações em que o internauta é conduzido a um formulário para o preenchimento de dados pessoais e no qual há um campo para realizar questionamentos. Há ainda opções relacionadas ao consentimento sobre o tratamento dos dados entre as partes interessadas, conforme normativos legais. É interessante constatar ainda que o usuário é

solicitado a se inscrever em uma conta por meio da qual pode dispor de atendimento para suas operações.

Italiano Contacts Risk & Export Map Search Q Login

sace simest
gruppo cdp

About Us Solutions Trade with Italy

Company tax Company name

Company tax * Company name *

Preferences

Stay updated about news

Leave here your message.

* All fields are mandatory

By registering, I declare that I have read the **information** provided pursuant to art. 13 and 14 of the European Regulation 2016/679 - GDPR regarding privacy received from SACE S.p.A. and by the companies within the perimeter in their capacity as Data Controllers and / or Co-holders of data processing pursuant to art. 26 of the aforementioned GDPR. The processing of personal data for marketing purposes is carried out exclusively with the express consent of the interested party.

With regard to the processing of personal data relating to marketing activities (sending of advertising material, direct sales, carrying out market research and commercial communication) and quality detection also through automated remote communication techniques (such as email, SMS, instant messaging) and traditional (as calls through an operator) of SACE and the companies within the perimeter

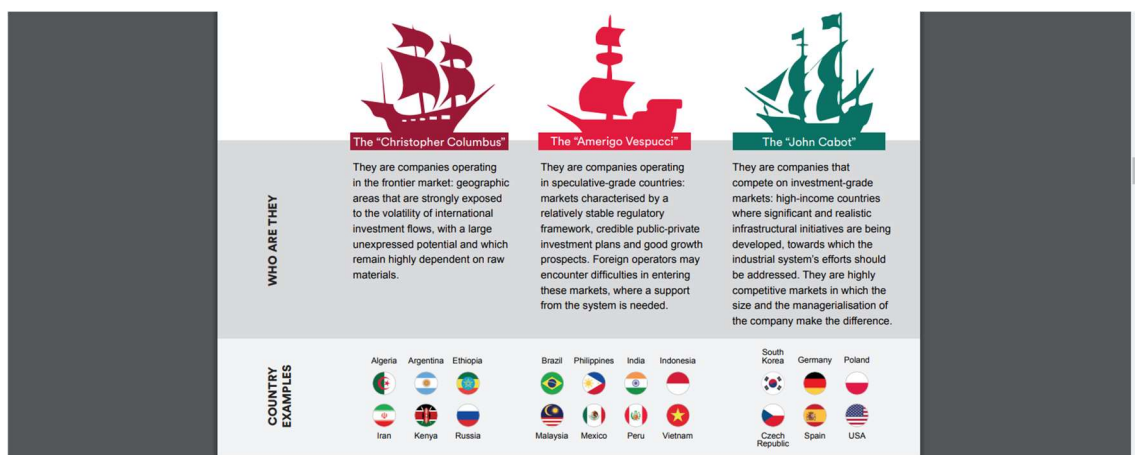
Agree Deny *

Para encaminhamento de denúncias, a SACE mantém um canal corporativo que, segundo descreve, garante a confidencialidade dos denunciante para os proteger contra qualquer retaliação ou tentativa de incriminação a eles. A agência ainda informa que as denúncias são acompanhadas por uma firma de advocacia externa, com o objetivo de melhor proceder os casos.

3) Publicações e Notícias

As publicações da SACE estão disponíveis no menu 'Studies', sendo que há uma barra de busca que permite pesquisas sobre tópicos, palavras chaves e períodos. Elas também estão acessíveis diretamente nas páginas, sem que haja necessidade de o usuário preencher qualquer formulário de identificação.

A diagramação dos materiais publicados é primorosa, mantendo-se o padrão de cores da identidade empresarial na exibição dos gráficos e tabelas, com fotos e imagens ilustrativas escolhidas e dispostas de modo a enriquecer o conteúdo e reforçar o apelo visual.



Entre as publicações, é ainda possível acessar relatórios de análise de risco de países, que apresentam os principais dados sobre um determinado mercado e sobre suas relações comerciais com a Itália.

O conteúdo noticioso da SACE está disponível na página ‘*Media*’ e pode se encontrar um volume expressivo de materiais, entre os quais *press releases* em que a agência informa sobre as suas atividades regulares. Cabe destacar que, embora não haja relatórios de informações detalhadas sobre transações no *website*, os *press releases* descrevem muitas delas com uma abordagem de dados relevante e que ainda pontuam sobre os seus benefícios comerciais e setoriais.



Nessa página, há também uma ferramenta de busca por eventos promovidos pela agência, um *display* em que estão apresentados os vídeos institucionais e um painel sobre as contas de mídias sociais, em que é possível visualizar postagens. Por último, dois *press kits* informam sobre o funcionamento corporativo da agência e ainda apresentam dados numéricos recentes sobre suas atividades.

4) *Contas em Redes Sociais:*

A SACE dispõe de contas no *Twitter*, *LinkedIn*, *Facebook* e canal no *YouTube*. No *Twitter*, a SACE é ativa com a publicação de postagens que acompanham a realização de eventos, trazendo informações e fotos para os usuários. Além disso, a agência também posta sobre suas publicações e estudos, e compartilha notícias e informes de órgãos governamentais, empresas clientes e parceiros institucionais. Esta conta da SACE tem 4.771 seguidores e segue 922 usuários.

No *LinkedIn*, as postagens seguem a mesma frequência. O nível de interação é moderado, com aproximadamente uma dezena de intervenções, padrão que também se verifica no *Twitter*. No *LinkedIn*, a agência conta com 29.156 seguidores. No *Facebook*, o padrão de

postagens se mantêm o mesmo verificado no *LinkedIn*, sendo que a interação é um pouco menor.

Em seu canal no *YouTube*, há conteúdos atualizados com entrevistas de representantes de empresas clientes que relatam suas experiências com o atendimento da SACE, apresentações dinâmicas e vídeos que resumem as coberturas de eventos. Todos esses vídeos estão catalogados em *playlists* organizados no canal.

Há também programas institucionais, como o chamado *Update Espresso*, com duração de menos de dois minutos, em que especialistas da própria agência abordam temas atuais e fazem uma rápida análise com foco em divulgar os serviços e dar apoio aos clientes. As visualizações dos vídeos oscilam, mas pode-se perceber uma média entre 100 e 300.



UK Export Finance

United Kingdom Export Finance (UKEF) – Reino Unido

<https://www.gov.uk/government/organisations/uk-export-finance>

A *United Kingdom Export Finance (UKEF)* é a agência de crédito à exportação mais antiga do mundo que, em 2019, completou cem anos de existência. Suas atividades são pioneiras no setor e sua atuação colabora até hoje para definir as competências que se esperam deste tipo de organização financeira. A UKEF funciona como um departamento de governo e, portanto, não como uma empresa, e opera sobre a determinação de um ato do parlamento britânico que a autoriza a complementar o mercado privado ao prover assistência governamental a exportadores e investidores, disponibilizando seguros e financiamentos.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

A página inicial da UKEF segue o *layout* pré-definido pelo governo britânico (gov.uk), com disposição verticalizada e cores padronizadas (branco, preto, azul e vermelho para detalhes). Nela é possível localizar, logo abaixo da barra padrão de governo, um menu com as seguintes opções: *‘Our services and products’*, *‘Contact an export finance manager’*, *‘Check our country cover policies’* e *‘Department for International Trade’*. Em seguida, há um *display* que destaca a atual campanha da agência que trata de apresentar as vantagens que os exportadores clientes obtêm ao utilizar os serviços oferecidos (casos de sucesso). Os demais conteúdos do painel apresentam as últimas notícias e mais casos de sucesso.

Um painel em seguida lista as últimas publicações do site e abaixo há uma pequena apresentação institucional com *link* para uma página mais completa sobre o tema e ainda com os ícones de acesso às redes sociais. Em seguida, há um painel que lista diversas publicações em uma classificação mais abrangente: *‘Services’*, *‘Guidance and regulation’*, *‘News and Communication’*, *‘Research and statistics’*, *‘Policy papers and consultations’* e *‘Transparency and freedom of information releases’*.

Na sequência, há um painel de apresentação do cargo ministerial com competência supervisora da agência e outro em que constam os cargos e as posições administrativas da UKEF. Painéis subjacentes apresentam os contatos comerciais, gerais e para a imprensa, além de informações corporativas e orientações sobre o encaminhamento de solicitações para o

acesso a informações públicas. A barra final apresenta menus de conteúdos gerais do governo britânico.

De forma geral, entre os *websites* analisados, do ponto de vista de avaliação estética, o site da agência britânica é comparativamente monótono, com uma estrutura pouco flexível e que não favorece a exibição de conteúdos dinâmicos. Além disso, a longa disposição verticalizada é excessiva, com repetições que levam o usuário a se confundir ao navegar pela página.

A apresentação institucional da UKEF está distribuída em conteúdos disponibilizados na sua página inicial. Há um painel que apresenta informações corporativas em que é possível encontrar opções sobre os procedimentos para encaminhamentos de reclamações, sobre utilização de energia pela agência, sobre políticas para promoção de igualdade e diversidade entre os empregados, sobre governança, sobre encaminhamento de solicitações feitas pela imprensa, sobre relatórios corporativos e sobre transparência de dados.

Para cada uma destes menus, é oferecida uma barra de pesquisa padrão do governo britânico e com opções para realizar a busca por conteúdos específicos. Ao acessar em transparência de dados, por exemplo, o internauta pode acessar o relatório periódico sobre negócios que receberam apoio da agência, que detalham as transações, com dados sobre o mercado de destino, o exportador, o importador, o projeto, bem ou serviço exportado, o tipo de produto ou serviço financeiro prestado pela UKEF, e o valor da cobertura máxima oferecida para a transação.

Note 1: details not disclosed, for example because of reasons of commercial confidentiality.

Destination market	Exporter	Buyer	Project/goods and services	Product	UK maximum liability (£)
Abu Dhabi	Catholic Protection Company Limited	Abdulla Fouad Impalloy Ltd Co.	Catholic protection system	BS	161,433.84
Abu Dhabi	See note 1	See note 1	Insulation material	EXIP	126,851.28
Abu Dhabi	See note 1	See note 1	Insulation material	EXIP	1,180,617.09
Abu Dhabi	Systems Power Ltd	Dodsai Engineering And Construction	Capacitor banks and harmonic filters	BS	20,363.09
Abu Dhabi	Systems Power Ltd	Electro Mechanical Company Lic	Capacitor banks and harmonic filters	BS	45,277.72
Algeria	Leisurewear International Limited	B G Import Export Eurt	Children's clothing	EWC	121,679.39
Algeria	Terminator Breaker Company Ltd	Sari Arab Trading House Est	Gravity impact hydraulic hammers	EWC	63,894.93
Algeria	Terminator Breaker Company Ltd	Sari Arab Trading House Est	Gravity impact hydraulic hammers	EWC	44,802.48
Algeria	Terminator Breaker	Sari Mkatrans Metal Almorin	Gravity impact hydraulic hammers	EWC	9,073.08

Há também no painel opções para saber como se tornar um fornecedor da agência britânica e ainda sobre vagas de emprego. Na página inicial, há áreas que apresentam os cargos e as posições administrativas da UKEF, conforme já mencionado, em que o usuário pode conhecer os profissionais que compõem as estruturas gerenciais, e as autoridades que exercem a supervisão da agência. O rodapé da página apresenta um menu geral relacionado aos conteúdos de governo, do portal britânico unificado. Cabe registrar que o conteúdo da UKEF,

por estar na página *gov.uk*, apresenta dificuldades de navegação, sendo que não é possível retomar a página inicial, o que, desta forma, pode atrapalhar os internautas.

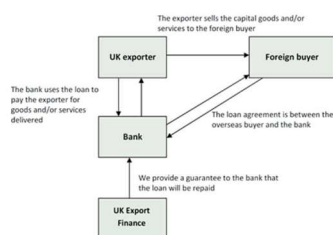
2) *Serviços e Atendimento*

No menu '*Our Services and Products*', o usuário é conduzido a uma página que divide os conteúdos apresentados nas seguintes categorias: produtos, que relaciona todos os serviços de garantias e financiamentos oferecidos pela agência; documentação de apoio, em que constam cartilhas de orientação sobre as finalidades dos produtos oferecidos e formulários necessários para requisitá-los; e, por último, a ferramenta de cálculo do valor do prêmio cobrado para operações de médio e longo prazo asseguradas pela agência. Nessa página, há ainda *links* para conteúdos que orientam os exportadores sobre como vencer a concorrência para obterem contratos, sobre como elaborar e preencher estes contratos e ainda sobre como proceder para que estes sejam honrados e pagos aos exportadores.

Acessando ainda a cada um dos produtos exibidos, há textos em que constam uma apresentação geral e descrições sobre o funcionamento, sobre sua elegibilidade e sobre como solicitá-los, em que estão relacionados os documentos e formulários necessários para este fim. Há também informações gerais sobre os benefícios, riscos e custos envolvidos, além de quadros esquemáticos que informam sobre os trâmites operacionais relacionados.

How it works

The diagram shows how UK Export Finance guarantees a loan to a buyer that is purchasing capital or semi-capital goods/services from a UK exporter, financed in a local currency.



Benefits of Local Currency Financing

The benefits of a buyer credit denominated in local currency are that:

Em relação ao atendimento, conforme já mencionado anteriormente, há uma área específica em que são oferecidos os contatos comerciais, gerais e para a imprensa. Há ainda um *link* que trata das demandas feitas por meio de requisição com base na liberdade de informação (*freedom of information*). Este *link* encaminha para a página padrão do governo britânico que presta informações gerais sobre o tema e orienta sobre como fazer as requisições. Em relação às reclamações, a agência disponibiliza um canal de atendimento aos clientes e coloca ainda a possibilidade encaminhá-las ao executivo da UKEF. Em caso de o usuário persistir frustrado, é oferecida a

possibilidade de enviar a reclamação ao *Citizens' Advice Bureau*, uma organização não-governamental especializada em recolher e tratar de reclamações. Sobre o atendimento comercial, o *website* disponibiliza contatos de funcionários da agência, mas não foi possível identificar nenhum acesso ao sistema próprio que permita aos usuários já iniciar a tramitação das operações requeridas.

3) *Publicações e Notícias*

Na página inicial da UKEF, há um painel que dispõe dos documentos institucionais em que estão incluídas as publicações. Ao entrar no *link* oferecido, o usuário é remetido a uma relação cronológica de documentos. Há também um painel com a ferramenta de busca com diversos campos para proceder a procura. A navegação pelo painel de busca com muitas opções de preenchimento não é intuitiva, o que acaba por confundir o usuário. Sem uma seleção objetiva de categorias dessas publicações, o internauta pode não se dispor a fazer a busca preenchendo tantos campos disponíveis e simplesmente abandonar a procura.

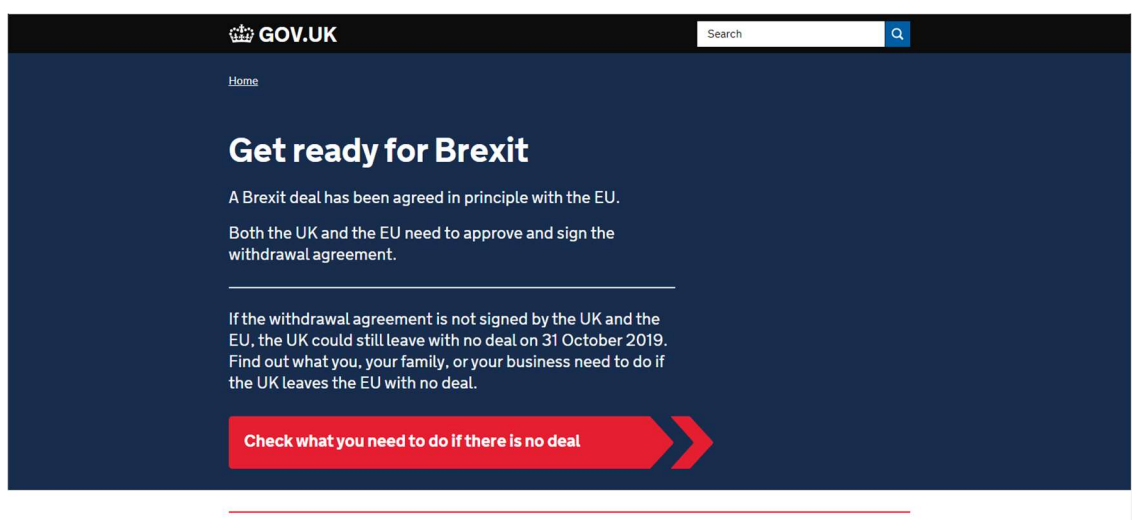
Cabe dizer ainda que a maior parte das publicações está em formato *HTML* com uma diagramação padronizada, mas que não utiliza artifícios gráficos para enriquecer os conteúdos. Mesmo as publicações em *PDF* também não exibem fotos ou ilustrações atrativas, o que desvaloriza os textos apresentados. Observa-se também que a política e os indicadores de cobertura dos países da UKEF estão disponíveis em uma única página do site, em formato *HTML*, com informações sumárias apresentadas em tabelas. Ainda assim, é importante destacar que a UKEF oferece uma grande variedade de documentos e publicações que versam sobre diversos temas relacionados às atividades da agência.

Em relação a notícias, conforme já mencionado, há chamadas na página inicial que indicam os textos de conteúdos noticiosos. Os denominados *press releases* apresentam muitas informações sobre operações da UKEF, em que destacam os valores envolvidos e as finalidades dos projetos apoiados, procurando elaborar sobre os benefícios sociais e econômicos destes. Além disso, a agência britânica publica os estudos de casos em que apresenta empresas clientes e também notificações em que informa sobre os projetos relacionados em '*Category A*', quanto a riscos socioambientais.

4) *Contas de Redes Sociais:*

A UKEF mantém um pequeno visor na página inicial que indica que a agência mantém contas no *Twitter* e no *LinkedIn*. Além disso, neste visor, há uma indicação de acesso a um blog institucional em que os profissionais da agência postam textos em que relatam suas rotinas e experiências de trabalho.

Na conta no *Twitter*, a UKEF é seguida por 6.620 internautas e segue 666. Há postagens diárias (dias úteis) sendo que parte delas é de *retweets* do Departamento de Comércio Exterior britânico. Estas postagens recebem intervenções médias de duas dezenas, com comentários, sendo que uma parcela destes tratam de manifestações críticas especialmente relacionadas ao *Brexit* (processo de saída do Reino Unido da União Europeia). Essas manifestações críticas parecem ter ensejado a elaboração de materiais pela agência e pelo Departamento de Comércio Exterior sobre o tema que são postados nas respectivas contas e que estão reunidos em uma página específica do governo britânico (<https://www.gov.uk/brexit>).



Percebe-se, deste modo, que o difícil processo político relacionado ao *Brexit* vem sendo considerado na atuação da agência no sentido de se engajar no debate público sobre o tema para esclarecer e sustentar a atual posição de governo, o que pode ser apontado como uma iniciativa positiva, ainda que não seja possível mensurar qual tem sido o êxito dessas ações.

No *LinkedIn*, a UKEF conta com 8.285 seguidores e compartilha apenas postagens de conteúdos próprios, especialmente relacionados ao lançamento de publicações e aos textos publicados em seu blog institucional. Com isso, a frequência é um pouco menor do que a verificada no *Twitter*, mas ainda assim suficiente para abastecer essa rede social.



Exportkreditnämnden (EKN) – Suécia

<https://www.ekn.se/en/>

A *Exportkreditnämnden (EKN)* foi fundada em 1933 e é uma agência governamental da Suécia especializada na concessão de garantias a empresas exportadoras e a instituições financeiras, com consultoria sobre estruturação de negócios e gerenciamento de riscos. A EKN atua em paralelo com a *Svensk Exportkredit (SEK)*, outra agência governamental sueca que oferece financiamento a exportadores industriais e comerciais.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas:

A página inicial da EKN apresenta visual *clean* e elegante, com formato e estruturas simplificadas que conferem objetividade na comunicação com os internautas. As cores de composição são branca e azul marinho. Um menu horizontal com as opções *'What We Do'*, *'Guarantees'*, *'Countries'*, *'About Us'*, *'Default'* *'Magazine'* e *'Apply'* é seguido por *banner* com fotografia que dá acesso às informações sobre garantias concedidas pela agência sueca. Logo abaixo, um painel permite ao usuário realizar os cálculos de crédito para exportadores levando-se em conta os mercados selecionados e os períodos requeridos.

Outros dois painéis em sequência oferecem conteúdos relacionados às análises de risco por país e um resumo sobre o funcionamento do sistema de apoio às exportações suecas em que é possível visualizar um vídeo institucional que apresenta o trabalho da EKN em parceria com a SEK e ainda uma cartilha guia sobre o tema. Tanto o vídeo como a publicação são de alta qualidade e dispõem de informações bem selecionadas que permitem aos públicos entender de forma clara conceitos básicos e relevantes sobre o funcionamento do sistema.

