

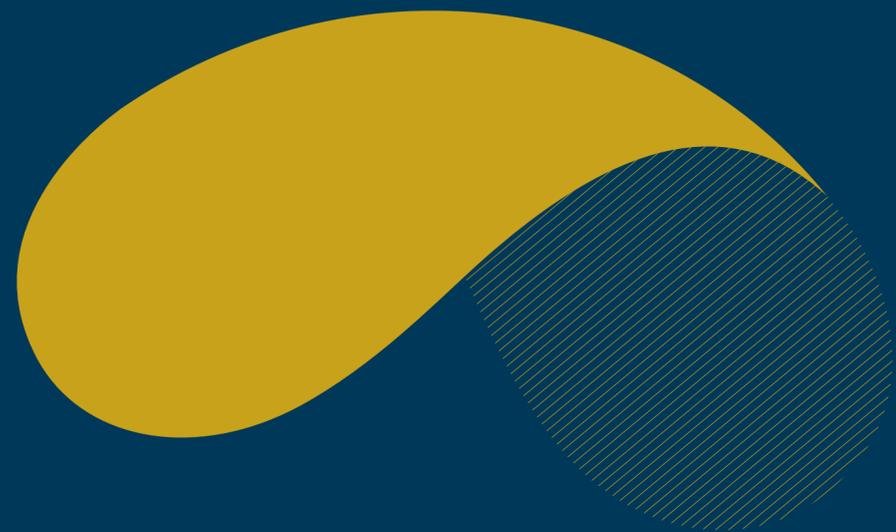
RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

ApexBrasil 

www.apexbrasil.com.br

SUMÁRIO

1. Mensagem da Diretoria Executiva	3	Mapa Estratégico 2020-2023	34
2. Visão Geral da Apex-Brasil e Ambiente Externo	7	Metas 2020 - 2023	35
Quem somos e o que fazemos	8	Cadeia de Valor, Gestão de Riscos e Controles Internos	36
Eixos de Atuação	9	4. Resultados e Desempenho da Gestão	41
Estrutura Organizacional	10	Resultados Alcançados frente aos Objetivos Estratégicos	42
Estrutura de Governança	11	Gestão de Pessoas	66
Modelo de Negócios	12	Transformação Digital e Inovação	69
Nossos Clientes	12	Gestão de Licitações e Contratos	72
Nossos Produtos e Serviços	13	Gestão Ambiental e de Infraestrutura	75
Ambiente Externo	23	Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação	77
Canais de Relacionamento	23	Gestão Orçamentária	81
Parcerias	26	5. Demonstrações Contábeis	88
Acesso à Informação	27	Demonstrações Contábeis	89
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	30	Sobre a Unidade Contábil da Apex-Brasil	92
3. Governança, Estratégia e Alocação de Recursos	31		
Contrato de Gestão	32		
Plano Estratégico 2020-2023	33		



1

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA



Edervaldo Teixeira de Abreu Filho
Diretor de Gestão Corporativa

Sergio Ricardo Segovia Barbosa
Presidente da Apex-Brasil

Augusto Souto Pestana
Diretor de Negócios

Prezados leitores,

Este Relatório de Gestão, produzido de acordo com as diretrizes do Tribunal de Contas da União (TCU), apresenta para a sociedade brasileira as iniciativas de negócios e de gestão da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (Apex-Brasil) durante o ano de 2020.

É com grande orgulho que nós, da Diretoria Executiva, apresentamos este documento, destacando os bons resultados obtidos pela Agência em 2020.

A pandemia do novo coronavírus causou perdas e um cenário de incerteza e insegurança na economia e no comércio global. Para a Apex-Brasil, os impactos foram grandes, com destaque para o cancelamento de eventos de negócios em todo o mundo. No entanto, amparados pelo Planejamento Estratégico 2020-2023, que já previa a necessidade de transformação digital da Agência, conseguimos avançar bastante na digitalização do nosso modelo de negócios e assim responder rapidamente às circunstâncias, realizando bem sucedidas ações virtuais de negócios e ofertando às empresas brasileiras oportunidades on-line de qualificação e capacitação, além de estudos e informações atualizadas e relevantes sobre os mercados.

A maior parte das metas traçadas para os Objetivos Estratégicos da Agência foi cumprida, como o leitor verá ao longo das próximas páginas. Um dos principais resultados foi o de conseguir manter o interesse dos clientes pelas ações e serviços da Apex-Brasil em meio ao cenário incerto provocado pela pandemia. Em 2020, a Agência apoiou 14.485 empresas brasileiras, um resultado 1,4% superior ao de 2019. Do total de empresas apoiadas, 6.133 não tinham participado de nenhuma ação da Apex-Brasil nos últimos dois anos, representando, portanto, a conquista de novos clientes que passamos a engajar em nosso esforço de exportação e internacionalização. O total de novas adesões, por sua vez, é 5,7% superior ao registrado no ciclo anterior.

Na seara da qualificação de empresas para exportação, exploramos mais fortemente as ferramentas digitais e atingimos, ao final do ano, 9.379 empresas, 21% a mais que em 2019.

Em 2020, mais que nunca, nosso trabalho de Inteligência de Mercado foi extremamente relevante. Atuamos como fonte permanente de informações para os empresários brasileiros, órgãos de governo e investidores estrangeiros, fornecendo insumos para a tomada de decisões estratégicas em um contexto de rápida mudança e imprevisibilidade, por meio de estudos de mercado, informes, *webinars* e, ainda, inovadores painéis de inteligência interativos, como o Painel de Comércio Covid-19, que levou a Apex-Brasil à posição de finalista da premiação *World Trade Promotion Organizations Awards*, promovida pelo *International Trade Center (ITC)*.

Na perspectiva de atração de investimentos estrangeiros diretos para o Brasil, realizamos 71 eventos para investidores, a maior parte deles no formato on-line, que contaram com 13,6 mil participantes. A agenda foi fundamental para manter o interesse nas oportunidades que existem em nosso País, em setores como infraestrutura, energia e outros. Além

disso, nosso trabalho contínuo de atendimento aos investidores resultou no significativo número de 32 novos projetos facilitados em 2020, que corresponderam a US\$ 5,3 bilhões anunciados em novos investimentos no Brasil, com estimativa de geração de mais de 12,3 mil vagas de emprego.

Do ponto de vista de gestão, a Apex-Brasil obteve avanços em várias frentes, como governança, *compliance* e gestão de pessoas. Destacamos a realização de pesquisa de diagnóstico do ambiente organizacional e a conquista do certificado *Great Place to Work*, em novembro de 2020. Além da comprovação da excelência da Apex-Brasil como local de trabalho, a obtenção do certificado demonstra a relevância dos colaboradores para nossa organização.

Sobre governança, em 2020 priorizamos o mapeamento e a transformação dos nossos processos, o tratamento dos riscos, a estruturação do nosso sistema normativo interno e a implementação de ações para a certificação ISO 9001 de qualidade. Nessa linha, detalhamos nossa Cadeia de Valor e construímos a primeira Arquitetura de Processos da Agência. Também foram elaboradas as Metodologias de Arquitetura e de Priorização de Processos, que possibilitam a visualização e a priorização dos processos a serem transformados e a terem seus riscos tratados. Realizamos ainda, ao longo do ano, o ciclo de monitoramento estratégico, por meio da estruturação e implantação do modelo de Reuniões de Avaliação da Estratégia, acompanhando os principais progressos, riscos e oportunidades dos projetos e ações, bem como ações preventivas e/ou corretivas, para o alcance dos objetivos estratégicos e as metas estabelecidas no Plano Estratégico 2020-2023. Foram desenvolvidas também as metodologias de gestão estratégica e de gerenciamento de projetos.

Outra frente relevante que enfrentamos em 2020 foi o reforço das iniciativas de tratamento e proteção dos dados pessoais dos clientes da Apex-Brasil. Com a entrada em vigor da Lei nº 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em agosto de 2020, iniciamos um projeto para adequação do nosso sistema de relacionamento com clientes às exigências da Lei, e também começamos a elaborar a política de privacidade de dados da Apex-Brasil, baseada em políticas de agências congêneres e de instituições públicas e privadas.

Nas próximas páginas, apresentamos em detalhes nossos objetivos estratégicos, resultados e indicadores de negócios e de gestão. Encerramos esta mensagem reforçando nossa intenção de continuar perseguindo a excelência em todas as nossas atividades, sempre com foco no cliente, compromisso e transparência. Esperamos que no ano de 2021 possamos fazer ainda mais para facilitar o acesso das empresas brasileiras aos mercados internacionais, ampliar os destinos das exportações e fortalecer a percepção internacional dos investidores e compradores estrangeiros sobre as empresas, produtos, serviços e ambiente de negócios brasileiros.

Diretoria Executiva

Apex-Brasil



2

**VISÃO GERAL
DA APEX-BRASIL
E AMBIENTE
EXTERNO**



QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

A **Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos** atua para promover os produtos e os serviços brasileiros no exterior e atrair investimentos estrangeiros para setores estratégicos da economia brasileira.

A Agência foi criada por meio do Decreto Presidencial nº 4.584, de 5 de fevereiro de 2003, cuja instituição foi autorizada pela Medida Provisória nº 106, de 22 de janeiro de 2003, posteriormente convertida na Lei nº 10.668, em maio do mesmo ano. É instituída como uma entidade sem fins lucrativos, de direito privado, interesse coletivo e utilidade pública.

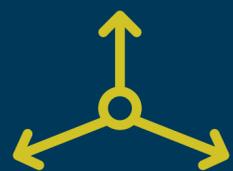
A Apex-Brasil tem por competência a execução das políticas de promoção de exportações, em cooperação com o poder público, e das ações para promoção de investimentos, em conformidade com as políticas nacionais de desenvolvimento, particularmente as relativas às áreas industrial, comercial, tecnológica, de agricultura e de serviços.

Para alcançar seus objetivos, a Apex-Brasil realiza ações diversificadas de promoção comercial que visam promover as exportações e valorizar os produtos e serviços brasileiros no exterior, tais como missões prospectivas e comerciais, rodadas

de negócios, apoio à participação de empresas brasileiras em grandes feiras internacionais, visitas de compradores estrangeiros e formadores de opinião para conhecer a estrutura produtiva brasileira, entre outras plataformas de negócios que têm por objetivo fortalecer o Brasil como parceiro global de negócios.

A Agência também atua de forma coordenada com atores públicos e privados na atração de investimentos estrangeiros diretos (IED) para o Brasil, com foco em setores prioritários para o desenvolvimento da competitividade das empresas brasileiras e da economia, contribuindo para a geração de emprego e renda no País.





EIXOS DE ATUAÇÃO

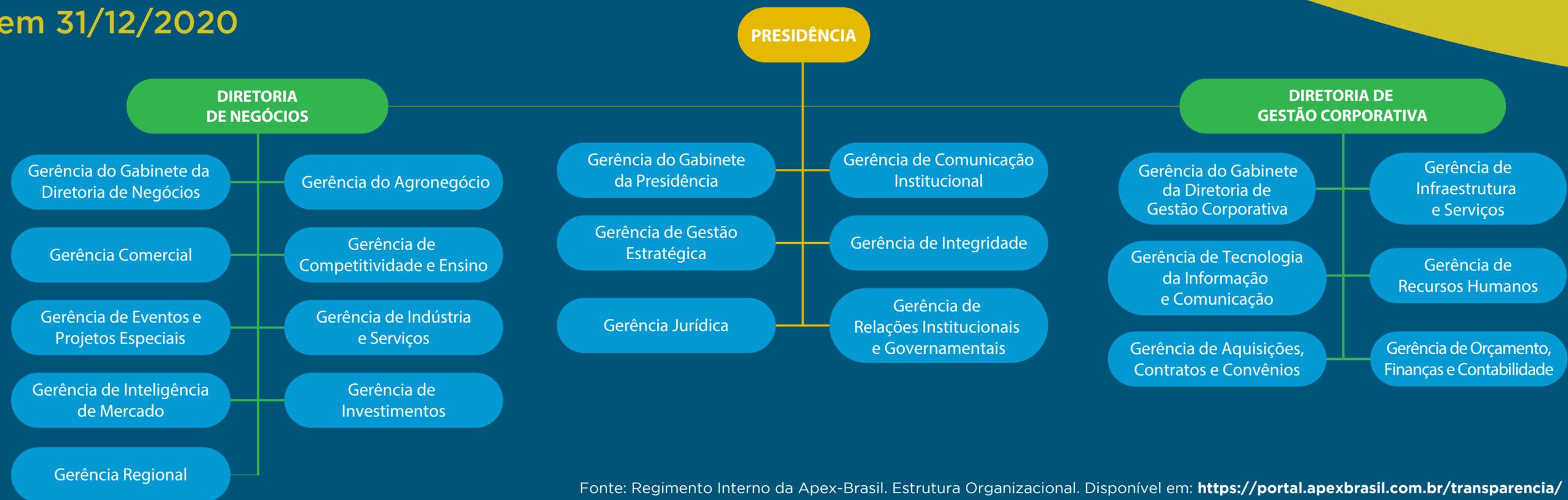
A **Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos** é um Serviço Social Autônomo supervisionado pelo Ministério das Relações Exteriores (MRE).





ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

em 31/12/2020



Fonte: Regimento Interno da Apex-Brasil. Estrutura Organizacional. Disponível em: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>

DIRETORIA EXECUTIVA

Órgão de gestão administrativa, técnica e financeira da Apex-Brasil. Responsável pela execução da política de promoção comercial de exportações e investimentos.

DIRETORIA DE NEGÓCIOS

Responsável pela condução e execução das políticas de promoção comercial de exportações, de internacionalização e de atração de investimentos, bem como pela condução de ações de qualificação e pela elaboração de estudos de inteligência de mercado.

PRESIDÊNCIA

Responsável pela representação institucional da Agência, atos de contratação de pessoal e pelo cumprimento dos termos do plano de ação previstos no contrato de gestão.

