



MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES

Ofício nº 09304.000016/2021-13

Brasília, 13 de abril de 2021

De: CGPR (Coordenação-Geral de Promoção Comercial)

Para: Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos

Destinatário: Ao Senhor Odilon Leite
Chefe de Gabinete da
Presidência da Apex-Brasil

Senhor Chefe de Gabinete,

Encaminho a versão física do Parecer de Monitoramento relativo ao ano de 2020, assinada pelo Presidente da Comissão de Acompanhamento e Avaliação (CAA), Embaixador Sarquis José Buainain Sarquis, antecipada eletronicamente à Apex-Brasil no último dia 31 de março.

Atenciosamente,

Leonardo de Almeida Carneiro Enge
Coordenador-Geral de Promoção Comercial

Documento assinado eletronicamente por **Fernando Viégas Peixoto Onofre**, em 13/04/2021, às 17:48

Este documento poder ser certificado através do endereço:

<https://certificador.itamaraty.gov.br/validador?hash=7f51c6e702bddb057f858cf284ef37f00b46d0f8>

Destinatários deste Ofício

Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos presidencia@apexbrasil.com.br

Este documento poder ser certificado através do endereço:

<https://certificador.itamaraty.gov.br/validador?hash=7f51c6e702bddb057f858cf284ef37f00b46d0f8>

Parecer de Monitoramento relativo ao ano de 2020

1. Apresentação

Conforme estabelecido nas Cláusulas Décima-Quinta, Décima-Sexta e Décima-Sétima do Contrato de Gestão 2020-2023 celebrado em 2 de junho entre a Apex-Brasil e a União, a agência apresentou ao Ministério das Relações Exteriores, em 31 de janeiro de 2021, o seu Relatório de Desempenho, relativo ao ano de 2020. O Contrato determina que o Itamaraty deve se manifestar, após avaliação interna, na forma de parecer de monitoramento, emitido por esta Comissão de Acompanhamento e Avaliação (CAA) do contrato.

2. Avaliação do Grau de Alcance das Metas Estabelecidas

Apresenta-se a seguir a avaliação do Relatório de Desempenho da Apex-Brasil, relativo ao ano de 2020. A sistemática de acompanhamento e avaliação baseou-se no critério de comparação entre os resultados alcançados e as metas estabelecidas em relação a cada uma das metas-projeto (qualitativas) e dos indicadores de desempenho (quantitativos) constantes do Plano Estratégico que integra o Contrato de Gestão 2020-2023.

2.1 Metas e indicadores quantitativos

Sumariza-se e comenta-se, a seguir, o desempenho da Apex-Brasil no ano de 2020 com relação às suas metas *quantitativas* para o ano:

Indicador 1 - Taxa de crescimento da base de seguidores nos canais da Apex Brasil nas redes sociais: o objetivo do indicador é medir a eficiência do trabalho de divulgação das oportunidades de negócios que a Apex Brasil proporciona para empresas brasileiras e para compradores e investidores estrangeiros.

Meta Para 2020: 30%

Resultados Alcançados: 35%

Comentários da Apex-Brasil:

“No contexto da pandemia, o relacionamento digital foi primordial para a divulgação das nossas ações e iniciativas. Os canais digitais mantiveram o diálogo aberto e regular, com linguagem para atender os diversos públicos aos quais a Apex-Brasil se dirige.

O resultado alcançado em 2020 foi acima do esperado para a meta. No último trimestre foi efetivada a contratação da agência de comunicação digital, contribuindo para a geração de ações de comunicação e impulsionamento para os conteúdos publicados nas redes”.

Avaliação da CAA: O resultado parece refletir os efeitos da pandemia de COVID-19, que impulsionou o uso de mídias e plataformas digitais. Supõe-se que o melhor desempenho apresentado no segundo semestre do ano advinha da adoção de uma estratégia de marketing digital e comunicação mais eficiente, a partir da contratação da nova empresa de comunicação. A CAA recomenda, tendo em vista os fatores acima elencados, que se avalie a possibilidade de revisão da meta para níveis mais elevados.

Indicador 2 - Número de empresas atendidas em inteligência de mercado: Mede a variação no número de empresas atendidas em inteligência pela Apex Brasil.

Meta Para 2020: 4.300

Resultados Alcançados: 4.792

Comentários da Apex-Brasil:

“O direcionamento estratégico, assim como na maior parte das ações da Apex-Brasil em 2020, foi pelo desenvolvimento de ferramentas digitais que trouxessem informações atualizadas e customizadas para os clientes da Agência. Foram implementados novos painéis de inteligência, como o Mapa de Oportunidades nos Estados Unidos e o Painel de Comércio Covid-19, que buscou apurar de forma atualizada os resultados do comércio exterior brasileiro com o mundo, segmentando informações por geografia, setor, intensidade de contágio etc. Essa ferramenta interativa também trouxe dados específicos da relação comercial do Brasil com China e Estados Unidos, nossos dois maiores parceiros comerciais. Ao todo, estas ferramentas disponibilizaram 70 milhões de dados sobre mercados internacionais para as empresas. (...)

Entre os painéis ofertados, o destaque continuou sendo o Mapa Estratégico de Mercados e Oportunidades Comerciais para as Exportações Brasileiras, ferramenta que habilita o usuário a consultar as exportações e oportunidades por país-alvo. Em 2020, houve ampliação das informações do Mapa, com expansão para 101 países, e criação de seções de tarifas de importação e medidas de defesa comercial, sinalizando a crescente integração da Agência com o Itamaraty e ampliando o conteúdo de Acesso a Mercado na ferramenta.”.

Avaliação da CAA: a CAA cumprimenta a Apex-Brasil pelo desempenho apresentado em 2020, que superou a meta estabelecida, refletindo interesse crescente do setor privado pelos seus produtos de inteligência. Sugere-se avaliar a revisão das metas para os próximos anos para patamares mais elevados.

Indicador 3 - Percentual de novas empresas atendidas no portfólio de qualificação: mede a quantidade de novas empresas incorporadas ao portfólio de qualificação na Apex-Brasil.

