BNDES O banco nacional do desenvolvimento

política de relacionamento

do Sistema BNDES

política de relacionamento

do Sistema BNDES

11 de agosto de 2015

BNDES *O banco nacional do desenvolvimento*

Introdução | 5

Parte 1.
Contextualização | 9

Parte 2.
Princípios | 13

Parte 3.
Públicos de interesse | 17

Parte 4.
Diretriz geral e diretrizes
por público de interesse | 25

Diretriz geral | 25

Diretrizes por
público de interesse | 25

Anexo I | 33

Anexo II | 39

Introdução

A Política de Relacionamento visa orientar os colaboradores do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES e de suas subsidiárias Agência Especial de Financiamento Industrial – FINAME e BNDES Participações S.A. – BNDESPAR em suas atuações junto aos seus diversos públicos com os quais se estabelece interlocução, aplicando-se a política também, no que couber, à subsidiária BNDES Public Limited Company – BNDES PLC, aos escritórios de representação no exterior e às demais instituições que vierem a ser constituídas pelo BNDES.

Na medida em que cada colaborador do Sistema BNDES representa um ponto de contato da organização com seus públicos, faz-se necessária a difusão de princípios e diretrizes basilares, de modo que a interação do Sistema BNDES com seus interlocutores seja coerente, homogênea e alinhada à visão e à missão institucionais.

O texto da Política de Relacionamento reflete o conhecimento e as atividades de uma variada gama de profissionais que compõem os quadros do Sistema BNDES. Mais que isso, o texto

busca refletir as particularidades dos diversos tipos de relacionamento do Sistema BNDES com seus públicos.

Além de apresentar em linhas gerais as diretrizes para atuação dos colaboradores, enquanto representantes e corresponsáveis pela imagem institucional do Banco e de suas subsidiárias, a política oferece orientações para o posicionamento adequado dos colaboradores em relação a cada um dos públicos com que o Sistema BNDES se relaciona.

A primeira parte do documento traz uma contextualização teórica, apresentando os conceitos e a filosofia que orientaram a concepção da política. Na parte seguinte, são discutidos os princípios que fundamentam nossos relacionamentos e que servem, consequentemente, de balizadores para a atuação de todos nós, colaboradores. A terceira parte apresenta uma segmentação dos públicos com os quais o Sistema BNDES se relaciona. Na quarta parte, são apresentadas a diretriz geral e as diretrizes específicas que devem ser observadas para cada segmento de público.

Ao final, o documento contém informações suplementares. O Anexo 1 apresenta conceitos e definições relacionados à política. Trata-se de uma lista de termos e expressões utilizados ao longo de todo o texto, elaborada com o objetivo de facilitar a compreensão. O Anexo 2, por sua vez, traz a relação de todas as políticas e demais normativos em vigor associados com a temática de relacionamento, seja servindo como referência, seja complementando a política[1].

[1] Os normativos e demais documentos atualizados podem ser encontrados na comunidade do Gabinete da Presidência no Colabore.

Parte 1.
Contextualização

A desarmonia que frequentemente existe na relação entre empresas e seus públicos, a emissão de mensagens desordenadas, redundantes ou até conflitantes e as falhas de interpretação recorrentes por parte dos envolvidos evidenciam a necessidade de superar o tradicional modelo de comunicação linear, unilateral e reativa ainda praticado em muitas instituições.

É necessário conhecer seus públicos para se fazer entender e para atender com qualidade as demandas das mais variadas origens. Além disso, é preciso agir de forma proativa, antecipar cenários, administrar riscos de imagem e de reputação, bem como identificar oportunidades de aproximação.

O futuro de qualquer empresa depende de como ela é vista pelos seus públicos, sendo o conjunto dos relacionamentos externos parte integrante dos ativos de uma empresa ("ativos de relacionamento"), de natureza intangível.

Do ponto de vista estratégico para o Sistema BNDES, consideramos fundamental que inicia-

tivas sejam empreendidas na identificação de ações e de meios pelos quais o Banco e suas subsidiárias possam agregar e maximizar valor a partir dos relacionamentos com seus interlocutores externos.

Assim, a elaboração de uma Política de Relacionamento do Sistema BNDES teve como objetivo conceber um documento que sirva como instrumento orientador e inspirador para os relacionamentos do Banco e de suas subsidiárias com seus diversos segmentos de público.