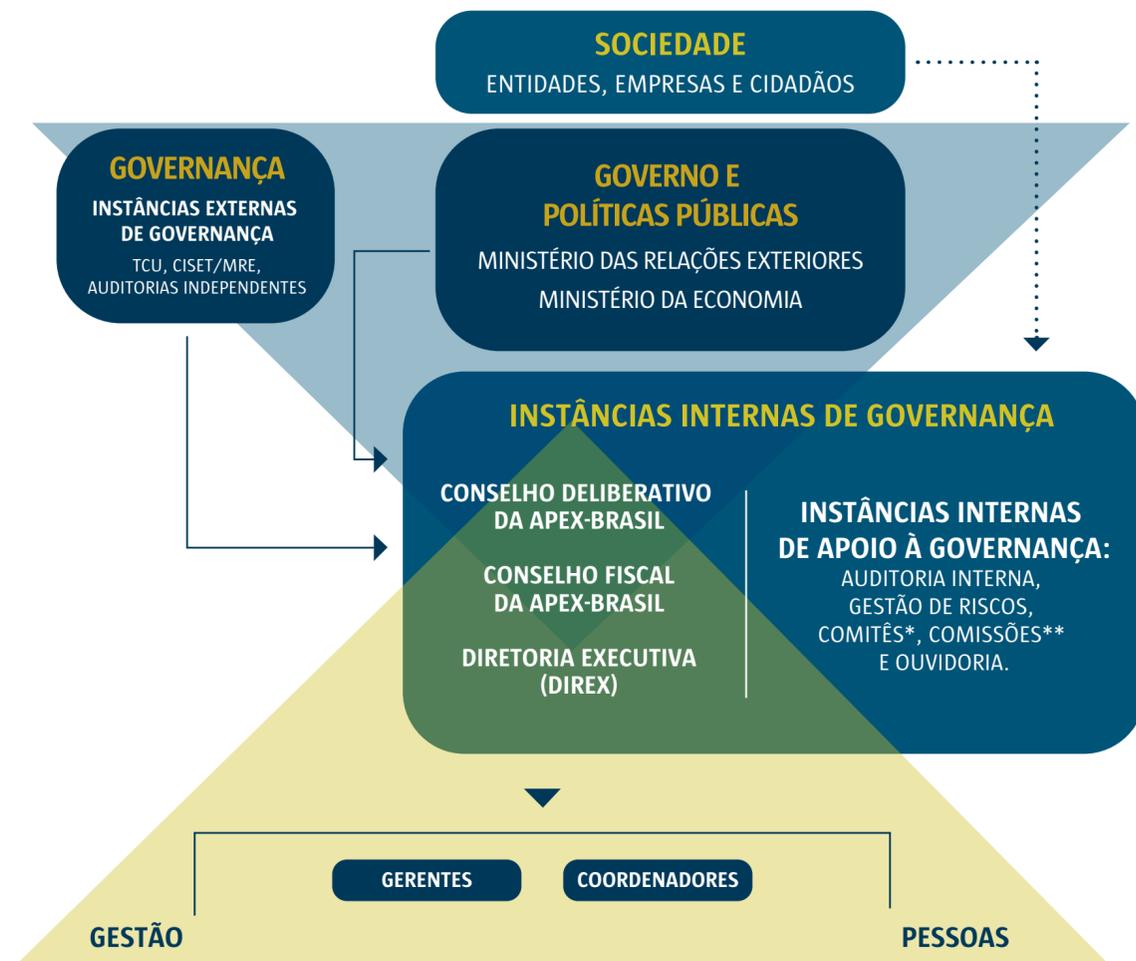
DIRETORIA DE GESTÃO CORPORATIVA

Responsável pela gestão administrativa e financeira da Agência.

Fonte: Estatuto Social da Apex-Brasil. Disponível em: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



Fonte: Sistema de Governança em órgãos e entidades da administração pública. Adaptado do Manual Básico de Governança do Tribunal de Contas da União - TCU.

*Comitê de Investimentos; Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC); Comitê de Segurança da Informação; Comitê de Aquisições; Comitê Gestor de Dados, Informações e Conhecimento; Comitê Gestor de Contratações (CGC).

** Comissão de Ética; Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD); Comissão de Acompanhamento do Plano ApexPrev.

Composição do Conselho Deliberativo da Apex-Brasil

- Ministério das Relações Exteriores;
- Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- Ministério da Economia;
- Secretaria-Especial do Programa de Parcerias de Investimentos - PPI;
- Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES;
- Confederação Nacional da Indústria - CNI;
- Confederação Nacional da Agricultura e Pecuária do Brasil - CNA;
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE;
- Associação de Comércio Exterior do Brasil - AEB; e
- A Secretaria-Executiva da CAMEX participa como convidada nas reuniões do Conselho Deliberativo.

Composição do Conselho Fiscal da Apex-Brasil

- Ministério das Relações Exteriores;
- Ministérios integrantes da CAMEX; e
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE.

MODELO DE NEGÓCIOS

A Apex-Brasil possui uma carteira de produtos e serviços que atende a todos os eixos de sua atuação, de modo diversificado e especializado. O objetivo é facilitar o acesso das empresas brasileiras aos mercados internacionais, levando nossas exportações a mais destinos e fortalecendo a percepção internacional dos investidores e compradores estrangeiros sobre as empresas, produtos e serviços brasileiros.

A Agência promove iniciativas que permitem às empresas brasileiras ter contato direto com parceiros de negócios internacionais, auxiliando ativamente as empresas apoiadas pela Agência a expandir seus negócios em mercados estrangeiros. Além disso, também são oferecidas soluções para compradores internacionais e investidores estrangeiros, por meio de acompanhamento especializado pelas áreas técnicas da Agência e por iniciativas que promovam a oferta exportável do Brasil no exterior.

Para alcançar seus objetivos estratégicos, a Apex-Brasil realiza ações variadas que visam a impulsionar as exportações e valorizar os produtos e serviços brasileiros no exterior, como missões prospectivas e comerciais, rodadas de negócios, apoio à participação de empresas brasileiras em grandes feiras internacionais, visitas de compradores

estrangeiros e formadores de opinião para conhecer a estrutura produtiva brasileira, além da elaboração de estudos setoriais, capacitações, atendimentos customizados para internacionalização e para atração de investimentos, dentre outros. Nesse sentido, a atuação da Apex-Brasil abrange essencialmente a qualificação empresarial, a promoção comercial, a atração de investimentos estrangeiros, a inteligência de mercado e a abertura de operações no exterior por parte de empresas brasileiras, sempre com foco no cliente, nas demandas do mercado e em nossos objetivos estratégicos.

NOSSOS CLIENTES

Empresas brasileiras

A Apex-Brasil apoia as empresas brasileiras com ações de capacitação, nas formulações de estratégia e geração de negócios em processos de exportação, internacionalização e atração de investimentos. Esses serviços são desenvolvidos com foco na sua oferta exportável e nas oportunidades identificadas no mercado externo.

Compradores internacionais

Os compradores internacionais de produtos e serviços brasileiros são atendidos por meio da divulgação e da oferta do potencial exportador por meio de ações como Projetos Compradores e Rodadas de Negócios. A estratégia de relacionamento com esse público acontece em parceria com os Escritórios da Apex-Brasil no Exterior, que oferecem atendimento personalizado.

Investidores estrangeiros

Como agência oficial de promoção de investimentos do Brasil, a Apex-Brasil atua na promoção das oportunidades de investimentos oferecidas pelo País e na facilitação para a tomada de decisão do investidor estrangeiro. A Agência direciona seus esforços para atrair principalmente dois tipos de Investimentos Estrangeiros Diretos, a saber: (i) Investimento Produtivo de empresas estrangeiras que desejam criar instalações de produção no Brasil; e (ii) Investimentos em Participação nas empresas, *startups* e fundos brasileiros.

NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Segmento e categoria de serviços

- Promoção Comercial;
- Internacionalização de Empresas;
- Atração de Investimentos Estrangeiros Diretos (IED);
- Qualificação Empresarial;
- Inteligência de Mercado.

PORTFÓLIO DE SERVIÇOS

O portfólio de produtos e serviços apresenta uma visão ampla da oferta de produtos da Agência, à luz do cumprimento de sua missão institucional de executar as políticas de promoção de exportações e atração de investimentos estrangeiros diretos, em cooperação com o poder público, para desenvolver a competitividade das empresas brasileiras, promovendo a internacionalização dos seus negócios e a promoção do Brasil como destino de investimentos.

A Apex-Brasil vem constantemente buscando meios de aprimorar seu relacionamento com os clientes, conhecendo suas expectativas e demais necessidades. Por meio do foco nos clientes, na busca pela inovação das soluções e do trabalho em conjunto, as áreas da Agência conseguem oferecer produtos e serviços especializados e aderentes às demandas apresentadas. Pensando nisso, a Agência vem investindo fortemente na oferta de soluções digitais e eventos virtuais, visando a otimizar o uso de seus recursos e atender seu público-alvo de forma mais eficaz.

Novos serviços no cenário da pandemia

Em 2020 novos serviços foram implementados para que a Agência pudesse continuar a atender as empresas brasileiras a se manterem competitivas no cenário de pandemia e atender os compradores internacionais e os investidores estrangeiros. Como exemplos, podemos citar os serviços adicionais em feiras internacionais, o Portal *Invest in Brasil*, o Programa de Aceleração para Exportação, o Projeto Ensino de Comércio Exterior (ECEX), o Painel de Comércio Covid-19, os eventos on-line, entre outros.

Serviços adicionais em feiras internacionais

Estandes *Big Corner*: possuem tamanho maior de área para exposição de produtos e atendimento de clientes, além de localização privilegiada no pavilhão brasileiro, por serem instalados nas esquinas, onde há maior fluxo de circulação de visitantes.

Vitrine Expositora: uma área de exposição de produtos em vitrines que também possibilitam a participação não presencial de empresas de outras categorias. A área estará localizada, preferencialmente, no pavilhão institucional, onde os países participantes estarão presentes e onde há um grande fluxo de visitantes.

Evento de relacionamento: reunião de *networking* com local e estrutura para relacionamento diferenciado entre empresas brasileiras, clientes e parceiros.

WeChat: O perfil da Apex-Brasil no WeChat foi uma das estratégias para divulgar os produtos, serviços e eventos brasileiros, assim como a cultura do País junto ao público chinês, e desenvolver relacionamento com os principais públicos na região.

A produção de conteúdo no aplicativo em 2020 envolveu o lançamento do canal da Apex-Brasil durante a *China International Import Expo (CIIE)*, a apresentação do Brasil como líder mundial em produção e fornecimento de alimentos e bebidas de alta qualidade, o convite para visitar os estandes brasileiros nas feiras CIIE e ProWine, ativações de aproximação com o público, a complementaridade da China e do Brasil no negócio de alimentos e perspectivas futuras, dentre outros.

Portal Invest in Brasil

Informações qualificadas sobre o mercado brasileiro voltadas a empresas interessadas em investir no País. A plataforma inclui apoio para a localização do projeto, compreendendo aspectos necessários à realização do investimento e acesso a contatos fundamentais, nos âmbitos público e privado, sempre sob orientação de equipe especializada.

Programa de Aceleração para Exportação

O Programa de Aceleração para Exportação é uma iniciativa idealizada para modelar produtos a serem oferecidos às empresas que concluírem o Programa de Qualificação para Exportação – PEIEX, com objetivo de promover o acesso mais rápido ao mercado internacional por meio da participação em ações de promoção comercial, customizadas e de acordo com o perfil e necessidade dessas empresas.

Programa para o Ensino de Comércio Exterior – ECEX

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.

Rodada virtual de negócios

São reuniões de negócios realizadas de modo virtual (on-line), conectando compradores, distribuidores e representantes de redes internacionais com empresas e Comerciais Exportadoras brasileiras.

Portal Covid-19

Portal com informações disponíveis para minimizar os efeitos da covid-19 na empresa, e acompanhar as tendências e o panorama global das consequências da pandemia no Brasil e no mundo.

Painel de Comércio Covid-19

Disponibiliza dados dos fluxos de comércio entre o Brasil e diversos países no âmbito da pandemia de covid-19, permitindo identificar eventuais impactos da evolução da pandemia do novo coronavírus sobre o comércio exterior brasileiro.

O Painel apresenta a evolução dos indicadores comerciais e de casos confirmados, permitindo ao usuário visualizar e correlacionar os dados de forma ágil, subsidiando assim, os processos de tomada de decisão.

Relatório sobre Mercados Globais e Coronavírus

Relatório de Inteligência de Mercado que busca mapear as respostas dos países à covid-19, os efeitos econômicos globais do coronavírus e os impactos sobre comércio exterior e investimentos. Traz análises atualizadas sobre os principais mercados internacionais em relação a comércio, consumo, acesso a mercado e investimentos sob a perspectiva do Brasil. O objetivo principal é auxiliar as empresas brasileiras e os formuladores de políticas públicas na identificação dos eventuais impactos advindos da evolução da pandemia do novo coronavírus.

Cartilha ao Exportador no Contexto do Coronavírus

Cartilha com orientações gerais aos empresários contendo checklist de perguntas para elaboração de plano de ação e exemplos de medidas que algumas organizações adotaram face à pandemia. Esse conjunto de informações foram baseadas em sites oficiais e *benchmarking* de mercado, tendo como objetivo complementar as orientações fornecidas por órgãos oficiais do governo brasileiro e consultorias.

ApexCast

O ApexCast, podcast da Apex-Brasil, apresenta ações e serviços da Agência em episódios semanais. Voltado para o público brasileiro, principalmente para os empresários que tenham interesse em utilizar os produtos da Apex-Brasil, o ApexCast trata de diversos temas relacionados à promoção de exportações, à internacionalização das empresas brasileiras e à atração de investimentos estrangeiros.

A seguir, apresentamos uma breve descrição dos produtos pelos programas finalísticos: Qualificação, Promoção Comercial, Investimentos, Inteligência e Internacionalização.

Qualificação Empresarial

Programa de Qualificação para Exportação - PEIEX

Oferecido para as empresas brasileiras iniciarem o processo de exportação de forma planejada e segura. As empresas que nunca exportaram têm várias dúvidas em relação à comercialização internacional e o PEIEX ajuda a eliminar as principais incertezas.

Oficinas de Competitividade

Oficinas de Competitividade são cursos de 8 (oito) horas, cujo objetivo é transmitir conhecimentos sobre temas relacionados ao Comércio Exterior para empresários iniciantes no processo de exportação.

Primeira Ação de Exportação

Rodadas de Negócios realizadas entre empresas integrantes do Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX) e Comerciais Exportadoras. O objetivo é viabilizar um espaço e um momento em que as empresas capacitadas pelo PEIEX apresentem seus produtos a Comerciais Exportadoras, recebendo orientações sobre negociação, nível de aceitação do produto,

Promoção Comercial

Projetos Setoriais

São programas que englobam um conjunto de iniciativas com vistas ao mapeamento e à geração de oportunidades de negócios internacionais para os produtos e serviços brasileiros, com base em estratégias setoriais de promoção comercial geridas com o próprio setor privado, considerando as políticas governamentais vigentes e o interesse dos clientes e mercados. São exemplos dessas iniciativas feiras setoriais, projetos comprador e projetos imagem.

Missão Empresarial

Organização de delegação de empresários brasileiros para visitar outros países, com objetivos comerciais. São elaboradas agendas comerciais com apoio de especialistas locais, buscando melhor aproveitamento das reais oportunidades de negócios.

Missão Prospectiva

É uma missão empresarial com objetivo de prospectar novos mercados estratégicos para as empresas brasileiras. Nessas ações, são realizadas visitas técnicas e agendas comerciais com apoio de especialistas locais, com o intuito de conhecer o mercado, identificar oportunidades de negócios e aprofundar o conhecimento sobre os principais concorrentes.

validação de preço e embalagem, qualidade dos materiais de comunicação desenvolvidos para exportação, entre outros pontos. É uma oportunidade para as empresas colocarem em prática a experiência de negociação internacional e aplicarem o conhecimento adquirido durante o atendimento PEIEX.

Design Export

Projeto que apoia empresas brasileiras no desenvolvimento de produtos e embalagens para a exportação. É realizado em parceria com instituições especializadas e tem como objetivo qualificar as empresas participantes sobre a importância e a aplicação do design no âmbito dos negócios internacionais.

Programa E-xport

É desenvolvido para promover o e-commerce como ferramenta de exportação para as empresas brasileiras. O programa tem como objetivo auxiliar empresas brasileiras, exportadoras e não-

exportadoras, a fazer parte da cadeia global digital de valor, impulsionando seus negócios por meio do e-commerce (*marketplaces* ou plataformas próprias) e fornecendo informações estratégicas, qualificação e apoio para a tomada de decisão.

Passaporte para o Mundo

As trilhas disponíveis na plataforma on-line Passaporte para o Mundo estão organizadas de maneira a apoiar o desenvolvimento de competências necessárias para que as empresas brasileiras enfrentem os desafios da expansão internacional. Os conteúdos têm foco nas etapas essenciais do planejamento de operações no exterior. São instrumentos diversos, desde videoaulas até jogos e animações, todos com material de apoio para permitir a fixação do conhecimento.