Meta Para 2020: 43%

Resultados Alcançados: 55%

Comentários da Apex-Brasil:

“Com o objetivo de capacitar as empresas brasileiras para atuar no comércio internacional, a Apex-Brasil implementou ações estratégicas com foco no desenvolvimento de novos produtos e serviços de qualificação, utilizando ferramentas digitais para reduzir o custo de atendimento e ampliar a base de empresas atendidas. Os resultados anuais apontam uma participação majoritária de novas empresas no universo de clientes qualificados, mostrando que a Agência contribuiu por mais um ano para disseminar e desenvolver a cultura exportadora no Brasil.”.

Avaliação da CAA: os resultados apresentados pela Apex-Brasil, expressivamente superiores à meta estabelecida, corroboram a avaliação positiva quanto ao papel da agência na promoção da cultura exportadora no Brasil, notadamente através do Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX).

Indicador 4 - Percentual de empresas qualificadas incorporadas ao portfólio de promoção de negócios e de internacionalização: Mede a quantidade de empresas que receberam qualificação (com o termo de adesão da Apex Brasil) nos últimos 3 anos, e foram incorporadas a alguma ação de promoção de negócios, de internacionalização ou de atração de investimentos, no ano corrente.

Meta Para 2020: 17%

Resultados Alcançados: 13%

Comentários da Apex-Brasil:

“As iniciativas que visavam ampliar a utilização, pelas empresas qualificadas, dos produtos de promoção, de internacionalização e de investimentos da Apex-Brasil foram fortemente impactadas pelas restrições de eventos e reuniões presenciais. Contudo, apesar de abaixo do esperado, o resultado do indicador quantitativo foi construído com um esforço significativo face ao contexto enfrentado”.

Avaliação da CAA: os desafios representados pela pandemia, em princípio, justificam o desempenho da agência neste quesito, com resultados inferiores à meta estabelecida. Espera-se que o eventual arrefecimento da pandemia permita que se busque metas mais ambiciosas para os próximos anos.

Indicador 5 - Percentual de empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela Apex-Brasil: Mede a quantidade de empresas exportadoras brasileiras que estão no portfólio de clientes da Apex-Brasil.

Meta Para 2020: 16%

Resultados Alcançados: 15,2%

Comentários da Apex-Brasil:

“A diretriz estratégica de realização de ações de promoção comercial internacional setorial, direta ou indiretamente, por meio de plataformas finalísticas de negócios e articulação com parceiros para o atendimento aos clientes, foi diretamente impactada pelas restrições da pandemia.

Grande parte das ações que possibilitariam a promoção da imagem e geração de negócios por meio do contato direto com potenciais compradores, consumidores finais, distribuidores e formadores de opinião foram canceladas ou postergadas para 2021. (...)

Em linhas gerais, as ações executadas foram direcionadas para o ambiente virtual, focadas em evitar a evasão na carteira de clientes, mantendo o interesse dos empresários pelo mercado internacional e pelo aprimoramento da competitividade dos seus produtos.”.

Avaliação da CAA: As justificativas apresentadas pela agência para o desempenho abaixo do previsto (inclusive após a revisão da meta de 20% para 16%) são razoáveis. Espera-se que com o eventual arrefecimento da pandemia o desempenho possa ser incrementado.

Indicador 6 - Número de aberturas ou planos de abertura de novas operações no exterior: mede a quantidade de anúncios de abertura ou de planos de abertura de operações no exterior pelas empresas brasileiras apoiadas pela Apex Brasil nos últimos 2 anos. Pretende monitorar o

impacto do apoio da Apex Brasil às empresas brasileiras na abertura e nos planos de abertura de operações no exterior.

Meta Para 2020: 17

Resultados Alcançados: 18

Comentários da Apex-Brasil:

“O Programa de Internacionalização de Startups brasileiras, o StartOut Brasil, programa conjunto com Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Economia, Sebrae e Anprotec, também teve que se adaptar ao cenário extraordinário para manter a imersão de startups brasileiras de base tecnológica a diversos ecossistemas de inovação.

O Ciclo de New York do StartOut chegou a ter as empresas participantes selecionadas, mas a previsão de realização em outubro não se confirmou, com nova proposta para realização em abril de 2021. Em contrapartida, utilizando um novo formato de atuação híbrida, o Ciclo Bogotá realizou uma primeira fase virtual para 40 empresas, e agora tem o planejamento de realizar suas fases presenciais para até 15 empresas em 2021.

Entre as ações lideradas pela Apex-Brasil no apoio a esses clientes podem ser citadas: Startup Olé, na Espanha, evento online que disponibilizou 12 ingressos gratuitos para empresas brasileiras; e o Collision From Home, em Toronto, também online, com 10 startups. Ambos os eventos contaram com divulgação, seleção e preparação realizadas pela Apex-Brasil e Embaixadas locais”.

Avaliação da CAA: Mesmo em meio aos desafios representados pela pandemia, o desempenho da agência em 2020 foi superior ao esperado, tendo havido, inclusive, uma revisão para cima da meta inicialmente estipulada. A CAA cumprimenta a Apex-Brasil pelos resultados alcançados e sugere que se estude a possibilidade de se buscar metas ainda mais ambiciosas para os próximos anos.

Indicador 7 - Número de projetos de investimentos facilitados: Mede o número de projetos de investimentos anunciados que utilizaram os serviços de facilitação da Apex Brasil, e/ou de seus parceiros de promoção, no processo de decisão dos investimentos. Pretende monitorar o impacto do apoio da agência aos investidores estrangeiros em suas decisões de investimentos.

Meta Para 2020: 20

Resultados Alcançados: 32

Comentários da Apex-Brasil:

“O cenário de restrições e a impossibilidade de realizar ações presenciais e apresentar aos potenciais investidores estrangeiros as oportunidades de negócio em setores estratégicos no Brasil, teve impactos significativos na agenda de atração de investimentos da Agência.

Face ao desafio imposto, a Apex-Brasil se adaptou e investiu na atuação digital, promovendo diversos webinars e eventos online com especialistas e empresários. (...)