Country risk analyses

The greater the knowledge, the greater the number of viable business deals. Share EKN's country risk analyses.

[Read more](#)

The Swedish export credit system

Two Swedish government-backed organisations are working side-by-side to facilitate Swedish exports – EKN and SEK. Watch the film and download our guide (pdf).

[Download the guide](#)

THE SWEDISH EXPORT CREDIT SYSTEM

Abaixo dos quadros, há um *display* que apresenta nove conteúdos noticiosos. Na barra que encerra a página inicial, está disponível um formulário para se cadastrar para o recebimento da *Newsletter* da agência, os contatos gerais, os *links* de acesso para as redes sociais e uma relação de *links* de acesso direto para informações sobre as carreiras da empresa, sua política de sustentabilidade, sua *newsroom* e um canal para reclamações e denúncias (*whistleblowing*).

Parte da apresentação institucional da EKN está no menu ‘*About EKN*’. Ali é possível ler um texto introdutório sobre as competências da agência e sobre sua vinculação ao Ministério de Comércio da Suécia. Em um painel também estão disponíveis *links* de acesso a dois normativos executivos sobre a EKN. Um submenu acrescenta as demais apresentações institucionais. Há informações sobre a organização em que estão dispostos um organograma da empresa, sua relação de cargos diretivos e gerenciais, e a composição de seu conselho de administração.

No submenu sobre cooperação internacional, é possível ler sobre as relações institucionais que a agência mantém com diversas entidades, como a Organização Mundial do Comércio (OMC), a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a Berne Union (entidade associativa das principais ACEs), entre outras. Neste mesmo tópico, são relacionadas as demais agências congêneres no mundo com as quais a EKN estabeleceu acordos. No submenu sobre outras entidades de promoção à exportação, estão elencadas demais instituições suecas que trabalham com este tema e que são parceiras da EKN.

Em seguida, há uma opção dedicada às carreiras da empresa em que profissionais podem se candidatar a vagas de trabalho na agência. Existe ainda um submenu com a relação de *links* para instituições externas classificadas entre suecas, agências congêneres internacionais e organizações internacionais. Há ainda em submenus, contatos e informações para empresas que queiram se candidatar em processos de compras e aquisições da EKN, orientações e diretrizes sobre como a agência se utiliza de informações privadas e pessoais, e esclarecimentos sobre como reutilizar e publicar informações produzidas pela agência.

É interessante notar que a EKN informa seguir a política setorial de informações do governo sueco, mas ressalta que nem todos os dados sobre o seu funcionamento são de natureza pública, tendo em vista haver também uma legislação que submete parte deles à confidencialidade relacionada a empresas que operam com a agência.

Neste sentido, a EKN disponibiliza relatórios anuais e trimestrais que informam os dados acumulados de transações, mas não informam sobre transações individualizadas por empresa exportadora, diferentemente do que fazem outras ACEs conforme demonstrado anteriormente.

The period at a glance

- EKN issued guarantees to a value of SEK 23.2 billion (SEK 19.5 billion).
- The number of transactions guaranteed by EKN is higher than in the previous year. During the period EKN issued guarantees for 890 new transactions (814 new transactions).
- Provisions for claims have increased for a previously known, large telecom transaction in India. A new major claims transaction has been added and concerns a mining project in Armenia.
- A recovery of SEK 109 million has been made in a bus transaction for Chile.
- Profit for the period totalled SEK 452 million (SEK 480 million). The decrease is primarily a result of lower dissolutions of provisions for claims during the period.

The figures in parentheses refer to the corresponding period in the previous year.

New transactions and profit/loss	January - April 2019	January - April 2018
New guarantee offers, SEK millions	18,513	15,293
New guarantee offers, number	771	690
New transactions, volume of guarantees, SEK millions	23,232	19,547
New transactions, number	890	814
Claims paid, SEK millions	625	656
Profit/loss, SEK millions	452	480

Outstanding exposure and outstanding claims and accumulated profit/loss	30/04/2019	31/12/2018
Outstanding guarantee offers, SEK millions	87,305	94,769
Outstanding guarantees, SEK millions	208,095	193,295
Equity	24,315	23,863

Uma outra parte importante sobre informações corporativas da empresa está disponível no menu *'What We Do'*, no submenu *'Sustainability'*, em que os internautas podem saber sobre as iniciativas da empresa em tentar evitar danos ambientais, proteger direitos humanos, combater a corrupção e a evasão tributária, além de promover uma política de investimento sustentável para países mais pobres. Nesta área, há FAQs que procuram prestar esclarecimentos sobre as práticas preventivas da agência em relação aos temas. A EKN ainda mantém uma relação de projetos classificados em *'Category A'*, relacionados a impactos socioambientais consideráveis (agência signatária de *Os Princípios do Equador*), mas é interessante notar que não disponibiliza dados financeiros sobre os projetos e apenas *links* externos em que os usuários podem obter mais informações sobre estes, porém, não sobre a concessão das garantias da agência.

2) Serviços e Atendimento

Os serviços da EKN estão apresentados de forma difusa em seu site. Há um menu para garantias em que o usuário pode acessar um guia, após preencher um questionário sobre quais são as operações de seu interesse. A ferramenta de cálculo dos prêmios reaparece nesta página. Compõem ainda o submenu textos direcionados às empresas exportadoras, bancos, investimentos no exterior e sobre as condições gerais para requerer as garantias.

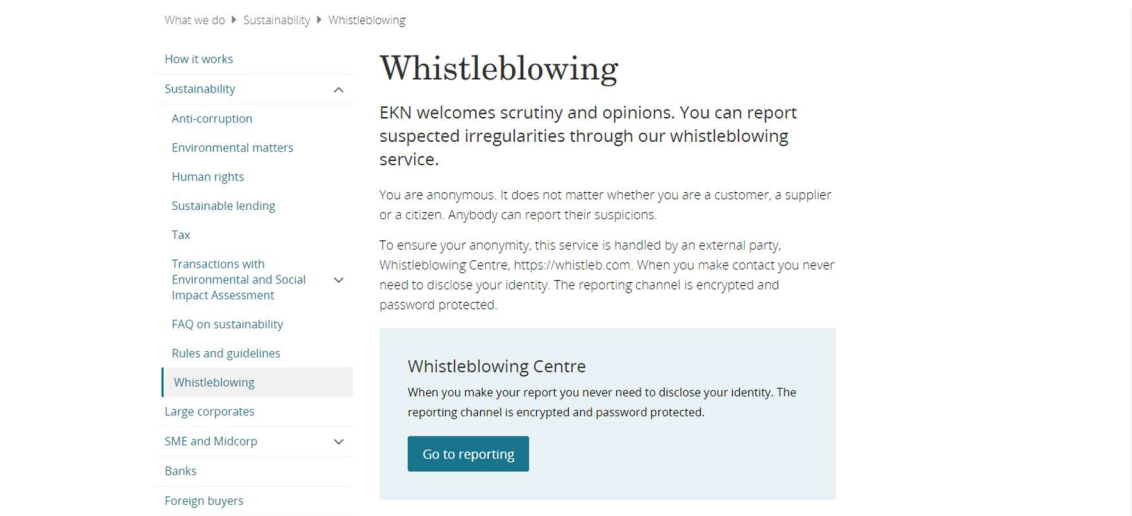
No menu inicial do site, é possível também encontrar a opção *'Apply'* em que o internauta é remetido a um sistema em que pode acessar a um serviço de atendimento *online*, que já inicia o processamento das operações, e também consultar os formulários para solicitar esses serviços, divididos por exportadores ou bancos.

O menu inicial do *website* oferece a opção sobre *'Defaults'* em que constam informações relativas a casos de não pagamento, sobre como é feita a compensação pela EKN, sobre a fórmula de cálculo desta compensação e ainda um FAQ específico com as principais

perguntas e respostas sobre o tema. Cabe ressaltar, contudo, que a EKN não informa dados financeiros sobre *defaults* existentes nesta área, e a agência apenas disponibiliza dados sobre sinistros (*claims*) em seus relatórios financeiros.

Na opção *'What We Do'*, há um menu que trata de conteúdo destinados às grandes empresas, com explicações e contatos da agência sobre as operações a elas destinadas. Da mesma forma, há conteúdos também destinados a pequenas e médias empresas com os respectivos contatos relacionados por regiões do território sueco. O mesmo se dá para conteúdos relacionados a instituições bancárias e ainda a compradores estrangeiros. Em seguida, o usuário pode acessar informações sobre histórias de sucesso, em que é possível visualizar um *display* com apresentações sobre seis empresas clientes da EKN. Para encerrar, há um FAQ que arremata as dúvidas mais gerais relacionadas à atuação da agência.

Em continuidade sobre o atendimento prestado pela agência, como já foi dito, há um canal para denúncias e reclamações (*whistleblowing service*) em que os usuários podem informar sobre suspeitas de irregularidades. Ao acessar o canal, o internauta é remetido a um formulário em que não há necessidade de identificação. A agência informa ainda que o anonimato é preservado, tendo em vista que as denúncias são apuradas por um serviço externo à empresa e que as reporta de forma protegida e criptografadas.



3) Publicações e Notícias:

As publicações institucionais estão espalhadas pelas páginas do site da EKN, sendo que muitas delas são apresentadas em painéis laterais à medida que os usuários acessam conteúdos de interesse que remetem à oportunidade de exibição delas.

Há, contudo, uma área específica do site que concentra as publicações relacionadas às análises de risco de países. Esses conteúdos são bem elaborados pela EKN, com um formato padrão simplificado, que facilita a leitura e a absorção das informações, e que ainda assim

mantém a atratividade ao dispor de tabelas, gráficos e mapas de forma didática e ilustrativa. Cabe destacar ainda que as análises são todas assinadas por técnicos da agência, apresentados com foto e contato, o que confere credibilidade e competência à publicação empresarial.

Há outras publicações disponíveis no site que contam ainda com melhor qualidade, entre cartilhas e documentos de apresentação dos produtos da agência. Nestes casos, fotos e artes gráficas são utilizadas conferindo ótimo resultado gráfico final aos encartes.

Em relação às notícias, no menu '*About EKN*', há um submenu em que o usuário pode acessar a *newsroom* da empresa com as notícias e *press releases* e painéis que permitem se cadastrar para recebimento da '*Newsletter*', que apresenta os contatos da gerente de relacionamento com a imprensa e ainda as últimas postagens na conta do *Twitter*.

Na '*Newsroom*', ainda é possível acessar arquivos das notícias, a relação de relatórios elaborados pela agência, um banco de fotos dos principais dirigentes da empresa e, por último, um texto de apresentação de informações públicas que expõe sobre as competências e as vinculações da EKN. É importante notar que os textos noticiosos não fazem referências a operações particulares da agência e não disponibilizam dados financeiros sobre o volume da cobertura assumida, mesmo quando tratam da apresentação de clientes.

Nesta área ainda, o internauta pode se dirigir a uma página em que estão relacionados os relatórios administrativos da empresa desde 2009. Essa estratégia de apresentação, embora intuitiva, tem como contraponto não oferecer uma área específica de acesso, o que pode frustrar usuários que queiram fazer pesquisas mais focadas no *website*. Por último, cabe destacar que o *website* apresenta uma área denominada '*Magazine*' que reúne os artigos relacionados à atuação da empresa, como casos de sucesso e outros textos de informação e orientação destinados aos seus potenciais clientes.

4) *Contas em Redes Sociais:*

Na barra final das páginas do *website* da EKN, é possível encontrar o visor que indica suas mídias sociais. A agência mantém contas no *Twitter* e no *LinkedIn*. No *Twitter*, as postagens não são diárias e apresentam baixas intervenções, sendo que raramente ultrapassam a uma dezena. Além disso, parte das postagens é de *retwittes* de veículos de comunicação que apresentam matérias sobre a agência, e ainda de empresas clientes e órgãos governamentais. Nas postagens produzidas pela própria EKN, são apresentados conteúdos próprios, como estudos, notícias e *press releases*, e ainda sobre a participação de representantes da agência em eventos. No *Twitter*, a EKN conta com 686 seguidores e segue 543 usuários.

No *LinkedIn*, as postagens da agência também são irregulares e abordam os mesmos assuntos como no *Twitter*. As intervenções são mais numerosas no *LinkedIn*, em que há 2.325 seguidores, mas raramente ultrapassam duas dezenas.



International Finance Corporation (IFC)

<https://www.ifc.org/>

A *International Finance Corporation (IFC)* é uma instituição financeira pertencente ao grupo Banco Mundial, fundada em 1956, de propriedade de 184 países membros. A instituição atua com operações de financiamento voltadas a empresas privadas que não contam com garantias oferecidas por agências governamentais. Deste modo, embora não possa ser considerada como uma agência de crédito à exportação nacional, suas atividades guardam diversas similaridades e, por isso, a IFC será aqui analisada para possibilitar um comparativo entre os conteúdos digitais avaliados.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

O *website* da IFC apresenta cores em branco e azul, e utiliza dourado para detalhes. A página inicial traz uma barra em que está disponível a logo da instituição e um botão para acessar o menu principal. Abaixo um *display*, com uma foto em destaque, apresenta uma recente operação realizada pela IFC em que é possível acessar um texto e um vídeo sobre o financiamento para compra de uma frota de ônibus para o transporte público na Ucrânia. Já na introdução, portanto, pode-se perceber que o conteúdo digital da IFC está diretamente relacionado à apresentação de suas operações e dos clientes atendidos.

Abaixo uma barra dá acesso ao relatório anual de 2019, com os dados consolidados até o momento. Em seguida, um *banner* destaca as atividades da IFC e os seus números consolidados desde a sua criação. Dois painéis permitem acessar os produtos e serviços disponíveis, definidos como financiamento, consultoria e mobilização, e as áreas de expertise da IFC, entre as quais manufatura, infraestrutura, parceiras público-privadas (PPPs), além de outras.

Na sequência, uma barra dá acesso a conteúdos específicos para cada um dos continentes em que a instituição opera. Um painel em seguida demonstra dados sobre o impacto da IFC, com a apresentação de casos de clientes atendidos. Na sequência, outro painel divulga números relacionados à atuação social da instituição em que elenca quantidades de estudantes atendidos, de pacientes tratados, de conexões telefônicas instaladas e ainda de empréstimos a pequenas e médias empresas.

ABOUT IFC
 We work with the private sector in developing countries to create markets that open up opportunities for all.

IFC—a sister organization of the World Bank and member of the World Bank Group—is the largest global development institution focused exclusively on the private sector in developing countries.

We apply our financial resources, technical expertise, global experience, and innovative thinking to help our partners overcome financial, operational, and other challenges.

[READ MORE](#)

5.7 MILLION
STUDENTS EDUCATED

41 MILLION
PATIENTS CARED FOR

187 MILLION
PEOPLE PROVIDED WITH PHONE CONNECTIONS

365 BILLION
IN SME LOANS

A barra de rodapé apresenta menus de conteúdos específicos para públicos distintos, como investidores, imprensa, clientes e interessados em vagas de trabalho. Outro menu divulga dados para *accountability* em que é possível acessar informações sobre projetos, sobre o *ombudsman* e o grupo de avaliação independente, e ainda sobre a política de privacidade de dados pessoais. Os ícones das redes sociais também estão exibidos nesta área.

No menu ‘*About IFC*’, é apresentada a estrutura de governança e os colegiados gestores da instituição, além do acordo entre os governos que criou e definiu as atribuições da IFC. Há um conteúdo sobre relações com investidores em que há apresentações específicas para este público e vídeos em que estão detalhadas informações sobre produtos, tais como os *green bonds* (papéis verdes) e os *social bonds* (papéis sociais) oferecidos pela IFC.

Um menu lateral oferece ainda diversos documentos e publicações, com opções para acessar relatórios corporativos, declarações financeiras, relatórios de agências de classificação de risco, *newsletters*, *factsheets*, entre outros. Cabe destacar a qualidade destes conteúdos, elaborados em formatos de fácil leitura e com ilustrações de fotos e gráficos.

IFC International Finance Corporation
 WORLD BANK GROUP
 Creating Markets, Creating Opportunities

Social Bond Fact Sheet
 Helping women-owned enterprises and low-income population through IFC's Social Bond Program

IFC, a member of the World Bank Group, is the **largest global development institution focused exclusively on the private sector**. We help developing countries achieve sustainable growth by financing private sector investment, mobilizing capital in international financial markets, and providing advisory services to businesses and governments. We play a **catalytic role** by demonstrating the profitability of investments in emerging markets.

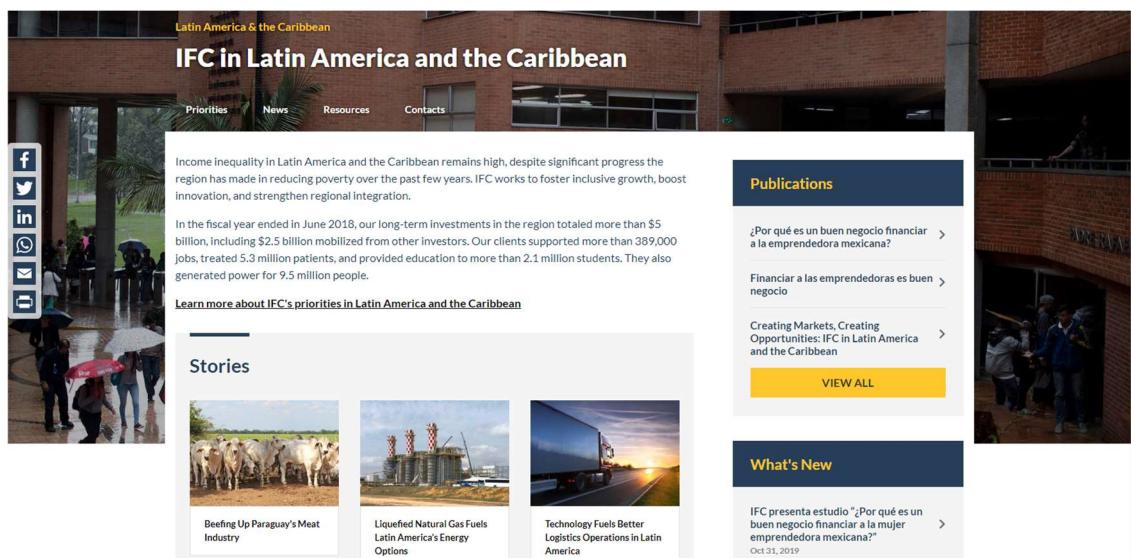
» **Promoting Sustainable Development**
 Today, if you want to advance social, economic, and gender equality - and help achieve the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) - you can invest to make it happen.

As the largest development finance institution

IFC serves as **co-chair of the Social Bond Working Group** and helped to establish the **Social Bond Principles** in 2017. IFC's annual **Social Bond Impact Report** follows best practices and the Social Bond Principles.

Em um menu sobre liderança, os perfis do diretor presidente, dos principais executivos e dos vice-presidentes da instituição são apresentados. O menu sobre continentes é novamente exibido, em que se pode acessar páginas com conteúdos específicos para cada uma das regiões,


o que facilita a navegação de interessados em saber mais sobre a atuação da instituição. Estas páginas trazem informações sobre os projetos da IFC e os países atendidos, publicações e estudos relacionados, além de contatos de escritórios regionais e orientações para se candidatar aos financiamentos da instituição.



No menu 'About IFC', há ainda uma relação de instituições financeiras e corporativas públicas e privadas parceiras da instituição, um *link* para uma publicação e vídeo sobre a história da IFC e informes sobre os prêmios recebidos por seus projetos.

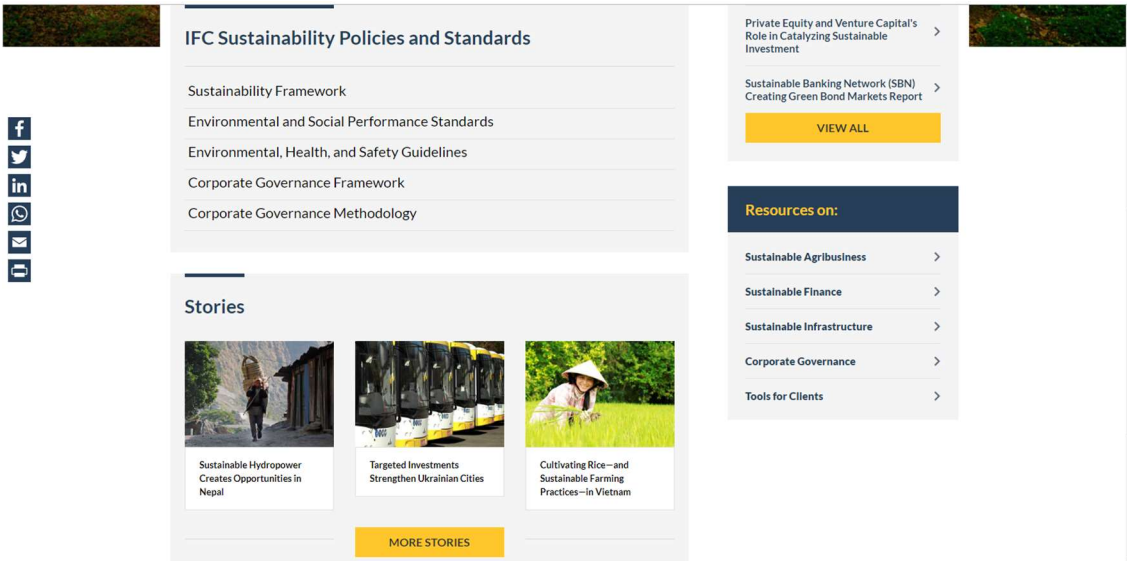
Em relação a informações corporativas, vale destacar que o *website* da IFC apresenta um menu para se fazer consultas específicas sobre os projetos apoiados pela instituição que consta dispor de dados sobre os financiamentos, sobre a consultoria prestada (quando se trata do caso) e ainda sobre os resultados financeiros e produtivos destes.