Feiras Internacionais

Participação brasileira organizada pela Apex-Brasil em pavilhões de grandes feiras multissetoriais, realizadas no Brasil ou exterior, possibilitando a promoção de imagem e geração de negócios por meio do contato direto com potenciais compradores, consumidores finais, distribuidores e formadores de opinião; sendo o ambiente mais adequado para prospecção de novas tendências e análise de concorrência.

Missões Oficiais de Governo

Organização de delegação brasileira em visitas realizadas pela comitiva governamental/presidencial a outros países, com objetivo de estreitar relacionamentos e defender interesses estratégicos de alguns setores/empresas, bem como contribuir para promover a imagem do País, agregando valor aos produtos e serviços brasileiros.

Projeto Comprador

Consiste na visita de compradores internacionais (pré-qualificados) ao Brasil para encontros de negócios com empresas brasileiras e visitas externas a unidades produtivas, feiras e eventos complementares, visando à promoção de negócios, prospecção de novos mercados e divulgação de produtos e serviços brasileiros.

Rodadas de Negócios

São reuniões de negócios, presenciais ou virtuais, realizadas entre compradores, distribuidores e representantes de redes internacionais com empresas brasileiras e empresas comerciais exportadoras.

Agenda Customizada de Negócios para Exportação

Preparação de agenda prospectiva no(s) mercado(s)-alvo com foco em prospecção de mercado para exportação, para as empresas em conformidade com o perfil e potencial para explorar o mercado. A agenda pode conter apresentação sobre o mercado, visitas técnicas (distribuição, varejo, porto etc.), reuniões com prestadores de serviços e *stakeholders* locais, entre outros. A agenda permite coletar informações dinâmicas do país-alvo por meio de visitas técnicas *in loco*, avaliar a concorrência e formas de acesso ao mercado, bem como prospectar oportunidades.

Agendas Virtuais de Negócios

Construção de agendas virtuais (on-line) personalizadas com fornecedores e *stakeholders* brasileiros.

Orientação de Mercado Local para Exportação

Fornecimento de informações de mercado para as empresas que desejam aprofundar seus conhecimentos sobre o seu setor ou produto no mercado-alvo, contemplando fontes, contatos, informações sobre

canais de distribuição, informações sobre feiras e eventos, entre outros.

Estudo individual sob demanda

Estudos customizados sob demanda do cliente, que incluem informações gerais do país e setor, além de volume e valor das importações, análise da indústria, importadores, fornecedores, concorrentes locais (caso seja possível), tarifas alfandegárias (preferências comerciais) e requisitos ou regulamentações para importação (se aplicáveis).

Lista de potenciais parceiros

Lista pré-qualificada de potenciais fornecedores brasileiros, de acordo com demanda específica do comprador.

Expo Dubai

Exposição Universal focada em imagem País, tem como objetivo prospectar novas tecnologias, tendências e inovações mundiais, com o tema “Conectando mentes, criando o futuro”. Será dividida em áreas de oportunidade, mobilidade e sustentabilidade. Terá duração de 173 dias, e contará com a participação de 190 países que apresentarão o seu melhor em termos de sustentabilidade, mobilidade e oportunidades para o futuro. Na Expo Dubai, a Apex-Brasil organizará o Pavilhão brasileiro, ofertando oportunidades de promoção de marcas (ativações), de produtos brasileiros no restaurante e café, e projeções de vídeo para experiência imersiva.

Inteligência de Mercado

Estudos de Oportunidades de Mercados

Estudos de oportunidades de mercados para empresas brasileiras. Apresentam informações de desempenho econômico, ambiente de negócios, característica do mercado, comércio, produção, consumo, concorrência, regulações, barreiras tarifárias e não tarifárias, e principais oportunidades para exportação dos setores brasileiros.

Priorizações de Mercado

O exercício de priorização de mercado é desenvolvido em conjunto com as associações e as empresas participantes dos Projetos Setoriais. O seu objetivo é definir os países prioritários para a promoção comercial dos setores econômicos apoiados pela Agência.

Apresentações de Oportunidades de Mercado

Apresentações de oportunidades de mercado para empresas brasileiras, elaboradas pela Equipe de Inteligência Comercial da Apex-Brasil e disponibilizadas nos canais institucionais da Agência e eventos específicos.

Mapa Estratégico de Mercados e Oportunidades Comerciais para as Exportações Brasileiras

O Mapa de Oportunidades se destina a apoiar as empresas brasileiras no mapeamento de mercados prioritários e na diversificação de destinos e de produtos exportados. A elaboração do Mapa utiliza metodologia 100% desenvolvida pela Apex-Brasil. Nela, são levadas em consideração a demanda do País, a oferta brasileira e a performance dos países concorrentes.

Mapa de Oportunidades para as Exportações Brasileiras nos Estados Unidos

Reúne toda a inteligência já consolidada no Mapa Estratégico de Mercados e Oportunidades Comerciais para as Exportações Brasileiras. Para reforçar ainda mais a capacidade das empresas brasileiras em competir no mercado norte-americano, a Agência aplicou os métodos estatísticos já validados no Mapa de Oportunidades à realidade dos estados norte-americanos, em uma nova plataforma com layout

renovado e opção de visualização mobile. Por meio do cruzamento das importações dos estados americanos, das exportações brasileiras destinadas a esses estados, e da competitividade do Brasil, é possível identificar oportunidades e traçar estratégias empresariais distintas de acordo com cada cenário.

Mapa de Investimentos Estrangeiros Diretos Bilaterais

Trata-se de panorama que detalha a situação dos ativos, estoques e fluxos bilaterais de Investimentos Estrangeiros Diretos (IED) entre Brasil e outros países/regiões. Nesses estudos são encontradas informações relativas a projetos, valores e empregos decorrentes de operações de investimento de empresas estrangeiras no Brasil e brasileiras no exterior.

Perfil Exportador dos Estados Brasileiros

Ao analisar a pauta exportadora dos estados brasileiros, esses estudos apontam os mercados externos que oferecem as melhores chances para a comercialização dos produtos estaduais. Os estudos visam apoiar o processo decisório dos exportadores do estado em análise, auxiliando-os na escolha dos mercados com maior potencial para o destino de seus produtos. Os estudos indicam ainda setores locais que podem atrair investimentos externos diretos.

Estudo de Acesso a Mercado

Estudo sobre as condições de acesso a outros mercados para produtos brasileiros, com foco em temas regulatórios, tarifários, não-tarifários e de padrões privados.

Webinars de oportunidades de mercado e temáticas de comércio exterior

Apresentações de oportunidades de mercado e temáticas contemporâneas de comércio exterior para empresas brasileiras. Apresentam informações de desempenho econômico, ambiente de negócios, característica do mercado, comércio, produção, consumo, concorrência, regulações, barreiras tarifárias e não tarifárias, e principais oportunidades para exportação dos setores brasileiros.

Informe Regulatório de Investimento (Regulatory Report)

Informe público mensal, destinado a investidores estrangeiros interessados no mercado brasileiro, composto pelas alterações normativas (leis, regulamentos, portarias, instruções normativas, resoluções e acordos comerciais internacionais) dos setores prioritários da Apex-Brasil, que impactam a atração de investimentos estrangeiros.

Informe de Mercado

Informe público mensal sobre como os desdobramentos da política, legislação e regulamentos europeus podem impactar o comércio bilateral Brasil-União Europeia.

Alerta de Mercado

Mensagem de e-mail enviada a públicos específicos, com atualizações que possam impactar as exportações brasileiras. Os temas podem abranger acordos comerciais, mudanças regulatórias, questões tarifárias e não-tarifárias, entre outros.

Alerta de Compras Governamentais

Mensagem de alerta, em parceria com a Confederação Nacional da Indústria - CNI, enviada para público específico, com relação a oportunidades de compras governamentais em mercados estrangeiros.

Serviços de Atração de Investimentos Estrangeiros Diretos

Atendimento a Investidores Estrangeiros

A Apex-Brasil apoia empresas estrangeiras com interesse em realizar investimentos no Brasil por meio da instalação de plantas produtivas, da prestação de serviços no País ou do estabelecimento de parceria/joint-venture com empresa brasileira. Dessa forma, são fornecidas informações sobre o Brasil, informações setoriais e de mercado, apoio na localização do Projetos de Investimento e identificação de potenciais empresas brasileiras com perfil para parceria, de forma que o investidor estrangeiro possa identificar a melhor localidade no país e selecionar o Brasil como destino de investimentos.

Atendimento a Fundos de Investimentos Brasileiros

Atendimento a fundos de investimento nacionais e empresas brasileiras que buscam captar recursos internacionais de investidores institucionais internacionais ou, ainda, que busquem coinvestimento em empresas brasileiras para o crescimento local e internacional. Também são oferecidas oportunidades de conexão com empresas e *startups* via serviços de mapeamento por indústria e tipo de solução.

Atendimento a Fundos de Investimentos Estrangeiros e Investidores Institucionais Internacionais

Atendimento a fundos de investimento e investidores institucionais que buscam informações sobre oportunidades de investimento em participações junto a fundos de *private equity* e *venture capital* brasileiros, assim como acessar dados da indústria local ou portfólio de empresas em busca de capital em setores diversos. Gestoras de fundos internacionais que desejam expandir operações e atuação no Brasil também podem ser apoiadas.

Atendimento a Empresas Brasileiras

A Apex-Brasil apoia empresas brasileiras que buscam investimentos em participação ou parcerias estratégicas com empresas estrangeiras como forma de alavancar seu crescimento. Também são facilitadas rodadas para o desenvolvimento de relacionamento entre empresas brasileiras e estrangeiras.

Atendimento a Startups

Trata-se de um programa de *softlanding* de empresas estrangeiras no Brasil. O programa é uma parceria da Apex-Brasil, Associação Brasileira de *Private Equity* e *Venture Capital* (ABVCAP) e *Israel Trade and Investment Brazil*. As *startups* estrangeiras estabelecidas nos mercados-alvo do programa, que buscam atuar no mercado brasileiro e estabelecer

operações no País, podem contar com o apoio da Apex-Brasil por meio do programa de imersão.

Atendimento a Empresas Brasileiras que buscam parcerias

Desenvolvimento de portfólio de empresas nos setores prioritários para atração de investimentos, de forma a facilitar as opções de parceria para empresas estrangeiras que decidem entrar no mercado brasileiro por meio de *brownfield* (parceria, tecnologia, *joint venture*, etc).

Brasil Investment Forum (BIF)

Evento anual com foco na promoção dos investimentos estrangeiros no Brasil. O participante tem a oportunidade de participar de painéis informativos compostos por representantes do setor privado e do governo federal para debater temas e setores relacionados com investimentos estrangeiros; *networking* qualificado entre empresas brasileiras, empresas com interesse em investir no Brasil, atores do cenário de investimento público e privado, entre outros; e possibilidade de reuniões bilaterais de potenciais investidores com representantes de estados brasileiros e alto escalão do governo federal.

Corporate Venture in Brazil

Desenvolvido para estimular investimentos de capital de risco corporativo no Brasil por grandes corporações internacionais e promover atividades empreendedoras em empresas brasileiras. Para atingir esses objetivos, o projeto realiza eventos para trazer investidores corporativos internacionais para o Brasil e facilitar reuniões com toda a comunidade brasileira de capital de risco, incluindo fundos de investimentos, aceleradores, investidores anjos, investidores corporativos brasileiros, incubadoras de *startups*, parques tecnológicos, empresários e grandes empresas brasileiras.

Press Trips de Investimentos

Missões com jornalistas estrangeiros para apresentação de projetos dos setores que a Apex-Brasil promove que possam ser divulgados no exterior.

Missões de Atração de Investimentos

Realização de missões internacionais (setoriais ou multisetoriais) com foco em promover o Brasil como destino de investimentos, apresentando o País e as oportunidades existentes.

Internacionalização de empresas

Programa de Internacionalização de Empresas

O Programa de Internacionalização de Empresas da Apex-Brasil engloba um conjunto de soluções para apoiar a expansão internacional de empresas (além das exportações), de acordo com a metodologia de internacionalização desenvolvida pela Agência. O programa oferece capacitações presenciais e a distância, missões de internacionalização e atendimento customizado para apoiar a estruturação da estratégia de internacionalização e a elaboração do Plano de Expansão Internacional.

Workshop de Plano de Expansão Internacional

Workshop com a participação de diversas empresas para apresentação do modelo do Plano de Expansão Internacional, elaborado a partir da metodologia de Internacionalização. Durante o *workshop* são apresentados conceitos que permitem uma visão aprofundada da complexidade e desafios de implementar um projeto de internacionalização, bem como instrumentos práticos e atualizados para elaboração de um Plano de Expansão Internacional.

Curso de Estratégia para Internacionalização

Curso desenvolvido em parceria com a *FIA Business School* exclusivamente para clientes da Apex-Brasil, com o objetivo de capacitar os executivos para planejar a internacionalização dos seus negócios.

Curso de Marketing Internacional

Capacitação sobre Marketing Internacional desenvolvida em parceria com a ESPM, tem como objetivo principal fornecer elementos para estruturar os componentes do Marketing Mix (produto, praça, preço e distribuição) dentro do processo de internacionalização. O curso cobre os seguintes assuntos: Fundamentos de Plano Estratégico de Negócios; Fundamentos para a Construção de um Plano de Marketing e Estratégia de Marketing e Posicionamento; Comunicação e Marca; Embalagem; Distribuição; Produto e Valor; Políticas de Preço; *Consumer Insight* e Estratégia de Segmentação. Além disso, os participantes constroem na prática um Plano de Marketing Internacional, sob supervisão de especialistas, para assimilarem os conhecimentos adquiridos durante a capacitação.

Missões de Internacionalização

São imersões realizadas por um grupo de empresários em um país de interesse, para que possam adquirir conhecimento de mercado, assim como contato com importantes *stakeholders* no intuito de acelerar o processo de internacionalização das empresas participantes. As missões são realizadas com estreito alinhamento e cooperação com os escritórios da Apex-Brasil, das representações diplomáticas brasileiras no exterior e das agências de atração de investimentos do país visitado. Nas edições com foco setorial, há integração também com cada Projeto Setorial. Não se trata de uma missão comercial com foco em vendas, mas em uma ação de mapeamento de mercado e prospecção com o objetivo de instruir o Plano de Expansão Internacional da empresa e auxiliar na tomada de decisão para internacionalização.

Atendimento Customizado para Internacionalização

Assessoria técnica especializada às empresas interessadas na estruturação do Plano de Expansão Internacional, por meio da aplicação da metodologia de internacionalização de empresas. O processo de atendimento customizado compreende fases distintas de preparação para a instalação da empresa no exterior, a saber: prontidão para internacionalização e elaboração do plano de expansão internacional com orientação estratégica; análise de mercado e operação internacional.

Programa StartOut Brasil

É um programa de apoio à inserção de *startups* brasileiras nos mais promissores ecossistemas de inovação do mundo. O programa é realizado por ciclos de imersão que incluem quatro etapas: seleção, capacitação, missão e *landing*. O StartOut Brasil é realizado em parceria com o Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Economia, SEBRAE e ANPROTEC.

Instalação Física

Disponibilização de infraestrutura para a abertura de um escritório da empresa no exterior. Os espaços variam

em tamanho, de acordo com o Escritório Apex-Brasil no exterior e a disponibilidade de salas.

Instalação Virtual

Serviço que disponibiliza o uso do endereço comercial do escritório da Apex-Brasil, envio e disponibilização de correspondência, recepcionista virtual, atendimento personalizado e utilização de escritório físico e/ou sala de reunião por tempo determinado, conforme o previsto por cada Escritório.