Apesar do contexto imprevisível, os resultados do indicador de projetos de investimentos facilitados foram notoriamente positivos em relação ao previsto para o ano. Dessa forma, para manter os objetivos desafiadores, houve a revisão do valor inicialmente

definido para o indicador, de 16 para 20. Essa proposta foi ratificada pelo Conselho Deliberativo na 3ª reunião ordinária de 2020”.

Avaliação da CAA: a CAA cumprimenta a Apex-Brasil pelos bons resultados apresentados, com a superação da meta que, inclusive, já havia sido revista para cima. A Comissão também observa, com satisfação, o atendimento de sua solicitação, transmitida no Comunicado Sintético referente ao primeiro semestre de 2020, de que os dados de investimentos estrangeiros diretos fossem singularizados por setores.

Indicador 8 - Número de atendimentos a investidores qualificados: mede a quantidade de atendimentos a investidores estrangeiros qualificados (empresas e investidores em participação). Pretende monitorar o esforço de promoção e facilitação de investimentos estrangeiros diretos em setores prioritários.

Meta Para 2020: 100

Resultados Alcançados: 199

Comentários da Apex-Brasil:

“Em 2020, foram realizadas 71 ações de atração de investimentos, que contaram com a presença de 13.696 participantes. Foram realizados 62 webinars para a sensibilização de investidores em 2020, ações que foram cruciais para manter o interesse no país, qualificar o atendimento e priorizar empresas para projetos futuros.

Também na frente digital, o ano marcou o início da construção da plataforma online de atração de investimentos para o Brasil, o Portal Invest in Brasil. Essa plataforma, construída em parceria com o SERPRO, visa apresentar informações setoriais e macroeconômicas, bem como divulgar incentivos fiscais, oportunidades de investimentos e muitas outras funcionalidades para facilitar a tomada de decisão do investidor estrangeiro e consolidar a Apex-Brasil como uma one-stop-shop para o atendimento dessas demandas.”.

Avaliação da CAA: A CAA cumprimenta a Apex Brasil pelo desempenho alcançado neste indicador, com destaque para a utilização, pela agência, de ferramentas digitais para manter contatos e divulgar informações importantes, superando as dificuldades resultantes da pandemia de COVID 19. Tendo em vista os resultados obtidos, sugere-se avaliar a possibilidade de se buscar metas mais ambiciosas para os próximos anos.

Indicador 9 - Representatividade da Apex Brasil no Congresso Nacional: mede o número de iniciativas da Apex Brasil junto à Câmara dos Deputados e ao Senado Federal. Pretende quantificar a participação efetiva e a representatividade da Apex Brasil junto ao Poder Legislativo.

Meta Para 2020: 40

Resultados Alcançados: 50

Comentários da Apex-Brasil:

“No Poder Legislativo, a Apex-Brasil tem atuado de forma mais próxima com as duas casas do Congresso Nacional, onde tem contribuído com participações em Comissões, Frentes Parlamentares e Grupos de Apoio, principalmente aquelas cujas temáticas possuam vínculos com a missão institucional da Agência.

Contudo, as restrições impostas pela pandemia também influenciaram nas relações institucionais da Agência, implicando em sensível redução das atividades no Parlamento e na presença de parlamentares em Brasília, o que também resultou na significativa redução das atividades previstas.

Apesar das restrições, a substancialidade das relações estabelecidas mostra que os eventos e ações previstos no Plano Estratégico não foi alterado, e os objetivos e metas previstos foram superados”.

Avaliação da CAA: A CAA cumprimenta a Apex Brasil pelo bom desempenho alcançado neste indicador em 2020, não obstante as dificuldades representadas pelos efeitos da pandemia de COVID 19 sobre a atividade parlamentar. Reitera-se a sugestão de que se estude a viabilidade de incorporar elemento de avaliação da taxa de sucesso das gestões realizadas, de modo não apenas a mensurar a representatividade, mas também refletir mais fielmente a efetividade da atuação da agência junto ao legislativo.

Indicador 10 - Quantidade média de horas de capacitação por colaborador: quantidade média de horas de capacitação por colaborador no ano corrente. Pretende medir a capacidade da agência no desenvolvimento de seus recursos humanos.

Meta Para 2020: 36h/funcionário

Resultados Alcançados: 68,1h/funcionário

Comentários da Apex-Brasil:

“Em 2020, a estratégia para estimular e promover o desenvolvimento e a prontidão do corpo técnico da Agência foi desenvolvida com foco em habilidades profissionais e ferramentas para desenvolver novos produtos e serviços, além do atingimento dos objetivos estratégicos relacionados à Transformação Digital)”.

Avaliação da CAA: a CAA registra, com satisfação, a superação da meta para 2020, após um primeiro semestre de desempenho abaixo do esperado. Presume-se que os números anualizados reflitam as ações tomadas para reforçar a participação e a notificação das capacitações pelos funcionários da agência .

Indicador 11 - Percentual de execução do PDTIC: mede a quantidade de projetos constantes do PDTIC que foram concluídos, frente ao total de projetos com entrega prevista para o ano corrente. Pretende avaliar a capacidade da agência em executar o seu plano de tecnologia da informação.

Meta Para 2020: 75%

Resultados Alcançados: 95%

Comentários da Apex-Brasil:

“Inicialmente, o planejamento previa a conclusão de 25 projetos em 2020, mas houve revisão durante o ano com o choque de demanda por serviços de TI advinda do cenário de pandemia.

Dessa forma, em agosto, eram 21 projetos previstos para entrega em 2020, sendo 1 ainda em execução e 20 encerrados”.

Avaliação da CAA: a CAA reconhece a necessidade de revisão da meta para baixo e considera o desempenho da agência satisfatório.

Indicador 12 - Percentual do teto de custeio administrativo: relação entre as despesas de custeio administrativo efetuadas no Brasil e no exterior e o total da receita corrente líquida no ano. Pretende medir a capacidade da agência em reduzir despesas e incrementar receitas de modo sustentável.