A ferramenta de busca, porém, estava falhando e não foi possível utilizá-la. As informações, contudo, ficam à disposição em se buscando o atalho disponível para o *website* do Banco Mundial (*Open Finances*), que disponibiliza todo o histórico de operações que podem ser encontradas por países, por produtos e por períodos.

Project Number 35523	Company Name CERRADINHO BIOENERGIA SA	Date SPI Disclosed May 17, 2016	Supporting Documents No related documents.								
Country Brazil	Region Latin America and the Caribbean	Projected Board Date Jun 17, 2016									
Environmental Category B	Status Active	Last Updated Date									
Department Regional Industry - MAS LAC	Industry Agribusiness and Forestry	Previous Events Approved: Jun 17, 2016 Signed: Jul 22, 2016 Invested: Mar 30, 2017									
Sector Sugarcane and Beets	Project Description The proposed investment is an up to BRL 150 million A Loan in Cerradinho Bioenergia S.A. ("Cerradinho Bio" or "the Company"), a competitive Brazilian ethanol and biomass-based electricity producer with operations in Goiás, to support the expansion of its crushing and cogeneration capacities.		Map 								
Associated Advisory Engagement N/A	Similar Projects Region: Latin America and the Caribbean Disclosed Date: Oct 28, 2019 SMEs and Climate Smart Leasing Region: Latin America and the Caribbean Disclosed Date: Oct 24, 2019										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sponsor / Cost / Location</th> <th>Development Result</th> <th>E&S Category Rationale / Risks and Mitigation</th> <th>Contacts</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> </tbody> </table>				Sponsor / Cost / Location	Development Result	E&S Category Rationale / Risks and Mitigation	Contacts				
Sponsor / Cost / Location	Development Result	E&S Category Rationale / Risks and Mitigation	Contacts								

Este sumário por operação elenca, desta forma, as principais informações como, por exemplo, valor financiado, expectativa de resultado do projeto e classificação em relação a riscos sociais e ambientais. Este quantitativo de informações não se verifica em nenhuma ACE avaliada neste trabalho e, portanto, cabe destacá-lo como singular e relevante para efetiva transparência sobre a avaliação de projetos e sobre a atuação financeira da instituição.

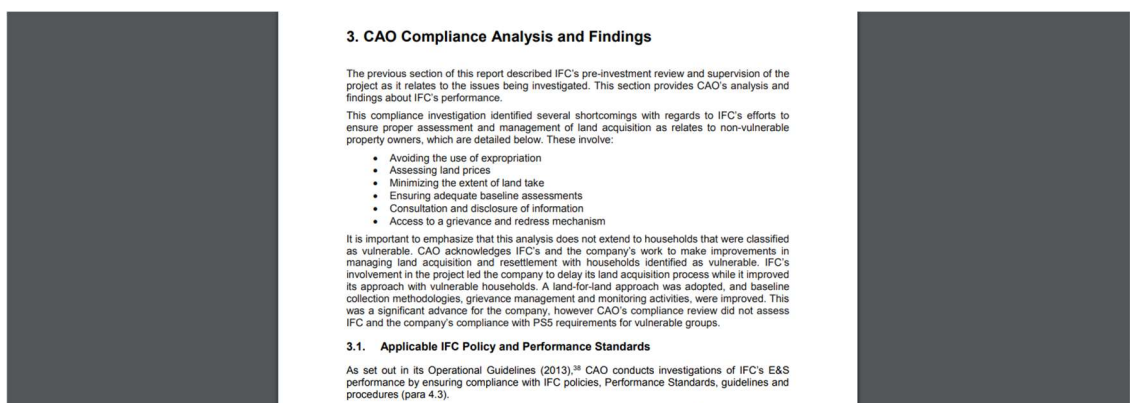
O menu 'Sustainability' traz mais conteúdos de caráter institucional e corporativo em que são apresentadas as políticas da IFC sobre 'Padrões de Performance Social e Ambiental', sendo que vale mencionar que estes foram utilizados para definir os critérios de *Os Princípios do Equador*. Também são apresentadas as 'Orientações para Segurança Ambiental e de Saúde', o 'Modelo de Governança Corporativa' e a 'Metodologia de Governança Corporativa'. Todas essas políticas são dispostas em páginas próprias que trazem ainda conteúdos acessórios diversos, como relatórios e apresentações. Nestas páginas, assim como em outras, é comum haver um painel de casos de projetos (*stories*) relacionados aos temas em questão.



2) Serviços e Atendimento

Os serviços disponibilizados pela IFC estão claramente identificados dentro do menu ‘Solutions’, em que se pode acessar o submenu ‘Products and Services’ que destaca nove *displays* para *Loans, Equity, Trade and supply chain finance, Syndications, Treasury clients solutions, Blended finance, Venture capital, Advisory* e *IFC asset management account*. Cada um destes serviços abre uma página própria com conteúdos relacionados e publicações específicas, além de orientações gerais para os interessados. É válido notar que não há um sistema ao qual o usuário possa iniciar o processo de habilitação para se beneficiar de um dos serviços da instituição. Há, contudo, um formulário geral em que os internautas podem encaminhar questionamentos. Uma outra maneira de atender aos interessados no *website* é a disposição de conteúdos de acordo com as áreas de expertise da IFC.

Sobre transparência e *accountability*, há um vasto conteúdo digital disponível. Como já foi dito, as operações podem ser consultadas com a exibição de diversas informações oferecidas pelo menu ‘Disclosed Projects’. Além disso, um *website* à parte apresenta o trabalho do ‘Compliance Advisor Ombudsman – CAO’, entidade do Grupo Banco Mundial responsável por monitorar as operações financeiras da IFC e da MIGA. O CAO apresenta relatórios em que avalia as operações, segundo os critérios de conformidade e de impacto socioambiental, além de investigar sobre reclamações encaminhadas. A partir destas, o CAO também define recomendações à IFC para serem cumpridas. Havendo discordâncias, as recomendações são apresentadas ao colegiado superior do Grupo Banco Mundial que poderá julgar os casos e dirimir as divergências.



É importante notar que este sistema de verificação relacionada às reclamações, com a produção de relatórios técnicos extensos e detalhados e ainda de pareceres sobre as operações, não encontra paralelo em outras ACEs e, conforme já foi dito, cabe refletir se seria válido estas também desenvolverem processos semelhantes para conferir maior transparência e *accountability* às suas atividades. Além do CAO, a atuação da IFC também é avaliada pelo

Independent Evaluation Group (IEG), que elabora relatórios sobre competências específicas das instituições do Grupo Banco Mundial.

3) Publicações e Notícias

Há uma grande variedade de publicações no *website* da IFC. Entre as mais recorrentes estão os casos sobre os projetos (*stories*), em que textos ilustrados por fotos informam sobre os objetivos e a realização destes. Trata-se de uma cobertura em que se procura dar um panorama sobre os projetos, com informações sobre o financiamento, e ainda apresentar uma narrativa que justifique e explique as operações financeiras realizadas. Portanto, é claro notar que este conteúdo se alinha aos pressupostos da instituição, conferindo uma boa visibilidade e respaldo às suas atividades.

The screenshot shows a webpage layout. At the top, there is a header with the text 'SUSTAINABLE MARKETS' and a main title 'Nourishing New Beginnings in Rural Rwanda'. Below the title is a photograph of a woman holding a young child. A text box on the right side of the image reads: 'With support from IFC, Africa Improved Foods aims to help 1 million malnourished children and mothers a year live healthy and productive lives.' Below the image, there are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Instagram. To the right of the icons, there is a paragraph of text: 'Photos by Dominic Chavez and story by Christine Wambaa, IFC Communications'. Below this paragraph, there is another paragraph: 'Rwanda has made significant strides in improving child and maternal health. Still, chronic malnutrition remains a serious challenge. Nearly 40 percent of children under the age of five suffer from stunted growth, which impairs their physical and cognitive development. This is one of the highest rates in the world.' On the far right, there is a 'RELATED LINKS' section with two links: 'IFC in sub-Saharan Africa' and 'IFC's work in agribusiness', and a 'Photo Album' link.

Há ainda publicações que apresentam diagnósticos sobre o setor privado por países e uma coleção intitulada '*Thought Leadership*'. Os conjuntos são ricamente ilustrados com imagens em alta resolução e gráficos detalhados. O *website* ainda dispõe de uma área para busca de publicações, em que é possível pesquisá-las por temas, regiões e idiomas, o que facilita a navegação dos usuários.

Em '*News and Events*', o *website* apresenta o conteúdo noticioso da IFC, em que estão disponíveis os *press releases*, os blogs, as notícias gerais (classificadas em três categorias: criação de mercados, histórias de impacto e perspectivas), os canais de contas em redes sociais, os aplicativos disponíveis para consulta de dados e ainda os contatos para a imprensa. As notas à imprensa (*statements*) também estão exibidas em uma barra lateral da página. Um submenu apresenta ainda os eventos organizados pela IFC.

4) Contas em Redes Sociais

A IFC dispõe de contas institucionais nas redes *Facebook*, *Flickr*, *Instagram*, *LinkedIn*, *Medium*, *Scribd* e *Twitter*, além de canais no *YouTube* e no *Soundcloud*. É interessante notar ainda que há contas específicas para os continentes atendidos e também para públicos

determinados. Por necessidade de objetividade, serão avaliadas aqui somente as contas institucionais genéricas.

No *Facebook*, a IFC é seguida por 317.148 usuários e posta com regularidade por dia útil. As postagens tratam da participação em eventos, de publicações e estudos lançados, de casos de projetos realizados, cobrindo toda a produção de conteúdo disponível no *website*. No *LinkedIn*, o padrão de postagens é semelhante e a conta é seguida por 308.098 perfis. No *Medium*, são postados artigos, em média semanal, relacionados à atuação da instituição, muitos deles publicados em outros veículos de comunicação. Nesta conta, há 9 mil seguidores e a IFC segue 226 usuários. Com uma conta no *Scribd*, a instituição mantém as suas publicações organizadas e catalogadas aos interessados, e registra 84 mil visualizações.

No *Twitter*, há publicações diárias e a IFC realiza coberturas com postagens durante eventos e relacionadas ao lançamento de estudos. A conta é seguida por 155 mil usuários e segue 1.200 perfis. No canal do *YouTube*, os vídeos estão organizados de acordo com os temas e ainda de acordo com as regiões geográficas atendidas. Há 11,8 mil usuários cadastrados e um número considerável de atualizações e interações. No *Soundcloud*, rede especializada em postagens de arquivos de áudio, entrevistas com especialistas da instituição são apresentadas e o número de seguidores é modesto, apenas 50.



Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)

<https://www.miga.org/>

A *Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)* é uma organização do grupo Banco Mundial que promove o investimento em países em desenvolvimento, com a oferta de garantias para risco político e para melhoria de crédito. A agência trabalha ainda em projetos com o objetivo de mitigar disputas entre governos e investidores, auxiliando no processo de resolução de conflitos. A MIGA também se propõe a oferecer conhecimento sobre melhores práticas de gerenciamento social e ambiental em mercados emergentes.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

O *website* da MIGA segue padrões de apresentação semelhantes ao da IFC, sendo que as cores são branca e azul claro. Na página inicial, há um menu de introdução e submenus para os conteúdos: *About*, *What We Do*, *Projects* e *Our Impact*. Na sequência, há um painel que divulga três destaques temporários que dispunham um *press release*, um relatório e conteúdo sobre avaliação de impacto dos projetos apoiados pela agência.

Abaixo um quadro busca orientar os usuários sobre como estes poderiam aplicar para obter garantias e ainda sobre os critérios de elegibilidade. Em seguida, um painel apresenta três projetos apoiados pela agência, cada um deles dando acesso a páginas de conteúdos mais completos e detalhados. Na sequência, um quadro em carrossel exibe os últimos *press releases* divulgados pela MIGA e, logo abaixo, outro traz as últimas postagens na conta do *Twitter*. Uma barra permite aos usuários cadastrarem suas contas de e-mail para receberem informações da agência e no rodapé estão localizados os ícones das redes sociais e ainda um menu mais detalhado para obter informações sobre a MIGA.

A apresentação institucional e as informações corporativas da agência estão concentradas no menu '*About*', em que há um texto sobre as estratégias corporativas e sobre os indicadores de performance social e ambiental dos projetos apoiados. Conteúdos específicos tratam ainda do histórico da agência, sobre os países membros, os colegiados administrativos e a sua política de risco de seguros. Nesta área ainda, é possível acessar um FAQ que explica a atuação da MIGA e os seus relatórios anuais, que são publicações ricamente ilustradas, com gráficos e dados sobre as operações realizadas.



Informações sobre carreiras e empregos disponíveis e ainda sobre a convenção anual realizada pela agência também estão disponíveis neste menu. Cabe destacar também que, da mesma maneira como no caso da IFC, o *website* do Banco Mundial (*Open Finances*) disponibiliza o histórico de operações garantidas pela MIGA, que podem ser encontradas por países, por produtos e por períodos.

2) Serviços e Atendimento

Os serviços da MIGA estão apresentados no menu *'What We Do'*. Os produtos são subdivididos em quatro categorias de garantias, conforme casos de restrições de transferência de recurso e de impossibilidade de conversão cambial, casos de expropriação, casos de guerra, terrorismo ou transtorno da ordem civil, casos de quebra de contrato e casos de não cumprimento de obrigações financeiras. Para cada texto de apresentação, em quadros laterais, são dispostas publicações relacionadas que auxiliam os potenciais clientes a entenderem mais sobre as garantias oferecidas.

Sobre processos, a agência dispõe um texto completo que trata de critérios de elegibilidade, documentos necessários para requisitar as garantias e uma relação de casos em que estão excluídas as possibilidades de contar com a cobertura oferecida pela MIGA. Há uma página dedicada ao programa especial da agência destinado a apoiar projetos de pequenas e médias empresas e outra para apresentar fundos de investimento privados, estruturados pela MIGA com a parceria da *Overseas Private Investment Corporation (OPIC)*, agência garantidora norte-americana.

Uma página trata ainda da competência da MIGA no processo de resolução de conflitos em projetos em países desenvolvidos, em que equipes técnicas da agência fazem a intermediação para acordos e tratativas entre as partes privadas e governamentais. Instituições financeiras que queiram acessar as garantias da MIGA também podem obter informações nesta

área do *website*. Além disso, há conteúdos sobre a atuação da agência como resseguradora e gestora de fundos fiduciários.

Sobre transparência, vale mencionar que o *website* do ‘*Compliance Advisor Ombudsman – CAO*’, entidade do Grupo Banco Mundial responsável por monitorar as operações financeiras da IFC e da MIGA, apresenta relatórios em que avalia as garantias, segundo os critérios de conformidade e de impacto socioambiental, além de investigar sobre reclamações encaminhadas. A partir destas, o CAO também define recomendações à MIGA para serem cumpridas. Havendo discordâncias, as recomendações são apresentadas ao colegiado superior do Grupo Banco Mundial que poderá julgar os casos e dirimir as divergências.

Em um menu para projetos, o usuário pode acessar dados relacionados ao consultar uma barra em que pode selecionar o setor produtivo envolvido ou o país em questão. Para cada projeto, há um texto com as informações gerais e numéricas sobre estes.



The screenshot shows the MIGA website interface for a project in Brazil. The header includes navigation links like 'Contact', 'News & Events', 'Resources', 'Stay Connected', and 'Careers'. The main navigation bar features 'About', 'What We Do', the MIGA logo (Multilateral Investment Guarantee Agency, World Bank Group), 'Projects', 'Our Impact', and a 'GET COVERAGE' button. The project title is 'Riberao Preto Transmissora Energia Ltda' with a value of '\$17.1 million' and a category of 'Power'. Below the title, there are social media share buttons and a 'Project Description' section. The description states that the project involves a €20.75 million equity investment from Cobra Concesiones Brasil S.L. (Cobra) in Spain for a transmission line project in Brazil. It also mentions the project's scope, including 407 km of 500 kV power transmission lines and three substations. An 'Environmental Categorization' section indicates the project is a Category B under MIGA's environmental review procedures. To the right, a 'Project Facts' table provides key details:

Project Facts	
PROJECT ID	7158
INVESTOR COUNTRY	Spain
ENVIRONMENTAL CATEGORY	B
DATE SPO DISCLOSED	October 05, 2009
PROJECTED BOARD DATE	November 19, 2009
PROJECT TYPE	Non-SIP
FISCAL YEAR	2010

Um menu de acesso à informação concentra uma série de publicações corporativas dirigidas aos usuários e os internautas podem visualizar uma relação de contatos para encaminhar requisições de informações. Há uma página dedicada a explicar os critérios de avaliação de impactos sociais e ambientais dos projetos apoiados pela MIGA e outra que destaca os procedimentos, políticas e medidas para combater e prevenir casos de corrupção e fraudes.

3) Publicações e Notícias

As publicações da MIGA podem ser encontradas em diversas páginas do *website* e, conforme dito anteriormente, são dispostas quando os usuários navegam em páginas específicas. Há ainda uma área de recursos que concentra as publicações e em que há uma

ferramenta de busca que permite a pesquisa por tipo de conteúdo (relatório, vídeo, etc.), setor e país.



Muitas das publicações tratam dos projetos apoiados sendo possível aos usuários tomar conhecimento sobre os valores envolvidos, as instituições participantes e os públicos atendidos. Os materiais são ilustrados com fotos de alta resolução e há casos em que vídeos complementam os textos.

As notícias podem ser lidas em uma área específica do *website* que exibe todos os *press releases* divulgados. Igualmente como na área de publicações, uma ferramenta de busca facilita a consulta dos conteúdos. Os *press releases* noticiam sobre os projetos desenvolvidos e ainda sobre a participação de representantes da MIGA em eventos, reuniões ou missões corporativas.

Cabe destacar ainda que o *website* da MIGA mantém uma área denominada 'Our Impact' que relaciona as atividades da agência a objetivos e a públicos definidos: mudança climática, áreas frágeis e afetadas por conflitos, países de baixa e média renda, metas de desenvolvimento sustentável, água e parcerias com investidores.

4) Contas em Redes Sociais

A MIGA tem contas no *Twitter* e *LinkedIn*, e canal no *YouTube*. No *Twitter*, 8.799 usuários seguem a conta que apresenta postagens diárias dos conteúdos exibidos no *website* e interação abaixo de uma dezena, em média. No *LinkedIn*, a agência reproduz o mesmo conteúdo do *Twitter* e mantém uma interação semelhante. Nesta rede, a MIGA é seguida por 15.753 usuários. No *YouTube*, há postagens mensais com vídeos que apresentam os projetos apoiados e reproduzem conteúdos do Banco Mundial e a IFC. Há 741 inscritos no canal.



**Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) -
Ministério da Economia**

<http://www.camex.gov.br/>

Compete à Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) do Ministério da Economia, de acordo com o Decreto nº 9.745/2019 (Decreto nº 9.745, 2019), coordenar as medidas de conformidade, integridade e gestão de riscos do Seguro de Crédito à Exportação (SCE).

Mais especificamente, a legislação brasileira incumbe ainda a este órgão autorizar a garantia da cobertura dos riscos comerciais e dos riscos políticos e extraordinários assumidos pela União, em decorrência do SCE. Para estas competências, a estrutura organizacional da Secint é composta pela Secretaria-Executiva da Câmara de Comércio Exterior (Secamex) e ainda pela Subsecretaria de Financiamento ao Comércio Exterior.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

A Secint não possui *website* próprio e as informações relacionadas à sua atuação se encontram no *website* do Ministério da Economia. É importante destacar que, com as mudanças regimentais e organizacionais implementadas a partir de 2019, houve fusão, em uma única pasta, dos ministérios da Fazenda; do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; e da Indústria, Comércio Exterior e Serviços. Contudo, até a realização deste levantamento de informações não havia sido feita a integração de todos os conteúdos digitais relacionados e o *website* do Ministério da Economia ainda se encontrava subdividido de acordo com as estruturas anteriores.

