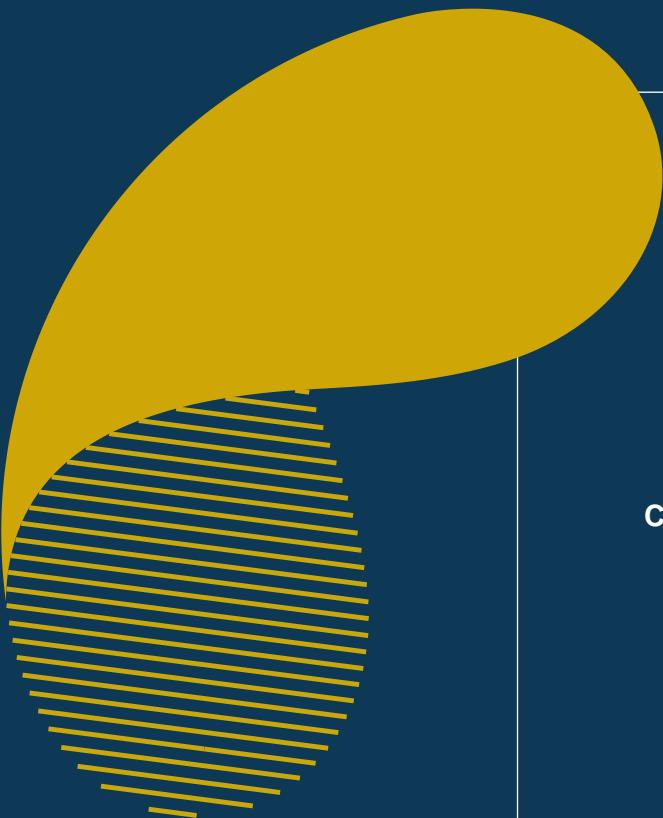


# Relatório Semestral Maturidade do Programa de Compliance

2021 | 2º Semestre





**Apex-Brasil**

**Augusto Souto Pestana**  
PRESIDENTE

**Roberto Escoto**  
DIRETOR DE GESTÃO CORPORATIVA

**Lucas Fiúza**  
DIRETOR DE NEGÓCIOS

**Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência**  
Gerência de Integridade

**SEDE**  
Setor de Autarquias Norte, Quadra 05, Lote C, Torre B,  
Centro Empresarial CNC, Asa Norte, Brasília/DF  
CEP 70.040-250  
Brasília – DF

Tel.: 55 (61) 2027-0202  
Fax: 55 (61) 2027-0263

[www.apexbrasil.com.br](http://www.apexbrasil.com.br)  
E-mail: apexbrasil@apexbrasil.com.br

© 2021 Apex-Brasil

Todos os direitos quanto ao conteúdo e design deste material são de titularidade -  
exclusiva da ApexBrasil – Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investi-  
mentos, autorizada sua divulgação desde que citada a fonte. 2021

# Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Dos requisitos do segundo nível de maturidade do Programa de Compliance – Gerenciado .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Da atuação da Gerência de Integridade .....</b>	<b>7</b>
3.1 Os recursos para a realização das atividades rotineiras e não rotineiras de Compliance são acessíveis .....	7
3.2 Papéis e responsabilidades das áreas no que tange ao Compliance são claramente definidas, conhecidas e compreendidas pelas partes interessadas.....	7
3.3 As áreas de monitoramento e linhas de defesa se comunicam periodicamente para aproveitar recursos e informações .....	8
3.4 O desempenho do Programa de Compliance é suportado por soluções de tecnologia adequadas .....	8
<b>4. Da atuação da Gerência de Gestão Estratégica .....</b>	<b>9</b>
4.1 Os processos priorizados gerenciais, finalísticos e de suporte estão modelados, analisados, desenhados e transformados, se necessários, seus riscos identificados, avaliados, com respostas definidas, e comunicados, e os controles internos implantados .....	9
4.2 As normas internas e procedimentos estão formalizados, divulgados e conhecidos .....	11
<b>5. Da atuação da Comissão de Ética .....</b>	<b>12</b>
5.1 Projeto Picolé para Todos.....	12
5.2 Processos de Apuração Interna.....	13
<b>6. Da Transparência .....</b>	<b>14</b>
6.1 Ouvidoria e SIC ApexBrasil - Dados Gerais de Atendimento .....	14

<b>7. Das ações em destaque .....</b>	<b>15</b>
7.1 Café com a DIREX.....	15
7.2 Transparência nos gastos de viagens da Apex-Brasil .....	16
7.3 Trabalho em conjunto do início ao fim na gestão de convênio setorial .....	17
7.4 PEIEX: uma ferramenta totalmente digital .....	18
7.5 Novo fluxo de reclamações ISSO 9001 .....	19
7.6 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD .....	20
7.7 1º Simpósio de Licitações, Convênios e Contratos (SILICON) .....	21
7.8 Guia Dicas de Viagem – Dubai e Expo 2020 e Guia Protocolos Covid-19 para Viagens aos Emirados Árabes Unidos (EAU) .....	22
7.9 Guia de Conduta para Clientes.....	23
7.10 4ª Reunião Ordinária do Conselho Fiscal da Apex-Brasil (CFA) – Programa de Compliance .....	23
7.11 A Gerência de Integridade comemora o Dia Internacional Contra a Corrupção .....	24
7.12 Chamamentos Públicos para o PEIEX tornam os processos mais ágeis.....	25
7.13 Cartilha de Segurança da Informação .....	25
7.14 Responsabilização dos Gestores da Apex-Brasil .....	26
7.15 Manual de Avaliação de Desempenho de Fornecedores da Apex-Brasil.....	26
<b>8. Das parcerias de Integridade .....</b>	<b>27</b>
8.1 Prêmio “Empresas Pró-Ética 2020-2021”.....	27
<b>9. Considerações Finais .....</b>	<b>28</b>