Orientação de Mercado para Internacionalização

Assessoria customizada presencial ou por meio de tele/videoconferência, com objetivo de melhorar o preparo e a compreensão do exportador brasileiro sobre o mercado-alvo para exportações ou para internacionalização, abordando aspectos estratégicos, entre outros.

Agendas de Internacionalização

Preparação de agenda de internacionalização no(s) mercado(s)-alvo com foco na instalação da empresa. A agenda pode conter visitas técnicas com fornecedores (contadores, advogados, operadores de logística) e apresentação sobre o mercado, visitas técnicas, reuniões com consultoria, entre outros.

AMBIENTE EXTERNO

Canais de Relacionamento

Para facilitar o acesso dos clientes aos serviços da Apex-Brasil, a Agência atua com diversos canais de atendimento tanto on-line quanto off-line.

CANAIS ON-LINE

Portal Institucional: espaço dedicado ao Fale Conosco, que está disponível 24 horas, para que o usuário entre em contato com a Agência no momento em que preferir.

Portal Web: www.apexbrasil.com.br

E-mail institucional: apexbrasil@apexbrasil.com.br

Redes sociais: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, WhatsApp

Comex Responde (www.comexresponde.gov.br): é um serviço do Governo Federal de solução de dúvidas sobre comércio exterior, que conta com a participação dos principais órgãos envolvidos no ramo.

Ouvidoria: atendimento ao público interno e externo, de forma sigilosa, para tratamento de manifestações, como denúncias, sugestões, reclamações e elogios. O acesso à Ouvidoria pode ser feito pelas páginas na Intranet, no Portal Institucional da Apex-Brasil, na plataforma Fala.Br, pelo telefone da Agência ou presencialmente, na sede da Apex-Brasil.

CANAIS OFF-LINE*

Telefones institucionais da Apex-Brasil

Escritório sede em Brasília	+55 61 2027-0202
Escritório Nordeste (Recife/PE)	+55 61 2027-0779
Escritório Sudeste (São Paulo/SP)	+55 11 3549-4383
Escritório Sul (Porto Alegre/RS)	+55 51 3347-8718
Escritório Norte (Belém/PA)	+55 91 4009-4323

Escritórios no exterior

Miami (EUA)	+1 305 704-3500 / +1 305 704-3505
São Francisco (EUA)	+1 415 230-2181
Bogotá (Colômbia)	+57 1 794 4883
Bruxelas (Bélgica)	+32 2211 0530
Moscú (Rússia)	+7 495 967-7901 / +7 495 967-7900
Dubai (EAU)	+971 4 885-5404
Jerusalém (Israel)	+972 0 732495829
Pequim (China)	+86 10 5969-5333
Xangai (China)	+86 21 5203-0368

*Atendimentos presenciais em estandes institucionais de eventos organizados ou apoiados pela Apex-Brasil ou na sede da Agência, mediante agendamento prévio.

A Apex-Brasil atua ainda em parceria com entidades setoriais para a concretização dos Projetos Setoriais, com instituições de ensino e entidades conveniadas para a implementação do Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX), e por meio dos Setores de Promoção Comercial (SECOMS) das Embaixadas brasileiras no exterior, o que amplia o alcance do atendimento da Agência aos clientes no Brasil e no exterior. Esses também são importantes canais de relacionamento que divulgam os serviços da Agência às empresas brasileiras.

E, para integrar a comunicação de todos os canais mencionados, a Apex-Brasil utiliza um Sistema de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM), onde as solicitações recebidas são registradas, os encaminhamentos internos são realizados, e são monitorados os atendimentos e os prazos de resolução das demandas. Nesse sistema, a equipe da Agência pode acompanhar todo o histórico de relacionamento dos clientes com a Apex-Brasil.

Atendimentos

Para o atendimento das empresas brasileiras, a Apex-Brasil segmenta as empresas de acordo com a sua maturidade exportadora, utilizando uma metodologia baseada em dados estatísticos fornecidos pela Secretaria de Comércio Exterior (SECEX) do Ministério da Economia, que considera como critérios: valor anual exportado, continuidade das exportações, número de países-destino das exportações e o fato de possuir ou não base no exterior.

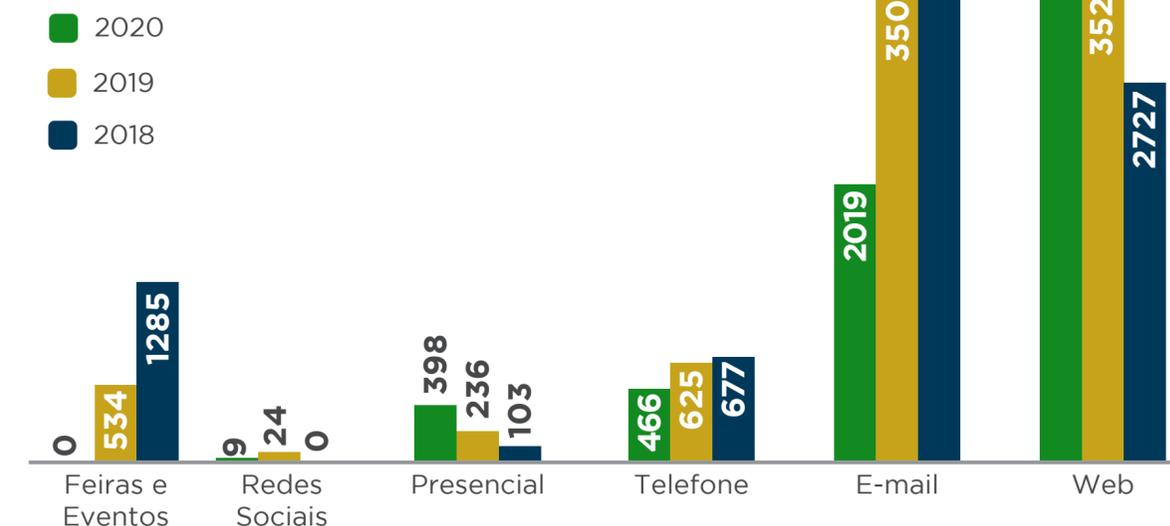
Além dessa segmentação por maturidade exportadora, outras características das empresas atendidas são avaliadas por meio de um diagnóstico realizado pela Apex-Brasil. Essas informações são registradas no CRM, tornando possível que a Apex-Brasil ofereça o serviço mais adequado a cada empresa, levando em consideração o perfil empresarial, a estratégia e o estágio em que se encontra no esforço exportador.

Atualmente, o CRM contém 158.383 empresas/instituições registradas, sendo que, em 2020, foram registradas 65.556 novas empresas/instituições no sistema. Deste último número, 54.990 são empresas brasileiras. Ainda em 2020, foram atualizadas as maturidades exportadoras de 120.221 empresas brasileiras.

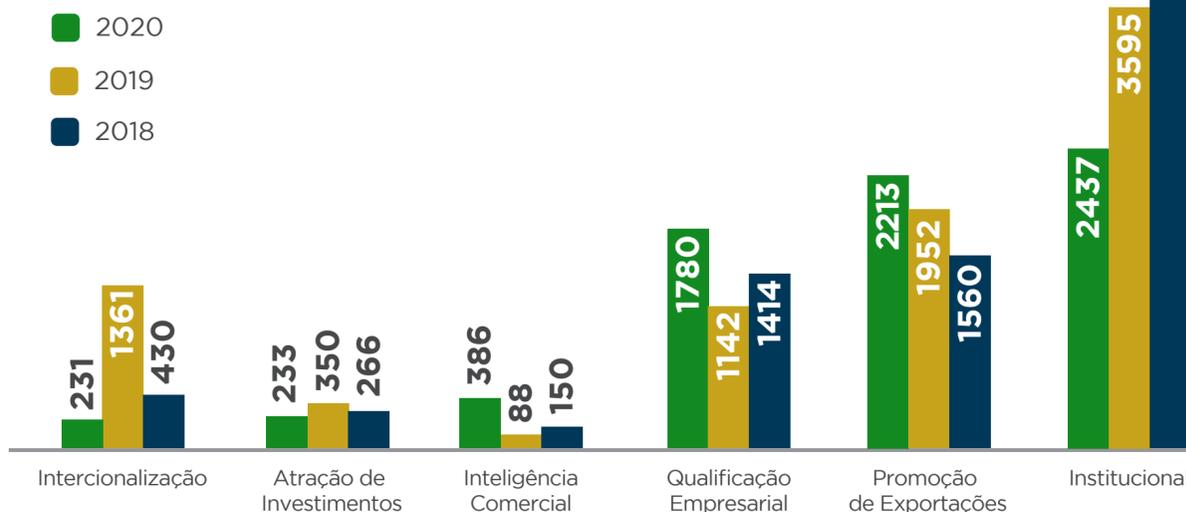
Em 2020 a equipe de Relacionamento com Clientes da Apex-Brasil realizou 7.447 atendimentos, registrados na base de relacionamento por meio de ocorrências. Desses, 88% tiveram como origem canais on-line, como Fale Conosco e e-mail.

Além disso, a classificação e distribuição dos registros de atendimentos e dos canais de origem foram aprimorados, resultando no aumento da aderência das demandas com os assuntos relacionados, gerando uma redução naquelas classificadas como “Institucionais” conforme demonstrado no gráfico Atendimento por Assunto.

Atendimento por Canal de Origem

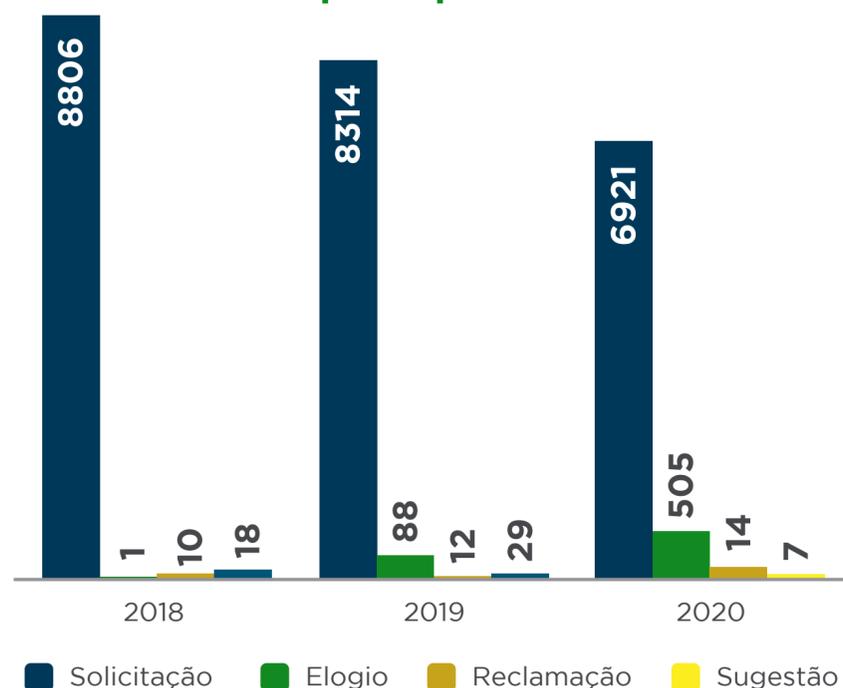


Atendimento por Assunto



Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

Atendimentos por Tipo



Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

Vale destacar que houve diminuição no total de atendimentos decorrente da alteração no processo de inscrição na plataforma Passaporte Para o Mundo (PPM), que antes passava pela área de Relacionamento com Clientes, passando a ser automatizada e realizada direto na plataforma. De junho a dezembro de 2020, 1.171 novos usuários registraram-se diretamente no PPM.

Vale ainda mencionar que das 7.447 interações, 4.349 foram atendimentos voltados a empresas brasileiras (58%). Dessas empresas brasileiras, 2.753 possuem CNPJ registrado na base de relacionamento da Apex-Brasil, sendo que 48% desse último número (ou seja, 1.328 empresas) demonstraram interesse ou consumiram algum serviço da Agência após o atendimento pela área de Relacionamento com Clientes. Isso significa que as empresas efetuaram inscrição em eventos da Apex-Brasil registrados no CRM ou tiveram oportunidades abertas (vendas de serviços ou download de capacitações ou estudos de inteligência).

Como um indicador de qualidade do atendimento, a Apex-Brasil mensura o tempo dos atendimentos realizados. Em 2020, a média ficou em 2,14 dias úteis, ou seja, abaixo do prazo estipulado, que é de 3 dias úteis.

Canais Digitais



Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

Medindo a satisfação dos clientes

A Apex-Brasil aplica uma pesquisa de satisfação às empresas brasileiras participantes dos eventos organizados diretamente pela Agência, para obter impressões sobre as atividades desenvolvidas.

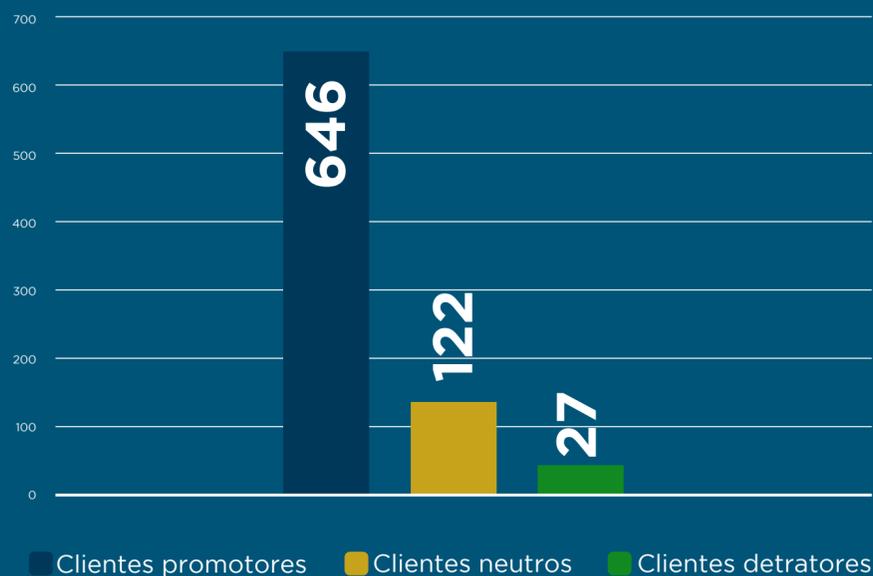
No ano de 2020, o método de aplicação das pesquisas de satisfação foi aprimorado e disponibilizado em formato digital, com o intuito de trazer praticidade e agilidade para a análise dos dados, bem como proporcionar informações mais estratégicas sobre as ações que são desenvolvidas pela Agência.

Para tanto, aderiu-se à métrica de lealdade do cliente, chamada *Net Promoter Score (NPS)*. A pergunta avalia o grau de recomendação do cliente em uma escala de 0 a 10. Mediante a resposta a cada pergunta é possível extrair rapidamente o sentimento do cliente e correlacioná-lo com os outros indicadores positivos, como a efetiva participação em eventos e atendimentos concretizados, entre outros, demonstrando a saúde do negócio.

As pesquisas digitais foram aplicadas em 58 eventos em 2020, nos quais foram coletadas 795 respostas, que avaliam diferentes ações da Apex-Brasil ao longo do ano, como *webinars*, rodadas de negócios, feiras e eventos relativos ao Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX).

Baseando-se na metodologia de satisfação de cliente NPS, a Apex-Brasil passou a adotar uma pergunta de recomendação de seus produtos e serviços, visando avaliar o nível de lealdade dos seus clientes.

No cálculo do NPS, que é realizado pela diferença entre a porcentagem de cliente promotores e a porcentagem de clientes detratores da instituição, alcançou-se um índice de 78% de lealdade dos nossos clientes, colocando a organização na chamada Zona de Excelência pelo escore alcançado.



Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

Protocolo de atendimento

Com o intuito de aperfeiçoar e permitir a inovação dos processos internos da Apex-Brasil, ocorreu a revisão dos principais fluxos de atendimentos que são realizados e de melhorias dos processos atuais para diminuir os trâmites internos, reduzir custos, tratar os riscos e aumentar a satisfação dos clientes da Agência.

PARCERIAS

Relações Institucionais e Governamentais

Nossas parcerias

A Agência atua em rede com seus parceiros e *stakeholders* nos âmbitos Federal, Estadual e Internacional. Destacam-se no Poder Executivo os Ministérios das Relações Exteriores (MRE), da Economia (ME), da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), da Infraestrutura (MINFRA), da Defesa (MD), e o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), entre outros. No âmbito internacional há diversas organizações que contribuem para a atuação da Apex-Brasil, com destaques para: *World Association of Investment Promotion Agencies (WAIPA)*, Fórum Econômico Mundial (*WEF*), Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), Rede Iberoamericana de Entidades de Promoção de Exportações e Atração de Investimentos (REDIBERO), as Entidades Congêneres dos países dos BRICS, MERCOSUL, entre outras.

Ainda se destacam as parcerias com o SEBRAE, CNI e CNA e as associações com atividades-fim vinculadas à missão institucional da Apex-Brasil.

Relacionamento com o Congresso Nacional

O ano de 2020 foi de aproximação da Apex-Brasil com diversas Frentes Parlamentares em atividade no Congresso Nacional. Cabe aqui salientar que Frentes Parlamentares são associações de parlamentares de vários partidos para debater sobre determinado tema de interesse da sociedade. Das 13 Frentes às quais a Agência se aproximou, destacamos a Frente Parlamentar da Agropecuária - FPA, e a Frente Parlamentar Mista em Defesa do Comércio Internacional e do Investimento - FRENCOMEX. A Agência também esteve presente em eventos do Congresso Nacional, apoiando *stakeholders* e estabelecendo novos contatos e parcerias com importantes atores da política nacional.

Análises e Informações

No decorrer de 2020, foram elaborados diversos documentos e realizadas análises sobre projetos de lei e medidas provisórias, visando subsidiar a tomada de decisão da Agência.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Transparência

Para a Apex-Brasil, a transparência é um dos valores mais importantes e norteadores das ações da Agência, sendo uma ferramenta de aprimoramento da eficiência, eficácia e efetividade da instituição.

Além de ser um importante meio de compartilhamento de informações e conhecimento com a sociedade, a transparência possui papel fundamental no combate à corrupção. Nesse sentido, a Apex-Brasil compromete-se a informar e a tornar transparente tudo que é relevante aos seus diversos públicos de interesse, fornecendo elementos para o controle social e fortalecendo a cultura da integridade na gestão dos negócios da Agência.

Dentre as ações que reforçam o comprometimento em aprimorar o acesso à informação, o controle e participação social nas relações da Apex-Brasil, cabe destacar a realização, em 2020, de *webinars* para capacitação de gestores nessa temática. Em parceria com a Controladoria Geral da União – CGU, por meio da participação do Ouvidor-Geral da União e Ouvidor-Geral da União Adjunto, o evento contribuiu para a ampliação do conhecimento e conscientização dos gestores da Agência sobre a Lei nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI.

Ações em 2020

Foram realizadas diversas ações, objetivando implementar e consolidar as relações institucionais e governamentais da Apex-Brasil com seus principais *stakeholders*, especialmente:

- Identificação e início da formulação do Mapa de *Stakeholders* da Apex-Brasil;
- Mapeamento e atuação junto às Frentes Parlamentares nos assuntos de interesse da Agência, totalizando 13 Frentes;
- Participação ativa em audiências públicas no Congresso Nacional que abordaram temas vinculados à missão institucional da Agência;
- Sistematização da participação brasileira no *World Economic Forum*;
- Promoção de eventos e articulações institucionais referentes à estratégia de acesso do Brasil à OCDE;
- Celebração de 5 (cinco) instrumentos de cooperação entre a Apex-Brasil e entidades parceiras;

- Reuniões e eventos, promovendo sinergia no âmbito da Agência com instituições como: Banco do Brasil; BNDES; SEBRAE; CNI; CNA e PPI/Casa Civil/ME, entre outras;

- Participação nas duas reuniões ordinárias da REDIBERO, com apresentação das ações promovidas pela Agência para o suporte a empresas e investidores no cenário de crise gerado pela Covid-19.

Boletim de Notícias aos membros dos Conselhos

O Boletim de Notícias da Apex-Brasil – Bonapex é um informativo que, entre os princípios de transparência e governança, leva ao conhecimento dos membros do Conselho Deliberativo da Apex-Brasil (CDA) e aos membros do Conselho Fiscal da Apex-Brasil (CFA) as realizações da Agência tanto finalísticas quanto não finalísticas, essenciais ao bom desempenho da instituição. Em 2020, foram elaboradas e enviadas aos conselheiros 11 edições do Bonapex. No final do ano, foi encaminhada aos membros dos conselhos uma pesquisa de satisfação para avaliar o Bonapex, visando aprimorar o boletim.

Nesse contexto e prezando pela conformidade à Lei de Acesso à Informação, a Apex-Brasil divulga informações de interesse geral e coletivo em seu portal na internet, acessíveis em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia>.

Dentre os documentos disponíveis em transparência ativa, estão as principais normas direcionadoras da atuação da Agência: Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Ética, Programa de *Compliance* e Plano Estratégico 2020-2023, bem como os Planos de Ação Anuais.

Ainda durante o exercício de 2020, visando ampliar a transparência à sociedade, foi implementada ferramenta para contabilização dos acessos aos documentos disponibilizados na página da Transparência. Entre junho e dezembro, os dados revelam um total de 10.313 acessos aos arquivos publicados, tendo sido o Relatório de Gestão 2019 o mais acessado, com 759 visualizações.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Apex-Brasil é o canal de comunicação para qualquer cidadão se manifestar por meio de sugestões, elogios, reclamações, solicitações ou denúncias relacionadas a processos, empregados e atividades da Agência.

Pode ser acessada pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, desenvolvida e gerida pela Controladoria-Geral da União, pelo site <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>, pelo e-mail ouvidoria@apexbrasil.com.br ou pelo telefone (61) 2027-0334.

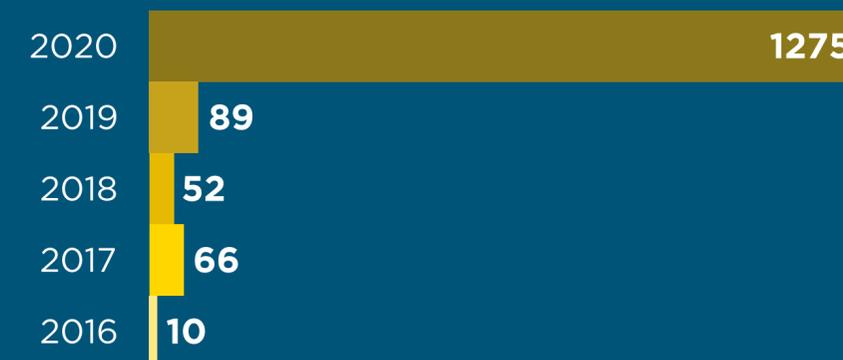
Em março de 2020, visando aprimorar o relacionamento com a sociedade, a Apex-Brasil inaugurou uma estrutura física pensada especialmente para acolher a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Agência. O novo espaço de atendimento localiza-se no térreo da sede, em Brasília, facilitando o acesso pelo público interno e externo, com a discricção necessária para quem utiliza esses serviços.

Foram realizadas diversas divulgações do canal de Ouvidoria nas redes sociais da Agência. As publicações, que destacaram a importância das manifestações de Ouvidoria e os contatos do

canal, alcançaram mais de 10 (dez) mil impressões, ampliando assim o conhecimento do canal junto aos diversos *stakeholders* da Agência.

Ao longo do ano de 2020, foram acolhidas e tratadas 1.275 ocorrências. Destaca-se que 7% das manifestações recebidas pela Apex-Brasil foram registradas por e-mail e 93% pela plataforma Fala.BR, das quais 56% fizeram referência ao auxílio emergencial do Governo Federal, assuntos alheios às competências institucionais da Agência, resultando em um aumento expressivo no número de registros de manifestações dos tipos solicitação, reclamação e denúncia, conforme demonstrados nos gráficos a seguir:

Manifestações recebidas pela Ouvidoria



Fonte: Coordenação de Ouvidoria e Transparência

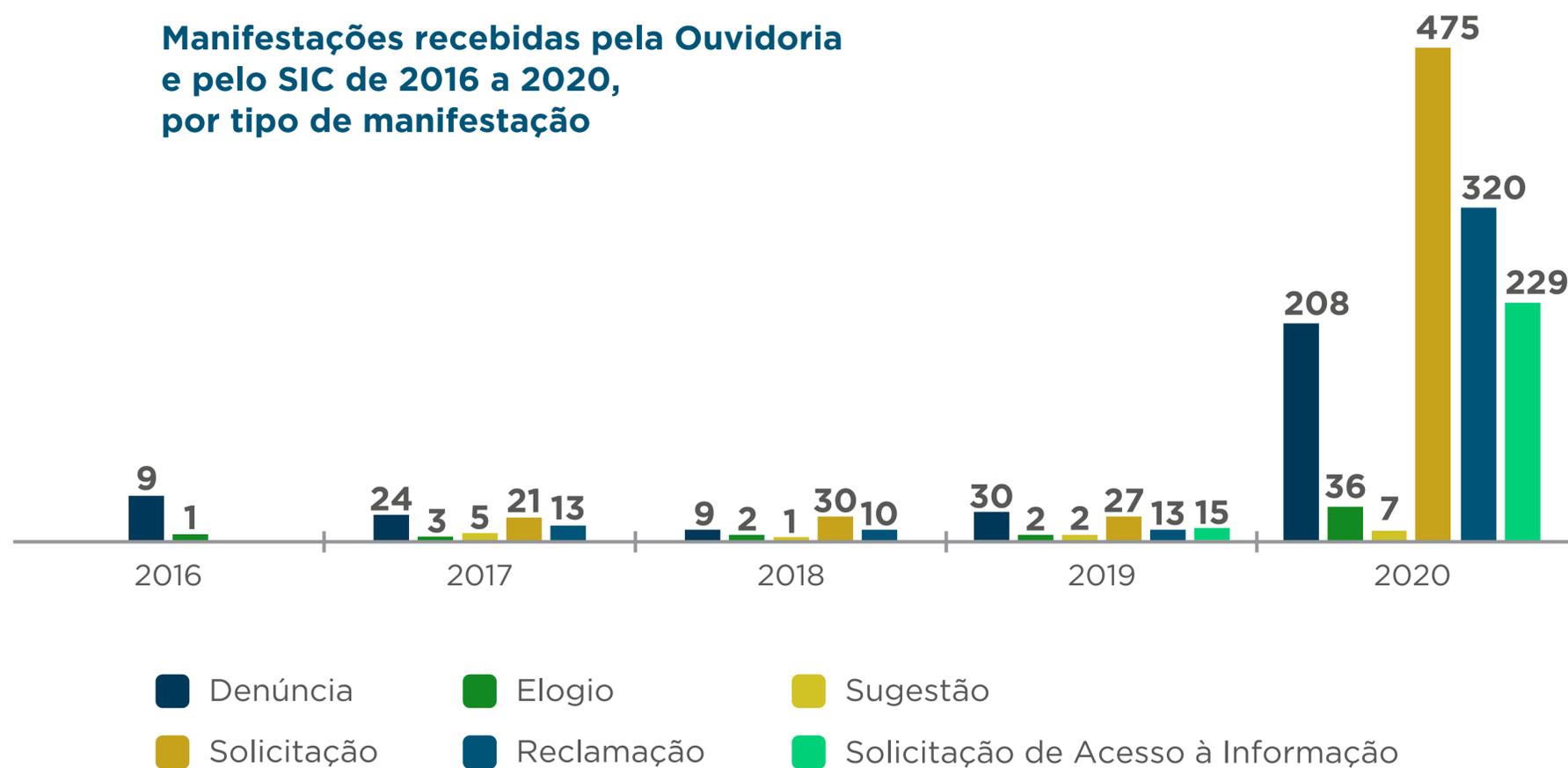
Serviço de Informação ao Cidadão

Em 2020, a Apex-Brasil aderiu ao módulo de acesso à informação da plataforma Fala.BR. Além de ser gratuita, a plataforma possibilitou um avanço no gerenciamento das solicitações de informações de interesse geral e coletivo sobre a Agência, amparadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI), aprimorando a transparência, a integridade e a participação social sobre os recursos públicos geridos pela instituição.

A Agência recebeu 229 pedidos de acesso à informação, sendo 81% de assunto alheio às competências institucionais da Apex-Brasil, referentes aos benefícios sociais e ao auxílio emergencial do Governo Federal.

Para conhecer as orientações sobre pedido e tramitação de solicitação de informação junto ao SIC Apex-Brasil, acesse <https://portal.apexbrasil.com.br/acesso-a-informacao-sic/>.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelo SIC de 2016 a 2020, por tipo de manifestação



Fonte: Coordenação de Ouvidoria e Transparência

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

Com o início da vigência da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em agosto de 2020, a Apex-Brasil reforçou a proteção no tratamento dos dados pessoais dos usuários e dos clientes da Agência.

Foi designado o encarregado de dados (DPO) e iniciado o projeto de adequação do sistema de relacionamento com os clientes (CRM), incluindo as exigências da LGPD, contemplando 15 controles do plano de ação.

Houve também a criação do programa de LGPD no âmbito do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e do orçamento-programa de 2021, para as ações específicas relacionadas à adequação à LGPD, incluindo contratação de escritório de apoio operacional e legal ao encarregado de dados (DPO).

Foi iniciada, ainda, a elaboração da política de privacidade de dados da Apex-Brasil, que será baseada em políticas de agências congêneres e de instituições públicas e privadas.

Foi implementada a central de preferências no sistema de CRM, para que os usuários possam consentir de forma livre, informada e inequívoca com o tratamento de dados pela Apex-Brasil para finalidades determinadas, como o envio de comunicados e convites pela Agência, de acordo com a preferência de conteúdo informada pelo cliente. O cliente tem também a opção de informar que não deseja receber mensagens em seu e-mail.

Além disso, os formulários de inscrições para eventos e ações organizadas pela Agência nas *landing pages* do site institucional da Apex-Brasil foram revisados. Adotou-se a coleta mínima de dados pessoais, sendo requisitadas apenas informações que permitam a continuidade da prestação dos serviços. Estão previstas outras adequações de processos dentro do sistema de CRM que serão desenvolvidas em 2021 visando ao atendimento à LGPD.

Fonte: Gerência Comercial e Gerência de Tecnologia da Informação



3

**GOVERNANÇA,
ESTRATÉGIA
E ALOCAÇÃO
DE RECURSOS**

CONTRATO DE GESTÃO

O Contrato de Gestão é um dos referenciais para a governança e gestão da Apex-Brasil. É um instrumento celebrado com a União, por meio do órgão supervisor da Apex-Brasil, o Ministério das Relações Exteriores – MRE.

O Contrato estabelece objetivos, metas e responsabilidades para a atuação da Agência na execução das políticas de promoção de exportações, apoio à internacionalização de empresas brasileiras e atração de investimentos.