Para que as diretrizes, conceitos e valores apresentados aqui sejam efetivos e realmente estimulem um novo sentido nestes relacionamentos, é preciso, no entanto, entender esta política além da sua essência textual.

Considera-se que relacionamento não é um processo estático, um assunto que uma política (ou algum normativo) possa tratar integralmente. As questões envolvidas no âmbito relacional são suscitadas pelo seu exercício prático. Trata-se de uma matéria viva, na qual a palavra "prática" diz

mais do que a palavra "teoria". Assim, tais preceitos devem servir como uma matriz de nossas ações, integrados ao planejamento estratégico, e ser capazes de refletir a identidade corporativa do Banco e de suas subsidiárias.

Parte 2.
Princípios

Os relacionamentos do Sistema BNDES com seus públicos devem ser fundamentados em princípios que orientam as nossas ações. Em associação com a diretriz geral e as diretrizes específicas por público, eles estabelecem um modelo de comportamento institucional para todas as estratégias e ações táticas.

Nesse sentido, cada um de nós, colaboradores, deve empreender esforços para relacionar-se com nossos públicos a partir dessas diretrizes.

São estes os princípios que fundamentam nossos relacionamentos:

Confiança

A confiança é a base da nossa reputação e o princípio organizador dos nossos relacionamentos. Nossos públicos precisam reconhecer a credibilidade do BNDES e de suas subsidiárias, nos avaliando como instituições responsáveis e consistentes com as nossas ações e as informações transmitidas.

Deste modo, é fundamental acompanhar sistematicamente a percepção dos nossos públicos, procurando compreender suas demandas, características e o grau de satisfação com o relacionamento.

Ética

Trata-se de uma conduta assumida pelos colaboradores nas ações de relacionamento com todos os públicos, que se orienta pela integridade, responsabilidade e honestidade, seguindo as diretrizes do Código de Ética do Sistema BNDES[2].

Integração

Define-se pela coordenação e alinhamento de todas as ações de relacionamento com seus públicos, de forma a evitar a fragmentação da imagem da instituição.

Como o quadro funcional constitui relevante potência de comunicação e de relacionamento, as informações, os esclarecimentos e os posicionamentos do Banco e de suas subsidiárias transmitidos aos colaboradores sobre os assuntos institucionais devem receber tratamento prioritário.

Nesse sentido, os executivos são responsáveis pela disseminação de informações relevantes, considerando que a nossa reputação e imagem estão diretamente ligadas à forma como nos colocamos em relação a diversos temas.

---

[2] Resolução Dir 1.754/2009 – BNDES.

Proximidade

A proximidade com os nossos públicos é condição primordial para alcançarmos nossos propósitos de relacionamento. Desta forma, como uma instituição pública, é fundamental sermos proativos, buscando dialógo, atitudes e ações que nos aproximem dos públicos com os quais nos relacionamos.

Assim, cultivar relacionamentos e prestar informações devem fazer parte da essência das nossas atribuições, sendo a cordialidade uma marca nessa linha de proximidade.

Transparência

A transparência vai além das obrigações legais. Sendo transparente, é possível estabelecer uma comunicação aberta, em que o diálogo constitui-se como uma linha condutora na prestação de informações.

O compromisso com a transparência também nos enseja a necessidade de termos clareza na comunicação, com uma linguagem adequada a cada público, observando o estabelecido na Política Corporativa de Segurança da Informação.

Parte 3.
Públicos de interesse

Com o objetivo de aprimorar a gestão dos nossos relacionamentos, todo o universo de públicos com os quais o Sistema BNDES se relaciona foi segmentado, sob a denominação de Públicos de Interesse, representando os conjuntos de entidades com as quais o BNDES e suas subsidiárias têm interesse em estabelecer ações de relacionamento. Os públicos de interesse não são públicos prioritários, mas uma agregação de todos os públicos com os quais o BNDES e suas subsidiárias se relacionam a partir de determinados critérios, considerando as entidades que possuem semelhanças entre si e interesses em comum com as instituições.

Nesse contexto, a identificação de uma entidade por segmento de público de interesse leva em conta determinadas características específicas de cada público e o objetivo do Sistema BNDES na interação.

Assim, foram definidos 17 públicos de interesse, listados abaixo (em ordem alfabética):

1. Acionista controlador: a União Federal, único acionista do BNDES, por meio dos órgãos administrativos que executam atividades relacionadas aos direitos e deveres de acionista controlador.

Exemplos: Presidência da República e ministérios (Ministério da Fazenda/Tesouro Nacional, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais).