## **1. Introdução**

Instituído em maio de 2019, o Programa de Compliance da Apex-Brasil é um dos elementos direcionadores da estrutura de Governança da Agência, e representa o conjunto estruturado de diretrizes e medidas institucionais voltadas para assegurar que a Agência, no cumprimento da sua missão institucional e no atingimento dos seus Objetivos Estratégicos cumpra as leis, os normativos externos que lhe são aplicáveis, e suas normas internas; e previna, detecte, puna e remedeie fraudes, atos de corrupção e outros crimes similares, contribuindo positivamente para a disseminação e promoção de medidas e de boas práticas de gestão, bem como para a manutenção de um ambiente ético, íntegro e transparente.

O presente Relatório tem como objetivo acompanhar a evolução do Programa de Compliance, de maneira que a ApexBrasil obtenha, regularmente, uma percepção prática e quantitativa, mensurada por critérios técnicos e práticos, quanto ao atingimento da sua maturidade em Governança e Compliance.

De acordo com o Plano Estratégico 2020-2023 da Apex-Brasil, a Agência tem até 31 de dezembro de 2022 para cumprir todos os requisitos do segundo nível de maturidade do Programa de Compliance da ApexBrasil, denominado “Gerenciado”.

Para tanto, no decorrer do segundo semestre de 2021, a Gerência de Integridade (GINT), por intermédio da Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparéncia (CPOT), deu continuidade à execução do Objetivo Estratégico nº 10: Evoluir o estágio de maturidade da ApexBrasil em Governança e Compliance.

Nesse contexto, destacam-se no presente Relatório as principais ações realizadas para a implementação do Programa de Compliance da Apex-Brasil, entre julho e dezembro de 2021.

## **2. Dos requisitos do segundo nível de maturidade do Programa de Compliance – Gerenciado.**

A implantação do Programa de Compliance da ApexBrasil ocorre por meio de um processo gradual, em que estágios de maturidade são transpostos. Os estágios são alcançados à medida que a Agência consegue disponibilizar os necessários recursos materiais, humanos, financeiros e tecnológicos para o desenvolvimento do Programa.

O segundo nível de maturidade do Programa de Compliance da ApexBrasil, denominado “Gerenciado”, estabelece os seguintes requisitos de verificação:

MATURIDADE DE IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE			
FRAGMENTADO	GERENCIADO	INTEGRADO	ESTRUTURADO
<ul style="list-style-type: none"><li>• A estrutura Organizacional é estável, sendo alterada, excepcionalmente, com base na consecução dos objetivos estratégicos, no atendimento ao princípio da segregação de função, no não sombreamento de atribuições e na disponibilidade de recursos materiais, humanos, e financeiros.</li><li>• Os recursos para a realização das atividades rotineiras e não rotineiras de Compliance são acessíveis.</li><li>• Os processos priorizados gerenciais, finalísticos e de suporte estão modelados, analisados, desenhados e transformados, se necessários, seus riscos identificados, avaliados, com respostas definidas, e comunicados, e os controles internos implantados.</li><li>• A área de Compliance está formalmente estabelecida.</li><li>• Papéis e responsabilidades das áreas no que tange ao Compliance são claramente definidas, conhecidas e compreendidas pelas partes interessadas.</li><li>• As normas internas e procedimentos estão formalizados, divulgados e conhecidos.</li><li>• A alta gestão patrocina o contínuo desenvolvimento do Programa de Compliance.</li><li>• As áreas de monitoramento e linhas de defesa se comunicam periodicamente para aproveitar recursos e informações.</li><li>• A avaliação de riscos (Due Diligence) na cadeia de fornecedores e parceiros é regular.</li><li>• A avaliação de riscos (Due Diligence) no processo de contratação de membros da Diretoria Executiva e empregados é regular.</li><li>• A identificação de Pessoas Politicamente Expostas entre os seus clientes é regular.</li><li>• O desempenho do Programa de Compliance é suportado por soluções de tecnologia adequadas.</li><li>• A Gestão de Consequência é formalizada, conhecida e aplicada.</li><li>• As demonstrações contábeis são elaboradas, no que couber, com base na contabilidade aplicada ao setor público, seguindo os moldes exigidos pela NBC TSP EC (ou outra norma do CFC que vier a sucedê-la), concomitante ou não à contabilidade empresarial.</li><li>• As atividades contábeis sofrem auditoria independente.</li></ul>			

### **3. Da atuação da Gerência de Integridade**

No segundo semestre de 2021, a Gerência de Integridade da ApexBrasil – responsável pela elaboração, atualização e coordenação geral do Programa de Compliance, – envidou esforços, por intermédio da Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, para o cumprimento dos requisitos do nível “Gerenciado” de maturidade do Programa de Compliance, destacando-se os elencados a seguir:

#### **3.1. Os recursos para a realização das atividades rotineiras e não rotineiras de Compliance são acessíveis.**

Nesse requisito, devem ser considerados todos os recursos que possibilitam a atuação da GINT, sejam os recursos materiais e tecnológicos (infraestrutura), orçamentários/financeiros, e humanos.