Plano Estratégico

O Plano Estratégico da Apex-Brasil tem vigência quadrienal. O Planejamento Estratégico atual tem a vigência de 2020 a 2023.



Plano de Ação Anual da Apex-Brasil

Detalha as ações que a Agência planeja realizar no ano para o alcance dos objetivos estratégicos.



Relatórios de Desempenho Anual e Global

Apresenta ao órgão supervisor o resultado das ações realizadas e a contribuição da Agência no período do Contrato de Gestão.



Orçamento-Programa Anual

Estabelece os limites orçamentários conforme o Plano de Ação Anual.



Para conhecer o Plano Estratégico 2020-2023, os Relatórios de Desempenho, os Planos de Ação e os Orçamentos Programa Anual da Apex-Brasil, acesse <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Fonte: Gerência de Gestão Estratégica



PLANO ESTRATÉGICO 2020-2023

O Planejamento Estratégico da Apex-Brasil para o período 2020-2023 foi, pela primeira vez, coordenado por uma equipe interna e construído com a participação de toda a Agência. Foram realizadas entrevistas, pesquisas de opinião, bate-papos, contando com a dedicação e experiência profissional de colaboradores e lideranças, e com a contribuição dos membros do Conselho Deliberativo da Apex-Brasil (CDA).

Também foram realizados estudos e *benchmarking* com entidades locais e organizações congêneres à Agência, com atuação em outros países.

O resultado desse trabalho é o Plano Estratégico 2020-2023, com a definição da identidade estratégica da Apex-Brasil, sintetizada pela Missão, Visão e Valores da Agência; o Mapa Estratégico; os Objetivos Estratégicos e suas diretrizes; e os Indicadores e Metas para o período 2020-2023.

NOSSA IDENTIDADE

Fonte: Gerência de Gestão Estratégica

MISSÃO

Promover as exportações, a internacionalização das empresas brasileiras e os investimentos estrangeiros diretos, em apoio às políticas e estratégias públicas nacionais, a fim de contribuir para o crescimento sustentável da economia brasileira.

VISÃO

Ser reconhecida como a melhor agência de promoção de exportações, de internacionalização e de investimentos até 2023.

Fonte: Plano Estratégico 2020-2023. Para conhecer o Plano Estratégico da Apex-Brasil 2020-2023, acesse o portal da Apex-Brasil. Disponível em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

VALORES

- Ousadia
- Compromisso
- Foco no Cliente
- Transparência

MAPA ESTRATÉGICO 2020-2023

O Mapa Estratégico da Apex-Brasil sintetiza os objetivos estratégicos a serem alcançados para o período 2020-2023.

O Mapa Estratégico representa a cadeia causal de grupos (Perspectivas) de ações e efeitos (Objetivos Estratégicos) que são orientados por indicadores/metras e direcionados ao cumprimento da visão e da missão institucionais.

O Mapa indica, ainda, como os Objetivos Estratégicos se relacionam e como a Apex-Brasil deverá se organizar para atendê-los de forma satisfatória, criando, dessa forma, uma visão equilibrada entre o que se demanda da Agência e os meios e condições para suprir tais demandas.

Apresentamos, a seguir, o Mapa Estratégico 2020-2023, suas Perspectivas e Objetivos Estratégicos.

SOCIEDADE

Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios e divulgar as oportunidades comerciais no País e no exterior

Gerar inteligência para empresas sobre oportunidades e riscos de mercados

Ampliar a qualificação das empresas brasileiras e a sua competitividade para o mercado internacional

Inserir e ampliar a presença de empresas brasileiras no mercado internacional

Expandir a inserção das empresas brasileiras nas cadeias globais de valor, pela atração de investimentos estrangeiros diretos em setores prioritários

PROCESSOS INTERNOS

Atuar em rede com parceiros estratégicos nacionais e internacionais

Aprimorar o atendimento ao cliente e a sua jornada, de acordo com a sua maturidade, setor e mercado de atuação

Realizar a transformação digital e consolidar a cultura de inovação

SUSTENTABILIDADE

Desenvolver colaboradores e líderes e assegurar um ambiente de trabalho justo e de confiança

Evoluir o estágio de maturidade da Apex-Brasil em Governança e *Compliance*

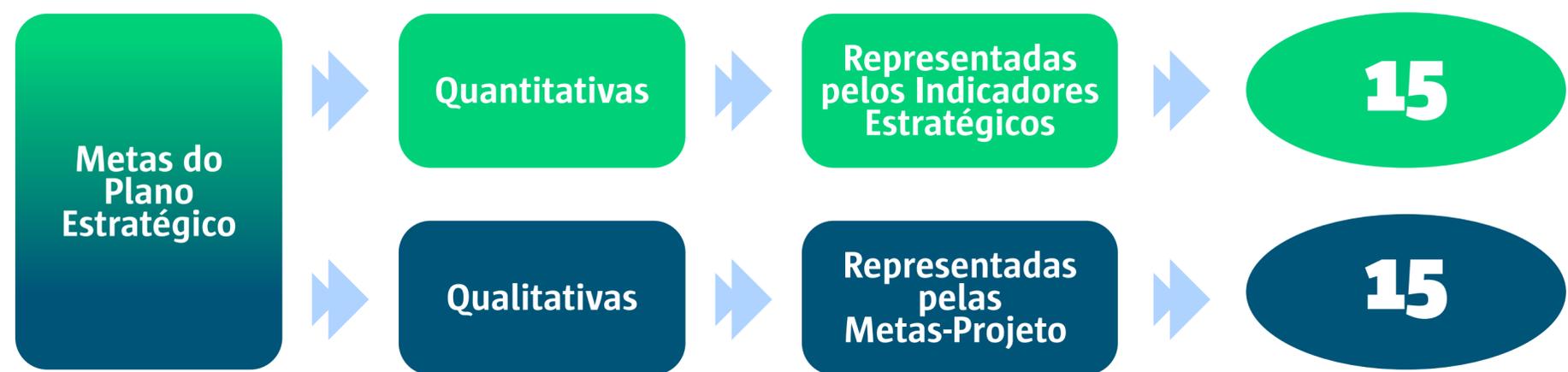
Prover e aprimorar soluções em TIC, em atendimento às necessidades do negócio e da gestão

Reduzir despesas e incrementar receitas de modo sustentável

Fonte: Plano Estratégico 2020-2023. Para conhecer o Plano Estratégico da Apex-Brasil 2020-2023, acesse o portal da Apex-Brasil. Disponível em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

METAS 2020-2023

Para alcançar os Objetivos Estratégicos, as metas foram definidas e classificadas como Metas Quantitativas e Metas Projeto. A Meta Quantitativa possui uma representação numérica a ser atingida nos prazos estabelecidos. Já a Meta Projeto estabelece um escopo de atividades a serem desenvolvidas, bem como as evidências para o seu atingimento.



RESULTADOS DA APEX-BRASIL

Acompanhamento, Avaliação e Revisão da Estratégia

O acompanhamento do Plano Estratégico 2020-2023 é o monitoramento da execução estratégica, com vistas a atingir os resultados pactuados e esperados.

As avaliações e revisões são realizadas trimestralmente nas Reuniões de Análise da Estratégia - RAE, pela Gerência de Gestão Estratégica com os respectivos líderes dos objetivos estratégicos, submetidas à Diretoria Executiva e apresentadas ao Conselho Deliberativo da Apex-Brasil (CDA).

Fonte: Plano Estratégico 2020-2023. Para conhecer os resultados referentes ao ano de 2020, acesse o Capítulo sobre os Resultados e Desempenho da Gestão

CADEIA DE VALOR, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

O Plano Estratégico definiu a Cadeia de Valor da Apex-Brasil para o período 2020-2023. Em 2020, a cadeia de valor da Agência foi detalhada, com a construção da primeira Arquitetura de Processos da Agência. Foram elaboradas, também, as Metodologias de Arquitetura e de Priorização de Processos, que possibilitam a visualização e a priorização dos processos a serem transformados e a terem seus riscos tratados.

Cadeia de Valor | Apex-Brasil



Fonte: Plano Estratégico 2020-2023. Para conhecer o Plano Estratégico da Apex-Brasil 2020-2023, acesse o portal. Disponível em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Processos de Gerenciamento

ARQUITETURA DE PROCESSOS

A Arquitetura de Processos (AP) demonstra os principais processos de **Gerenciamento** da Apex-Brasil que entregam valor aos seus clientes.

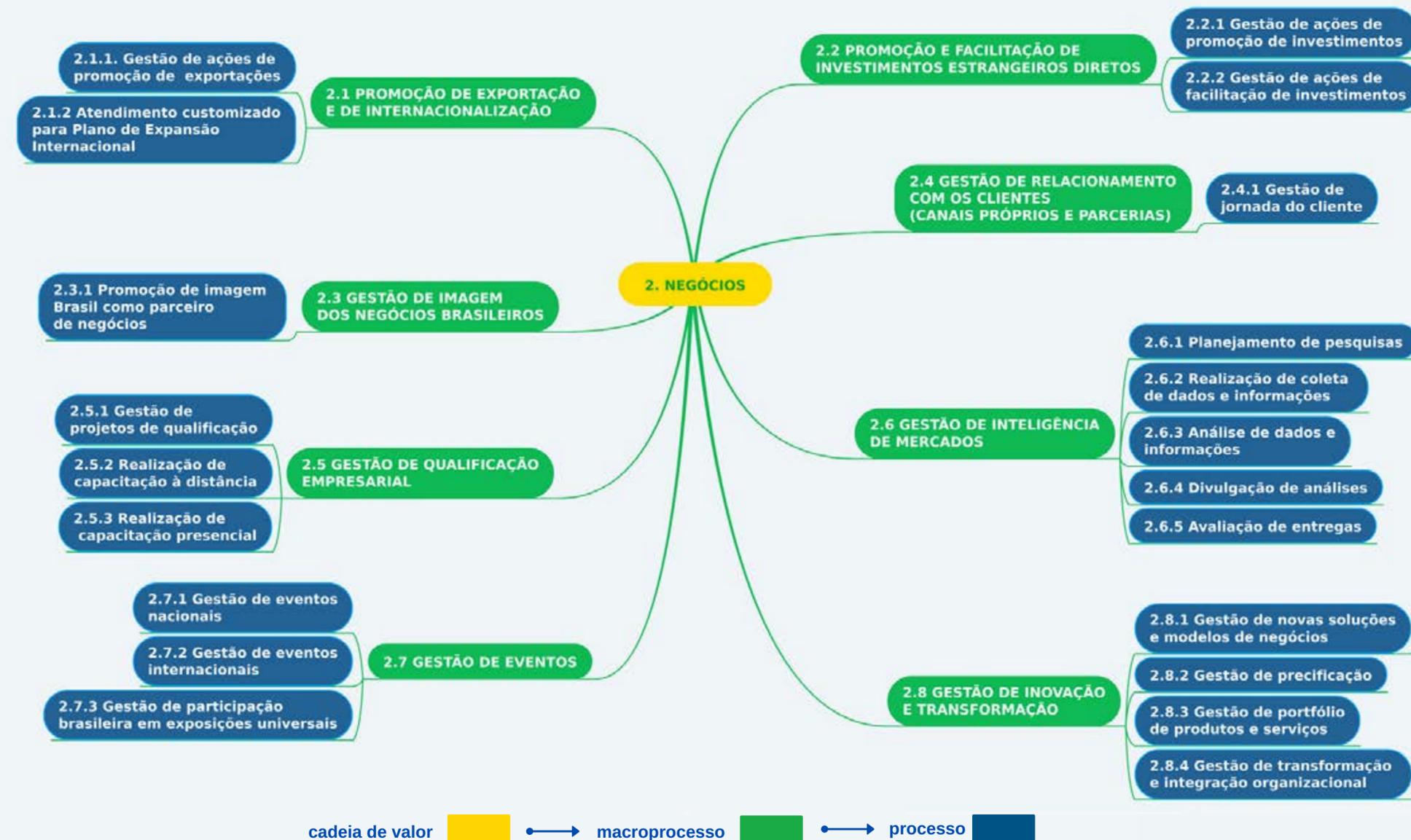


Fonte: Metodologia de Arquitetura de Processos da Apex-Brasil 2020-2023. Acesse em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Normativos

Processos de Negócios

ARQUITETURA DE PROCESSOS

A Arquitetura de Processos (AP) demonstra os principais processos de **Negócios** da Apex-Brasil que entregam valor aos seus clientes.



Fonte: Metodologia de Arquitetura de Processos da Apex-Brasil 2020-2023. Acesse em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Normativos

Processos de Sustentação

ARQUITETURA DE PROCESSOS

A Arquitetura de Processos (AP) demonstra os principais processos de **Sustentação** da Apex-Brasil que entregam valor aos seus clientes.



Fonte: Metodologia de Arquitetura de Processos da Apex-Brasil 2020-2023. Acesse em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Normativos

Elevar a Maturidade em Governança

Considerando o objetivo estratégico “Evoluir o estágio de maturidade da Apex-Brasil em Governança e *Compliance*” e os estágios de maturidade de implantação do Programa de *Compliance* da Apex-Brasil, em 2020, a Agência priorizou a evolução da governança por meio do mapeamento e da transformação de seus processos; do tratamento de riscos; da estruturação do seu sistema normativo interno e da implementação de ações para a certificação ISO 9001 de qualidade.

No mapeamento e na transformação de processos, foi disponibilizada uma página específica de divulgação interna na intranet, possibilitando o acesso ao repositório dos processos mapeados, aos documentos técnicos, às políticas e às metodologias de gestão de processos, aos riscos e ao sistema normativo.

Foram ainda realizadas capacitação e certificação de multiplicadores em gestão de processos, os denominados Agentes de Transformação da Apex-Brasil, com representantes de 80% das áreas internas.

Na Gestão de Riscos, foram contemplados os processos, os projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e os projetos estratégicos.

O processo piloto de “Adquirir Bens e Contratar Serviços por Contratação Direta” foi monitorado ao longo do ano e foram concluídos 72% dos planos de ação de tratamento de riscos e 83% de transformação do processo.

Foram analisados também os riscos nas demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, em apoio ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

Considerando a Política de Gestão de Riscos, foi realizada a análise de riscos e problemas e analisados os impactos e riscos estratégicos dos projetos e das ações previstas no plano de ação da Apex-Brasil para 2020.

Acesse o Programa de *Compliance* da Apex-Brasil, a Política de Gestão de Riscos e a Metodologia de Gestão de Processos em <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Normativos.



4

**RESULTADOS
E DESEMPENHO
DA GESTÃO**



RESULTADOS ALCANÇADOS FRENTE AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Considerando os objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2020-2023, serão apresentados a seguir os resultados do ano de 2020, por objetivo estratégico, seus respectivos indicadores, metas e metas-projeto.

Os resultados foram publicados no Relatório de Desempenho Anual 2020 da Apex-Brasil. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão.

Conjuntura de atuação

A imprevisibilidade do cenário tornou a necessidade de manutenção da carteira de clientes da Agência imprescindível para a sustentabilidade de longo prazo na promoção da internacionalização da economia brasileira. Em sua atuação global, em 2020, a Agência apoiou 14.485 empresas brasileiras por meio dos seus diversos serviços – um resultado positivo no contexto de incerteza, sendo 1,4% superior a 2019. Do total de empresas apoiadas, 6.133 foram novas entrantes, ou seja, não participaram de nenhuma ação da Apex-Brasil nos últimos dois anos, um valor 5,7% superior ao registrado no ciclo anterior.