2. Agente financeiro: instituição financeira credenciada no BNDES como tal, o qual lhe atribui um limite de crédito, para realizar operações no âmbito das linhas, produtos e programas do Sistema BNDES, com o objetivo de aumentar sua capilaridade e alcançar um público-alvo maior de clientes.

3. Cidadão: todo e qualquer indivíduo de nacionalidade brasileira.

4. Cliente: beneficiários diretos e indiretos a quem o Sistema BNDES, para concretizar sua atividade-fim, busca apoiar por meio de linhas, produtos e programas financeiros ou serviços de seu portfólio.

5. Colaborador: todas as pessoas envolvidas com o desenvolvimento de atividades do Sistema BNDES, integrantes do quadro permanente

de pessoal do Sistema BNDES ou não. Exemplos: empregados, membros da Diretoria, membros dos conselhos de Administração e Fiscal, prestadores de serviço e estagiários.

6. Comunidade acadêmica: conjunto de indivíduos e instituições que exercem atividades de ensino e pesquisa.

7. Formador de opinião: líder reconhecido como referência em sua área de atuação, com capacidade de influenciar outros, cujas ideias e comportamentos servem como modelo ou inspiração.

8. Fornecedor de bens e prestador de serviços: entidade externa fornecedora de produto ou prestadora de serviço cuja relação com o BNDES ou suas subsidiárias ocorre por meio de contrato administrativo. Exemplos: agência de publicidade, fornecedores de material de consumo e consultores externos.

9. Fornecedor de itens financiáveis: entidade externa que fabrica ou distribui itens financiáveis pelo BNDES.

10. Imprensa: conjunto de jornalistas e veículos de comunicação (jornais, revistas, TV etc.).

11. Órgão de controle: órgão ou entidade integrante do Poder Público federal com atribuição legal de fiscalizar a atuação do Sistema BNDES e de seus empregados. Exemplos: Tribunal de Contas da União (TCU) e Controladoria-Geral da União (CGU).

12. Parceiro institucional: entidade externa que colabora com o Sistema BNDES por meio de parceria de interesse mútuo, para a realização de ações de fomento, cooperação técnica e administrativa. Exemplos: Confederação Nacional da Indústria (CNI), Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (Apex) e Banco Mundial.

13. Parceiro operacional: entidade externa que colabora com o Sistema BNDES, envolvendo interesse mútuo, para realização de ações operacionais relacionadas à atividade-fim do Sistema BNDES. Não se inclui neste público a categoria agente financeiro, que possui tratamento em separado. Exemplos: cofinanciadores, seguradores e prestadores de garantia e fiança.

14. Poder Público: conjunto de órgãos e entidades que compõem o Estado brasileiro, abrangendo os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como o Ministério Público de quaisquer das esferas federativas (União, estados, municípios e Distrito Federal).

15. Provedor de recursos: entidade externa que provê recursos financeiros necessários à execução das atividades-fim do Sistema BNDES. Exemplos: Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), agências governamentais, instituições multilaterais, doadores do Fundo Amazônia, Tesouro Nacional, investidores e adquirentes de títulos emitidos pelo BNDES.

16. Regulador: órgão ou entidade pública que elabora e/ou supervisiona a aplicação das normas e diretrizes a serem observadas pelo Sistema BNDES no desempenho de suas atividades-fim. Exemplos: Banco Central do Brasil (BCB) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

17. Sociedade civil organizada: conjunto de entidades de direito privado formadas por membros da sociedade civil, que visam representar seus interesses no relacionamento com a socie-

dade e o Estado. Exemplos: Organizações Não-Governamentais (ONGs), associações profissionais, cooperativas e grupos culturais e religiosos.

O atendimento aos públicos de interesse não deve ser exclusividade de determinada unidade. A depender da demanda e do propósito de relacionamento, podemos ser todos nós colaboradores responsáveis pelas interações com os interlocutores desses públicos.

No entanto, visando à organização e à otimização de competências no que se refere aos processos de gestão de relacionamento, o BNDES conta com o Comitê de Relacionamento Externo (CRE)[3]. Criado com a finalidade de constituir-se

[3] O CRE é um colegiado consultivo que tem por objetivo o acompanhamento de assuntos corporativos e de natureza estratégica referentes aos relacionamentos institucionais externos do Sistema BNDES. Suas atribuições podem ser resumidas como: apreciar iniciativas para integrar a gestão dos relacionamentos junto às unidades responsáveis pelos diversos segmentos de público e apreciar as informações das unidades fundamentais que possam servir de subsídios para identificar e monitorar temas que possam representar risco reputacional para a imagem do Sistema BNDES.

como uma instância de governança corporativa para o tratamento do tema, o Comitê trabalha com a ideia de "líderes de públicos", buscando desenvolver um modelo de governança aplicável para cada um dos segmentos de público listados anteriormente, considerando a priorização de públicos nas áreas e as atribuições das mesmas.