A ApexBrasil disponibiliza toda a infraestrutura necessária para a área, assim como orçamento para realização das atividades de Compliance, conforme o Orçamento-Programa Anual da Agência, na rubrica Governança e Processos.

Quanto aos recursos humanos, atualmente, o número de colaboradores lotados na CPOT é satisfatório. Porém, mais um analista de Compliance na área tornaria as entregas mais ágeis. Não obstante o esforço da Gerência de Integridade em manter seu quadro de pessoal adequado à execução das atribuições que lhe são confiadas, a Coordenação de Auditoria Interna (CAI), um dos pilares do Programa de Compliance, foi impactada pela limitação de recursos humanos, no 2º semestre de 2021, o que a levou a apresentar uma segunda revisão do seu Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT).

#### **3.2. Papéis e responsabilidades das áreas, no que tange ao Compliance, são claramente definidas, conhecidas e compreendidas pelas partes interessadas.**

Apesar de o Programa de Compliance da ApexBrasil ter, em maio de 2019, estabelecido esses papéis e responsabilidades, se faz necessária uma revisão do seu conteúdo com o objetivo de adequá-lo ao Estatuto Social, alterado em novembro de 2019, e ao Regimento Interno da Apex-Brasil, em fase de alteração.

Dessa forma, assim que o novo Regimento Interno da Apex-Brasil for publicado, a Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência retomará a revisão, iniciada em novembro de 2020, do Programa de Compliance e das demais normas internas relacionadas ao tema.

### **3.3. As áreas de monitoramento e linhas de defesa se comunicam, periodicamente, para aproveitar recursos e informações.**

Sem a revisão das normas de Compliance, que foi suspensa para aguardar a aprovação do novo Regimento Interno da Agência, a atualização dos papéis de cada área de monitoramento e linhas de atuação ficou prejudicada, impedindo a definição dos fluxos e processos relacionados às atividades de Compliance e, consequentemente, da otimização de recursos e informações entre essas áreas.

### **3.4. O desempenho do Programa de Compliance é suportado por soluções de tecnologia adequadas.**

Abaixo, listamos as principais soluções tecnológicas que auxiliam as atividades de Compliance da Agência:

- a) Está em andamento o processo de contratação do Sistema de Due Diligence de Integridade (DDI) da Apex-Brasil, para a avaliação do Grau de Risco de Integridade (GRI) de diretores, empregados (no Brasil e no exterior), parceiros (conveniados ou institucionais) nacionais e internacionais, fornecedores no Brasil e exterior, e clientes, conforme se fizer necessário;
- b) Iniciado o processo, junto à Controladoria-Geral da União (CGU), para adesão ao SeCI – Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses; e
- c) A Agência aderiu ao sistema de autoavaliação e diagnóstico “e-Prevenção”, do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), coordenado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), em parceria com a CGU e a Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA).

Vale destacar que, para os atendimentos relacionados com a Ouvidoria e com o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), foi utilizada a Plataforma Fala.BR, do Governo Federal/CGU ([Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - cgu.gov.br](http://Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - cgu.gov.br)).

É importante mencionar que a Gerência de Integridade permanece buscando outras soluções tecnológicas que possam apoiar as atividades de Compliance, tornando-as cada vez mais eficientes, eficazes e efetivas.

#### **4. Da atuação da Gerência de Gestão Estratégica**

No segundo semestre de 2021, a Gerência de Gestão Estratégica (GGE) – responsável pelo planejamento e operacionalização do processo de gestão de riscos e pela gestão do Sistema Normativo da ApexBrasil, realizou, por intermédio da Coordenação de Processos, Riscos e Normas (CPRN), ações para o cumprimento dos requisitos do nível “Gerenciado” de maturidade do Programa de Compliance, listados a seguir:

**4.1. Os processos priorizados gerenciais, finalísticos e de suporte estão modelados, analisados, desenhados e transformados, se necessários; seus riscos identificados, avaliados, com respostas definidas, e comunicados; e os controles internos implantados.**

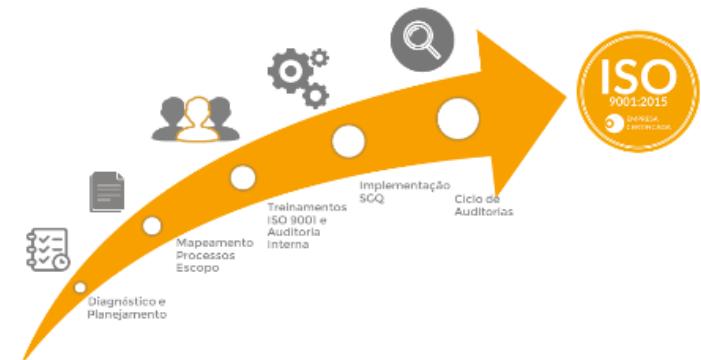
Abaixo, listamos as principais iniciativas relacionadas à gestão de processos e riscos na Agência:

- a) O acompanhamento e o monitoramento de processos e riscos passaram a ser realizados via Sistema de Gestão Estratégica (SGE), por meio do Painel de Monitoramento de Processos e Riscos, acessível a todos os colaboradores da Agência;
- b) Foram identificados e avaliados os riscos do processo escolhido para a certificação ISO 9001:2015 – Feiras Internacionais – pelos líderes e analistas das Gerências de Eventos (proprietária do risco), de Indústria e Serviços, de Agronegócio, e representantes da Coordenação de Relacionamento com Clientes e da Coordenação de Marketing, sob a condução da Coordenação de Processos, Riscos e Normas;
- c) Foram concluídas, em dezembro de 2021, as ações de tratamento de riscos nas contratações “Banco de Fornecedores” e “Banco Referencial de Preços”, mitigando riscos altos, que estavam acima do apetite aceitável da Diretoria Executiva da ApexBrasil (DIREX), conforme a Política de Gestão de Riscos da Agência; e

d) Na reta final de preparação rumo à Certificação ISO 9001:2015, para o escopo “Atendimento direto às empresas brasileiras na participação em feiras internacionais de promoção de exportação no exterior”, a Apex-Brasil avançou em mais duas etapas, no 2º semestre de 2021, quais sejam: a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e o Ciclo de auditorias.

O projeto de Certificação ISO 9001:2015 prevê 5 (cinco) etapas:

1. Diagnóstico e planejamento;
2. Mapeamento de processos e escopo;
3. Treinamentos e formação de auditores internos da qualidade;
4. Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); e
5. Ciclo de auditorias.



A implementação do SGQ (etapa 4) avançou com a parceria de várias gerências da Agência, dedicadas a melhorar seus processos para adequação aos requisitos da Norma ISO 9001.

O ciclo de auditorias (etapa 5) foi concluído com êxito!

Os processos pertencentes ao escopo mencionado acima passaram por três auditorias: **Auditoria interna, Auditoria de follow up e Pré-Auditoria**. Cada auditoria, com um objetivo específico, auxiliou os gestores e equipes na compreensão do processo de preparação para a certificação ISO 9001, e dos ganhos que a certificação trará para a Agência.

As auditorias foram conduzidas por consultoria contratada e contaram com a participação de seis auditores internos (específicos para os processos de certificação ISO), formados no 1º Semestre/21, representantes das três Diretorias da Agência.

**4.2. As normas internas e os procedimentos estão formalizados, divulgados e conhecidos.**

- a) Ao longo de 2021, foram realizadas 27 (vinte e sete) análises de governança das normas propostas por diversas áreas da Agência, sendo 14 (quatorze) no segundo semestre, e
- b) Ao longo dos trabalhos dedicados à certificação ISO 9001:2015, foi destacada a necessidade de melhorar a comunicação que envolve o Sistema Normativo Interno.

Nesse contexto, ao longo do segundo semestre de 2021, a CPRN revisou o seu plano de ação para 2021 e estipulou o de 2022, onde pretende figurar como indutora para:

1. A revisão dos atos identificados no diagnóstico;
2. A formalização de manuais e rotinas “de gaveta”, ou seja, tornar públicas as atividades não compartilhadas com todos os interessados, não oficializadas como rotina a ser seguida por todos; e
3. Consultoria interna para levantamento de necessidades das áreas.

## 5. Da atuação da Comissão de Ética

### 5.1. Projeto Picolé para Todos

No segundo semestre de 2021, a Comissão de Ética, guardiã do Código de Ética da ApexBrasil, deu continuidade ao projeto “Picolé para Todos”, cujo principal intuito é conscientizar os colaboradores sobre a importância da ética e da honestidade. A ideia é justamente ver como as pessoas agem quando não estão sendo vigiadas – Mostre o nosso valor e “seja a mudança que você quer ver no Brasil”.

O valor cobrado pelo picolé é de R\$ 2,50 (dois reais e cinquenta centavos), sendo que parte da arrecadação visa cobrir os custos dos picolés que eventualmente não forem pagos. O restante pode ser revertido para uma ação social, conforme decisão da Comissão de Ética.

Em parceria com a Coordenação de Marketing, foi realizada uma campanha interna para conscientizar os colaboradores e vizinhos do condomínio sobre a importância do Projeto.

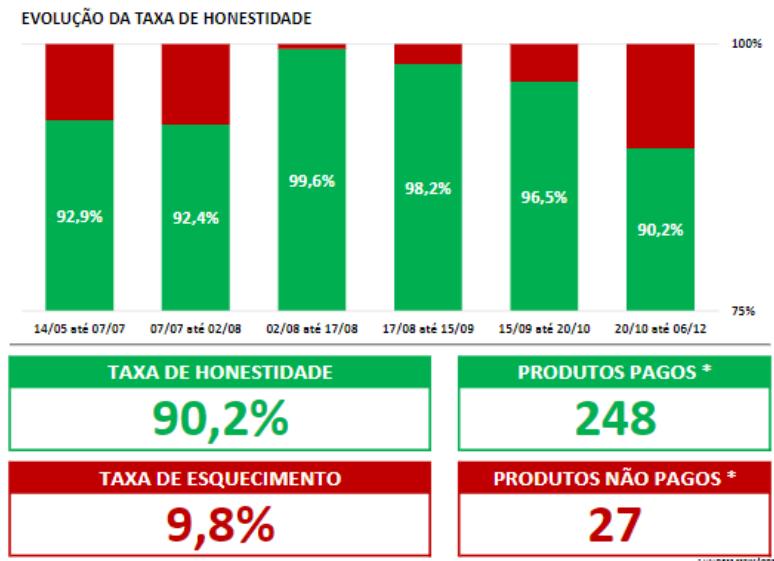
As ações implementadas foram: matérias na Intranet (“Entre Nós”), divulgação na TV corporativa dispostas nos elevadores e aplicação de cartaz no refeitório, com o passo a passo da forma de pagamento (utilizando máquina de cartão de débito e de crédito, implementada nesse período).