Meta Para 2020: 9%

Resultados Alcançados: 5,48%

Comentários da Apex-Brasil:

“O valor da despesa realizada com custeio administrativo da Apex-Brasil em 2020 foi de R\$ 28,0 milhões, enquanto o valor total da receita corrente líquida no mesmo período foi de R\$ 512,0 milhões. É importante dizer que a meta se revela como um teto de gastos. O percentual de 5,48% para o indicador ante ao teto de 9% representa o contínuo esforço de monitoramento e controle de contratos de custeio no Brasil e no exterior, bem como do impacto da pandemia na operação da Apex-Brasil como um todo. A utilização de home office diminuiu o gasto operacional da Agência, além de terem sido postergadas contratações de mão-de-obra terceirizada que impactam neste indicador.

Somadas a isso, foram conduzidas diversas ações de reposicionamento físico dos escritórios da Agência, tanto no Brasil (regionais) quanto no exterior, que representaram uma significativa economia sem impacto na qualidade dos serviços prestados. Por fim, as viagens administrativas foram suspensas em razão da pandemia, diminuindo a execução do custeio administrativo da Agência”.

Avaliação da CAA: a CAA felicita a Apex-Brasil pelo bom resultado alcançado neste indicador.

Indicador 13 - Percentual do teto de despesas de pessoal: relação entre as despesas efetuadas com o pessoal da Apex-Brasil no Brasil e exterior e o total da receita corrente líquida.

Meta Para 2020: 25%

Resultados Alcançados: 23,14%

Comentários da Apex-Brasil:

“As despesas com Pessoal contempladas neste índice totalizaram R\$ 118,5 milhões no ano de 2020, representando 23,14% da receita corrente líquida recebida no período, respeitando, portanto, o limite máximo estabelecido de 25%.

Importante destacar que, considerando o cenário da pandemia da Covid-19, a principal receita da Agência – a Contribuição Social Ordinária (CSO), que é repassada pela Receita Federal – teve queda de 1,6%, quando comparada ao ano de 2019. A DIREX tomou medidas austeras para controle do índice, tais como: os salários, as remunerações globais e todos os benefícios previstos no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) deixaram de ser corrigidos em 2020; promoções ou progressões de colaboradores não foram concedidas no exercício de 2020; contratações de novos colaboradores para preenchimento de vagas previstas e expatriações de colaboradores foram adiadas. Todas as ações alcançaram o objetivo de manter o índice abaixo do teto”.

Avaliação da CAA: a CAA felicita a Apex-Brasil pelo bom resultado alcançado neste indicador.

2.2 Metas Qualitativas (“Metas Projeto”)

Meta 1 - Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios. A principal finalidade desta meta é “a criação de um plano de marketing e comunicação com alto grau de maturidade na Agência, e para isso a meta-projeto terá entregas anuais, que permitam acompanhar a criação e o amadurecimento do plano até 2023”.

Ações previstas para 2020:

1. Definir estratégia mercado x setor, com envolvimento da Diretoria de Negócios (DN) e Diretoria Executiva (DIREX)
2. Definição de público-alvo e calendário para o mercado
3. Realizar pesquisas de público-alvo (empresas, compradores, investidores e formadores e opinião)
4. Propor estratégia de Marketing, Comunicação e CRC, com validação dos stakeholders, e realizar o piloto do programa

Comentários da Apex-Brasil:

- *“Em relação à estratégia de Marketing, foi elaborado estudo sobre a Marca Apex-Brasil, visando o seu fortalecimento e reposicionamento. (...) Também foi contratada empresa especializada para realizar a revisão do manual de marcas da Agência e entrega das diretrizes de ecossistema de sua marca”.*
- *“Na frente de comunicação internacional, foi definida a estratégia de atuação de comunicação para o exterior e elaborado o plano de comunicação integrado envolvendo as PRs (Representante de Relações Públicas) da Europa e EUA, e iniciado o plano para a Ásia. Também foi estruturado o plano de Marketing para a Expo Dubai 2020, evento que será realizado no segundo semestre de 2021.*
- *Também foram realizadas campanhas publicitárias em veículos digitais para investidores em grandes mercados como China, Estados Unidos, Alemanha e Reino Unido*
- *Outra ação de comunicação relevante realizada em 2020 foi a elaboração da proposta de campanha institucional para o público no Brasil e no Exterior. Dentre as ações, um ponto de destaque foi o desenvolvimento de ações internas para que houvesse a participação das equipes da Apex-Brasil no desenho da campanha.*
- *Em 2020, foi lançada a primeira fase da campanha para o público brasileiro, “Acesse o Mundo. Acesse a Apex-Brasil”, com o objetivo de capturar o espírito de retomada do novo ano e engajar o público da Agência, além de incrementar o número de seguidores dos canais digitais da Agência. A ação foi executada por meio das ferramentas Google, redes sociais, redes de conteúdo, além de sites verticais como Pequenas Empresas e Grandes Negócios e redes de áudio como Spotify, Apple e Deezer.*

Avaliação da CAA: a CAA considera que as ações no sentido de construção de estratégia de marketing, definição de público-alvo e de calendário foram satisfatoriamente executadas. A CAA entende, igualmente, que as ações de publicidade e comunicação executadas estão dentro do

esperado. Caberia uma explicação mais clara, porém, sobre se as pesquisas de público-alvo foram ou não realizadas e quais foram os resultados.

Ademais, sugere-se que a construção da estratégia de marketing dê atenção especial ao tema “sustentabilidade”, em consonância com a orientação do Conselho Consultivo do Setor Privado da CAMEX no sentido de se priorizar a promoção da imagem do produto brasileiro e suas conexões com esse tema.

Meta 2 – Liderar a Participação brasileira em Exposições Universais. Para contemplar as atividades relativas aos planejamento, execução e gestão dos pavilhões do Brasil em Exposições Universais, na revisão do Plano Estratégico 2020 – 2023 da Apex-Brasil incluiu-se o projeto de “liderar a participação brasileira” nesses eventos.