Do ponto de vista do usuário, esta é uma situação confusa que, evidentemente, provoca dificuldades de navegação e de localização dos conteúdos, em um grande espaço virtual, com matérias e temas dos mais diversos. Deste modo, o usuário que não estiver familiarizado com a atual estrutura organizacional do Ministério da Economia poderá ter dificuldades para localizar as áreas. Os conteúdos relacionados à atuação da Secint como ACE podem ser encontrados após uma busca pelas estruturas organizacionais do Ministério, dentro da área da Secamex, em um painel que apresenta o tema com o menu 'Financiamento e Garantia às Exportações'.

Em relação às informações corporativas, há textos que dispõem de trechos do Decreto nº 9.745/2019, que fazem referências específicas às estruturas organizacionais executivas e colegiadas. É possível ainda ter acesso à agenda de trabalho diária dos ocupantes de cargos diretivos do Ministério da Economia.

2) Serviços e Atendimento

ASSUNTOS				
Subsecretaria de Estratégia Comercial - Strat Subsecretaria de Financiamento ao Comércio Exterior - Sucex COLEGIADOS Conselho de Estratégia Comercial Comitê Executivo de Gestão - Gececx Comitê de Financiamento e Garantia das Exportações - Cofig Conselho Consultivo do Setor	Tarifa Externa Comum Alterações Temporárias Alterações Permanentes Redução tarifária por desabastecimento (GMC Nº 08/08) LETEC - Acompanhamento de pleitos Listas em vigor	Financiamento e Garantia às Exportações Programa de Financiamento às Exportações - Proex Seguro de Crédito à Exportação - SCE Conformidade no SCE Recuperação de Créditos Comunicados Públicos Cofig	Investimentos Comitê Nacional de Investimentos - Coninv Ombudsman de Investimentos Diretos - OID Investimentos no Mercosul (SGT-12) Boletim de Investimentos Estrangeiros	
	Negociações Comerciais Internacionais Acordos de Comércio Acordos de Cooperação e Facilitação de Investimentos - ACFI Memorandos de Investimentos Assinados	Facilitação de Comércio Logística Comitê Nacional de Facilitação de Comércio Acordo sobre Facilitação de Comércio (AFC) da Organização Mundial do Comércio (OMC)	Outros assuntos Ponto de Contato Nacional das Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais Lista de Bens sem Similar Nacional - Lessin Serviços	

O primeiro conteúdo listado do painel ‘Financiamento e Garantia às Exportações’ trata do ‘Programa de Financiamento às Exportações - Proex’, em que um texto faz uma apresentação sobre suas duas modalidades - ‘Financiamento’ e ‘Equalização’ - e um *link* permite acessar a um arquivo em *Excel* com os valores dos desembolsos por países, no período entre 2010 e 2016. Ao final desta página, há uma relação de *links* com os textos legislativos que tratam do Proex.

Na página sobre o ‘Seguro de Crédito à Exportação - SCE’, um texto faz uma apresentação sumária sobre o serviço e disponibiliza *link* para o *website* da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF) para consultas adicionais. Cabe destacar que não constam informações sobre qualquer sistema ou plataforma de atendimento aos usuários que pretendam iniciar procedimento de solicitação de serviço financeiro. Há ainda um *link* para acessar a ‘Nota Técnica Atuarial para Seguro de Crédito à Exportação para Operações com Garantia da União’, documento que define os parâmetros técnicos que norteiam a concessão do SCE. No entanto, este *link* direciona para a página antiga do Ministério da Fazenda, em que estão dispostas informações desatualizadas sobre o SCE e em que não é possível acessar o documento, em uma falha que atrapalha e interrompe a navegação dos usuários. Ao término da página, uma relação elenca os *links* de textos legislativos que tratam do SCE.

Na sequência, o painel apresenta uma página específica para ‘Conformidade no SCE’, que visa informar sobre os procedimentos e mecanismos de *compliance* para a análise das

concessões do SCE, com vistas a prevenir e a impedir crimes de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo. Um breve histórico trata da evolução dos mecanismos de *compliance*. O usuário também pode se orientar sobre os procedimentos de diligência, acessar os formulários relacionados e a um arquivo que apresenta a matriz de risco utilizada.

Dois canais de denúncias são divulgados, sendo o primeiro a Ouvidoria da ABGF, que seria para casos envolvendo exportadores e bancos financiadores, e o segundo a Ouvidoria do Ministério da Economia, para casos com envolvimento de funcionários da pasta. Neste último canal, os denunciantes devem se identificar e apresentar os fatos de forma clara e objetiva, contendo elementos mínimos, para que a denúncia possa ser analisada. É dito ainda que o sistema garante a proteção dos dados pessoais dos denunciantes, mas não há detalhamento sobre como as solicitações são processadas e analisadas.

Em seguida, o hipertexto expõe também sobre os compromissos internacionais aos quais o governo brasileiro segue por ser signatário da Convenção sobre o Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Ao final, uma nova relação de *links* de textos legislativos finaliza o conteúdo da página.

Na área de ‘Recuperação de Créditos’, há uma explicação sobre o funcionamento do Comitê de Avaliação e Renegociação de Créditos ao Exterior (Comace) que segue as orientações do chamado Clube de Paris, grupo informal de credores oficiais, com 19 membros permanentes, que discute renegociações de dívidas, quando em circunstâncias de ameaça de não cumprimento do acordado.

Por último, há uma área com os ‘Comunicados Públicos Cofig’ que relaciona as deliberações das reuniões ocorridas do Comitê de Financiamento e Garantia das Exportações (Cofig), colegiado que enquadra e acompanha as operações do Proex e do Fundo de Garantia à Exportação (FGE), estabelecendo os parâmetros e condições para concessão de assistência financeira às exportações. Estes comunicados se restringem a apresentarem extratos das atas das reuniões realizadas.

3) *Publicações e Notícias*

Não foram localizadas publicações na página do Ministério da Economia sobre sua atuação como ACE, no período do levantamento, e, na página de notícias do *website*, também não foram encontradas notícias relacionadas ao tema.

4) *Contas em Redes Sociais*

O Ministério da Economia dispõe de contas no *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, e ainda de canais no *YouTube* e *Flicker*. No entanto, tendo em vista que não foram localizadas

postagens sobre a atuação da pasta como ACE, não seria adequado analisar os conteúdos, tendo em vista que não são comparáveis com os demais casos aqui analisados.



**O banco nacional
do desenvolvimento**

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDDES

<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home>

Fundado em 1952, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDDES) é uma empresa estatal brasileira que disponibiliza financiamento de longo prazo e investimento em diversos segmentos, como infraestrutura e desenvolvimento industrial, entre outros. O banco atuou também como uma das principais instituições financeiras brasileiras prestadora de financiamento às operações de exportação, nas modalidades de pré e pós-embarque.

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

A atual página inicial do *website* do BNDDES traz como destaque, em um painel em carrossel, iniciativa lançada na última quinzena de novembro de 2019, que visa justamente responder à crise de credibilidade que a instituição financeira atravessa. Neste sentido, o banco lançou a campanha ‘BNDDES aberto para o desenvolvimento do Brasil’, que conduz a um *hotsite* (<https://aberto.bndes.gov.br/aberto/>) que concentra informações sobre as ações voltadas à transparência, iniciativa de transparência pertinente e que está ainda relacionada à atuação do banco como ACE.



No painel do carrossel de abertura, há destaques ainda para o Relatório de Efetividade de 2018, publicação que visa divulgar os resultados alcançados pelo banco. Este documento, contudo, não faz referência à atuação do banco como ACE. O carrossel destaca ainda o processo

de devolução antecipada dos recursos do Tesouro Nacional, que estavam à disposição do BNDES para realizar empréstimos, e uma área voltada ao atendimento de micro, pequenas e médias empresas.

Uma barra abaixo apresenta chamadas com *links* relacionados aos tipos e aos critérios de financiamentos oferecidos pelo banco, sobre transparência (uma área do site que apresenta um conteúdo diferente do *hotsite* acima citado) e ainda sobre os segmentos de atuação do BNDES. Cabe destacar que, por meio deste último *link*, é possível se dirigir a uma página voltada para exportação, que será analisada na próxima seção do trabalho (*Serviços e atendimento*).

Na sequência, um painel traz quatro conteúdos que destacam a linha de financiamento do banco para aquisição de máquinas e equipamentos (Finame Direto), orientações aos usuários para se prevenir contra fraudes, a agência de notícias do BNDES e, por último, o cartão bancário da instituição financeira.

Uma outra barra abaixo apresenta ícones que tratam dos ‘Canais de atendimento’, ‘Credenciamento – BNDES Finame’, ‘Normas e circulares’, ‘Serviços *online*’ e ‘Simulador de financiamentos’, sendo este último uma ferramenta que permite aos usuários se informar sobre as operações. Vale mencionar, porém, que a ferramenta não realiza simulações relacionadas a operações de exportações.

Na sequência, um painel mais completo apresenta todas as áreas de atuação do banco e, abaixo, outro exhibe as manchetes das últimas notícias publicadas pela agência de comunicação do BNDES. Encerrando a página inicial, painéis apresentam a programação do centro cultural do banco, as últimas postagens em redes sociais e, no rodapé, um menu mais detalhado.

A apresentação institucional está concentrada no menu ‘Quem somos’. Nesta área, há uma página ‘Quem é quem’, em que estão relacionados os ocupantes dos cargos. Consta ainda um conteúdo que apresenta o planejamento estratégico da instituição financeira com indicadores de performance e metas a serem realizadas. É importante destacar, contudo, que, neste plano, os indicadores e as metas são generalistas e nenhum deles está diretamente relacionado ao apoio às exportações, sendo que o tema é citado dentro do contexto de ‘orientação estratégica’, visando ‘assegurar as empresas brasileiras a capacidade de competir no mercado internacional’.

Também há a página ‘Ética e *compliance*’, dedicada ao tema e que apresenta conteúdos específicos, como uma cartilha ‘Ética e Integridade: 10 diretrizes de relacionamento com o BNDES’, e ainda fornece acesso a um curso *online* sobre prevenção e combate à corrupção. Percebe-se claramente que esta página procura ser uma medida no sentido de responder aos

casos relacionados às denúncias de corrupção que o banco enfrenta e que redundam em sua atual crise de credibilidade.



Na parte de ‘Governança e controle’, há informações sobre as empresas do sistema BNDES, sobre a estrutura de gestão e o organograma deste sistema e sobre a gestão de riscos e controles internos. Neste último tópico, é possível tomar conhecimento sobre a gestão de risco de crédito, de risco de mercado e liquidez, de risco operacional e ainda sobre controle interno. O banco publica um Relatório de Gerenciamento de Risco em periodicidade trimestral sobre cada uma destas gestões acima citadas. O relatório disponibiliza dados agregados por períodos sobre as garantias prestadas pelo Fundo de Garantia às Exportações (FGE) tomadas em operações do BNDES.

de crédito. Os instrumentos mitigadores são apurados priorizando-se a utilização daqueles que possuem maior capacidade de redução de exposição a risco. Desta forma, busca-se aproveitar ao máximo o efeito mitigador do risco de crédito para cada contrato ou compromisso de crédito.

Cada mitigador recebe a aplicação de um Fator de Ponderação de Risco (FPR) específico à parcela da exposição coberta pelo respectivo instrumento. A tabela abaixo apresenta os valores de mitigação utilizados pelo BNDES segmentados por tipo e Fator de Ponderação de Risco.

Tipo de Garantia	FPR do Mitigador	Posição Mitigada		
		R\$ mil		
		SET/19	JUN/19	SET/18
Garantia prestada pelo Tesouro Nacional ou pelo Banco Central do Brasil	0%	53.026.443	53.183.780	54.109.860
Garantia prestada pelo Fundo de Garantia à Exportação - FGE	0%	18.336.178	17.883.992	23.756.502
Garantia constituída por recursos do Fundo de Participação dos Estados (FPE) ou do Fundo de Participação dos Municípios (FPM) ¹	0%	11.168.562	11.498.588	12.768.611
Garantias das Instituições financeiras ou demais Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil	50%	16.748.482	17.302.305	18.672.035
Titulos Públicos Federais, caso não haja descasamento entre as moedas em que são denominados ou indexados a exposição e o respectivo colateral financeiro. ²	0%	1.194.808	1.106.277	928.307
Total		100.474.473	100.974.942	110.235.315

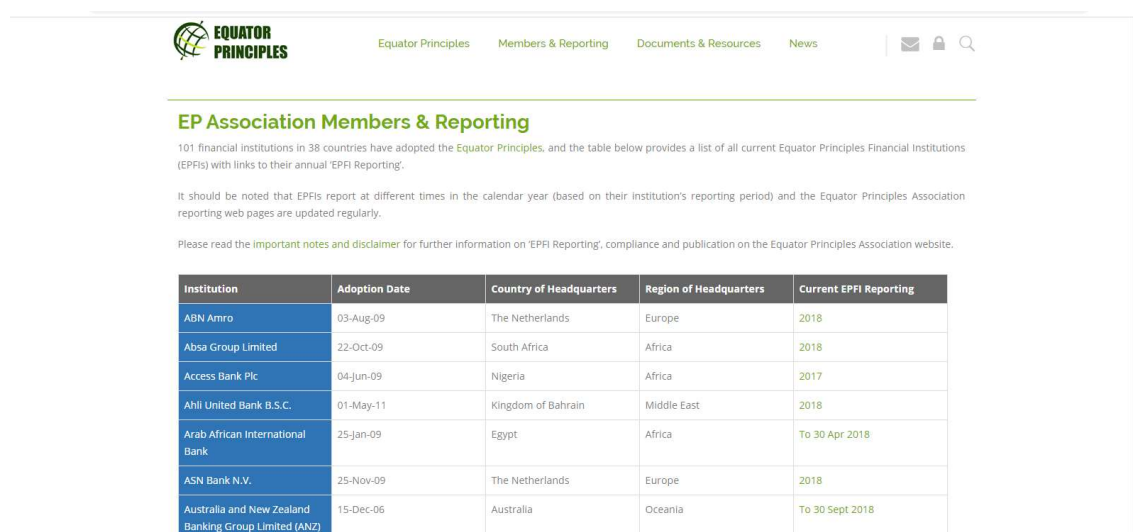
(1) A Circular BACEN nº 3.877, de 08/02/2018, revogou o disposto na Circular BACEN nº 3.809, de 25/03/2018 que autorizava a utilização dos Fundos de Participação dos Estados (FPE) e dos Municípios (FPM) como mitigadores para a linha de RIVACPD. A utilização deste mitigador ficou restrita aos contratos aprovados até a data da publicação do normativo.

(2) A partir da data-base de janeiro de 2019, o BNDES passou a adotar a Abordagem Abrangente no cálculo das exposições mitigadas por colaterais financeiros, conforme art. 1º da Circular BACEN nº 3.809, de 25/03/2018.

Está ainda disponível, nesta área, um sumário sobre a Política Corporativa de Segurança da Informação (PCSI), documento que versa sobre o controle de acesso à informação feito pelo

banco, e que define casos em que estas devem ser reservadas e secretas ou ainda controladas e confidenciais, entre outros temas. É interessante notar, porém, que a versão na íntegra deste documento não está disponível no *website* e os usuários somente podem saber sobre o mesmo de forma genérica, por meio deste resumo bastante sucinto. Outros documentos corporativos também estão disponíveis, como o ‘Relatório de Governança’, o ‘Relatório Anual Integrado’ e o ‘Relatório de *Stewardship*’, este último voltado a investidores institucionais. Além desses, há outros conteúdos que tratam sobre informações relacionadas a ofertas de trabalho e de contratação do BNDES, à aplicação da marca do banco e sobre a história institucional.

Na parte de ‘Responsabilidade social e ambiental’, está apresentado o ‘Plano de Implementação da Política de Responsabilidade Social e Ambiental do BNDES’, que não trata em nenhum momento, de forma específica, dos financiamentos voltados ao apoio de exportadores brasileiros. É muito importante destacar que, ao contrário de outras ACEs internacionais já avaliadas neste trabalho, o BNDES não é signatário de *Os Princípios do Equador* e, portanto, não disponibiliza qualquer informação relacionada ao gerenciamento de riscos sociais e ambientais de suas operações de financiamento à exportação. Este fato é realmente saliente, levando-se em conta que outras instituições financeiras brasileiras públicas (Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal) e privadas (Itaú, Santander e Bradesco) são signatárias do acordo e é difícil compreender quais são as razões pelas quais o BNDES já não realizou tal adesão, ainda mais diante dos esforços que atualmente empreende para conferir maior transparência às suas atividades e operações.



Institution	Adoption Date	Country of Headquarters	Region of Headquarters	Current EPFI Reporting
ABN Amro	03-Aug-09	The Netherlands	Europe	2018
Absa Group Limited	22-Oct-09	South Africa	Africa	2018
Access Bank Plc	04-Jun-09	Nigeria	Africa	2017
Ahli United Bank B.S.C.	01-May-11	Kingdom of Bahrain	Middle East	2018
Arab African International Bank	25-Jan-09	Egypt	Africa	To 30 Apr 2018
ASN Bank N.V.	25-Nov-09	The Netherlands	Europe	2018
Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZ)	15-Dec-06	Australia	Oceania	To 30 Sept 2018

É importante mencionar ainda que o próprio BNDES, em pesquisa recente feita com seus agentes financeiros, destaca o papel de *Os Princípios do Equador* para o gerenciamento adequado de riscos socioambientais (BNDES, 2017):

Instituições que optam por manter equipe dedicada à análise socioambiental de projetos geralmente são bancos complexos e bancos de tesouraria, signatários dos Princípios do Equador, com compromisso público de adotar referências internacionais para a avaliação de projetos de maior risco (p. 23).

Aqui cabe refletir até que ponto os esforços de transparência do BNDES são realmente consistentes e efetivos ou se tratam de buscar realizar uma mera divulgação de dados sem efeito prático para promover a avaliação continuada e sistêmica das operações e o controle social. Deste modo, deve-se considerar, conforme proposto na literatura estudada, se este esforço visa tão somente aumentar a ‘opacidade’, sem promover, de fato, transparência (Stohl *et al*, 2016).

2) Serviços e Atendimento

Ainda na parte de ‘Governança e controle’, há uma página em que são apresentados os quatro ‘Canais de atendimento’ da instituição bancária. Por meio de uma ‘Central de Atendimento’, é dito que os usuários podem obter informações sobre os produtos, serviços e demais assuntos operacionais do BNDES, e a interface é feita somente via telefone e por mensagens de *e-mail*, sendo que os internautas não dispõem de plataforma *online* para iniciar o trâmite de operações almejadas.

Pelo canal da ‘Ouvidoria’, orienta-se proceder com denúncias, sugestões, agradecimentos e elogios em primeira instância ou, ainda, reclamações, solicitações e dúvidas que não tenham sido solucionadas por meio da ‘Central de Atendimento’. A interface de atendimento é a mesma em relação à ‘Central de Atendimento’, porém, há uma opção que permite ao usuário acompanhar o status de sua demanda realizada. Há ainda um conteúdo que informa sobre os trâmites e prazos processuais para as demandas sobre a responsabilidade da Ouvidoria. A página da Ouvidoria mantém relatórios de atividades atualizados para visualização. No último disponível referente ao segundo semestre de 2018, há o registro de uma ‘dúvida’ sobre o tema ‘exportação’, no total de 90 registradas e uma ‘reclamação’ sobre ‘importação’, no total de 10 manifestações.

É possível constatar que a existência de quatro canais de atendimento pode confundir e dificultar o acesso simplificado do usuário às suas solicitações. Há até mesmo uma página do *website* destinada à finalidade de explicar as diferenças entre os canais para promover um maior esclarecimento dos usuários.

Esta não é uma realidade apenas do BNDES e, conforme será visto à frente, também ocorre o mesmo na ABGF. Trata-se, portanto, de uma situação estabelecida por exigências legais que se sobrepuseram e cabe refletir se realmente é necessário uma empresa pública ter que manter quatro estruturas para o atendimento aos usuários, ao invés de apenas uma, para fazer o correto acolhimento, direcionamento e tratamento das demandas, preservando-se sua autonomia e eficiência, que, ademais, parecem não estar garantidas no atual arranjo existente.