A última apuração do Projeto “Picolé para Todos”, feita em 2021, apresentou números preocupantes. De 20 de outubro até 6 de dezembro de 2021, a taxa de honestidade registrada baixou para 90,2%, segundo o gráfico logo abaixo.



Freezer onde estão os picolés no Refeitório

Foi a segunda pior marca desde a implementação do projeto na Agência, que completará dois anos em fevereiro de 2022. Na prática, isso significa que, de 275 picolés consumidos, 27 não foram pagos, ou seja, uma taxa alta comparada ao histórico do projeto.



## 5.2 Processos de Apuração Interna

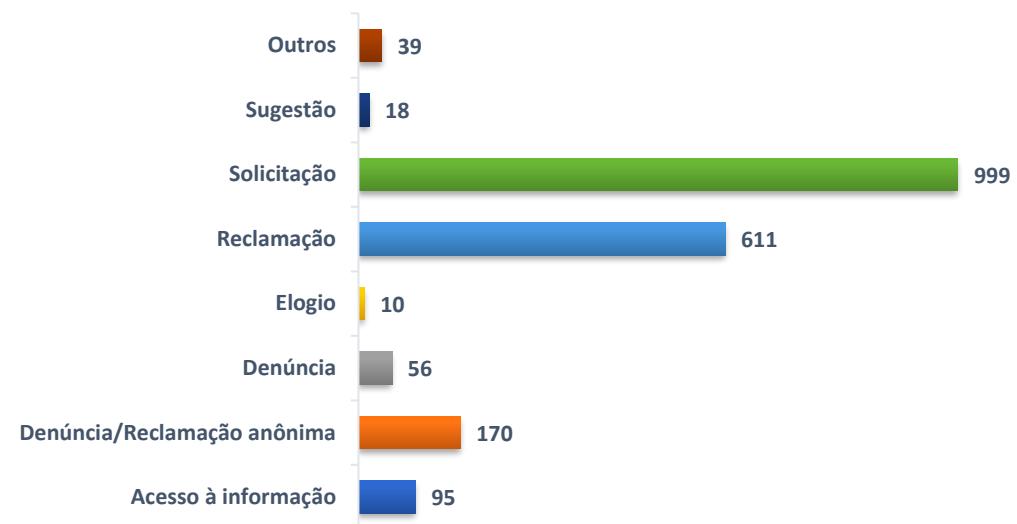
Quanto aos 4 (quatro) processos de apuração interna citados no Relatório anterior, no segundo semestre de 2021 as Comissões de Apuração coletaram informações e/ou dados e realizaram oitivas.

E entre julho e dezembro de 2021, foram instaurados 3 (três) novos processos de apuração interna, relacionados com responsabilidade patrimonial, improbidade administrativa e assédio moral, os quais estão sendo apurados pelas Comissões de Apuração constituídas e conduzidas por membros da Comissão de Ética da Agência.

## 6. Da Transparéncia

### 6.1. Ouvidoria e SIC ApexBrasil – Dados Gerais de Atendimento

No 2º semestre de 2021, a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ApexBrasil receberam e analisaram 1.998 manifestações, conforme gráfico a seguir:



Destaca-se que, desse total de manifestações recebidas, em torno de 68% referiam-se ao Auxílio Emergencial e Benefícios Sociais do Governo Federal, assuntos alheios às competências institucionais da Agência.

Para mais informações sobre a Ouvidoria da ApexBrasil, acesse o endereço <https://portal.apexbrasil.com.br/ouvidoria/>.

Fonte: Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparéncia

Para informações sobre o SIC da ApexBrasil, acesse <https://portal.apexbrasil.com.br/acesso-a-informacao-sic/>

## **7. Das ações em destaque**

### **7.1. Café com a DIREX**

Em julho foi realizada a 1ª edição de 2021 do Café com a DIREX, com a proposta de ser uma oportunidade de bate-papo e aproximação da equipe com membros da Diretoria, com o objetivo de manter um diálogo aberto e transparente da gestão da Agência, mantendo assim o compromisso da alta gestão com iniciativas que incentivem um ambiente de trabalho ético, íntegro e transparente.

Em formato híbrido, o evento reuniu 18 colaboradores da Agência com o Presidente Augusto Pestana e com o Diretor de Gestão Corporativa, Roberto Escoto, os quais responderam a perguntas dos mais diversos temas.



Momento do Café com a DIREX, conduzido pelo Presidente Augusto

## **7.2. Transparência nos gastos de viagens da ApexBrasil**

A partir do mês de agosto, foi dado mais um passo para tornar os gastos de viagens da ApexBrasil mais transparentes. Todo mês será feita a publicação detalhada das viagens realizadas pelos membros da alta gestão, de colaboradores e de eventuais convidados, no site da Agência, na página [Transparência e Prestação de Contas](#).

Além de ampliar a participação social sobre a gestão dos recursos públicos administrados pela Agência, a medida contribui com o aprimoramento da transparência, da governança e da conformidade da ApexBrasil, em atendimento ao estabelecido pela [Portaria Conjunta nº 2, de 24/02/21, do Ministério da Economia e da Controladoria-Geral da União](#), a qual regulamenta o atendimento à [Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#) pelos Serviços Sociais Autônomos.