Parte 4.
Diretriz geral e diretrizes por público de interesse

Cada um dos públicos de interesse precisa ser atendido de forma específica. A gestão dos relacionamentos, assim como o tratamento da informação disponibilizada dentro e fora do Sistema BNDES, deve estar adequada à diretriz geral de relacionamento e às diretrizes estabelecidas para cada um dos públicos de interesse.

Diretriz geral

Fortalecer a presença, as relações e a reputação do Sistema BNDES perante seus principais públicos de interesse e a sociedade em geral, tendo como referência os interesses de cada um desses públicos e o comprometimento da instituição expresso por meio de seus valores – em particular aqueles de ética, espírito público e compromisso com o desenvolvimento – além de sempre buscar a uniformidade de posições quando estas são expostas publicamente e o alinhamento de conceitos em torno da identidade da instituição.

Diretrizes por público de interesse

ACIONISTA CONTROLADOR

Contribuir para a definição e execução de polí-

ticas públicas, com conhecimento setorial e técnico, consciente do papel do BNDES enquanto agente econômico, político e social.

Este trabalho conjunto deve manter interação contínua, a fim de alinhar o entendimento quanto à atuação do Sistema BNDES e seu impacto no desenvolvimento nacional.

AGENTE FINANCEIRO

Intensificar a parceria por meio de diálogo constante e presença em fóruns representativos, buscando o entendimento em relação a objetivos comuns e eventuais limitações, assim como a construção conjunta de soluções para a melhoria de processos.

CIDADÃO

Como instituição pública, atender ao cidadão é dever de todos nós e, como tal, faz parte da rotina do colaborador do BNDES.

É necessário buscar uma atuação comprometida com o espírito público, pautando-se pela cordialidade, empenho, eficiência e transparência no atendimento às demandas.

CLIENTE

Aprofundar o conhecimento sobre os clientes, identificar suas necessidades e avaliar o grau de satisfação, visando aprimorar o relacionamento com cada segmento deste público e estabelecer interação contínua.

COLABORADOR

Manter um processo de comunicação ágil e participativo, que promova a circulação das informações no Sistema BNDES.

Para o colaborador integrante dos quadros de empregados do Sistema BNDES, deve-se buscar através de ações de comunicação a integração das unidades fundamentais e a uniformidade no conteúdo das mensagens emitidas na interação com terceiros. É preciso garantir o entendimento das políticas e a disseminação da visão corporativa, e capacitar o colaborador a agir como embaixador das marcas do Sistema BNDES.

COMUNIDADE ACADÊMICA

Incentivar a produção acadêmica de qualidade, em especial com relação aos temas afeitos ao Sistema BNDES, mantendo intercâmbio perma-

nente e estabelecendo mecanismos de acesso à informação e ao conhecimento produzidos pelo Banco e suas subsidiárias.

FORMADOR DE OPINIÃO

Cultivar o relacionamento entre o Sistema BNDES e os formadores de opinião, compartilhando informações relevantes e promovendo ações de aproximação.

FORNECEDOR DE BENS E PRESTADOR DE SERVIÇOS

Primar pela clareza na comunicação, especificando direitos e deveres, de modo a permitir maior compreensão dos processos licitatórios, de contratação e de gestão contratual, inerentes ao Sistema BNDES, com foco na excelência no fornecimento de bens e na prestação de serviços.

FORNECEDOR DE ITENS FINANCIÁVEIS

Agir de forma proativa na divulgação das linhas, produtos e programas de financiamento do Sistema BNDES, visando à manutenção e ampliação da base de fornecedores cadastrados, assim como a capacitação de novos fornecedores potenciais.

IMPRENSA

Procurar sempre um relacionamento ágil e dinâmico, de modo a contribuir para dar visibilidade às ações do Sistema BNDES e para o fortalecimento da nossa reputação, considerando as orientações institucionais e os normativos referentes à competência para falar em nome da instituição.