Em relação aos conteúdos sobre os serviços e produtos oferecidos, conforme já dito anteriormente, será focado somente aqueles relativos às atividades de ACE. Neste caso, há uma página introdutória sobre o tema que explica de maneira sucinta como se dá o apoio do banco às operações. O usuário conta ainda com um esquema visual para entender o fluxo de tramitação e deliberação sobre financiamentos requeridos e ainda pode checar quais os produtos são eletivos à linha de crédito oferecida. Desta página, o usuário é encaminhado a outra em que é direcionado a se classificar de acordo com o porte de sua empresa. A partir daí, ele pode acessar as linhas de pré-embarque ou pós-embarque, a depender de sua necessidade. No caso de pré-embarque, o usuário pode optar pela linha do BNDES EXIM Automático e, desta forma, é conduzido à uma plataforma *online* (FRO BNDES EXIM Automático) para tramitar às informações e ser atendido.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema FRO BNDES EXIM Automático. No topo, há uma barra verde com o logo do BNDES e o título "FRO BNDES EXIM Automático". Abaixo, uma barra azul contém menus de navegação: "Novo", "Abrir", "Importar", "Gravar", "Verificar", "Imprimir", "Protocolar" e "Ajuda".

O formulário principal, intitulado "Responsável", possui uma barra de abas com opções: "Linhas Financiamento", "Banco Emissor", "Banco Mandatário", "Exportador", "Importador", "Financiamento", "Relação de Bens" e "Visão geral".

O formulário contém os seguintes campos:

- Um link para "Responsável na empresa / instituição pelo relacionamento com o BNDES (contato)".
- Uma caixa de seleção: "Possuo Certificado Digital (e-CPF ou e-CNPJ) e quero utilizá-lo no processo de protocolo".
- Um campo para "E-mail de contato (será confirmado)".
- Campos para "Nome" e "CPF".
- Campos para "Cargo" e "DDD / Telefone".
- Campos para "Empresa/Instituição do responsável", "CNPJ" e "Razão social".
- Um link para "Contato alternativo".
- Campos para "Nome" e "Cargo" do contato alternativo.
- Campos para "E-mail" e "DDD / Telefone" do contato alternativo.

Nos outros casos, o atendimento é indireto e a operação deve ser realizada por meio de agentes financeiros credenciados – outros bancos habilitados a operar com as linhas de crédito do BNDES. Nesta condição, o usuário encontra no *website* as informações e formulários necessários a serem preenchidos para requerer o financiamento.

Em relação às informações disponíveis sobre as operações financiadas, o BNDES passou a publicar os dados relacionados a operações de exportação de serviços de engenharia, justamente àquelas pertencentes à categoria que apresentaram *defaults* e que motivaram a atual crise de credibilidade do sistema brasileiro de apoio ao crédito à exportação. Cabe observar ainda que o banco disponibilizou também a íntegra dos contratos firmados com as empreiteiras brasileiras que obtiveram acesso aos financiamentos. Esta ação representa uma clara mudança de posição do BNDES e ocorreu em sequência a uma disputa jurídica que tratou sobre a legalidade da permissão para publicação de dados, levando-se em conta a necessidade de preservar o sigilo comercial e bancário dos clientes (Cunha Filho, 2019).

Entre as iniciativas também conduzidas pelo banco foram disponibilizados conteúdos, como artigos técnicos e textos noticiosos, que explicam a sistemática da concessão destes financiamentos e reforçam o mérito desta política pública, ao defender sua relevância para o desenvolvimento de atividades produtivas de empresas brasileiras. É interessante, porém, notar a ausência de conteúdos que apresentem relatos ou informações mais abrangentes sobre a perspectiva das empresas clientes. Conforme foi visto ao longo deste trabalho, esse tipo de conteúdo é recorrente nos *websites* de ACEs e compõem uma estratégia de prestação de informações (*accountability*) e ao mesmo tempo de marketing para atração de novos clientes.

O BNDES também disponibilizou informações relacionadas às exportações de bens. Neste caso, o banco divulgou (em tabelas no formato *.excel*) os dados dos valores das exportações na modalidade de pré-embarque, mas reteve os valores das exportações de pós-embarque. O *website* não apresenta qualquer explicação relativa à diferença de critério para esta divulgação dos dados, mas é possível supor que o banco procure resguardar os valores, tendo em vista preservar o interesse dos clientes. Ainda que esta preocupação possa ser legítima, cabe aqui destacar que há incoerência no critério de divulgação.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Exportador	CNPJ do Exportador	Porte do exportador	Descrição da operação	UF	País destino das exportações	Número da operação	Data da contratação	Valor da Operação em UM	Valor desmembrado em UM	Moeda - sigla	Fonte de recursos (decentelhos)	Custo financeiro
321	EMBRAER S.A.	0788902000189	GRANDE	Exportação de bens	SP	DIVERSOS	1483357	12/07/2006	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
322	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	DIVERSOS	1204274	24/08/2008	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
323	HELICOPTEROS DO BRASIL SIA	20387620000181	GRANDE	Exportação de bens	MG	ARGENTINA	1406323	22/09/2008	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
324	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	28/09/2008	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
325	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	28/09/2008	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
326	SCHULZ SIA	84693183000166	GRANDE	Exportação de bens	SC	ESTADOS UNIDOS	1470093	30/10/2006	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
327	SCHULZ SIA	84693183000166	GRANDE	Exportação de bens	SC	ESTADOS UNIDOS	1470093	10/11/2006	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
328	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	18/12/2006	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
329	MAQPLAS INDUSTRIA E COMERCIO DE IMC	64166812000194	PEQUENA	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1523426	22/12/2006	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
330	SCHULZ SIA	84693183000166	GRANDE	Exportação de bens	SC	ESTADOS UNIDOS	1470093	22/12/2006	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
331	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	26/01/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
332	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	16/02/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
333	MANGUELS INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	17898315000140	GRANDE	Exportação de bens	MG	JAMAIICA	1497632	19/03/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
334	SCHULZ SIA	84693183000166	GRANDE	Exportação de bens	SC	ESTADOS UNIDOS	1470093	19/03/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
335	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	05/04/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
336	MANGUELS INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	17898315000140	GRANDE	Exportação de bens	MG	JAMAIICA	1507632	24/04/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
337	MAQPLAS INDUSTRIA E COMERCIO DE IMC	64166812000194	PEQUENA	Exportação de bens	SP	MEXICO	1524774	28/04/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
338	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	08/05/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
339	SCHULZ SIA	84693183000166	GRANDE	Exportação de bens	SC	ESTADOS UNIDOS	1470093	08/05/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
340	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	10/05/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
341	AGRALE SOCIEDADE ANONIMA	88610324000192	GRANDE	Exportação de bens	RS	CHILE	1506824	24/05/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
342	SAN MARINO ONIBUS LTDA	93789522000106	GRANDE	Exportação de bens	RS	CHILE	1528078	24/05/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
343	MAQPLAS INDUSTRIA E COMERCIO DE IMC	64166812000194	PEQUENA	Exportação de bens	SP	MEXICO	1548009	29/05/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
344	MERCEDES-BENZ DO BRASIL LTDA	59104273000129	GRANDE	Exportação de bens	SP	CHILE	1540477	21/06/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
345	MERCEDES-BENZ DO BRASIL LTDA	59104273000129	GRANDE	Exportação de bens	SP	CHILE	1540477	21/06/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
346	INDUSTRIAS ROMI S A	56720428000163	GRANDE	Exportação de bens	SP	ARGENTINA	1477329	09/07/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
347	A CARNEVALLI CIA LTDA	61372088000150	GRANDE	Exportação de bens	SP	MEXICO	1480298	20/07/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira
348	POLIMAUQUINAS INDUSTRIA E COMERCIO L	46142725000115	MEDIA	Exportação de bens	SP	PERU	1573147	10/08/2007	nd	nd	US\$ COMPRA	FAT CAMBIAL	Taxa de juros em moeda estrangeira

Em geral, as operações de pré-embarque são mais adequadas para empresas de menor porte, enquanto que as de pós-embarque para empresas maiores. Cabe, portanto, questionar se, ao buscar preservar os dados das operações de pós-embarque e não o fazendo o mesmo com as de pré-embarque, o banco não estaria favorecendo determinados interesses e negligenciando outros? E ainda: qual é a razão de ordem jurídica ou comercial que sustenta esta diferença de critérios? Como instituição pública, o banco não deveria tratar a todos adotando os mesmos critérios no que diz respeito à disponibilização de dados e em sua política de transparência?

Estas questões também se voltam para a disparidade existente em relação às operações de serviços e de bens. Se para as operações de bens, estão disponíveis todos os dados, inclusive, a íntegra dos contratos, não seria o caso de disponibilizar as mesmas informações para as operações de serviços? Não foi possível encontrar explicações ou respostas sobre estes questionamentos nos conteúdos digitais do BNDES e também não trataram deles publicações recentes que versaram sobre a reformulação e a evolução da política de transparência do banco (Morais *et al*, 2019).

3) Publicações e Notícias

Pode-se considerar que houve uma extensa reformulação dos conteúdos noticiosos e dirigidos ao público em geral pelo BNDES como resposta às críticas por falta de transparência. O *hotsite* da campanha ‘BNDES Aberto’ pode ser assim compreendido como uma peça de comunicação centrada a este objetivo e, desta forma, é possível avalia-lo como uma ‘publicação’, em sentido *lato*.

O *hotsite* é bem diagramado e promove a visualização gráfica de dados e informações, o que facilita a compreensão dos usuários. Apresenta ‘10 ações’ realizadas como meio de promover maior abertura do banco para o público, elencando assim fatos objetivos que possibilitam uma leitura direta e objetiva. Os conteúdos se destinaram ainda a apresentar exposições e argumentos críticos sensíveis, e a responder e a esclarecer sobre ataques usualmente feitos por usuários de mídias sociais. Tratou, por exemplo, de abordar as denúncias relacionadas à Operação Lava-Jato, a acusação de que o banco teria uma “caixa preta”, em referência à dificuldade de acesso a informações sobre as operações e procedimentos da instituição bancária, e ainda sobre as críticas relacionadas a eventuais desvios e má utilização dos recursos repassados ao banco pelo Tesouro Nacional, no valor referenciado de R\$ 500 bilhões, além de outros temas. Além disso, o *hotsite* disponibilizou um canal para que o usuário possa encaminhar dúvidas ou esclarecer demais questões.

Em relação especificamente aos financiamentos de exportações de serviços, o *hotsite* elaborou um ‘Perguntas e Respostas’ que visa justamente esclarecer o tema e prestar informações para justificar a atuação do banco. É interessante que uma das perguntas se volta para a questão da classificação como secreta das informações contidas nos contratos com as empreiteiras brasileiras. A resposta então esclarece que a decisão não competiu ao BNDES, mas ao extinto Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) que, em 2012, tomou esta decisão “sob o argumento de que possuíam informações estratégicas”. É dito ainda que esta decisão foi revertida por novo parecer do MDIC apresentado em 2015, permitindo assim a divulgação dos extratos dos contratos, com as condições financeiras (valor, taxa de juros, prazo e garantias) no site do BNDES, sendo que, posteriormente, estes foram disponibilizados na íntegra.

The screenshot shows a website page with a blue header and a green sidebar. The main content area is white with a blue background. The title is "O BNDES e as exportações de serviços". Below the title are social media icons for Facebook, LinkedIn, and Twitter. A sub-header reads "Agentes do Processo de Financiamento às Exportações de Serviços". A numbered list follows, detailing the steps from MDIC to BNDES. Below the list is a section titled "Por que o BNDES investiu tanto dinheiro em obras no exterior?" with explanatory text.

O BNDES e as exportações de serviços

Vamos falar sobre uma questão que aparece bastante por aí: os financiamentos do BNDES para exportações de bens e serviços de engenharia para outros países, como Venezuela, Cuba e Angola.

Agentes do Processo de Financiamento às Exportações de Serviços

1. MDIC (Diretrizes de Política de Comércio Exterior) (*) e/ou Acordo Binacional
2. Exportador/Importador – Negociação Contratos Comerciais (negociações individuais)
3. Exportador – Consulta Prévia (Proex-Equalização – BB; Assunção de risco – SBCE/ABGF; Financiamento – BNDES)
4. SBCE/ABGF - Avaliação e Precificação Risco da Operação
5. BB – Avaliação Equalização de Taxa de Juros
6. COFIG – Aprovação do Risco e Limite de Crédito (FGE) e Equalização de Juros (Tesouro)
7. Conselho de Ministros da CAMEX – Análise e Aprovações de Condições Específicas das Operações
8. BNDES – Contratação dos Financiamentos nas Condições Aprovadas pelas Instâncias Anteriores

Por que o BNDES investiu tanto dinheiro em obras no exterior?

Quando a gente ouve falar em dinheiro que foi enviado para fora, na verdade, estamos falando dos financiamentos à exportação dos bens e serviços de engenharia brasileiros.

Nessas operações, assim como em todas as outras que o Banco realiza, o BNDES desembolsa os recursos exclusivamente no Brasil, em reais, para a empresa brasileira, à medida que as exportações vão sendo realizadas. Portanto, quem recebe o dinheiro é a empresa brasileira que vende para fora e não o país. Mas quem fica com a dívida é o país estrangeiro, porque ele é o responsável por fazer o pagamento, que deve ser feito com juros, em dólar ou euro.

O financiamento do BNDES não cobre, por exemplo, bens adquiridos no exterior ou gastos com mão de obra de trabalhadores locais. Ele cobre exclusivamente os bens e serviços de origem brasileira utilizados na obra.

Embora não seja objeto deste trabalho apresentar uma definição plena sobre qual deve ser a melhor forma de disponibilizar as informações ou ainda versar, com base em argumentos jurídicos, quais destas devem ser de acesso público, é relevante notar que a divulgação dos dados das operações é prática que se verifica hoje em parcela relevante de ACEs, conforme foi possível verificar neste estudo comparativo. Também se entende que a divulgação de dados relacionados a valores e a condições de financiamento propiciam uma abertura que permite um acompanhamento e monitoramento público compatíveis com a transparência que se almeja de instituições financeiras públicas, sendo que a regra deve ser em prol da divulgação, excetuando-se casos específicos e que se justifiquem de acordo com o interesse público.

Sendo assim, claramente, é possível considerar a elaboração destes conteúdos do *hotsite* do BNDES como meritórios e dirigidos a uma finalidade bem-intencionada de reverter ou pelo menos amenizar os efeitos crise de credibilidade vivenciada na atualidade. Contudo, é válido considerar sobre se há uma orientação normativa clara e definida que trate sobre a disponibilização destes dados relativos à política pública de apoio ao crédito aos exportadores brasileiros. Como foi possível detectar, um órgão público (MDIC) decidiu e reverteu uma decisão relacionada à transparência dos dados, sem que houvesse necessariamente uma política de divulgação (*disclosure*) pré-estabelecida. Ao que tudo indica, esta política ainda não está elaborada ou definida, o que constitui fato preocupante, dada a possibilidade de que novas deliberações possam ser tomadas sobre o tema, sem que as partes interessadas ou mesmo o público em geral sejam consultados ou informados, situação à qual a conclusão deste trabalho voltará a aludir.

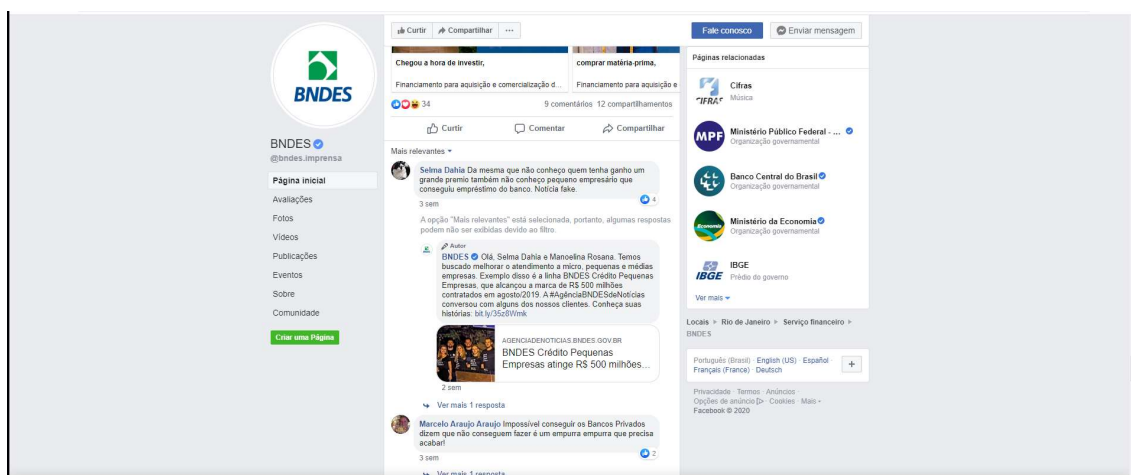
Em relação ao conteúdo de notícias, a campanha do BNDES vem sendo divulgada em sua agência, com a produção de notas informativas e ainda de notas de posicionamento dos dirigentes do banco sobre o tema. Entretanto, é interessante notar que, neste contexto, não houve uma divulgação parelha à feita pela EDC, em que a agência canadense buscou se retratar por desvios reconhecidos e prestar esclarecimentos sobre providências e correções adotadas (EDC, 2019a) (EDC, 2019b). Cabe ainda notar que a *webpage* da agência de notícias do banco apresenta a opção de buscar por editorias, que lista uma para ‘Exportações’; no entanto, no período em que foi realizado este levantamento, verificou-se que o *link* estava quebrado, de modo que a busca não pode ser realizada.

4) *Contas em Redes Sociais*

O BNDES dispõe de contas nas redes sociais de *Facebook*, *Twitter* e *LinkedIn*, e ainda canais no *YouTube* e *SlideShare*. Nas redes e também nos canais, o banco disponibiliza conteúdos relacionados a todas as suas atividades financeiras e também utilizou estes como

plataformas para divulgação de informações relacionadas à sua atividade como ACE e para a campanha de melhoria de sua imagem institucional focada a promover maior transparência.

No *Facebook*, há postagens diárias e número de seguidores verificado era de 111.990. No *Twitter*, o banco era seguido por 159 mil internautas e seguia 6.970 perfis. No *LinkedIn*, o BNDES contava com 52.618 seguidores. A presença virtual nas redes sociais do BNDES é relevante e ele mantém postagens com interações que superam a três dezenas, disponibilizando conteúdos diversos, com boa produção gráfica. Há casos em que as interações são críticas de usuários que reclamam dos serviços prestados e foi possível verificar que o banco se engaja em responder a estes procurando soluções de atendimento ou ainda promover esclarecimentos.



Mais recentemente em suas contas, o BNDES vem investindo em postagens com quadros e informações gráficas e fotos de alta resolução, com resultado estético de qualidade. Além disso, por meio de suas redes, o banco também procura mobilizar usuários e combater dados e alegações falsas para refortalecer sua credibilidade e competência técnica-financeira.



Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias – ABGF

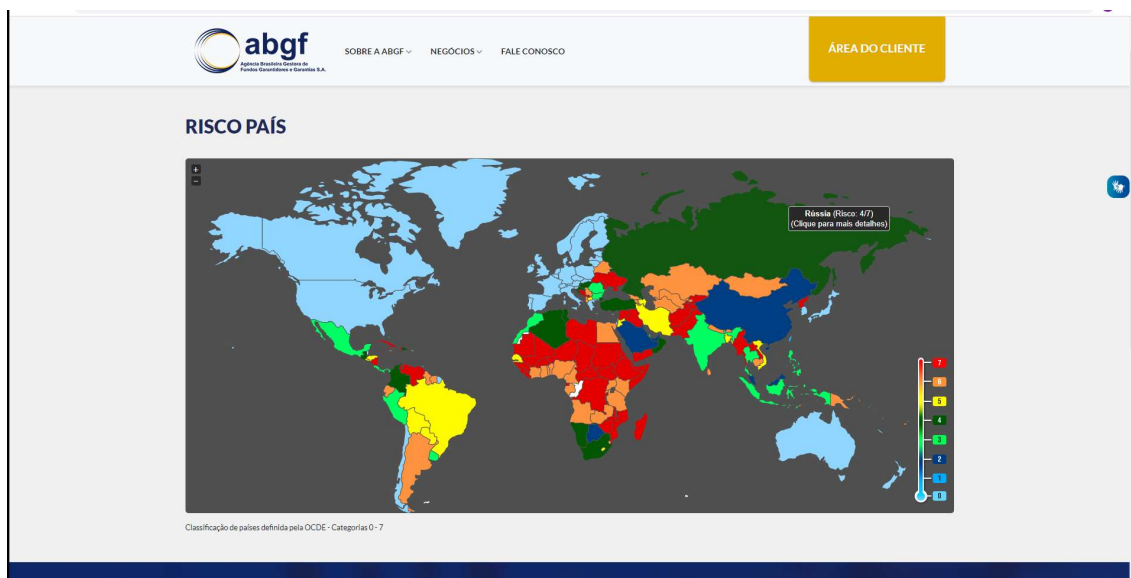
<https://www.abgf.gov.br/>

A Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF) é uma empresa pública, criada sob a forma de sociedade anônima, com prazo de duração indeterminado e com a finalidade, entre outras, de administrar fundos garantidores e prestar garantias às operações de riscos diluídos em áreas de grande interesse econômico e social.