### **7.3. Trabalho em conjunto do início ao fim na gestão de convênio setorial**

Foi celebrado, em agosto de 2021, o novo convênio da ApexBrasil com a Associação Brasileira dos Produtores de Algodão (Abrapa), visando promover o setor de algodão brasileiro no mercado internacional, por meio do Projeto Cotton Brazil, que contou com a participação de colaboradores da Coordenação de Contratos, Convênios e Prestação de Contas e da Coordenação Jurídica de Consultoria e Assessoria.

A gestão de um convênio setorial envolve a colaboração de diversas áreas da Presidência, da Diretoria de Negócios e da Diretoria de Gestão Corporativa, desde o planejamento até a execução e prestação de contas do convênio. Essa integração, além de enriquecedora, fortalece o sentimento de reconhecimento de todos sobre a importância do trabalho de cada área na construção e na entrega de um projeto para a promoção do comércio exterior e desenvolvimento no país.

Além disso, essa iniciativa traz melhorias no fluxo processual de assinaturas de convênios, permitindo que a 1<sup>a</sup> Linha (Gestor) e a 2<sup>a</sup> Linha (Jurídico) possam estar mais ordenadas, no sentido de conferir segurança ao processo, atendendo assim a um dos requisitos do segundo nível de maturidade do Programa de Compliance da ApexBrasil – Gerenciado: “as áreas de monitoramento e linhas de defesa se comunicam periodicamente para aproveitar recursos e informações”.



Representantes da ApexBrasil e Abrapa na celebração do Convênio

#### **7.4. PEIEX: uma ferramenta totalmente digital**

A Coordenação de Qualificação (CQ) inaugurou o uso do sistema de avaliação de impacto do Programa de Qualificação para Exportação – PEIEX: a Avaliação de Prontidão. Esse novo sistema permite que gestores de convênios da CQ monitorem a evolução das empresas participantes do programa, além de fornecer uma visão holística das empresas ao fim da preparação delas.

“O PEIEX sempre foi um programa pautado pela melhoria contínua, buscando entender e atender às necessidades dos clientes e evoluindo constantemente em todos os processos de conteúdo, formato e gestão. Com a transformação digital, vamos poder gerenciar, mapear, identificar oportunidades e compreender, ainda melhor, como podemos ajudar nossos clientes a ingressarem no mercado internacional. De maneira planejada e segura, que é o nosso lema!”, comenta Deborah Rossoni, Gerente de Competitividade.

Esse tipo de iniciativa torna as decisões dos gestores mais objetivas, pautadas em resultados, afastando análises subjetivas, que podem levar a favorecimentos ou pessoalidade, permitindo ainda um acompanhamento mais eficiente da execução do convênio com a instituição parceira, resguardando assim a conformidade entre as partes.



## 7.5. Novo Fluxo de Reclamações ISO 9001

Para dar cada vez mais atenção ao que o cliente ApexBrasil relata, e ainda atender às normas de qualidade da ISO 9001, a Coordenação de Relacionamento com Clientes (CRC) desenvolveu, em parceria com a Coordenação de Transformação Digital, um **novo fluxo de tratamento das reclamações dos clientes**.

“Nesse novo modelo, toda reclamação é analisada pela área responsável e são planejadas ações corretivas para evitar que o incidente volte a ocorrer”, diz Paula Pedroni, analista da área responsável pela implementação da melhoria. O fluxo já foi colocado em prática, como piloto, na feira OTC Houston 2021.

Essa iniciativa melhora os níveis de governança corporativa e promove um ganho de credibilidade por parte dos clientes, além de mitigar riscos reputacionais e operacionais, reforçando o comprometimento da ApexBrasil com a integridade.



## **7.6. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer – DPO) realizou, em 1º de setembro de 2021, um bate-papo com a participação de 150 colaboradores, para conscientizá-los sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e para divulgar a Cartilha de LGPD, por meio de um *quiz*, que premiou os 30 primeiros respondentes, que acertaram as respostas, com cadeados personalizados.

Também foi destaque, no segundo semestre, o lançamento da nova área de Gestão de Dados Pessoais, na qual os titulares de dados com relacionamento com a ApexBrasil podem ajustar as preferências de contato, atualizar dados ou solicitar cancelamento do relacionamento.

Outro destaque foi a implantação dos sistemas de gestão de identidades e acessos privilegiados na Agência, ainda em fase de homologação.

Releva ressaltar o lançamento do Painel de Acompanhamento das Ações de Adequação à LGPD, em apoio ao DPO, DIREX, Conselho Fiscal (CFA) e Conselho Deliberativo (CDA). O painel mostra as ações em execução, por criticidade e por área responsável, entre outras possibilidades.



## **7.7. 1º Simpósio de Licitações, Convênios e Contratos (SILICON)**

A Gerência de Aquisições, Contratos e Convênios organizou o 1º Simpósio de Licitações, Convênios e Contratos (SILICON), com o objetivo de conhecer melhores práticas, atualizar sobre a legislação, normas e jurisprudências aplicáveis à Agência, e debater inovação nos processos de contratação da Apex-Brasil. O evento híbrido, realizado de 25 a 27 de outubro, foi de extrema importância para agregar agilidade e eficiência ao novo Regulamento de Licitações e Contratos da ApexBrasil.

A programação do 1º Silicon totalizou dez palestras, com algumas das principais autoridades sobre assuntos relacionados a Administração Pública e Contratos, Compliance, Inovação e a nova Lei de Licitações e Contratos.