Metas para 2020:

1. Finalização dos processos de repactuação contratual em face do adiamento da Expo 2020 Dubai até dezembro de 2020
2. Conclusão da etapa civil da construção do Pavilhão do Brasil até dezembro de 2020, conforme novo calendário da Expo 2020 Dubai
3. Captação de parceiros (empresas, governos e outras entidades) para execução de programação e ativações no Pavilhão

Comentários da Apex-Brasil:

“A Expo Dubai 2020 foi oficialmente postergada para o ano seguinte, o que ocasionou a repactuação contratual com os fornecedores em face desse adiamento. Contudo, as obras seguiram, com a conclusão das fundações e das estruturas metálicas e o teste da membrana que cobre o pavilhão.

Além disso, os demais preparativos para a operação do pavilhão durante a Expo continuam seguindo o cronograma. Foi finalizado o guia de participação, repensado para fazer frente ao contexto pós-pandemia em que a Expo ocorrerá. A programação preliminar do Pavilhão foi enviada para o Grupo Gestor”.

Avaliação da CAA: tendo em conta os efeitos da pandemia de COVID 19 e o adiamento da Expo 2020 Dubai, a CAA entende que os progressos da Apex-Brasil foram satisfatórios.

Meta 3 - Construir metodologia sólida de avaliação de satisfação dos produtos de inteligência de mercado da Apex-Brasil

Metas para 2020:

1. Diagnóstico do sistema atual de feedback de inteligência
2. Concepção de um novo sistema de feedback de inteligência uniformizado e abrangente
3. Testes de avaliação e feedback nos diferentes sistemas de disseminação de informações, com conclusões e recomendações
4. Implementação de feedback uniforme em quatro dos cinco sistemas de disseminação

Comentários da Apex-Brasil:

“Em 2020, já foram realizados os primeiros testes de avaliação e feedback nos diferentes sistemas de disseminação de informações, com implementação de feedback uniforme em cinco deles: Estudos, Alertas e Informes, Painéis de Inteligência, Webinars, Workshops/Eventos e Priorizações.

Também no intuito de aprimorar a gestão e a disponibilização de informações de inteligência, foi realizado trabalho interno visando a harmonização da arquitetura de informações, com mapeamento dos principais tipos documentais e criação de um manual de códigos e nomenclaturas de documentos. Somando-se a isso, também ações direcionadas a aplicação de boas práticas de segurança da informação de Inteligência de Mercado”.

Avaliação da CAA: a CAA considera que o desempenho da Apex-Brasil com relação a esta meta foi satisfatório.

Meta 4 - Estruturar o programa de e-commerce, abrangendo ações de sensibilização, mentoria e de promoção comercial

Metas para 2020:

1. Reestruturação do programa e definição das linhas de atuação
2. Elaboração de capacitação em e-commerce para empresas
3. Estruturação de conteúdos digitais sobre e-commerce
4. Definição de contratações e/ou parcerias
5. Realização de ação de sensibilização

Comentários da Apex-Brasil:

“O Programa e-Xport atua para promover a internacionalização das empresas brasileiras por meio do e-commerce internacional. Em 2020, com o incremento do comércio eletrônico no mundo, foram realizadas diversas iniciativas para apoiar empresas brasileiras a conquistar novos mercados e expandir sua atuação internacional, por meio da inserção sustentável nas plataformas e da melhoria de sua presença digital.

Neste período, foram realizados 4 webinars, além da estruturação do curso de Marketing Internacional para e-commerce, em parceria com a ESPM. Também foi estabelecida uma parceria com o Prosperity Fund do Reino Unido para seleção de 200 MPMEs para receberem capacitação de 180h com o eBay e E-commerce Institute da Argentina.

Para ampliar o alcance do Programa, foi realizado o e-Xport Meeting - Semana do e-commerce Internacional, evento online com 24 horas de transmissão ao vivo de conteúdo exclusivo que contou com mais de 40 palestrantes nacionais e internacionais além de 11 mentorias sobre o tema. Ao todo foram mais de 2.300 acessos ao conteúdo gerado durante uma semana, que está disponível no canal do Youtube da Apex-Brasil e na plataforma Passaporte para o Mundo – PPM”.

Avaliação da CAA: a CAA considera o desempenho da Apex-Brasil satisfatório.

Meta 5 - Estruturar o programa para ECEX

Metas para 2020:

1. Estruturar linha de atuação
2. Elaborar proposta de workshop de alinhamento para os SECOMs do Ministério das Relações Exteriores - MRE
3. Definir contratações e/ou parcerias
4. Elaborar seminário sobre negócios internacionais
5. Estruturar proposta de gestão do conhecimento para ECEX

Comentários da Apex-Brasil:

“Considerando a necessidade de ampliação da Gestão de Conhecimento em Negócios Internacionais no país, foi estruturado o Programa para o Ensino de Comércio Exterior - ECEX, com a finalidade de promover estudos e pesquisas sobre promoção de exportações e investimentos, garantindo a excelência do corpo técnico da Agência e a disseminação do conhecimento especializado na formação de agentes de negócios internacionais.

Em sua fase inicial, a estruturação passou pela identificação e definição de estratégias e diretrizes de atuação para o projeto, com objetivos, resultados esperados e um Plano de Ação para sua implementação. Foram propostos os produtos e serviços que farão parte do projeto.

O processo de estruturação da proposta de gestão de conhecimento para ECEX também avançou, sendo identificadas parcerias e definidos os requisitos da 1ª versão do termo de Referência em serviços de gestão acadêmica e serviços de consultoria em gestão do conhecimento.

Vale mencionar, ainda, que o projeto sofreu os efeitos adversos provocados pelas restrições da pandemia. Houve a necessidade de adaptação de diversos processos que eram realizados presencialmente para o formato digital, implicando em atraso no cronograma de projetos de integração com o MRE. O planejamento e a integração das ações envolvendo o MRE/SECOMs e Apex-Brasil continuarão a ser desenvolvidos em 2021, compreendendo tanto as ações relacionadas ao módulo de ensino quanto a possíveis novos instrumentos de cooperação”.