ÓRGÃOS DE CONTROLE

Estabelecer relações mais próximas, facilitando o entendimento das atividades do Sistema BNDES e atendendo de forma precisa e transparente às solicitações recebidas.

PARCEIRO INSTITUCIONAL

Buscar sempre oportunidades de estreitar a parceria e ampliar o retorno institucional e mercadológico para o Sistema BNDES e os parceiros.

PARCEIRO OPERACIONAL

Construir relacionamentos de confiança, buscando a viabilização de negócios e oportunidades de desenvolvimento de operações, bem como o aprimoramento do suporte no relacionamento pós-operação.

PODER PÚBLICO

Atuar em parceria no fomento, elaboração e execução de projetos e políticas públicas, contribuindo para otimizar esforços, ampliar o alcance das iniciativas e a efetividade dos resultados.

PROVEDOR DE RECURSOS

Manter-se disponível para fornecer informações sempre que demandado, e que estas sejam relevantes, precisas e dirigidas ao público solicitante.

Adotar uma atuação de antecipação a eventuais solicitações, mediante iniciativas de encaminhar informações e esclarecimentos, no sentido de atualizar o público de forma permanente, uniforme e isonômica.

REGULADOR

É fundamental promover uma visão clara da atuação do Sistema BNDES. Para isso, deve-se manter contato permanente, com estreitamento das relações já estabelecidas, visando ajustar posições e adotar decisões de interesse em comum.

SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA

Consideradas as peculiaridades das entidades que formam esse público, é fundamental man-

ter um posicionamento constante de diálogo e de abertura, no sentido de promover uma real interação com as mesmas, coletando informações e sugestões para promover aperfeiçoamentos nos processos e na divulgação de informações, observados os limites impostos pelas regras de sigilo aos quais ao BNDES está submetido.

Anexo I

Definições e conceitos pertinentes à Política de Relacionamento do Sistema BNDES

Ativo de relacionamento: ativo intangível, representado pela rede de relacionamentos, considerando-se todos os benefícios, oportunidades e criação de valor que estes possam trazer para a instituição.

Canal de relacionamento: suporte necessário ao estabelecimento e manutenção do processo de relacionamento entre o Sistema BNDES e seus públicos de interesse. É o elo necessário para criar conexões entre ambos. Abrange os canais de comunicação e os canais de atendimento. Exemplos: portal na internet, central de atendimento, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), comunidades de prática, reuniões institucionais periódicas, contrapartidas de ações de patrocínio, visando ativar o *marketing* de relacionamento.

Colaboração financeira: gênero que compreende as operações ativas do Sistema BNDES, em qualquer de suas espécies, como prestação de garantia, crédito, participação societária e outras.

Entidade: pessoas naturais e jurídicas com as quais o Sistema BNDES se relaciona.

Gestão do relacionamento: processos de gerenciamento que congregam estratégias e ações táticas de relacionamento entre o Sistema BNDES e os seus públicos de interesse.

Guia da marca: documento que registra as regras para a utilização das marcas da família BNDES, incluindo aspectos como fonte, cores e aplicações.

Identidade corporativa: características, valores e princípios intrínsecos ao Sistema BNDES, os quais deseja projetar aos seus públicos de interesse e pelos quais deseja ser reconhecido.

Imagem institucional: conjunto de associações e percepções acerca de uma instituição, originadas a partir de mensagens, ações e estratégias de comunicação empreendidas pela mesma.

Marcas: representação simbólica (visual, sonora e verbal) das empresas do Sistema BNDES, que permita facilmente sua identificação e remeta

ao posicionamento de mercado adotado pelo Sistema BNDES, ou a representação simbólica de quaisquer produtos, programas e linhas de financiamento do Sistema BNDES.

Marcas da família BNDES: todas as marcas abrangidas pela marca matriz BNDES, tais como Cartão BNDES, BNDES Finame, BNDESPAR e outras relacionadas aos produtos, programas e linhas de financiamento criados e oferecidos pelo Sistema BNDES.

Processo de relacionamento: é a forma como ocorre o relacionamento do Sistema BNDES com seus públicos de interesse e respectivas entidades e interlocutores, abrangendo fatores como: identificação do(s) propósito(s) do relacionamento; frequência de interação; canal(is) utilizado(s), dentre outros aspectos necessários a uma efetiva caracterização do processo.

Propósito do relacionamento: intenção ou motivação que caracteriza o relacionamento do Sistema BNDES com determinada entidade.