## **7.8 Guia Dicas de Viagem – Dubai e Expo 2020 e Guia Protocolos Covid-19, para Viagens aos Emirados Árabes Unidos (EAU)**

Outubro foi o mês da inauguração do Pavilhão Brasil na Expo 2020 Dubai, e a Coordenação de Viagens Corporativas e o Escritório da ApexBrasil para a região do Oriente Médio e Norte da África (EA OMNA) preparam dois guias bastante úteis sobre viagens para os EAU.

Os informativos foram preparados para auxiliar os colaboradores no planejamento de viagens de trabalho na Exposição Universal, de forma a oferecer mais segurança e apoio aos colaboradores da Agência, que estão trabalhando na organização de eventos e ações na exposição.

O primeiro informativo, **Dicas de Viagem – Dubai e Expo 2020**, elaborado pela Coordenação de Viagens Corporativas, é um guia completo, com informações sobre emissão de vistos, agendamento de voos, hospedagem, meios de deslocamento, meios de comunicação e telefones úteis em Dubai.

O segundo, **Guia Protocolos Covid-19 para Viagens aos EAU**, elaborado pelo EA OMNA, traz as importantes medidas adotadas pelos Emirados Árabes Unidos para assegurar a visita de estrangeiros e a realização de eventos com segurança e proteção.

Tudo isso mostra o comprometimento da equipe Apex-Brasil com a conformidade e o respeito às normas que lhes são aplicáveis.



## **7.9. Guia de Conduta para Clientes**

Em outubro de 2021, considerando os Riscos de Integridade relacionados com a organização e realização de feiras internacionais pela Apex-Brasil, a Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, com o apoio da Coordenação de Eventos Internacionais, vinculada à Gerência de Eventos da Agência, iniciou os estudos para a elaboração do primeiro Guia de Conduta para Clientes da Apex-Brasil, que visa prevenir desvios de conduta, desrespeito às normas e aos regulamentos e mitigar riscos de integridade de ordem operacional, isonômica, financeira e de imagem, no âmbito dos eventos realizados pela Agência, no Brasil e exterior.

O Guia tem como objetivo divulgar e conscientizar as empresas brasileiras, os compradores internacionais e investidores estrangeiros das condutas esperadas pela ApexBrasil durante as participações nas feiras, rodadas, missões etc., relacionadas à conformidade, integridade e ética.

## **7.10. 4ª Reunião Ordinária do Conselho Fiscal da Apex-Brasil (CFA) – Programa de Compliance**

O Conselho Fiscal da ApexBrasil tem demonstrado seu comprometimento com o tema Compliance, ratificando assim o apoio da alta-gestão com a conformidade, integridade e ética na Agência. Na reunião de setembro de 2021, o CFA solicitou que a Gerência de Integridade apresentasse, na última reunião do ano, uma atualização sobre o processo de implementação do Programa de Compliance da Agência, considerando a publicação da recente ISO 37301, relacionada à Gestão de Compliance.

Assim, em novembro de 2021, a Coordenadora de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, Patrícia Santos, esclareceu aos membros do CFA que a Agência está em fase de revisão do Programa de Compliance, em razão da mudança do Estatuto Social da Agência e do Regimento Interno, e ressaltou que a mudança, especialmente no Regimento Interno, impacta diretamente o Programa de Compliance, pois é a partir dele que são determinadas as responsabilidades e as atribuições das áreas. Ainda informou que disposições da ISO 37301 (antiga ISO 19600) estão contempladas no atual Programa e que a intenção é, futuramente, certificar o Sistema de Gestão de Compliance da Agência.

## **7.11. A Gerência de Integridade comemora o Dia Internacional Contra a Corrupção**

A ApexBrasil é signatária do Pacto Global da ONU (Rede Brasil), tendo aderido ao ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes) em 2019, participando ativamente, desde então, das iniciativas da Plataforma “Ações contra a Corrupção”, por intermédio da Gerência de Integridade (GINT). E, dando continuidade ao projeto da Agência, de apoio às iniciativas coletivas relacionadas com o combate à Corrupção no Brasil, a ApexBrasil aderiu, em agosto de 2021, ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), uma iniciativa conjunta do Tribunal de Contas da União (TCU), da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA).

“Nos últimos anos, a corrupção tem sido um dos principais temas discutidos pela sociedade brasileira, despertando as pessoas para, de alguma forma, agirem no sentido de prevenir e lutar contra esse mal, que tolhe os nossos direitos sociais e econômicos, ao tempo em que agrava as desigualdades e obstrui o progresso de uma nação. Pela complexidade de sua natureza, combater não é simples, mas prevenir é possível. O caminho que se apresenta, então, é a implementação de mecanismos de prevenção, a mudança radical de cultura e o fomento ao controle social, lembrando que ‘todos’ somos parte da solução”, destaca Barreto Rodrigues, Gerente de Integridade.

No âmbito interno da GINT, cabe à Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência a gestão do Programa de Compliance e das ações de prevenção e combate à corrupção.

“Ainda temos muito o que fazer e estamos dispostos a envidar todos nossos esforços e ações para elevar a Agência a patamares mais eficientes de combate à fraude e corrupção. Mas, não conseguiremos isso sozinhos, precisaremos do apoio de toda a Equipe Apex e da Diretoria da Agência”, compartilha Patrícia Santos, Coordenador da área.