Avaliação da CAA: tendo em vista os efeitos da pandemia de COVID 19 sobre a execução do planejamento da ação, a CAA considera que os resultados alcançados foram satisfatórios.

Meta 6 - Estabelecer parcerias caracterizadas por consistentes vínculos de confiança com stakeholders, com prioridade para os componentes do CDA, que sejam agregadoras para o cumprimento da missão institucional da Apex-Brasil (exportações; internacionalização; atração de investimentos estrangeiros diretos).

Ações previstas para 2020:

1. Elaborar Mapa de Stakeholders
2. Estabelecer contato e iniciar parcerias consistentes com 70% dos stakeholders
3. Elaborar Plano de Ação detalhado e específico para a Gerência
4. Concluir pelo menos um curso aderente à RIG, por semestre, por colaborador

5. Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a Apex-Brasil, em coordenação com outras áreas

6. Efetivar a Pesquisa de Satisfação com a Apex-Brasil, no âmbito dos stakeholders

Comentários da Apex-Brasil:

“Foi realizada pesquisa de satisfação com os Conselheiros do CDA e CFA, no intuito de monitorar a evolução da percepção da Apex-Brasil por esses parceiros, subsidiar proposições e implementar ações de aperfeiçoamento dos processos da Agência.

Esses subsídios são compostos também por outras fontes, como relatórios das reuniões realizadas com diversos stakeholders públicos/privados, que visaram a construção de cenários para implementação de estratégias de atuação junto aos mesmos (ACT, MOU, reuniões periódicas, etc).

A Agência também se engajou de forma estruturada com os seus parceiros para promover a internacionalização da economia brasileira, principalmente através da assinatura de instrumentos de cooperação com diversas instituições, entre elas a CGU; Embrapa; Embrapii, MAPA, AICEP Portugal; BB - Banco do Brasil; CCAB - Câmara de Comércio Árabe Brasileira e a OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras.

Também estão em negociação instrumentos de cooperação com outros parceiros, entre eles a Agência Espacial Brasileira; a Confederação Nacional da Indústria - CNI; Instituto Nacional de Propriedade Industrial - INPI; Casa Civil - SEREX); Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil – CNA; Ministério da Defesa e Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

No âmbito internacional, a Agência se engajou em discussões e participou de painéis e seminários organizados por instituições que contribuem para a sua atuação, com destaques para o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, World Association of Investment Promotion Agencies - WAIPA, Fórum Econômico Mundial - WEF, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, entre outros”.

Avaliação da CAA: em que pesem as louváveis iniciativas da agência ao longo do ano, o relatório não esclarece se algumas das ações propostas para 2020 (elaboração de “mapa de stakeholders” e estabelecimento de contato com ao menos 70% deles, elaboração de plano de ação e conclusão de cursos pelos colaboradores) foram efetivamente realizadas.

Meta 7 - Apoiar ações de alinhamento e integração ao Ministério das Relações Exteriores (MRE).

Ações previstas para 2020:

1. Elaborar, junto com o MRE, proposta de módulo de ensino para o Instituto Rio Branco, sobre a estrutura e capacidades da Apex-Brasil, em apoio à Política Externa Brasileira
2. A partir de diretrizes do MRE, estruturar intercâmbio de melhores práticas dos SECOMs prioritários, em coordenação com outras áreas da Apex-Brasil
3. Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a Apex-Brasil, em coordenação com outras áreas
4. Elaborar e apresentar relatório mensal das ações realizadas

Comentários da Apex-Brasil:

“Os esforços para aumentar a sinergia e implementar iniciativas integradas entre Apex-Brasil e o MRE seguiram em 2020, com a necessidade de adaptação para o formato digital, como mencionado dentro das ações do objetivo estratégico 3.

Utilizando ferramentas digitais, foi promovido em 2020 o workshop com os Adidos Agrícolas, em coordenação com MRE e MAPA, visando o compartilhamento de informação e inteligência sobre as oportunidades para o agronegócio brasileiro nos mercados internacionais, viabilizando a exploração das sinergias e a mitigação das deficiências na promoção de exportações, no apoio à internacionalização de empresas e na atração de investimentos.

De forma a aumentar o conhecimento sobre a Agência e seus serviços, foi iniciada a composição de proposta conjunta de módulo sobre a estrutura e capacidades da Apex-Brasil para o Instituto Rio Branco. A proposta segue sendo revisada, com a realização de conversas iniciais com o MRE sobre o tema, mas ainda não foi formalmente apresentada.

O planejamento e a integração das ações envolvendo o MRE/SECOMs e Apex-Brasil continuarão a ser desenvolvidos em 2021, compreendendo tanto as ações relacionadas ao módulo de ensino quanto a possíveis novos instrumentos de cooperação”.

Avaliação da CAA: os esforços de aproximação institucional entre Itamaraty e Apex-Brasil até o momento foram louváveis e apresentaram resultados muito positivos. Espera-se que ao longo dos próximos anos de vigência do contrato de gestão essa aproximação se intensifique, traduzindo-se na criação de mecanismos de coordenação e integração cada vez mais profundos entre ambas as instituições.

Meta 8 - Estruturação da gestão do relacionamento com clientes no *Customer Relationship Management* – CRM.

Ações previstas para 2020:

1. Mapear as necessidades para definição e implementação de uma estratégia de clientes
2. Disponibilizar licenças de uso
3. Desenvolver metodologia de medição de satisfação dos Clientes
4. Revisão dos processos de avaliação dos produtos e serviços, visando a digitalização das pesquisas de satisfação e o melhor aproveitamento dos dados coletados
5. Estruturar os dados para integrar o CRM ao projeto da plataforma digital multicanal

Comentários da Apex-Brasil:

“No âmbito da gestão de relacionamento com os clientes da Apex-Brasil, as ações estratégicas promovidas em 2020 foram direcionadas para a ampliação da utilização da ferramenta de CRM, que funciona como um repositório de dados de clientes pelos colaboradores.