A empresa está contratada pelo governo federal para analisar os pedidos de cobertura relacionados ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE), garantidos por recursos do Tesouro Nacional, e os submete a aprovação dos órgãos governamentais responsáveis por esta política pública. Cabe destacar que a empresa foi recentemente incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND), conforme estabelecido pelo Decreto nº 10.007/2019 (Decreto nº 10.007, 2019).

1) Apresentação Institucional e Informações Corporativas

A página inicial do *website* da ABGF expõe, em uma barra superior, um menu com três opções de conteúdos sobre ‘Sobre a ABGF’, ‘Negócios’ e ‘Fale Conosco’. Abaixo há um carrossel com três painéis ilustrados por imagens que apresentam as três linhas de negócios da empresa, voltadas para exportação, infraestrutura e produção agrícola. Mais abaixo, um *display* exibe as chamadas para as três últimas notícias publicadas. Um segundo *display* apresenta um conteúdo de análise sobre um determinado país, no caso a Nigéria. Em seguida, há um *banner* que permite acesso a um mapa de risco, conteúdo em que se pode visualizar a classificação de risco dos países e obter informações básicas sobre os mesmos.



No rodapé, há os contatos dos canais de atendimento da ABGF (Comissão de Ética, Ouvidoria e Comitê de Auditoria), além de um formulário resumido para envio de informações, e os dados sobre o endereço e os telefones da empresa.

O *website* apresenta um formato contemporâneo, em perspectiva horizontal e com o uso das cores azul, branco e dourado. As imagens são em resolução de qualidade e propiciam um resultado estético agradável, ainda que simples e um pouco monótono.

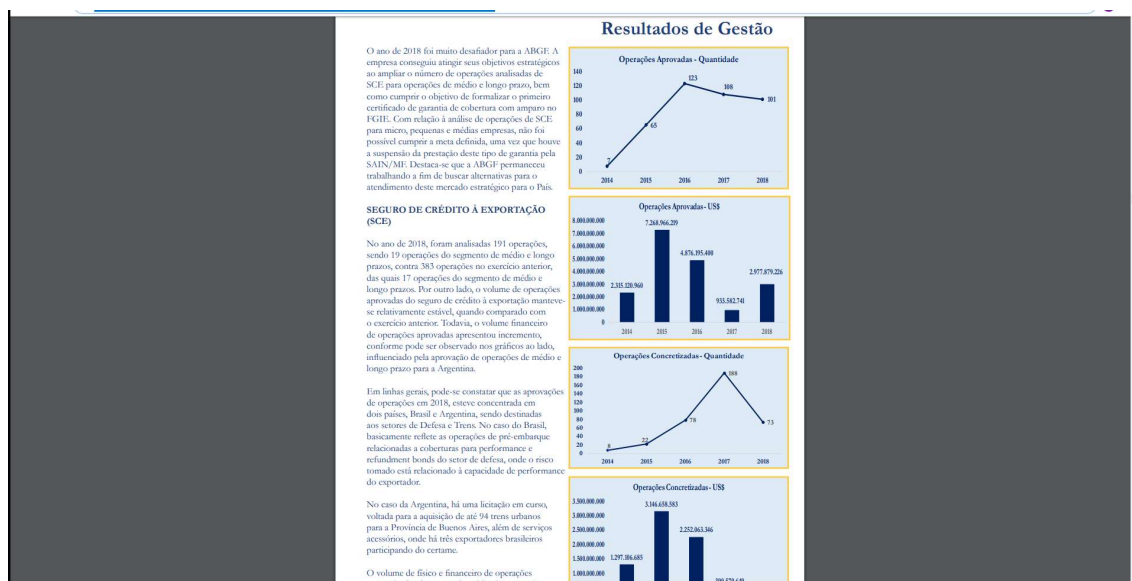
Os conteúdos de apresentação institucional e informações corporativas se concentram no menu 'Sobre a ABGF'. Neste, no submenu 'Quem Somos', estão relacionadas informações gerais relativas à missão, visão e valores, composição do capital social e um informe sobre o compromisso corporativo da empresa em prol da sustentabilidade. Também é possível ter acesso aos documentos corporativos relacionados a suas políticas e sobre a sua estrutura, e os regimentos de governança. Nota-se a existência de documentos relacionados à 'Política de Divulgação de Informações, de Relacionamento com a Imprensa e de Porta-Vozes', à 'Política de Governança' e à 'Política de Gestão de Riscos e Controles Internos', entre outras. Também se pode acessar atas de reuniões dos colegiados administrativos da empresa.

No 'Quem é Quem', é possível visualizar os cargos diretivos e gerenciais da empresa e os seus respectivos ocupantes. Há ainda informações sobre as agendas dos diretores, sobre as entidades com as quais a agência mantém memorando de entendimento para a cooperação internacional (sendo a maioria delas composta por outras ACEs), e também os relatórios administrativos e contábeis.

Cabe destacar que, da mesma forma como o BNDES, a ABGF mantém em seu *website* uma área de 'Acesso à Informação', para atendimento de requisitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI), em que constam informações institucionais, sobre ações e

programas, auditorias, convênios e transparências, receitas e despesas, licitações e contratos, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), funcionários, perguntas frequentes, a própria LAI, e informações classificadas.

Nesta área, é possível acessar o ‘Relatório Integrado de Gestão 2018’, documento que apresenta uma série de dados agregados sobre as operações garantidas pelo Seguro de Crédito à Exportação (SCE), com números relacionados a operações aprovadas e concretizadas, indenizações pagas e recuperações de crédito.



No documento, em uma seção sobre ‘Perspectivas’ relativas ao SCE, lê-se a seguinte passagem que tratava da possibilidade de constituição de fundo de natureza financeira, em estudo pelo governo federal:

“O atual modelo, em que as garantias são cobertas pelo FGE, fundo de natureza contábil, que integra a Conta Única do Tesouro Nacional, traz insegurança para os agentes envolvidos em face ao atual cenário de restrição fiscal vigente. Nesse sentido, foi constituído Grupo de Trabalho no âmbito do Governo Federal com o objetivo de buscar alternativas ao atual modelo.

As discussões encontram-se em avançado estágio de desenvolvimento, sendo que a proposta final passa pela constituição de um fundo de natureza financeira, denominado Fundo Garantidor de Crédito à Exportação (FGCE), que assumiria as primeiras perdas na emissão de garantias, voltadas para o crédito à exportação. Esse fundo, ainda contaria com o reforço da ABGF, que responderia pelas segundas perdas, na hipótese de ocorrência de sinistro. Por último, na cadeia de garantias, a título de reforço do sistema de apoio oficial à

exportação, a ABGF contaria, também, com um aval da União, cujo formato ainda encontra-se em discussão com o Tesouro Nacional”.

O documento, produzido antes do anúncio sobre o processo de desestatização da empresa, considerava, portanto, a possibilidade de emissão de garantias diretas pela ABGF, em um modelo similar ao que se observa em grande parte das ACEs garantidoras, e que, conforme dito, poderia resultar em maior segurança para os agentes envolvidos, de modo a limitar a interveniência política, com uma assunção de riscos baseada em capital próprio. No entanto, após o anúncio sobre a desestatização da empresa, não é possível precisar se tal modelo continua a ser considerado pelos agentes governamentais e ainda sobre qual será o futuro modelo a ser implementado no Brasil.

Cabe destacar que, no *website* da ABGF, com exceção da apresentação sobre os dados agregados das operações no documento acima citado, não há informações disponíveis por operação realizada. Deste modo, afora as informações prestadas sobre as operações do BNDES, disponíveis no *website* do banco, o usuário não consegue obter conhecimento sobre as operações garantidas pelo governo brasileiro. É importante observar que as garantias concedidas podem ser dadas a bancos privados e não somente ao BNDES. Sobre essas, portanto, não é possível saber nos conteúdos digitais das ACEs brasileiras.

2) *Serviços e Atendimento*

O *website* da ABGF dispõe de informações sobre o SCE, no menu de ‘Negócios’. Acessando a esta seção, há uma apresentação das opções disponíveis, classificadas segundo operações de médio e longo prazo, e para micro, pequenas e médias empresas. Há documentos e manuais que orientam os clientes sobre os processos a serem seguidos para a requisição das garantias e estes também são orientados a acessar o Sistema de Garantias Públicas (SGP), em que, de forma automatizada, por meio de uma conta individual, podem processar suas solicitações e iniciar o atendimento. O sistema também oferece um simulador (calculadora) que permite aos usuários simular suas operações para saber sobre custos relacionados à prestação das garantias.

É interessante notar que, no caso das operações para o segmento de micro, pequenas e médias empresas, há duas opções, sendo que uma delas, que oferecia garantias por meio de recursos próprios da empresa, foi descontinuada após o anúncio sobre a desestatização. No *website* é possível ler nota informativa sobre o tema. Diante este fato, pode-se concluir que houve uma limitação em relação às opções existentes, sendo que os exportadores deste segmento contam agora apenas com a opção de dispor de garantias assumidas com recursos

orçamentários e, tendo em vista a atual situação de restrição fiscal que o país atravessa, estes estão sujeitos a contingenciamentos periódicos.

MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (MPME)

ÁREA DO CLIENTE

AVISO IMPORTANTE

ABGF deixa de emitir Seguro de Crédito à Exportação com recursos próprios

Medida visa adequar a empresa pública incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND)

Brasília, 18 de setembro de 2019 – A Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF) descontinua a prestação do Seguro de Crédito à Exportação (SCE) com recursos próprios para operações de Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME). Esta garantia, prevista para cobrir operações com prazo de até dois anos, passou a ser oferecida, a partir de março deste ano, somente para pedidos de seguro na modalidade 'Pós-Embarque' sem intermediação bancária, ou seja, com recursos do exportador. A decisão não afeta as apólices já emitidas até o momento, que cobriram operações com vencimento até o final deste ano.

A medida visa adequar a empresa pública que foi incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND), conforme estabelecido pelo Decreto nº 10.007, publicado no dia 6 de setembro, no Diário Oficial da União (DOU).

A partir de 01.03.2019, a Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF) passou a garantir, com seus próprios recursos, as operações de exportação das Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME).

Também, como novidade, a ABGF passou a garantir as operações dessas empresas na fase Pré-Embarque, cobrindo as operações realizadas por meio de Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC), objetivando aumentar a participação dessas empresas nas operações brasileiras de bens e serviços.

Neste primeiro momento, todavia, a ABGF receberá somente pedidos de seguro para a modalidade "Pós-Embarque com recursos próprios do exportador" (sem Intermediação bancária), já que o Banco do Brasil ainda não finalizou seus procedimentos internos para operar com o Seguro de Crédito à Exportação para as MPME.

ENQUADRAMENTO DA MPME

Para fins de enquadramento e habilitação ao SCE/MPME, define-se como empresa do segmento de Micro, Pequena e Média Empresa (MPME) a que tenha realizado no ano civil anterior ao preenchimento de seu cadastro no site da ABGF:

- faturamento até R\$ 300 milhões e exportação de bens e/ou de serviço até US\$ 5 milhões.

Observação:

Uma vez enquadrada, a MPME poderá realizar exportações em valor superior a US\$ 5 milhões, cabendo ressaltar que não há valor mínimo para apresentação de uma operação de exportação a ser coberta por meio do SCE/MPME.

Para mais informações, favor entrar em contato:

E-mail: mpme@abgf.gov.br

Faça o cadastro

Acessar o sistema

Simule uma precificação

Manual do SCE/MPME
Manual do SCE/MPME com Garantia da ABGF

Cartilha
Perguntas e Respostas

Apresentação
Apresentação SCE/MPME com Garantia da ABGF

Em relação ao atendimento a queixas e reclamações de usuários e cidadãos, a situação da ABGF é semelhante ao verificado no BNDES, havendo vários canais de atendimento, o que pode provocar dúvidas sobre quais serão os mais adequados para determinadas solicitações. A empresa exibe em sua página inicial do *website* três canais: Comissão de Ética, Ouvidoria e Comitê de Auditoria. Para além destes, a agência conta também com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme determinado pela Lei de Acesso à Informação (LAI). As informações no *website* asseguram que haverá confidencialidade dos demandantes e prestam esclarecimentos gerais sobre o processamento delas (etapas e prazos). De qualquer forma, não há explicações detalhadas sobre o nível de independência relacionado ao trâmite das denúncias e de suas apurações, que são averiguadas apenas por instâncias internas.

É válido ainda notar que o *website* não especifica de que maneira é feita a avaliação de riscos sobre as operações analisadas, nem mesmo se há considerações ou estruturas de controle relacionadas a riscos sociais e ambientais. Como o BNDES, a ABGF também não é signatária de *Os Princípios do Equador* e não disponibiliza relação de classificação referente aos projetos analisados. Supõe-se que as análises da ABGF são submetidas para verificação dos órgãos governamentais para a tomada de decisão sobre as operações, restando assim a supervisão burocrática como única forma de controle a ser exercida sobre as atividades da empresa pública.

3) *Publicações e Notícias*

A parte de notícias da ABGF apresenta temas corporativos, sobre reuniões realizadas ou sobre participações em eventos, ou ainda sobre trocas em cargos diretivos. A agência não trata sobre as operações concretizadas e não divulga dados sobre estas em seus textos

noticiosos, nem dispõe de relatos de clientes sobre seus serviços oferecidos e exportações efetivadas.

A parte de publicações também é bastante reduzida e há apenas poucos artigos disponíveis sobre análises de setores econômicos e mercados. Há publicações voltadas aos clientes sobre os procedimentos para acessar as garantias que foram elaboradas para orientar de que forma deve ser a navegação e o preenchimentos de campos dos SGP. As publicações, embora não numerosas, são produzidas com diagramação profissional e elaboração de conteúdos padronizados.

4) *Contas em Redes Sociais*

A ABGF dispõe de apenas uma conta em rede social no *LinkedIn*, que conta com XX usuários. As publicações são rarefeitas com bastante intervalo de tempo e tratam de reproduzir apenas os conteúdos noticiosos publicados no *website* da agência. As interações com as postagens são reduzidas e não foi possível verificar diálogo ou atendimento sendo realizado nesta conta social.

5. ANÁLISE SOBRE CONTEÚDOS DIGITAIS



Export Credit Insurance Corporation (ECIC) - África do Sul

<https://www.ecic.co.za>

1) *Publicação*

Conforme foi possível observar no levantamento, a ECIC disponibiliza diversas informações sobre sua atuação, serviços oferecidos e estrutura funcional em um *website* que, ainda que em formato desatualizado, apresenta conteúdos suficientes para proporcionar um entendimento básico sobre suas atividades e funcionamento. (Nota 3)

2) *Transação*

A ECIC disponibiliza documentos e formulários para que os eventuais clientes possam se informar sobre os serviços prestados, mas não apresenta um canal de comunicação ou mesmo uma plataforma de atendimento que seja automatizada, de modo que a transação entre as partes depende ainda, em grande medida, de processos e controles humanos e externos ao *website*. (Nota 1)

3) *Reporting*

Conforme foi possível constatar, a ECIC disponibiliza informações sobre o seu funcionamento em relatórios padronizados, seguindo definições e conceitos corporativos tradicionais, e outros documentos que permitem conhecer e avaliar suas atividades, sem, contudo, definir critérios ou indicadores claros de performance. (Nota 2)

4) *Abertura*

As informações prestadas sobre as operações realizadas são parciais e ainda disponibilizadas de forma divergente, sendo que não há valores relacionados na *webpage* que apresenta o tema, enquanto que estes estão presentes em relatório específico. As operações também não são classificadas em qualquer tipo de categoria quanto a riscos sociais ou ambientais, ou ainda relacionadas a resultados obtidos. (Nota 2)

5) *Accountability*

O *website* oferece informações sobre como proceder denúncias e reclamações, mas um dos canais não está disponível e outro pertence a uma esfera de governo distinta (externa), o

que sinaliza para a possibilidade de processos de apuração independentes, mas não fornece ou assegura esta informação com total confiabilidade. Também não foi possível verificar conteúdos que relatam sobre a participação social como meio de controle das atividades e operações da agência. (Nota 2)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
ECIC	3	1	2	2 x 2	2 x 2	14



Export Finance Australia – Austrália

<https://www.exportfinance.gov.au/>

1) Publicação

A agência australiana dispõe de um *website* completo, rico e detalhado que procura utilizar conteúdos que apresentam seus serviços em relação direta com os clientes, de forma a explicá-los e divulgá-los de maneira efetiva e profissional. Diversas informações corporativas permitem compreender a estrutura funcional da agência, com uma relação completa e atualizada sobre suas operações e atividades. (Nota 5)

2) Transação

Por meio de uma plataforma *online*, os clientes podem realizar e acompanhar suas solicitações relacionadas aos pedidos de empréstimos e garantias, de forma desburocratizada e automatizada, sem a necessidade de interface ou contato humano. Cabe destacar ainda que há vasto conteúdo explicativo sobre os serviços oferecidos e os casos e condições aplicados a cada um deles, com calculadoras (simuladores) que permitem obter informações prévias sobre as operações almejadas. (Nota 5)

3) Reporting

É possível constatar que os relatórios e documentos corporativos existentes permitem acompanhar as atividades da agência e tomar conhecimento sobre suas atividades, contudo, não são conhecidos explicitamente seus critérios e indicadores de avaliação de performance em relação às operações divulgadas. (Nota 4)

4) Abertura

As informações sobre as operações estão disponíveis de forma detalhada, tanto para operações individualizadas, como de forma agregada. Embora os relatos divulgados nos casos de sucesso não sejam avaliações completamente isentas ou totalmente íntegras sobre as mesmas, pode-se reconhecer também sua validade e utilidade informativa. (Nota 5)

5) Accountability

A agência australiana disponibiliza um canal de apuração de denúncias independente e profissionalizado, além de contar com uma política de responsabilidade corporativa abrangente, que engloba a participação social como forma de exercer controle, com critérios definidos sobre a disponibilidade de informações ao público (*disclosure*). Ainda assim, não há indicadores ou

avaliações explícitas que permitam concluir como as operações realizadas alcançaram os objetivos almejados. (Nota 4)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
Export Finance Australia	5	5	4	5 x 2	4 x 2	32



Export Development Canada (EDC) – Canadá

<https://www.edc.ca/>

1) Publicação

A agência canadense dispõe de um *website* completo em informações, com boa navegabilidade e conteúdos bem elaborados para atrair a atenção e a confiança dos clientes pretendidos. (Nota 5)

2) Transação

O *website* permite a interface entre cliente e agência já possibilitando o atendimento por meio de formulários em HTML que conduzem à elaboração de uma conta-cliente pela qual este pode acompanhar as solicitações e operações realizadas. A plataforma também oferece simuladores de preços (calculadoras) aos usuários. (Nota 5)

3) Reporting

O *website* apresenta uma ferramenta que, explicitamente, indica os critérios de avaliação de performance da agência (*Canadian Benefits Scorecard*), o que permite aos usuários tomar conhecimento sobre as métricas e metas utilizadas nesta análise, além de dispor de informações completas sobre sua estrutura e governança. (Nota 5)

4) Abertura

O *website* informa sobre a performance em relação às operações que são apresentadas de forma agregada e individualizada. É importante destacar que, ainda que tenha um critério de faixa de valor para informar sobre os valores das operações, este permanece válido e relevante para o conhecimento dos públicos externos e para realização de controle social. (Nota 5)

5) Accountability

Embora disponha de uma autoridade constituída para a recepção de denúncias e reclamações, esta é interna e não foi possível apurar seu nível de independência e isenção para o processamento dos casos. Cabe destacar ainda que a agência canadense vem promovendo ações e divulgações para apurar e responsabilizar situações de desvios e estas podem ser consideradas como boas práticas a serem observadas e seguidas. (Nota 4)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
EDC	5	5	5	5 x 2	4 x 2	33



Export Credit Guarantee Corporation (ECGC) - Índia

<https://www.ecgc.in>

1) Publicação

O formato e a disposição de conteúdos do *website* da agência indiana são confusos, repetitivos e prolixos. O padrão gráfico e estético é precário, com utilização de imagens de baixa resolução e tratamento irregular. Embora disponibilize informações relevantes e úteis para os seus usuários, o *website* poderia ser melhor organizado e deveria dispor de mais dados para que pudesse ser uma ferramenta mais efetiva para a transparência pública e o uso comercial. (Nota 1)

2) Transação

Não há uma plataforma de interface direta entre clientes e agência. Embora haja muitos documentos disponíveis para os usuários, a organização e apresentação destes são falhas, com *links* ‘quebrados’, o que inviabiliza a navegação e o processamento de informações por parte dos clientes. Há que se registrar que depõe de maneira muito negativa o fato de que a maioria dos *links* do menu ‘*Customer Care*’ estar ‘quebrada’. (Nota 0)

3) Reporting

Os relatórios e documentos corporativos são extensos e burocráticos, com pouco conteúdo que se preste a relacionar as atividades à performance da agência. (Nota 1)

4) Abertura

Há apenas dados agregados que não permitem tomar conhecimento mais detalhado sobre as operações realizadas. (Nota 1)