Dessa forma, no Dia Internacional contra a Corrupção, 9 de dezembro, a Gerência de Integridade reforçou o comprometimento da Agência no combate à fraude e à corrupção e encorajou todos os “Apexianos” a se juntarem à missão de agir em prol da ética e da integridade em nosso dia a dia.

## **7.12. Chamamentos Públicos para o PEIEX tornam os processos mais ágeis**

Desde 2020, o processo de seleção de instituições parceiras vem se dando por meio de editais de chamamento público, o que tem resultado em grandes diferenças, tais como, além de abrir portas para instituições que nunca haviam executado o programa, tornou o processo mais transparente, efetivo e juridicamente seguro.

Com critérios claros e objetivos, o novo procedimento identifica a instituição mais bem preparada para assinar o convênio e executar esse importante Programa de Qualificação para Exportações, levando às empresas a oportunidade de se prepararem de maneira planejada e segura para o comércio internacional.

“Já foram lançados 20 editais e 16 convênios foram assinados até 7/12/2021. Esse resultado demonstra um verdadeiro trabalho em equipe entre áreas de todas as diretorias da Agência, as quais contribuem para que o PEIEX possa ir cada vez mais longe!”, relata Rita Albuquerque, Coordenadora de Qualificação.

Mais uma iniciativa que demonstra o comprometimento da Agência com o cumprimento da sua missão, de forma transparente e íntegra.

## **7.13. Cartilha de Segurança da Informação**

Em dezembro de 2021, os colaboradores da ApexBrasil foram convidados a incorporar as boas práticas da Cartilha de Segurança da Informação, elaborada pela equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação, para manter uma rotina saudável e segura de trabalho, de modo a protegerem seus dispositivos eletrônicos contra ataques cibernéticos, não caírem em golpes e se prevenirem contra códigos maliciosos (vírus e *malware*).



#### **7.14. Responsabilização do Gestor – Identidade e *Accountability***

Em dezembro de 2021, no encontro de encerramento do ano do Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL), o Gerente Jurídico da Apex-Brasil, João Marcos, realizou uma apresentação para os gestores da Agência, destacando suas responsabilidades no sentido do que é esperado de cada um, mostrando que há repercussões no mundo jurídico e administrativo, tanto na sua ação, quanto na omissão.

Esse tipo de iniciativa traz aos gestores da Agência a conscientização sobre a importância da *accountability* e suas consequências, reforçando assim o compromisso da ApexBrasil com o *compliance*.

#### **7.15. Manual de Avaliação de Desempenho de Fornecedores da ApexBrasil**

Em dezembro de 2021, a Coordenação de Contratos, Convênios e Prestação de Contas (CCCP), vinculada à Gerência de Aquisições, Contratos e Convênios (GACC), lançou o Manual de Avaliação de Desempenho de Fornecedores da Apex-Brasil, desenvolvido para cumprir um dos requisitos para a Certificação ISO 9001, conforme necessidade diagnosticada durante o ciclo de auditorias internas realizadas em projetos que envolviam *compliance*.

A Avaliação de Desempenho de Fornecedores já vinha sendo aplicada de acordo com metodologia criada em 2019, com o objetivo de gerar indicadores para mensurar a qualidade da execução dos contratos de serviços contínuos prestados à Agência, e o Manual veio formalizar essa iniciativa. Com isso, é possível identificar e propor medidas preventivas para, de maneira rápida e segura, diminuir problemas e dificuldades na execução contratual, minimizando assim os riscos envolvidos.

## 8. Das Parcerias de Integridade

### 8.1. Prêmio “Empresa Pró-Ética 2020-2021”

No dia 7 de dezembro de 2021, a Controladoria-Geral da União (CGU) realizou, com o apoio da ApexBrasil, a Premiação “Empresa Pró-Ética 2020-2021” (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/etica-e-integridade/empresa-pro-etica>), na sede da Agência, em Brasília.



Ministro Wagner Rosário e os membros do Grupo Gestor

Membro do Comitê Gestor do projeto “Empresa Pró-Ética” desde o seu início, em 2011, a Agência busca reforçar seu comprometimento com a promoção da integridade no ambiente exportador.

“Não podemos mais ignorar que o tema Compliance é fator competitivo no mercado nacional e internacional, e as empresas brasileiras precisam se adequar, principalmente agora que as discussões em torno dos temas ESG (*environmental, social and governance*) estão em toda parte, e Compliance é um dos pilares fundamentais para a boa Governança de uma instituição”, explica Patrícia Santos, Coordenadora de Prevenção, Ouvidoria e Transparência da ApexBrasil.

## 9. Considerações Finais

As boas práticas de governança corporativa e compliance constituem um pilar de sustentabilidade social e econômico para os negócios da Agência e o Programa de Compliance da ApexBrasil contribui efetivamente para a promoção e disseminação das boas práticas de gestão e para a manutenção de um ambiente íntegro, ético e transparente.

Diante das informações constantes neste Relatório, resta comprovado o esforço realizado pela ApexBrasil, no segundo semestre de 2021, no âmbito do Programa de Compliance, para evoluir seu estágio de maturidade em governança e compliance, em observância ao Objetivo Estratégico nº 10, estabelecido no Plano Estratégico para o período 2020-2023.

A Gerência de Integridade conta com o engajamento contínuo de toda a equipe ApexBrasil para a evolução contínua da ética, da integridade e da conformidade, e segue sempre à disposição ([integridade@apexbrasil.com.br](mailto:integridade@apexbrasil.com.br)).

\*\*\*