Durante o ano, foram realizadas capacitações com todas as áreas que utilizam o CRM internamente na Agência. Também foram publicados vídeos com as funcionalidades do sistema, com disseminação em boletim interno de temas relacionados ao relacionamento com os clientes e a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Também

foram disponibilizadas licenças de uso de acordo com o levantamento de necessidades das áreas.

Cada vez mais estratégico para a Agência, o CRM passa a ser referência em segurança de informações e agilidade: em 2020 foram elaborados os documentos referentes ao plano de ação da LGPD relacionados ao CRM e realizadas ações de saneamento da base de dados, com o aperfeiçoamento dos formulários de inscrições em eventos para atendimento dos requisitos estabelecidos pela lei

Também foi revisado o processo e implementadas melhorias de inserção do calendário de eventos da Apex-Brasil, a partir do mapeamento do fluxo atual, identificação de gaps, padronização de informações.

Houve o mapeamento e identificação das necessidades das áreas internas, e os protocolos de atendimento foram revisados, em especial dos núcleos PEIEX e das Entidades Setoriais.

Visando o aperfeiçoamento da capacidade de análise e tratamento dos dados dos resultados das pesquisas de satisfação, elas foram transformadas para o formato digital e automatizadas, com retorno diretamente realizado na ferramenta de CRM. Também foi revisada, customizada e implementada a metodologia de pesquisa de satisfação dos clientes, com base no NPS (Net Promoter Score)".

Avaliação da CAA: O desempenho da Apex-Brasil no cumprimento das ações estabelecidas para 2020 encontra-se, de modo geral, dentro do esperado para o ano. Não está claro, porém, se a agência logrou o objetivo de “estruturar os dados para integrar o CRM ao projeto da plataforma digital multicanal”.

Meta 9 - Estruturação da Estratégia do Relacionamento com Clientes da Apex-Brasil

Metas para 2020:

1. Definir os requisitos para contratação de empresa especializada em estratégia de clientes e prospectar possíveis fornecedores e parceiros
2. Definir formato e elaborar termo de referência para contratação de implementação da estratégia de relacionamento com clientes
3. Realizar os trâmites internos para formalização do processo de contratação

Comentários da Apex-Brasil:

“A partir da ampliação da utilização da ferramenta de CRM, está sendo estabelecida uma base sólida para o desenvolvimento, evolução e aprimoramento da jornada do cliente. Com a transformação do indicador “Percentual de empresas prospectadas que aderiram ao portfólio de produtos da Apex-Brasil” em meta-projeto, por ocasião da revisão do Plano Estratégico 2020 – 2023, foi possível iniciar a estruturação das ações visando o melhor aproveitamento da base de clientes da Apex-Brasil, desde a segmentação e prospecção até a conversão e fidelização.

Em 2020, foram definidos os requisitos para contratação de empresa especializada em estratégia de clientes, com a prospecção de possíveis fornecedores e parceiros. Com isso,

foi possível elaborar a primeira versão do termo de referência, para avançar com os procedimentos de contratação”.

Avaliação da CAA: a CAA entende que a Apex-Brasil cumpriu satisfatoriamente as tarefas relacionadas a esta meta.

Meta 10 - Desenvolver a plataforma digital multicanal da Apex Brasil.

Ações previstas para 2020:

Contratar a solução tecnológica e início da construção da 1ª versão da plataforma

Comentários da Apex-Brasil:

“em 2020 foram estruturados os dados, realizados estudos, definidos requisitos e consultados fornecedores para o processo de contratação da solução tecnológica que será utilizada no projeto. Foi realizada, ainda, pesquisa de preços de mercado para definição de preço referencial para o certame, com a previsão de realização em 2021”.

Avaliação da CAA: O atraso observado encontra-se dentro da margem de razoabilidade. Espere-se, porém, que a agência empreenda seus melhores esforços para concluir este e eventuais outros processos de contratação pendentes com celeridade em 2021.

Meta 11 – Implantar a cultura de inovação na Apex Brasil.

Ações previstas para 2020:

Treinar e preparar os colaboradores, estimulando o desenvolvimento de competências para a inovação e a destreza digital

Comentários da Apex-Brasil:

“Foi estruturada e implementada uma trilha de capacitação específica em inovação e transformação digital para os colaboradores, que compôs, inclusive, a meta do Programa de Educação Corporativa para o ano de 2020.

Adicionalmente, em 2020 o canal de inovação na intranet da Agência teve conteúdo mensalmente disponibilizado para todos. Também foram realizadas 2 edições do Diálogos de Inovação com especialistas no tema, transmitidos de forma online para os colaboradores”.

Avaliação da CAA: a CAA considera que a meta-projeto foi alcançada no ano de 2020.

Meta 12 - Obter a certificação “Great Place to Work”.

Ações previstas para 2020:

Realizar a Pesquisa de Clima e diagnóstico organizacional na metodologia GPTW. A certificação GPTW “demonstra que a empresa promove o melhor das pessoas para atingir resultados excepcionais e, acima de tudo, sustentáveis”.

Comentários da Apex-Brasil:

“Na sua primeira aplicação na Apex-Brasil em 2020, a pesquisa recebeu 392 respostas entre os dias 05 e 22 de novembro. Houve 80% de adesão por parte dos colaboradores, um valor 14% mais alto quando comparado a 2019. Além disso, a média geral de favorabilidade subiu 8% em relação ano passado e o resultado de 2020 chegou a 78%, acima dos 70 pontos necessários para a certificação”.

Avaliação da CAA: as ações relacionadas a esta meta-projeto encontram-se dentro do cronograma esperado para 2020.

Meta 13 - Evoluir para o nível 3 (integrado) do programa de *Compliance* o estágio de maturidade da Apex Brasil em Governança e *Compliance*, até 2023.

Meta para 2020:

Buscar o cumprimento total dos requisitos do nível 1 (“fragmentado”) de maturidade do Programa de *Compliance*

Comentários da Apex-Brasil:

“Em 2020, a Apex-Brasil realizou seu primeiro ciclo completo do Programa de Compliance, o guia programático para nortear o desenvolvimento de médio e longo prazos de sua governança e integridade. Como mencionado no projeto, a implantação do Programa de Compliance ocorre por meio de um processo gradual, e para que essa evolução seja atingida, torna-se necessário definir metas anuais de acompanhamento dessa maturidade. Pela primeira vez, foi publicado o relatório de acompanhamento do programa e o relatório de gestão de processos, além da arquitetura e metodologias de priorização.