5) Accountability

As informações sobre os procedimentos e canais para recebimento de denúncias e reclamações são confusos e contraditórios, de maneira que o usuário não pode compreender ao certo qual será o tratamento dado às suas queixas e solicitações. Há também registros precários sobre controle, responsabilização e participação social relacionados às atividades da agência. (Nota 1)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
ECGC	1	0	1	1 x 2	1 x 2	6

Servizi Assicurativi del Commercio Estero (SACE) – Itália

<https://www.sacesimest.it/en/homepage>

1) *Pubblicação*

O *website* da SACE disponibiliza o conjunto de informações usualmente publicadas pelas ACEs, em um formato gráfico de bom resultado estético, com imagens bem configuradas e de alta resolução. Os serviços prestados são detalhados e é possível conhecê-los de forma satisfatória. As publicações e documentos corporativos são completos e bem diagramados, o que facilita a leitura e a compreensão dos usuários. (Nota 5)

2) *Transação*

A agência italiana dispõe de informações e dados detalhados sobre os serviços e o *website* em inglês possui um formulário para o encaminhamento de demandas de operações. Há ainda uma plataforma disponível para os usuários elaborarem conta relacionada às solicitações ou ainda para as acompanharem. (Nota 5)

3) *Reporting*

O *website* fornece uma área com um bom detalhamento sobre informações corporativas que é facilmente visualizado e que permite aos usuários realizar uma avaliação da agência. Há ainda um plano de crescimento que oferece dados corporativos e comerciais específicos de performance. (Nota 4)

4) *Abertura*

As informações sobre o agregado das operações estão disponíveis e há também o detalhamento daquelas relacionadas, segundo o alcance dos critérios de *Os Princípios do Equador* (serviços de infraestrutura). Para as demais operações, não há uma área específica e de fácil localização e pesquisa; no entanto, na área de divulgação de notícias (*press releases*), é possível tomar conhecimento sobre as operações recentes que são apresentadas com dados sobre valores e objetivos dos projetos financiados e garantidos. (Nota 3)

5) *Accountability*

Há políticas definidas de responsabilidade corporativa e informações pertinentes no *website* sobre os mecanismos de controle social. Há ainda um canal formal e interno para encaminhamento de denúncias, com acompanhamento de escritório de advocacia externo, que informa dar tratamento confidencial aos conteúdos, para proteção dos denunciadores, mas não

há detalhamento sobre como estas são processadas ou ainda sobre o resultados obtidos. (Nota 3)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
SACE	5	5	4	3 x 2	3 x 2	26



UK Export Finance

United Kingdom Export Finance (UKEF) – Reino Unido

<https://www.gov.uk/government/organisations/uk-export-finance>

1) Publicação

Embora apresente dificuldades de navegação, o *website* da UKEF dispõe de muitos conteúdos informativos e dados que possibilitam tomar conhecimento de suas atividades, operações e funcionamento, além de sua estrutura corporativa e funcional. Adaptando-se à ferramenta de busca, é possível conduzir a navegação para localizar as informações desejadas de modo a viabilizar um acesso mais objetivo aos conteúdos exibidos. (Nota 3)

2) Transação

O *website* está repleto de informações sobre os serviços financeiros oferecidos em formato de esquemas que facilitam o entendimento dos usuários. Contudo, não há uma plataforma que permita processar diretamente às requisições e demandas dos clientes. (Nota 2)

3) Reporting

Há diversas planilhas e conteúdos mais objetivos que visam dar uma visão mais aprofundada e detalhada do funcionamento da agência. A parte de notícias é especialmente rica no relato das operações, o que facilita se informar sobre elas para realizar uma avaliação de performance, embora não haja critérios definidos sobre esta nos conteúdos apresentados. (Nota 3)

4) Abertura

As informações sobre as operações são fornecidas de forma simples e direta, em extratos individualizados abrangentes, com dados claros que facilitam o acesso dos usuários, de modo a promover um entendimento rápido sobre o tema. Sendo signatária de *Os Princípios do Equador*, a UKEF também categoriza suas operações relacionadas e as apresenta de acordo com os critérios definidos. (Nota 5)

5) Accountability

A agência britânica presta relevantes informações sobre suas operações em seus comunicados públicos e apresenta políticas corporativas relacionadas a impactos ambientais, combate à corrupção e prestação de informações públicas. Seu canal de recebimento de

reclamações é interno e não foi possível verificar sua autonomia ou mesmo a forma de processamento e apuração das mesmas. Contudo, o fato de orientar sobre a possibilidade de atendimento por uma instância executiva da agência e ainda por outra externa pode ser considerado como boa prática em relação ao tema (Nota 4).

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
UKEF	3	2	3	5 x 2	4 x 2	26



Exportkreditnämnden (EKN) – Suécia

<https://www.ekn.se/en/>

1) Publicação

A agência sueca apresenta uma quantidade relevante de informações corporativas e sobre os serviços prestados, com relatórios bem produzidos e publicações especializadas que permitem aos usuários tomarem conhecimento sobre a realidade de mercados. Contudo, a EKN não disponibiliza dados detalhados sobre suas operações. (Nota 4)

2) Transação

O *website* oferece ferramentas de simulação que permitem aos usuários obterem informações sobre como poderiam ser processadas suas operações. Há ainda um sistema que permite aos internautas cadastrarem suas solicitações, de forma automatizada, e serem atendidos em ambiente *online*. (Nota 5)

3) Reporting

Há uma quantidade expressiva de políticas que permitem conhecer o funcionamento e a estrutura da agência. No entanto, não há detalhamentos sobre indicadores de performance que permitam averiguar e avaliar os resultados obtidos. (Nota 3)

4) Abertura

Há um conjunto de dados agregados considerável que pode ser consultado no *website* e a agência segue o procedimento de classificar as operações em conformidade com *Os Princípios do Equador*, sem, contudo, disponibilizar dados detalhados de suas operações individualizadas. (Nota 2)

5) Accountability

Há uma estrutura para acolhimento de denúncias e reclamações e é dito que estas recebem tratamento de modo a resguardar os denunciantes e que são processadas por organização independente, sem detalhar, contudo, a forma de processamento das queixas. A agência ainda dispõe de uma orientação sobre interesse público e um profissional habilitado para a proteção de dados; porém, não foi possível identificar estruturas de participação e controle social para além dos modelos tradicionais corporativos. (Nota 3)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
EKN	4	5	3	2 x 2	3 x 2	22

International Finance Corporation (IFC)

<https://www.ifc.org/>

1) Publicação

A corporação apresenta uma ampla relação de informações que descrevem os serviços e as finalidades destes aos usuários com riqueza de detalhes e ainda variedade temática. A apresentação corporativa é abrangente, com disponibilidade de dados relacionados às áreas geográficas em que a IFC atua, para contatos e atendimentos. (Nota 5)

2) Transação

Não há um canal de atendimento virtual para os usuários da IFC e as transações de informações dependem do envio de dados por meio de formulários, o que prejudica a relação direta e automatizada. Ainda assim, é válido destacar que o conjunto de informações disposto é bastante abrangente e elucidativo quanto aos casos e condições em que os empréstimos são oferecidos e ainda quanto aos critérios utilizados para a seleção das operações. (Nota 3)

3) Reporting

A IFC dispõe de vários documentos e publicações que apresentam o seu modelo de funcionamento e segue critérios e metodologias pré-definidos para a classificação e seleção de suas operações, relacionados a riscos ambientais e sociais, o que permite o acompanhamento e monitoramento de suas atividades. (Nota 5)

4) Abertura

Todas as informações sobre as operações estão disponíveis e facilmente acessadas em uma plataforma completa, com a descrição de dados sobre valores e ainda sobre as classificações de risco. A forma como a IFC e a MIGA apresentam estas informações podem ser consideradas como exemplares para a atuação das ACEs. (Nota 5)

5) Accountability

As estruturas de ouvidoria e *ombudsman* que IFC e MIGA compartilham (CAO) permitem um acompanhamento integral do processo de controle social, com o devido esforço no sentido de contemplar as partes interessadas e dar a elas parte na elaboração de medidas mitigadoras e corretivas. (Nota 5)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
IFC	5	3	5	5 x 2	5 x 2	33

Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)

<https://www.miga.org/>

1) *Publicação*

A agência dispõe da descrição de seus serviços e apresenta com destaque suas políticas de avaliação de riscos e de princípios corporativos, de modo a tornar a navegação em seu *website* objetiva e a atender ao interesse dos usuários. (Nota 5)

2) *Transação*

De modo semelhante como na IFC, o *website* da MIGA não dispõe de um canal de atendimento virtual para que os usuários possam transacionar informações, e o processo depende do envio de dados por meio de formulários, o que prejudica a relação direta e automatizada. Contudo, o conjunto de informações disposto é bastante abrangente e elucidativo quanto aos casos e condições em que as garantias são oferecidas e ainda quanto aos critérios utilizados para a seleção das operações. (Nota 3)

3) *Reporting*

Como a IFC, a MIGA também dispõe de vários documentos e publicações que apresentam o seu modelo de funcionamento e segue critérios e metodologias pré-definidos para a classificação e seleção de suas operações, relacionados a riscos ambientais e sociais, o que permite o acompanhamento e monitoramento de suas atividades. (Nota 5)

4) *Abertura*

Todas as informações sobre as operações estão disponíveis e facilmente acessadas em uma plataforma completa, com a descrição de dados sobre valores e ainda sobre as classificações de risco. A forma como a IFC e a MIGA apresentam estas informações podem ser consideradas como exemplares para a atuação das ACEs. (Nota 5)

5) *Accountability*

As estruturas de ouvidoria e *ombudsman* que IFC e MIGA compartilham (CAO) permitem um acompanhamento integral do processo de controle social, com o devido esforço no sentido de contemplar as partes interessadas e dar a elas parte na elaboração de medidas mitigadoras e corretivas. (Nota 5)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
MIGA	5	3	5	5 x 2	5 x 2	33

**Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) -
Ministério da Economia**

<http://www.camex.gov.br/>

1) Publicação

A página de governo faz uma apresentação sumária sobre suas atividades relacionadas ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE) e permite apenas conhecer as legislações e estruturas organizacionais relacionadas, sem, contudo, explicitar suas políticas, com exceção para as questões referentes a *compliance* em que busca divulgar os critérios eletivos aos usuários. O fato de os conteúdos relacionados comporem um *website* maior e bem mais abrangente (Ministério da Economia – www.economia.gov.br), em que há pouca orientação sobre como alcançar a informação almejada, dificulta a busca e a navegação dos usuários, além de não permitir uma clara distinção sobre o status de atualização dos dados exibidos. (Nota 1)

1) Transação

Não há uma plataforma que permita ao usuário proceder com demandas relativas aos serviços oferecidos. Presume-se, pelo conteúdo do *website*, que este relacionamento e atendimento dever ser feito via a Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF). (Nota 0)

2) Reporting

Não há relatórios ou informações que possibilitem avaliar, de forma abrangente, a política relacionada ao SCE. Constatam apenas dados sobre os financiamentos realizados pelo Proex (por país) e sobre os sinistros em aberto. (Nota 1)

3) Abertura

A abertura das informações e dados não permite aos usuários, claramente, avaliar as políticas públicas em questão ou mesmo comparar a evolução dos serviços prestados. (Nota 1)

5) Accountability

O *website* governamental dedica a maior parte de seus conteúdos a tratar de questões relacionadas a *compliance*, visando informar sobre os critérios eletivos aos usuários. No demais, não se observa exatamente como o controle social é realizado, mas, tem-se apenas a impressão de que a supervisão burocrática será suficiente para evitar desvios e falhas de

execução da política. Há informações sobre canais de denúncias que estão ativos e operacionais, mas, não se sabe, com clareza, de que forma estas serão processadas e apuradas. (Nota 2)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
Secint	1	0	1	1 x 2	2 x 2	8



**O banco nacional
do desenvolvimento**

<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home>

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES

1) Publicação:

O banco público dispõe de conteúdos elaborados com qualidade que explicam sobre sua atuação, sobre as operações disponíveis e sobre sua estrutura de governança. Embora haja informação sobre a atuação do banco como ACE, cabe observar que a divulgação sobre este tema poderia ser mais extensa e completa, conforme se verifica quando em comparação com demais agências analisadas neste trabalho. Não há publicações relacionados a análises de risco sobre mercados ou setores. (Nota 3)

2) Transação:

Em relação às atividades de ACE, o banco dispõe de um sistema parcialmente automatizado que alcança as operações para o BNDES EXIM Automático, sendo que as demais devem ser processadas por meio de agências credenciadas. De toda forma, há conteúdos esquemáticos que visam explicar sobre a sistemática das operações para os usuários e torná-los cientes sobre os critérios de elegibilidade. (Nota 4)

3) Reporting

O BNDES dispõe de informações sobre suas operações de financiamento e realizou um esforço considerável para explicar e legitimar sua atuação nesta área. Contudo, embora apresente explicações válidas, estas não estão exatamente sistematizadas ou relacionadas a indicadores de performance. Cabe destacar que o ‘Relatório de Efetividade de 2018’ do banco não trata de operações de exportação. O BNDES também não apresenta relatórios sobre suas operações relacionados a riscos sociais e ambientais, e não apresenta metodologia sobre o tema, conforme se verifica entre as instituições financeiras signatárias de *Os Princípios do Equador*. (Nota 2)

4) Abertura

O BNDES promoveu uma abertura relevante de informações sobre suas operações, embora tenha adotado critérios não-elucidativos para manter dados não abertos, como no caso dos valores das operações de pós-embarque. Conforme já dito também, não é possível verificar de que forma o usuário pode obter uma análise comparativa de risco sobre suas operações, seguindo critérios pré-estabelecidos. (Nota 3)

5) *Accountability*

O BNDES mantém quatro canais para acolhimento de denúncias e reclamações. Conforme analisado, dispor de quatro canais para estas finalidades pode representar em dificuldade para os usuários compreenderem sobre como deve ser realizado o acesso a eles. Há explicações sobre o processamento das queixas, mas não foi possível verificar em qual nível de autonomia e independência estas são apuradas. Em se tratando de controle social, o banco não dispõe de estrutura que realize monitoramento e acompanhamento autônomo, com prestação de informações públicas sobre as operações de exportação. De certo modo, conforme pode se presumir por explicações apresentadas, o banco segue a política pública estabelecida pelo governo federal e fica sujeito à supervisão burocrática, limitando-se a esta forma de controle. (Nota 2)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
BNDES	3	4	2	3 x 2	2 x 2	19



Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias – ABGF

<https://www.abgf.gov.br/>

1) Publicação:

O *website* da agência pública dispõe de conteúdos relacionados à atuação como prestadora de serviços relativos ao Seguro de Crédito à Exportação (SCE) e presta atendimentos e esclarecimentos sobre as condições e os critérios para requerer as garantias. Ainda assim, quando em comparação aos conteúdos de outras ACEs, é possível notar que há poucas informações sobre análises de risco e de mercados, bem como não é possível conhecer casos de operações atendidas e realizadas. (Nota 3)

2) Transação:

O *website* apresenta informações e manuais que auxiliam os potenciais clientes a requererem os serviços prestados e possibilita ainda acesso a uma plataforma *online* que permite o atendimento remoto e automatizado às solicitações. (Nota 5)

3) Reporting:

O *website* dispõe de publicações corporativas que apresentam dados agregados relacionados ao SCE, mas não divulga informações detalhadas que permitam verificar indicadores de performance relacionados às atividades da empresa. (Nota 2)

4) Abertura:

São apresentados dados agregados sobre as operações do SCE e não há abertura que permita saber dados sobre operações individualizadas. Também não é possível conhecer os critérios de avaliação e classificação de riscos que a agência utiliza para processar a análise das operações. (Nota 2)

5) Accountability:

A ABGF dispõe de quatro canais para encaminhamento de denúncias e reclamações, mas não há esclarecimento detalhado sobre para quais destes o usuário deve encaminhar suas demandas, havendo, aparentemente, a possibilidade de sobreposição. Os canais também operaram somente com tramitação interna e não se pode verificar quais seriam os critérios e os meios de apuração independente. Por último, a agência não disponibiliza informações sobre controle social e não divulga quais seriam seus critérios de classificação de riscos para as operações analisadas, ou mesmo como seriam apurados riscos de ordem social e ambiental. As informações disponíveis nos conteúdos digitais levam a supor que a agência se submete tão somente ao controle a ser exercido pela supervisão burocrática dos órgãos e colegiados governamentais relacionados à política pública para apoio ao crédito às exportações brasileiras. (Nota 2)

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
ABGF	3	5	2	2 x 2	2 x 2	18

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões

A partir das análises dos conteúdos digitais, podemos chegar a seguinte tabela que indica as classificações obtidas pelas Agências de Crédito à Exportação (ACEs):

	Publicação (1)	Transação (2)	Reporting (3)	Abertura (4)	Accountability (5)	TOTAL
ECIC	3	1	2	2 x 2	2 x 2	14
Australia Export Finance	5	5	4	5 x 2	4 x 2	32
EDC	5	5	5	5 x 2	4 x 2	33
ECGC	1	0	1	1 x 2	1 x 2	6
SACE	5	5	4	3 x 2	3 x 2	26
UKEF	3	2	3	5 x 2	4 x 2	26
EKN	4	5	3	2 x 2	3 x 2	22
IFC	5	3	5	5 x 2	5 x 2	33
MIGA	5	3	5	5 x 2	5 x 2	33
Secint	1	0	1	1 x 2	2 x 2	8
BNDES	3	4	2	3 x 2	2 x 2	19
ABGF	3	5	2	2 x 2	2 x 2	18

Diante destas avaliações, podemos propor responder às questões propostas na introdução desta dissertação:

1) As ações de transparência desenvolvidas por meio de websites e contas de redes sociais pelas ACEs brasileiras são similares a de outras ACEs?

De maneira geral, é possível perceber que os conteúdos digitais das ACEs brasileiras e estrangeiras apresentam semelhanças em termos de formato e escopo. Percebe-se, especialmente, que os *websites* do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF) dispõem de informações que se relacionam, comparavelmente, em critérios de conteúdos, das demais ACEs. No entanto, conforme foi possível concluir, há diferenças importantes em critérios relativos à ‘Abertura’ e ‘Accountability’, ou seja, embora os parâmetros das informações exibidas sejam semelhantes, o alcance e a abrangência delas se mostraram inferiores quando comparados com os divulgados por um número significativo de ACEs estrangeiras analisadas (*Australia Export Finance*, EDC, SACE, UKEF, EKN, IFC, MIGA). Já em relação aos conteúdos digitais da Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos

Internacionais (Secint) do Ministério da Economia, pode-se perceber que há incompatibilidades mais acentuadas que lhes diferenciam em relação a de maioria das ACEs analisadas. Os conteúdos não se adequam aos que outras ACEs divulgam, em formato e escopo, e ainda em alcance e abrangência. Desta forma, o *website* da Secint pode ser considerado “um ponto fora da curva” e um caso em que se verifica a necessidade de reestruturação, para que seja possível promover uma similaridade, em termos de transparência, com a maioria dos exemplos de ACEs analisados.

2) As ações de transparência desenvolvidas por meio de websites e contas de redes sociais pelas ACEs brasileiras estão em conformidade com recomendações teóricas que versam sobre o tema e que destacam a necessidade de prestar informações relevantes ao público (política da publicidade e paradoxo da transparência)?

Em relação à Secint, pode ser concluído que as ações de transparência de seus conteúdos digitais não estão a contento em relação às recomendações teóricas sobre o tema. Como foi possível verificar, seus conteúdos são insuficientes em informações que permitam aos usuários tomar conhecimento abrangente em relação à política pública de apoio ao crédito à exportação, não lhes permitindo realizar uma avaliação sobre a implementação e a execução destas.

Quando se avalia o BNDES, pode-se perceber claramente que a organização implementou, recentemente, diversas ações no sentido de recuperar a sua credibilidade pública. Também é possível perceber que o BNDES tratou de dar um formato destacado para a questão da transparência, mas há que se considerar que a abrangência das informações prestadas ainda é um ponto crítico a ser considerado. Nesse sentido, é possível relacionar as ações de transparência do banco às considerações relacionadas ao paradoxo da transparência (Stohl *et al*, 2016) que demonstra que a simples divulgação de dados e informações, sem a devida contextualização, pode resultar em maior opacidade, sem que isso signifique maior transparência efetiva para os usuários.

Em relação à ABGF, a agência disponibiliza informações padronizadas sobre suas operações em dados totais, mas não as apresenta de forma individualizada, para que seja possível realizar uma avaliação mais precisa e qualificada sobre a política pública em questão. A agência também não foi capaz de explicitar seus critérios e rotinas de avaliação de risco e ainda apresentar modelos de controle social (*accountability*) que permitissem uma interação mais direta e efetiva com os usuários e o público em geral, de modo a se tornar mais responsiva, diligente e transparente na execução de suas atividades.