Do total de empresas apoiadas, 7.584 (52,4%) estavam classificadas como Micro e Pequenas Empresas (MPes) pela Receita Federal do Brasil. Esse resultado também pode ser considerado positivo dadas as diversas variáveis que impactaram as operações no ano, uma vez que ele foi somente 0,6% inferior ao total observado em 2019.

Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão



14.485
Empresas Apoiadas
(6.133 novas entrantes)



52%
MPes



48%
Demais

Apesar das restrições de locomoção apresentadas pela pandemia, a Apex-Brasil se empenhou em realizar ações de promoção comercial, por meio dos Projetos Setoriais (PS) – parceria com as entidades de representação nacional dos mais diversos segmentos da economia brasileira. Em que pesem as dificuldades de organização e realização de grandes feiras internacionais multissetoriais, missões prospectivas e comerciais presenciais, foram realizadas rodadas de negócios virtuais e contatos diretos com compradores estrangeiros. Essas ações resultaram no apoio a 6.875 empresas brasileiras, sendo 2.648 MPEs, o que representou 38,5% do total.

Em 2020, um foco importante de atuação foi a realização de ações de qualificação de empresas, promover conteúdo para empresas não exportadoras e iniciantes, ou aquelas que quiseram se manter atualizadas e competitivas no mercado internacional. Foram qualificadas 9.379 empresas, um valor 21% superior a 2019.

9.379

apoiadas em Ações de Qualificação

6.875

apoiadas em Ações de Promoção de Exportações

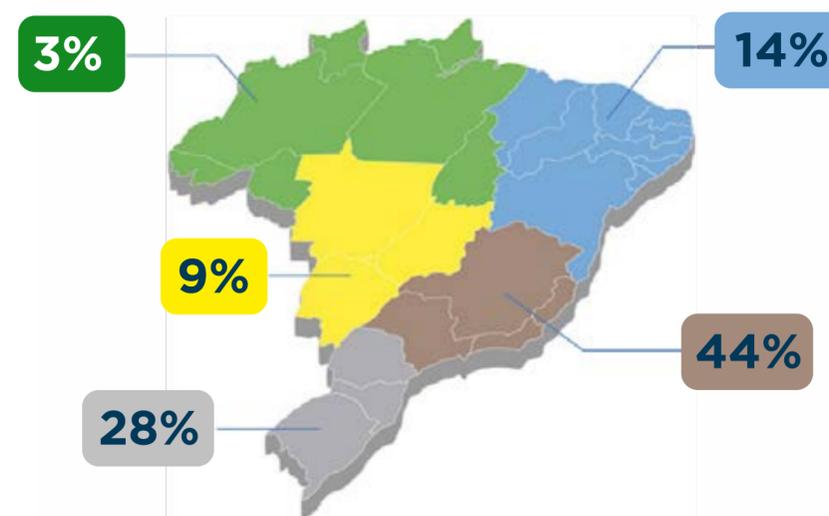
307

apoiadas em Ações de Internacionalização

Empresas Apoiadas

Do total de apoiadas, 10.865 empresas participaram de ações estruturadas com potencial para realizar exportações, uma queda de 6,5% em relação ao ano anterior. Desse total, 35% registraram vendas em 2020 – sendo que 295, ou 7,7% dessas, não haviam registrado essas operações nos últimos quatro anos. Essas empresas exportaram o montante de US\$ 66,2 bilhões, o que representou 32% do valor das exportações totais brasileiras. Os três principais destinos de exportação das empresas apoiadas foram China, Estados Unidos e Países Baixos (Holanda) que, juntos, respondem por 43,8% do montante exportado pelas empresas apoiadas.

Exportadoras por Região Geográfica



5 PRINCIPAIS DESTINOS

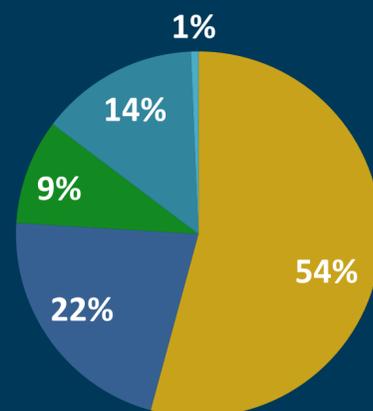


Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

3.825
Exportadoras apoiadas

US\$ 66,2 bilhões
em Exportações

- Exportadoras Intermediárias
- Exportadoras Iniciantes
- Exportadoras Experientes
- Internacionalizadas
- Pessoas Físicas



INDICADORES DE IMPACTO

2.456 empresas
Exportaram
para Novos Destinos

2.203 empresas
Exportaram
Novos Produtos

1.861 empresas
Com Crescimento
das Exportações

295 empresas
Novas Exportadoras

Apesar do ambiente restritivo, a recuperação da economia chinesa impulsionou as vendas do agronegócio, fazendo com que 48,7% das empresas exportadoras apoiadas apresentassem crescimento de exportação em 2020. Se comparado com o desempenho do mesmo grupo de empresas em 2019, o valor exportado foi 19,2% superior. Outro ponto positivo foi a diversificação de destinos e produtos: 64,2% das empresas exportaram para um novo mercado e 57,6% exportaram um novo produto, se observada uma série histórica de quatro anos.

Perspectiva da Sociedade

Objetivo Estratégico 1: Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios e divulgar as oportunidades comerciais no País e no exterior

A estratégia de reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global visa permitir um alinhamento das ações de imagem com as necessidades dos demais Objetivos do Plano Estratégico 2020-2023, mantendo o foco em nosso cliente.

Em 2020, as ações de marketing e de comunicação da Apex-Brasil buscaram integrar a atuação da Agência para que houvesse efetividade na disseminação da imagem do Brasil como parceiro de negócios, gerando pautas e conteúdos de interesse para as ações de grande relevância.

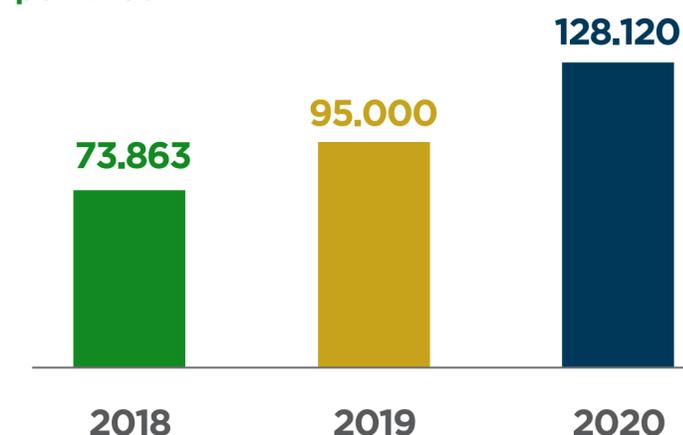
Os canais digitais da Apex-Brasil são ferramentas de grande importância no relacionamento e comunicação com os vários públicos de interesse da Agência, e mantiveram o crescimento apresentado nos últimos anos.

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

O LinkedIn da Apex-Brasil continuou como o canal que cresceu de maneira mais constante e qualificada. Em 2020, passou de 42.611 seguidores para 67.081, quase duplicando o número de usuários em dois anos. O Twitter também apresentou ótimo desempenho, chegando a 33.628 seguidores, 54% a mais do que 2019.

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.

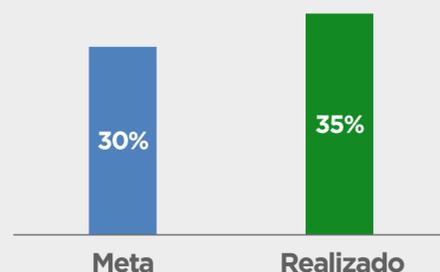
Total de seguidores nos canais digitais da Apex-Brasil



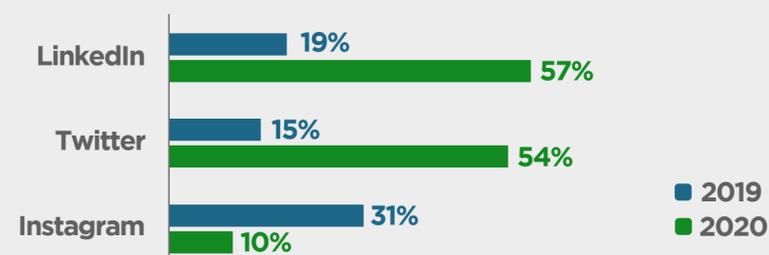
Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Indicador

Taxa de crescimento da base de seguidores nos canais Apex-Brasil nas redes sociais



Canais Digitais – Crescimento Anual



Meta Projeto 1

Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios

Metas para 2020:

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

Em relação à estratégia de marketing, foi elaborado estudo sobre a Marca Apex-Brasil, visando ao seu fortalecimento e reposicionamento. As ações envolveram o entendimento do atual contexto da Marca, o mapeamento de logos da Apex-Brasil e sua interação com marca de terceiros e projetos Apex-Brasil. 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, ou *Public Relations*, em inglês) 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. 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 Apex-Brasil. 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*. No período, 99% das visitas ao site da Apex-Brasil foram feitas por novos usuários e vindas diretamente das peças da campanha. Destaque ainda para o total de 71 milhões de visualizações aos anúncios e 219 mil cliques nas peças publicitárias. A segunda fase da campanha será realizada no primeiro semestre de 2021.

Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Meta Projeto 2

Liderar a Participação brasileira em Exposições Universais

Metas para 2020:

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

Para contemplar a relevância da utilização do Pavilhão do Brasil nas Exposições Universais (EXPO) como plataforma para a promoção da imagem do País, de produtos brasileiros e de oportunidades de investimentos, a revisão do Plano Estratégico 2020- 2023 da Apex-Brasil incluiu o projeto de “liderar a participação brasileira” nesses eventos.

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.

Objetivo Estratégico 2: Gerar inteligência para empresas sobre oportunidades e riscos de mercados

Em 2020, a Apex-Brasil buscou se manter como fonte permanente de informações para os empresários brasileiros e investidores estrangeiros, garantindo a rapidez necessária para a tomada de decisões estratégicas em um contexto de rápida mudança e imprevisibilidade. Além disso, continuou atuando de forma efetiva nas discussões públicas sobre a política de comércio exterior no país, como no caso da pesquisa, análise de dados e propostas de segmentação de empresas realizados para a CAMEX na Revisão do Sistema de Apoio Oficial à Exportação, que utilizou o conhecimento da Agência e a interlocução com o setor privado para apresentar sugestões em direção à melhoria do sistema atual.

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, entre outros, buscando 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, essas ferramentas disponibilizaram 70 milhões de dados sobre mercados internacionais para as empresas.

Mapa Estratégico de Mercados e Oportunidades

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.



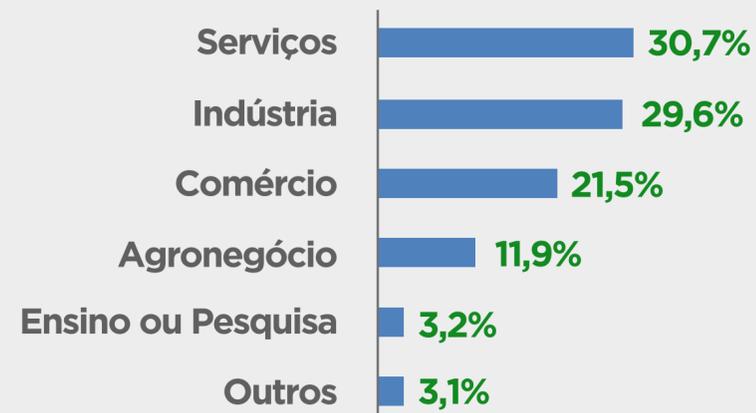
A relevância do Mapa Estratégico de Mercados e Oportunidades esteve ainda mais em evidência internacionalmente durante 2020. O produto ficou entre os finalistas na premiação WTPO Awards, organizada pelo ITC (*International Trade Centre*). O case do Mapa concorreu com iniciativas das agências de promoção de exportação da China, dos Emirados Árabes Unidos, de Portugal, da Malásia e da Geórgia na categoria “Melhor Uso de TI”.

Indicador

Número de empresas atendidas em inteligência de mercado



Usuários por Setor



Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Estudos, Informes e Alertas Regulatórios

A Apex-Brasil avançou de forma efetiva na produção e na disponibilização de estudos de mercado e outras informações relevantes sobre o comércio internacional e investimentos para os empresários brasileiros.

Foram publicados cinco estudos próprios com foco na análise dos impactos da pandemia, sendo quatro edições do Relatório “Mercados Globais e Coronavírus” e uma Cartilha de Apoio ao Exportador. Foram disponibilizados 12 estudos de oportunidades e acesso a mercado nos seguintes países: Estados Unidos, Canadá, África do Sul, Arábia Saudita, Vietnã e Indonésia. Também foram publicados estudos estaduais de oportunidades de exportação e investimentos, que em 2020 contemplaram os estados do Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Piauí, Rio Grande do Norte e Santa Catarina. Além disso, a Agência disponibilizou grande quantidade de conteúdo por meio de *webinars* e *podcasts* para as empresas.

O ano de 2020 foi de intensa mudança no cenário internacional, envolvendo questões políticas e regulatórias de grande impacto para os clientes da Apex-Brasil, como o Brexit e as eleições nos EUA. A partir do monitoramento realizado pela Agência, foram gerados 59 alertas relacionados a alterações

comerciais nos mercados prioritários dos projetos da Apex-Brasil, um valor 73,5% maior que o de 2019. Também nessa linha de atuação, no fim de 2020, foi realizado um *workshop* em três sessões com a OMC, sobre barreiras TBT e SPS, desenvolvido em coordenação com o MRE, o ME, a CNI e a CNA.

Apesar da pandemia, os exercícios de priorização de mercados, que subsidiam a definição da estratégia de atuação de diversos projetos da Apex-Brasil, tais como o PEIEX e Projetos Setoriais, seguiram sendo normalmente desenvolvidos em ambiente 100% virtual. Em 2020, essas iniciativas contemplaram 17 setores da economia.

Distribuição da demanda pelo Portfólio de Inteligência



Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Avaliação de Satisfação dos Clientes

Meta Projeto

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

Metas para 2020:

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

De forma a garantir a qualidade dos produtos de inteligência de mercado oferecidos pela Agência, iniciou-se em 2020 o desenvolvimento de ações para qualificar as pesquisas de satisfação dos clientes atendidos por esses serviços, o que ocasionou a mudança do indicador quantitativo para uma meta-projeto.

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*.

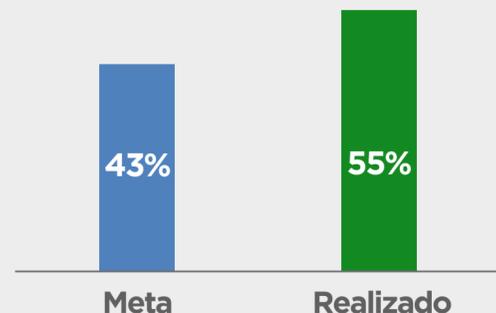
Também no intuito de aprimorar a gestão e a disponibilização de informações de inteligência, foi realizado trabalho interno visando à harmonização da arquitetura de informações, com mapeamento dos principais tipos documentais e criação de um manual de códigos e nomenclaturas de documentos. Somando-se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

Objetivo Estratégico 3: Ampliar a qualificação das empresas brasileiras e a sua competitividade para o mercado internacional

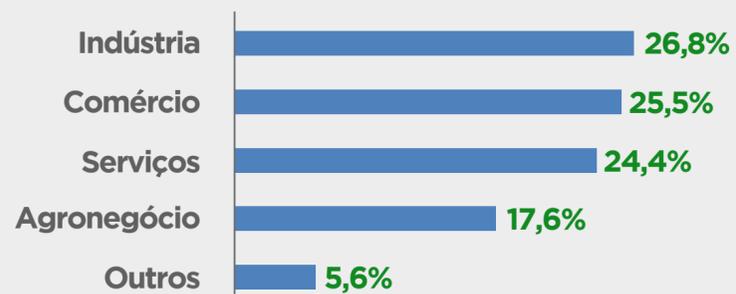
Com o objetivo de capacitar as empresas brasileiras para atuar no comércio internacional, a Apex-Brasil implementou ações estratégicas com foco no desenvolvimento de novos produtos e serviços de qualificação, utilizando ferramentas digitais para reduzir o custo de atendimento e ampliar a base de empresas 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.