Em julho de 2020, a Diretoria Executiva aprovou o Regimento Interno da Apex-Brasil, que passou a ser o único ato normativo interno a disciplinar a Estrutura Organizacional da Agência. Essa mudança visou a atender não só aos objetivos, mas também às diretrizes do Plano Estratégico 2020-2023. O Regimento descreve a missão da Agência, sua Estrutura Organizacional e o papel das Comissões internas. Também foi elaborada a proposta de alteração da INA 000, que passa a ser a nova Política de Gestão do Sistema Normativo Interno. Avaliação da CAA: A CAA cumprimenta a Apex-Brasil pelo andamento da implantação de seu programa de compliance, cujas etapas vêm sendo cumpridas tempestivamente em 2020”.

Avaliação da CAA: a CAA cumprimenta a Apex-Brasil pelos notáveis esforços empreendidos na área de *compliance* em 2020. O relatório não deixa claro, porém, se esses esforços foram suficientes para o atendimento da meta de cumprimento total dos requisitos do nível 1 de maturidade do programa.

Meta 14 - Assegurar que a Apex Brasil estará preparada para a certificação ISO 9001 até 2023. Pretende-se que a Certificação ISO 9001 traga confiança aos clientes da agência quanto à qualidade de seus produtos e serviços.

Ações previstas para 2020: definir o escopo da Certificação e realizar o mapeamento dos processos relacionados ao escopo definido.

Comentários da Apex-Brasil:

“Em 2020, a Agência realizou a contratação de consultoria, que irá auxiliar o processo de preparação para a obtenção da Certificação.”

O escopo escolhido para medir a qualidade do trabalho da Apex-Brasil foi o atendimento direto ao cliente em feiras internacionais, onde será possível mensurar se os requisitos para a certificação estão sendo atendidos e os pontos de melhoria”.

Avaliação da CAA: a CAA considera que as ações relacionadas a esta meta-projeto foram cumpridas satisfatoriamente.

Meta 15 - Implantar e executar o processo de gestão de serviços de TIC.

Ações previstas para 2020: Estabelecer o processo de gestão de serviços de tecnologia da informação e comunicação

Comentários da Apex-Brasil:

“Em 2020, houve a definição dos procedimentos de controle e avaliação que serão adotados internamente e junto aos usuários finais, aferindo o grau de satisfação dos usuários e identificação de pontos de melhoria a serem endereçados”.

Avaliação da CAA: a CAA considera que as ações relacionadas a esta meta-projeto foram cumpridas satisfatoriamente.

3. Conclusões

Os resultados do desempenho da Apex-Brasil no ano de 2020 foram satisfatórios, com grau de atingimento das metas dentro do esperado para a situação atípica vivida por conta dos efeitos da pandemia de COVID-19. Diante dos resultados e da análise apresentada, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação recomenda a aprovação do Relatório de Desempenho referente ao ano de 2020.

A CAA registra, com satisfação, o empenho da Agência em procurar atender às recomendações contidas em avaliações anteriores. Notou-se, a esse respeito, notável avanço na inclusão e apresentação de informações qualitativas, discriminando-se dados referentes às empresas atendidas pela Apex-Brasil, com base em critérios de região, tamanho, maturidade na cultura exportadora e destino das exportações.

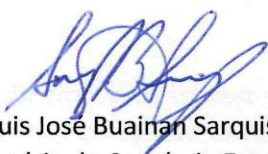
A CAA toma nota dos esforços empreendidos pela Apex-Brasil no sentido de atender à recomendação, feita no parecer relativo ao primeiro semestre de 2020, de que os relatórios apresentados passassem a permitir o exame do trabalho desenvolvido pela Apex-Brasil nas diversas áreas-fim, definidas por setores da economia. A esse respeito, a CAA reitera a importância de receber, de forma rotineira, informações desagregadas, que especifiquem os recursos despendidos na promoção de tecnologia, do agronegócio, da indústria, de serviços e de energia; esclarecendo quantas foram as empresas beneficiadas nesses setores, quais os subsetores mais apoiados e quais as atividades realizadas em cada um deles.

A CAA registra, ademais, seu elogio à inclusão das tabelas auxiliares, de grande valia para a análise do desempenho da Apex-Brasil, e recomenda que esse padrão de relatório se consolide nas próximas edições.

Para os próximos relatórios, a CAA também faz as seguintes recomendações:

- Que as informações sobre as metas qualitativas (metas-projeto) tragam uma correspondência mais clara entre as ações planejadas e os resultados obtidos;
- Que para maior facilidade de consulta, inclua-se nas páginas introdutórias dos futuros relatórios um gráfico com a discriminação das empresas exportadoras por setor da economia (isso está presente em páginas posteriores do relatório, mas poderia ter figurado já à página 14);
- Na página 39, caberia colocar o número de ações coordenadas Apex-Brasil/MRE e de países envolvidos em anos anteriores, de forma a possibilitar uma avaliação da evolução da interação entre ambos. Recomenda-se que se adote a prática nos próximos relatórios;
- Que se inclua nos próximos relatórios a estimativa dos valores dos contratos fechados durante eventos apoiados pela Apex-Brasil e das perspectivas de negócios que surgiram ao longo dos eventos.
- Que se avalie a possibilidade de estabelecer meta e novo indicador quantitativo para o grau de satisfação das empresas atendidas pela Apex-Brasil.
- Que se inclua nas tabelas auxiliares o detalhamento dos países em que tiveram lugar as ações conjuntas da Apex-Brasil/MRE.

Brasília, 31/3/2021



Sarquis José Buainán Sarquis
Secretário de Comércio Exterior e Assuntos Econômicos
Presidente da Comissão de Acompanhamento e Avaliação