Recomendações

Ao se concluir esta análise sobre as três ACEs brasileiras, é possível apresentar recomendações relativas ao que pode ser verificado com o panorama comparativo proposto no trabalho desta pesquisa. Desta forma, serão consideradas três recomendações mais abrangentes, visando contribuir para uma melhor transparência do sistema de apoio ao crédito às exportações brasileiras.

Em primeiro lugar, é importante considerar que, conforme visto, as ACEs brasileiras dispõem de informações e dados parciais sobre as operações apoiadas pelo sistema, seguindo critérios próprios e por meio de iniciativas voluntárias ou, pelo menos, não completamente formalizadas ou explicitadas. Sendo assim, seria muito válido estabelecer uma normativa clara para a divulgação destas informações, por meio de uma política de *disclosure* formalizada e explícita, que definisse e descrevesse quais dados e em que periodicidade seriam estes publicados, permitindo assim o acompanhamento e o monitoramento do público em geral.

Além disso, essas informações deveriam ser apresentadas em um registro centralizado e íntegro, que pudesse ser facilmente acessado, sem restrições indevidas a qualquer cidadão, permitindo à consulta em conteúdos digitais publicados na internet. Ao que nos parece, o melhor seria que este registro ficasse a cargo da Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) do Ministério da Economia, órgão que tem a competência de supervisionar o sistema.

Uma segunda recomendação sugerida seria incentivar às ACEs brasileiras a se tornarem signatárias de *Os Princípios do Equador* para, portanto, seguirem orientações padronizadas e internacionalmente reconhecidas para a apresentação de dados sobre riscos sociais e ambientais. Há que se considerar, porém, de que forma esta recomendação deve ser efetivada, tendo em vista a situação indefinida da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias (ABGF), por conta de seu atual processo de desestatização, e também por conta das características singulares da Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (Secint) do Ministério da Economia, que não nos permitiria classificá-la propriamente como uma instituição financeira.

De todo modo, parece-nos ser claro que o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) é uma instituição financeira pública similar às demais signatárias do acordo internacional e, sendo assim, poderia tornar-se signatário deste. É recomendável ainda ao banco que passe a disponibilizar mais dados referentes ao processo de avaliação de riscos para as operações e o faça quando as operações financiadas não sejam garantidas pelo Fundo de Garantias à Exportação (FGE), tendo em vista que, mesmo nestes casos, tratam-se de

recursos públicos que, igualmente, demandam por controle social e por monitoramento de dados pelo público.

Uma terceira e mais extensiva recomendação trata sobre a possibilidade de o sistema contar com uma entidade supervisora autônoma, que seja capaz de produzir informação própria e avaliação crítica das operações apoiadas, semelhante ao Escritório do Assessor em Observância – *Ombudsman* (CAO), do Grupo Banco Mundial.

Esta entidade, no caso brasileiro, poderia estar ligada ao Conselho de Ministros da Câmara de Comércio Exterior (Camex) e deveria ainda ser instituída por meio de princípios e regramentos formalmente estabelecidos, que possam permitir o exercício do controle social, com participação das partes interessadas, por meio de manifestações formalizadas.

Este *ombudsman* também poderia atuar, por iniciativa própria, para conduzir avaliações ou mesmo investigações independentes, que visassem apurar suspeitas de irregularidades e desvios na tramitação das operações e execução dos projetos apoiados. Seria, de igual modo, crucial que o trabalho de apuração desta entidade fosse registrado em relatórios públicos e motivassem respostas e manifestações também públicas por parte das ACEs envolvidas e ainda por parte das empresas contempladas com o crédito ou a garantia oferecida, quando for o caso.

Sendo assim, ao serem implementadas estas recomendações, entende-se que o sistema brasileiro de apoio ao crédito às exportações poderia se aproximar mais das melhores práticas verificadas no contexto internacional e ainda das recomendações teóricas sobre o tema que, conforme foram destacadas nesta dissertação, tratam de estabelecer uma ‘política de publicidade’ e ainda de se evitar o denominado ‘paradoxo da transparência’.

7. REFERÊNCIAS

Ades, Albert & Di Tella, Rafael (1997). National Champions and Corruption: Some Unpleasant Interventionist Arithmetic. *Economic Journal*, v. 107, n. 443. pp. 1023-42.

<http://www.people.hbs.edu/rditella/papers/EJCorrInterventionism.pdf>

Ascari, Raoul (2007). Is export credit agency a misnomer? The ECA response to a changing world. SACE Working Paper n. 2.

https://www.researchgate.net/publication/228800684_Is_export_credit_agency_a_misnomer_The_ECA_Response_to_a_Changing_World

Barkat, J. S. (2015). Blueprint for success: Designing a proactive organizational ombudsman. *Journal of the International Ombudsman Association*, 8(1), 36-60.

<https://www.ethicalsystems.org/sites/default/files/files/JIOA-15-V8-1-Barkat.pdf>

Banco Mundial (2017). Relatório de desenvolvimento mundial 2017: governança e a lei.

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/25880/210950ovPT.pdf?sequence=15&isAllowed=y>

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES (2017). Atuação Socioambiental no Setor Financeiro. Pesquisa com Agentes Financeiros do BNDES.

<https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/12874/1/pesquisa-atuacao-socioambiental-setor-financeiro.pdf>

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES (2018). BNDES apresenta nova plataforma de transparência em audiência pública com o TCU. Rio de Janeiro, 21 de agosto de 2018.

<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/imprensa/noticias/conteudo/bndes-apresenta-nova-plataforma-de-transparencia-em-audiencia-publica-com-o-tcu>

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES (2019). Nota sobre financiamento à exportação de serviços. Rio de Janeiro, 15 de setembro de 2019.

https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/imprensa/noticias/conteudo/nota-sobre-financiamento-a-exportacao-de-servicos!/ut/p/z1/vZRNU9swEIZ_jY-KhCV_pDcDJilxyHRomlgXRrbIWC2WjKQ4wK-v4uYApYRhGOqLx2vpefdd7QpSulZUs15smBVKslv3ndPwJhvP0ilZoAwF3wIKznFEllGKZrEPV8MC9MqTIEif7p-cZz5KsuACXxy7mqSJD39ACmkpbWcbmBey4uZGSGOF3ZZDBh5qVMs9JNpOc2mYh6SyohTMeKhU0vJtpYYYYA0YVmoNaSCbd_5ZLqwAD_L5T2rKSKVBxYLjuRanMXrUrRQXzMKqKIAwi4Fc4BsSvT0AcEh-MMcZjFgYMBfHB5ZEy0ONFWO31nhIWX3GKkulZFpB0dijZ48OCI4zc5RC9ngOGq17wHVxKpVt3ctfvtDh9S2Hhf1DhDXzwufjoU_GEfBB_-bw_XnaYm0Tx8-6OJm5c9n1_b-H6P86Lk_fl_Gy-ca6YbYcQfYlR93Ocz82tKv5cLYkscOyImtdecz3aaahdurO3MFw95aLfbjQaLo43qR4V2kc7ZGLjOqBGWv7T7L26jjKvW3zjYtcs2xg_gVz1PMckv-8fTK3B40eIBP2Z89Rsl8a6J/dz/d5/L2dBISevZ0FBIS9nQSEh/

Bankwatch Network (2017). ECAs go to market: A critical review of transparency and sustainability at seven export credit agencies in Central and Eastern Europe.

<https://bankwatch.org/publication/ecas-go-to-market>

Brasil (2011). Lei de Acesso à Informação.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

Brasil (2019). Decreto nº 9.745 de 8 de abril de 2019.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9745.htm

Brasil (2019). Decreto nº 10.007 de 5 de setembro de 2019.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Decreto/D10007.htm

British Broadcasting Corporation – BBC (2017). O aeroporto fantasma feito pela Odebrecht em Moçambique, que o BNDES financiou e tomou calote. Nacala (Moçambique), 27 de novembro de 2017.

<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-42074053>

British Broadcasting Corporation – BBC (2018). Existe uma 'caixa-preta' do BNDES, como diz Bolsonaro? São Paulo, 27 de novembro de 2018.

<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-46267698>

Bouckaert, Geert & Peters, B. Guy & Verhoest, Koen (2010). The Coordination of Public Sector Organizations - Shifting Patterns of Public Management-Palgrave Macmillan – Chapters 1 and 2. pp. 3-33.

Canadian Broadcasting Corporation – CBC (2019). SNC-Lavalin insider's bribery allegations spark probe by Crown agency that loaned the firm billions. Ottawa (Canadá), 3 de abril de 2019.

<https://www.cbc.ca/news/canada/snc-lavalin-export-development-canada-loans-1.5079922>

Carlson, C. S., & Cuillier, D. (2017). Public information officers exert increasing controls. *Newspaper Research Journal*, 38(2), 198–214.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0739532917716172#articleCitationDownloadContainer>

Catermol, Fabrício (2008). Agências de crédito à exportação: o papel de instituições oficiais no apoio à inserção internacional de empresas. *Revista do BNDES*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 30, p. 5-38.

https://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Galerias/Convivencia/Publicacoes/Consulta_Expressa/Setor/Exportacao/200812_1.html

Catermol, Fabrício & Cruz, Luiz Eduardo Miranda. (2017). *Lógica de atuação e efetividade das agências de crédito à exportação*. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social.

<https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/11494>

Cejudo, Guillermo M. & Michel, Cynthia L. (2017). Addressing fragmented government action: coordination, coherence, and integration. *Policy Sci* 50: 745.

https://www.researchgate.net/publication/313270443_Addressing_fragmented_government_action_coordination_coherence_and_integration

Chauffour, Jean-Pierre & Saborowski, Christian & Soylemezoglu, Ahmet (2010). Trade finance in crisis: should developing countries establish export credit agencies?. The World Bank, Policy Research Working Paper Series.

https://www.researchgate.net/publication/46443793_Trade_finance_in_crisis_should_developing_countries_establish_export_credit_agencies

Compliance Advisor Ombudsman – CAO (2017). Diretrizes Operacionais.

http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAO_OpGuide_POR_Final.pdf

Confederação Nacional da Indústria – CNI (2017). Financiamento às exportações e aos investimentos de empresas brasileiras no exterior.

<http://www.portaldaindustria.com.br/publicacoes/2017/6/financiamento-exportacoes-e-aos-investimentos-de-empresas-brasileiras-no-exterior/>

Cunha Filho, Márcio (2019). Sete anos da Lei de Acesso à Informação e o mito da ‘caixa preta’ do BNDES. JOTA – Brasília, 15 de maio de 2019.

https://www.jota.info/paywall?redirect_to=https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/sete-anos-da-lei-de-acesso-a-informacao-e-o-mito-da-caixa-preta-do-bndes-16052019

Duarte, Jorge (2002). Assessoria de Imprensa no Brasil. In: Duarte, Jorge (org.). Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia: Teoria e Prática. São Paulo: Editora Atlas.

ECA Watch (2019). Issues - Arms Trade. 29 de setembro de 2019.

<https://www.eca-watch.org/issues/arms-trade>

Empresa Brasil de Comunicação – EBC (2018). Brasil arca com dívidas de Venezuela e Moçambique com o BNDES. Brasília, 3 de maio de 2018.

<http://tvbrasil.ebc.com.br/reporter-brasil/2018/05/brasil-arca-com-dividas-de-venezuela-e-mocambique-com-o-bndes>

European Ombudsman. Recommendation of the European Ombudsman in case 212/2016/JN on the European Commission’s annual reviewing of Member States’ export credit agencies. Bruxelas, 3 de dezembro de 2018.

<https://www.ombudsman.europa.eu/it/recommendation/en/95605>

Export Development Canada – EDC (2019a). Media Statement: EDC releases finding of review into 2011 insurance transaction involving SNC-Lavalin. Ottawa – July 25, 2019.

<https://www.edc.ca/en/about-us/newsroom/media-statement-snc-lavalin-review.html>

Export Development Canada – EDC (2019b). Media Statement: EDC regrets 2015 loan to Westdawn Investments. Ottawa – August 14, 2019.

<https://www.edc.ca/en/about-us/newsroom/edc-westdawn-statement-2019.html>

Filgueiras, Fernando. (2011). Além da transparência: accountability e política da publicidade. Lua Nova, São Paulo, n. 84.

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-64452011000300004&script=sci_abstract&tlng=pt

Flyverbom, Mikkel. (2016). Transparency: Mediation and the management of visibilities. 10. 110-122.

https://www.researchgate.net/publication/290497204_Transparency_Mediation_and_the_management_of_visibilities

Freitas, Vitor Sandes & Neto, Fernando Bizarro (2015). Qualitative Comparative Analysis (QCA): usos e aplicações do método. Revista Política Hoje - 2a Edição - Volume 24.

<https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica hoje/article/view/3722>

Folha de S. Paulo. Após tomar calote da Venezuela, Brasil deixa convênio para exportação com latinos. Brasília, 3 de abril de 2019.

<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/04/apos-tomar-calote-da-venezuela-brasil-deixa-convenio-para-exportacao-com-latinos.shtml>

Fung, Archon (2013). Infotopia: Unleashing the Democratic Power of Transparency. Politics & Society 41(2) 183–212.

https://www.researchgate.net/publication/258174812_Infotopia_Unleashing_the_Democratic_Power_of_Transparency

Fung, Archon & Weil, David. (2010). Chapter 8: Open Government and Open Society. In: Lathrop, Daniel and Ruma, Laurel (eds). Open Government. California: O'Reilly Media, Inc.

<https://www.oreilly.com/library/view/open-government/9781449381936/ch08.html>

G1. Venezuela, Cuba e Moçambique devem mais de R\$ 2 bilhões para o BNDES. Rio de Janeiro, 4 de abril de 2019.

<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/04/04/venezuela-cuba-e-mocambique-devem-mais-de-r-2-bilhoes-para-o-bndes.ghtml>

G1. Auditoria do BNDES, que custou R\$ 48 milhões, não encontra irregularidades. Rio de Janeiro, 21 de janeiro de 2020.

<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2020/01/21/auditoria-do-bndes-que-custou-r-48-milhoes-nao-encontra-irregularidades.ghtml>

Gant, J. P. & Gant D.B. (2002). Web Portal Functionality and State Government E-Services. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on Systems Sciences.

https://www.researchgate.net/publication/224075913_Web_portal_functionality_and_state_government_e-service

Gerring, J. (2007). Case study research: Principles and practices. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Görlach, Benjamin & Knigge, Markus & Schaper, Marcus. (2007). Light at the end of the tunnel? Participation and Transparency in Export Credit Agencies' Cover Decisions.

https://www.researchgate.net/publication/228471789_Light_at_the_end_of_the_tunnel_Participation_and_Transparency_in_Export_Credit_Agencies'_Cover_Decisions

Institute for Development Policy and Management (2004). University of Manchester.

www.egov4dev.org/transpdefn.htm

Abaixo, segue o conteúdo original da tabela traduzida:

Type of Transparency

What kind of transparency - even what degree of transparency - does the transparency project deal with?

<i>Category</i>	<i>Description</i>
<i>Publication</i>	<i>The ICT system just provides some basic information about a particular area of government; citizens/users can get a basic insight into operations and personnel</i>
<i>Transaction</i>	<i>The ICT system automates some public sector processes; this 'disintermediation' partly removes those processes from human control</i>
<i>Reporting</i>	<i>The ICT system provides specific details of public sector decisions and actions; these may be reported in the form of performance indicators</i>
<i>Openness</i>	<i>The ICT system not only provides details of current performance, but enables users to compare that performance against pre-set standards (may also be called benchmarks or targets)</i>
<i>Accountability</i>	<i>As well as providing performance information, the ICT system supports some process of control (e.g. reward or punishment) over public servants</i>

Kingdon, John (2014). Agenda, Alternatives and Public Policies. Essex: Pearson Education Limited.

Krauss, Raquel (2011). The role and importance of export credit agencies. Institute of Brazilian business and public management issues, 7(10), 1-45.

<https://www2.gwu.edu/~ibi/minerva/Fall2011/Raquel.pdf>

Lazzarini, Sérgio (2010). Capitalismo de Laços – Os Donos do Brasil e suas conexões. São Paulo: Campus.

Lee, Mordecai (1999). Reporters and bureaucrats: Public relations counter-strategies by public administrators in an era of media disinterest in government.

https://www.researchgate.net/publication/222183083_Reporters_and_bureaucrats_Public_relations_counter-strategies_by_public_administrators_in_an_era_of_media_disinterest_in_government

Levendusky, Matthew & Malhotra, Neil. (2015): Does Media Coverage of Partisan Polarization Affect Political Attitudes?, Political Communication.

Macnamara, J., & Zerfass, A. (2012). Social media communication in organizations: The challenges of balancing openness, strategy and management. International Journal of Strategic Communication, 6(4), 287–308.

https://www.researchgate.net/publication/271997335_Social_Media_Communication_in_Organizations_The_Challenges_of_Balancing_Openness_Strategy_and_Management

McClean, Tom. (2010). Who pays the piper? The political economy of freedom of information. Government Information Quarterly. 27. 392-400.

https://www.researchgate.net/publication/222310575_Who_pays_the_piper_The_political_economy_of_freedom_of_information

McCombs, Maxwell. (2002). The Agenda-Setting Role of the Mass Media in the Shaping of Public Opinion. In: Mass Media Economics 2002 Conference, London School of Economics.

https://www.researchgate.net/publication/237394610_The_Agenda-Setting_Role_of_the_Mass_Media_in_the_Shaping_of_Public_Opinion

Meijer, Albert & Hart, Paul & Worthy, Ben. (2018). Assessing Government Transparency: An Interpretive Framework. Administration & Society, 50(4), 501–526.

https://www.researchgate.net/publication/283164840_Assessing_Government_Transparency_An_Interpretive_Framework

Ministério da Fazenda. Portaria nº 13, de 16 de janeiro de 2018.

<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=89479>

Morais, André Luna de; Gabrielli, Humberto José Mingotti; Loureiro, Irecê Fraga Kauss; Neves, Maurício dos Santos; Ferraz, Max Benjoino; Dias, Victor Pina (2019). A experiência do BNDES com a transparência em suas operações. Texto para Discussão 147 - BNDES.

https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/19120/1/PR_A%20experi%C3%Aancia%20do%20BNDES%20com%20a%20transpar%C3%Aancia%20em%20suas%20opera%C3%A7%C3%B5es_BD.pdf

Musacchio, Aldo & Lazzarini, Sérgio (2015). Reinventando o Capitalismo de Estado: O Leviatã nos negócios: Brasil e outros países, 1ª edição, São Paulo: Portifólio - Penguin.

National Endowment for Democracy – NED (2018). Issue Brief: How Disinformation Impacts Politics and Publics. 29 de maio de 2018.

<https://www.ned.org/issue-brief-how-disinformation-impacts-politics-and-publics/>

Office of the Auditor General of Canada (2018). Corporation did not keep pace with industry risk management practices and many Board members had expired terms. Ottawa (Canadá), 30 de abril de 2018.

http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/English/mr_20180430_e_43011.html

Os Princípios do Equador (2013). Um referencial do setor financeiro para identificação, avaliação e gerenciamento de riscos socioambientais em projetos, junho de 2013.

https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2018/01/equator_principles_portuguese_2013.pdf

Organization for Economic Cooperation and Development - OECD (2006). Recommendation on Bribery and Officially Supported Export Credit.

[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=td/ecg\(2006\)24&doclanguage=en](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=td/ecg(2006)24&doclanguage=en)

Organization for Economic Cooperation and Development - OECD (2020). Arrangement on Officially Supported Export Credits.

[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?doclanguage=en&cote=tad/pg\(2020\)1](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?doclanguage=en&cote=tad/pg(2020)1)

Pires, Roberto Rocha C. & Gomide, Alexandre. (2018). Governança e Capacidades Estatais a Partir da Abordagem dos Arranjos e Instrumentos de Políticas Públicas. Boletim de Análise Político-Institucional, v. 19, p. 25-32.

http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8966/1/bapi_19_cap_04.pdf

Posner, Richard. (2003). Law, Pragmatism and Democracy. Cambridge: Harvard University Press.

Reyes, D. E. L. (2017). Capítulo 6 - Sitios Web y Portales de Gobierno. In: Jose Ramon Gil García, Juan Ignacio Criado, Juan Carlos Téllez Mosqueda (eds.). Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados. Ciudad de México: INFOTEC.

https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/tecnologias_informacion_libro_electronico.pdf

https://www.researchgate.net/publication/2930347_Internet_Use_Transparency_and_Interactivity_Effects_on_Trust_in_Government

World Bank (2009). Workshop Report: The Contribution of Government Communication Capacity to Achieving Good Governance Outcomes, Washington, DC, February 19.

<http://siteresources.worldbank.org/EXTGOVACC/Resources/GWCommGAProundtablerapporteursreport.pdf>

Yin, R. K. (2001). Estudo de caso – planejamento e métodos, 2ª edição, Porto Alegre: Bookman.