Público prioritário: subconjunto de públicos, dentre os públicos de interesse estabelecidos, o

qual o Sistema BNDES, em determinado período, considera estratégico para desenvolver ações táticas específicas.

Relacionamento institucional: relacionamento com públicos de interesse com objetivo de colaborar, através de parceria de interesse mútuo, para realização de ações de fomento, cooperação técnica, administrativa ou operacional.

Reputação: percepção e grau de confiança dos públicos de interesse da empresa em relação à mesma, considerando diversos aspectos, como produtos e serviços, governança, performance, inovação, transparência, entre outros.

Retorno de imagem: é o valor intangível gerado para o Sistema BNDES a partir do processo de construção de sua imagem e na consolidação de sua reputação.

Risco de imagem: qualquer possibilidade de impacto negativo sobre a imagem institucional.

Risco reputacional: qualquer possibilidade de impacto negativo sobre a reputação do Sistema BNDES.

Sistema BNDES: conjunto de entidades constituído pelo BNDES e suas subsidiárias: a) FINAME; b) BNDESPAR; c) BNDES PLC; e d) demais instituições que vierem a ser constituídas pelo BNDES.

Anexo II

Normativos e orientações do Sistema BNDES que abordam e fundamentam a temática relacionamento

1. Políticas Operacionais: Caderno de Orientações Básicas e Políticas Transversais.

2. Guia de Comportamento On-line.

3. Resolução DIR 2.834/2015 – BNDES: normas e procedimentos de gestão de marcas do Sistema BNDES.

4. Resolução DIR 2.704/2014 – BNDES: alteração da Política de Responsabilidade Social e Ambiental do Sistema BNDES.

5. Resolução DIR 2.658/2014 – BNDES: revisão da Política Corporativa de Divulgação de Informações sobre Gestão de Riscos do Sistema BNDES.

6. Resolução DIR 2.639/2014 – BNDES: aprovação da Política de Patrocínio do BNDES.

7. Resolução DIR 2.638/2014 – BNDES: alteração e consolidação do Regulamento de Patrocínio a Projetos Técnicos e Culturais.

8. Resolução DIR 2.626/2014 – BNDES: Comitê de Relacionamento Externo do Sistema BNDES – CRE.

9. Resolução DIR 2.438/2013 – BNDES: criação do Comitê de Recursos – Lei de Acesso à Informação.

10. Resolução DIR 2.103/2011 – BNDES: Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES.

11. Resolução DIR 2.071/2011 – BNDES: aprovação da Política de Patrocínio Desportivo do BNDES.

12. Resolução DIR 2.070/2011 – BNDES: alteração e consolidação do Regulamento de Patrocínio a Patrocínios Desportivos.

13. Resolução DIR 1.927/2010 – BNDES: aprovação do Regulamento para Filiação do BNDES a Entidades Sem Fins Lucrativos.

14. Resolução DIR 1.874/2009 – BNDES: Declaração de Valores do BNDES.

15. Resolução DIR 1.754/2009 – BNDES: aprovação do novo Código de Ética do Sistema BNDES.

16. Decisão DIR 420/2009 – BNDES: aprovação do Guia da Marca do BNDES.

17. Decisão DIR 334/1993 – BNDES: aprovação das diretrizes a serem adotadas pelo Sistema BNDES com vistas à comunicação e relação com a imprensa, no tocante às fontes para entrevistas.

18. Ordem de Serviço PRESI 2/2015 – BNDES: aprova as regras de governança e funcionamento da Central de Atendimento do BNDES.

19. Ordem de Serviço PRESI 1/2015 – BNDES: estabelece critérios e procedimentos para a classificação quanto ao grau de sigilo e nível de disponibilidade e o tratamento a ser conferido às informações produzidas, recebidas, adquiridas e custodiadas pelas empresas do Sistema BNDES.

20. Ordem de Serviço PRESI 5/2013 – BNDES: estabelece os procedimentos e responsabilidades para o registro de informações no Sistema de Operações (OPE) relativas aos atos normati-

vos do Conselho Monetário Nacional (CMN) que amparam a contratação de operações de crédito com o setor público e para geração de informações a serem prestadas à Secretaria do Tesouro Nacional (STN).

21. Ordem de Serviço PRESI 6/2008 – BNDES: estabelece procedimentos e prazos para atendimento, pelas unidades fundamentais do Sistema BNDES, de solicitações, requerimentos de informação e requisições de autoridades e órgãos de fiscalização e controle da Administração Pública e da sociedade civil.