Indicador

Percentual de novas empresas atendidas no portfólio de qualificação



Novas Empresas Qualificadas por Setor



No total, 5.872 empresas brasileiras utilizaram os serviços de qualificação da Apex-Brasil, das quais 3.223 foram novas clientes, ou seja, não possuíam registro de atendimento nos últimos 3 anos.

Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Novas Empresas Qualificadas por Porte



Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX)

O PEIEX, principal programa ofertado pela Apex-Brasil com objetivo de qualificar as empresas brasileiras para que possam efetivamente conduzir operações de comércio exterior, teve que superar grandes desafios para manter os seus resultados em 2020. A necessidade de rápida adaptação do atendimento às empresas, mudando do modelo presencial para modelo on-line, fez com que o Programa passasse por uma revisão na metodologia, adequando formulários, cronogramas e processos, no intuito de garantir a qualidade da capacitação e a participação de mais empresários.

O PEIEX registrou um crescimento de 15% no número de empresas atendidas em relação à 2019. É importante destacar a participação majoritária de MPEs nesse total, tendo o programa atendido 3.196 dessas empresas no acumulado até dezembro de 2020.

Em 2020, o programa atuou por meio de 33 núcleos operacionais espalhados em 23 estados e no DF. Destaque para o atendimento ampliado a distância, que favoreceu o apoio às empresas em todos os municípios brasileiros no modelo on-line.

Desde o mês de maio de 2020, foi implantada uma nova forma de seleção de instituição parceira para execução do Programa, através de Editais de Chamamento Público. Esse processo garantirá maior publicidade para o Programa, além de trazer segurança jurídica e economicidade para a Agência. Neste período, foram lançados 5 novos editais nos estados de MT, SP, CE, PB e PE.

Outro desenvolvimento importante da metodologia PEIEX foi a aplicação de pilotos de atendimento especializado em empresas de serviços e do agronegócio, inclusive os produtores rurais dos setores de algodão, cafés especiais, frutas frescas, mel, cachaça e lácteos.

PEIEX em 2020

4.349 Empresas apoiadas

73,5% Micro e Pequenas Empresas

669 Exportadoras

US\$ 637,2 milhões em exportações

Design Export

O Design Export, programa que realiza consultorias e capacitação, para que a inovação pelo design passe a fazer parte da cultura organizacional das empresas, passou por um processo de revisão e aprimoramento, visando à definição de uma metodologia de atendimento própria da Apex e contratação de uma nova parceria para o atendimento aos nossos clientes, prevista para o 1º semestre de 2021.

Oficinas de Competitividade

As capacitações das Oficinas de Competitividade também tiveram seu formato revisado para se adaptarem ao período restritivo da pandemia. Os workshops sobre temas relacionados ao comércio exterior e competitividade, com o objetivo de preparar empresas não exportadoras e iniciantes para atuar no comércio internacional, foram realizados no formato on-line, ampliando a oportunidade e permitindo a participação de empresas de diversas regiões.

Em 2020 foram realizadas 15 Oficinas de Competitividade, sendo 7 no modelo presencial (entre janeiro e março) e 8 on-line (entre junho e novembro). As oficinas contaram com 397 empresas participantes.

Empresas qualificadas e incorporadas ao portfólio de promoção de negócios e de internacionalização

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.

Programa de Aceleração para Exportação

O Programa de Aceleração para Exportação tem como objetivo desenvolver um plano de ação customizado para empresas que concluíram o PEIEX. Essas empresas são selecionadas a partir de um diagnóstico de prontidão e, com base em pontuação definida, passam a ser atendidas diretamente pela Apex-

Brasil, recebendo acompanhamento individual da sua evolução na trilha de exportação e no consumo de produtos do portfólio da Agência, parte deles rentabilizados.

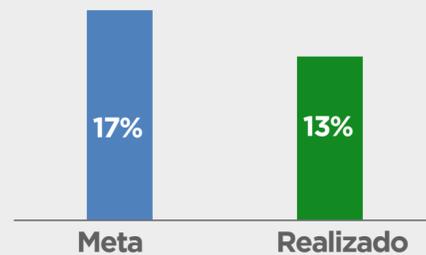
A principal iniciativa em 2020 foi a Missão Portugal, composta por 20 empresas do setor de moda que concluíram o PEIEX. Para essa missão, foram desenvolvidos e disponibilizados estudos de inteligência customizados pagos, visando ampliar o potencial e o nível de competitividade das empresas e entender a aceitação e a demanda por esse tipo de serviço.

Dentro do Programa de Aceleração também foram realizadas duas importantes iniciativas de promoção comercial com parceiros para garantir uma experiência adequada para este perfil de empresas. Em junho, aconteceu a rodada de negócios *Business Connection Brazil*, em parceria com o BID, SEBRAE, CNI, MAPA e Ministério da Economia.

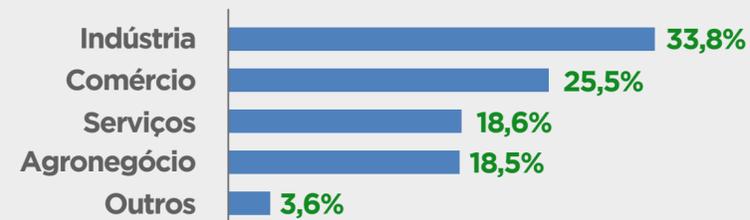
Em novembro aconteceu, também em parceria com BID e SEBRAE, as rodadas de negócios *Let's Meet: Food & Beverage*, que contaram com 42 compradores internacionais e 60 empresas brasileiras, sendo 7 do Programa de Aceleração para Exportação.

Indicador

Percentual de empresas qualificadas e incorporadas ao portfólio de promoção de negócios e de internacionalização



Empresas Qualificadas em 2020 por Setor



Meta Projeto 1

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

Metas para 2020:

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

Programa e-Xport

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 on-line 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.

Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Meta Projeto 2

Estruturar o programa para ECEX

Metas para 2020:

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

Programa para o Ensino de Comércio Exterior - ECEX

A definição estratégica de atuação do Projeto Ensino de Comércio Exterior ECEX está alinhada às diretrizes de consolidação da cultura interna de inovação e rentabilização das ações da Agência.

Dentre as ações realizadas em 2020, foram

apresentadas propostas de Workshop de alinhamento com os SECOMs do Ministério das Relações Exteriores - MRE e com o Curso para corpo diplomático do Instituto Rio Branco. A proposta está em fase de apresentação para os parceiros.

Também foram elaboradas as propostas de atuação por parcerias e contratação de consultorias nas áreas de Gestão do Conhecimento e Gestão Educacional, que deverão ser implantadas ao longo de 2021.

Ocorreu, ainda, o Simpósio de Negócios Internacionais totalmente on-line e que reuniu participantes do governo, da Academia e do setor privado, de diferentes estados e países, para debater as tendências dos negócios brasileiros no exterior e o papel dos agentes de negócios internacionais na promoção de exportações e atração de investimentos diretos. Foi realizado em parceria com a Fundação Centro de Estudos do Comércio Exterior (FUNCEX), a Fundação Dom Cabral (FDC) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), integrando o conjunto de ações previstas no Projeto Ensino de Comércio Exterior (ECEX), iniciativa voltada a reforçar a atuação da Apex-Brasil como catalisadora de conhecimentos em negócios internacionais.

Os painéis abordaram o papel da transformação digital e da inovação para a solução dos desafios trazidos pela pandemia no cenário internacional e teve como audiência mais de 1000 participantes.

O projeto ECEX realizou, ainda, o lançamento da Chamada Pública de Artigos para uma primeira edição

de publicação técnico-científica da Apex-Brasil. Os artigos abordarão um dos seguintes temas: Transição Digital em Promoção Comercial Internacional; Transição Digital em Internacionalização; ou Transição Digital em Investimentos.

O Projeto ECEX lançou também o e-book Ensaio PEIEX 2020. A publicação reúne 16 ensaios produzidos no âmbito das instituições executoras do PEIEX e traz avaliações e relatos de empresas sobre as melhores práticas de gestão e experiências inovadoras durante a pandemia Covid-19.

Objetivo Estratégico 4: Inserir e ampliar a presença de empresas brasileiras no mercado internacional

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. Ressalta-se que esses eventos permitem, além das vendas diretas, a prospecção de novas tendências e análise de produtos concorrentes, pois reúnem grande

quantidade de compradores e fornecedores em um mesmo local, permitindo a troca de produtos com maior valor agregado.

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.

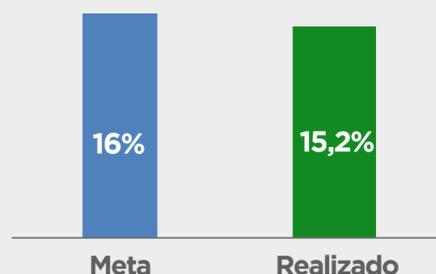
Projetos Próprios

No planejamento de 2020, foram previstas 16 feiras internacionais coordenadas diretamente pela Apex-Brasil. Do planejado, apenas oito foram efetivamente realizadas, sendo as oito restantes canceladas em função das restrições da pandemia. Contudo, outras três feiras, inicialmente não previstas, foram adicionadas, aumentando o total de feiras internacionais realizadas diretamente em 2020 para 11.

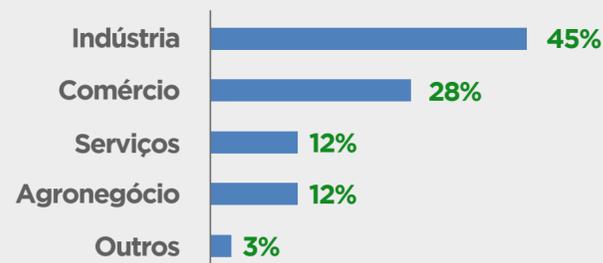
Adicionalmente, foram realizados 22 eventos digitais, consolidando outra mudança considerável de estratégia da Apex-Brasil para responder ao cenário de pandemia. Até 2019, ferramentas como *webinars* eram realizadas principalmente para capacitação de empresas participantes de eventos. No entanto, em 2020, tornaram-se parte fundamental do negócio da Agência. Neste cenário, a execução de eventos digitais foi ampliada consideravelmente, em especial os finalísticos – com foco

nas empresas brasileiras, compradores internacionais e investidores. Além disso, foram realizadas, em formato digital, duas missões comerciais, duas rodadas de negócios em parceria com o BID, a Expo Aladi Digital e uma rodada de negócios organizada exclusivamente pela Apex-Brasil.

Indicador
 Percentual de empresas exportadoras
 brasileiras apoiadas pela Apex-Brasil



Exportadoras Apoiadas por Setor



Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

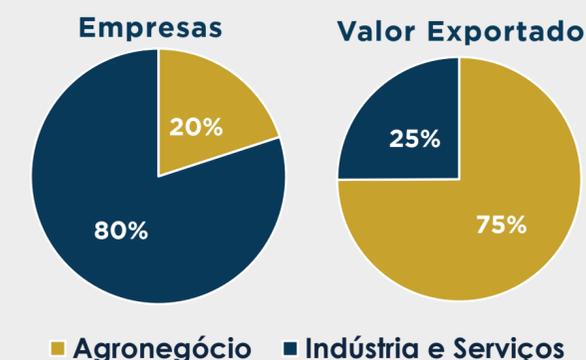
Projetos Setoriais

Dado o agravamento dos cenários sanitário, econômico e logístico, os projetos de promoção de exportações desenvolvidos em parceria com entidades setoriais, para apoiar estratégias de promoção de comércio exterior, executaram suas ações com foco principal na manutenção de sua carteira de empresas apoiadas.

Em 2020, foram apoiadas 5.585 empresas, distribuídas por 51 projetos, sendo 17 de exportação de agronegócios, 27 de exportação de bens da indústria e sete de exportação de serviços. As exportações das empresas apoiadas no âmbito desses projetos alcançaram o montante de US\$ 32,6 bilhões, um crescimento de 2,4% em relação ao ano de 2019.

Uma das diretrizes estratégicas que compõe o objetivo é a readequação do atual portfólio de serviços com foco na necessidade do cliente e na melhoria da experiência do usuário, além da otimização de custos, da rentabilização dos serviços prestados e da mensuração do impacto. No caso dos Projetos Setoriais, a atuação conjunta com as entidades parceiras visou à renegociação de contratos com fornecedores e à discussão da estratégia de captação de clientes para os projetos, com base nas análises fornecidas pela área de inteligência de mercado da Agência.

Segmentação dos Projetos Setoriais



Escritórios no Brasil e no Exterior

Com as restrições impostas pela pandemia, os escritórios regionais da Apex-Brasil no Brasil e no exterior foram fundamentais para estabelecer as pontes necessárias e manter os contatos nos mercados prioritários para as empresas brasileiras, garantindo que as oportunidades fossem aproveitadas, apesar do contexto de crise. Em 2020 o foco da estratégia foi a estruturação da operação dos novos escritórios nas regiões Norte e Sul, além da atuação dos escritórios nas regiões Nordeste e Sudeste. Vale mencionar que a função principal dos escritórios é a atuação local e o atendimento a investidores e compradores internacionais em seus mercados de atuação.

Em 2020, os escritórios apoiaram 701 empresas brasileiras em oportunidades diretas de negócio, onde 478 delas registraram operações de exportação no ano.

Internacionalização de *Startups*

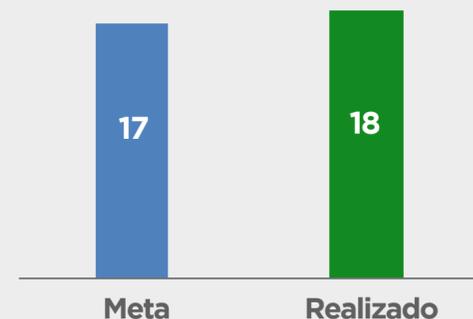
O Programa de Internacionalização de *Startups* brasileiras, o StartOut Brasil, programa conjunto com Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Economia, SEBRAE e Anprotec, também teve que se adaptar ao cenário extraordinário para manter a imersão de *startups* brasileiras de base tecnológica 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 on-line que disponibilizou 12 ingressos gratuitos para empresas brasileiras; e o *Collision From Home*, em Toronto, também on-line, com dez *startups*. Ambos os eventos contaram com divulgação, seleção e preparação realizadas pela Apex-Brasil e embaixadas locais.

Indicador

Número de abertura ou plano de abertura de novas operações no exterior



Outras Ações de Internacionalização

Outras ações de internacionalização que propiciaram às empresas uma visão geral sobre a cadeia de valor em mercados prioritários também podem ser citadas:

Missão O&G Houston - organização de missão virtual sendo conduzida em atuação conjunta das Gerências de Investimentos, Competitividade e Indústria e Serviços;

TNW, Holanda - evento on-line, com 15 ingressos gratuitos para empresas brasileiras, com divulgação, seleção e preparação realizadas pela Apex-Brasil e pela embaixada local;

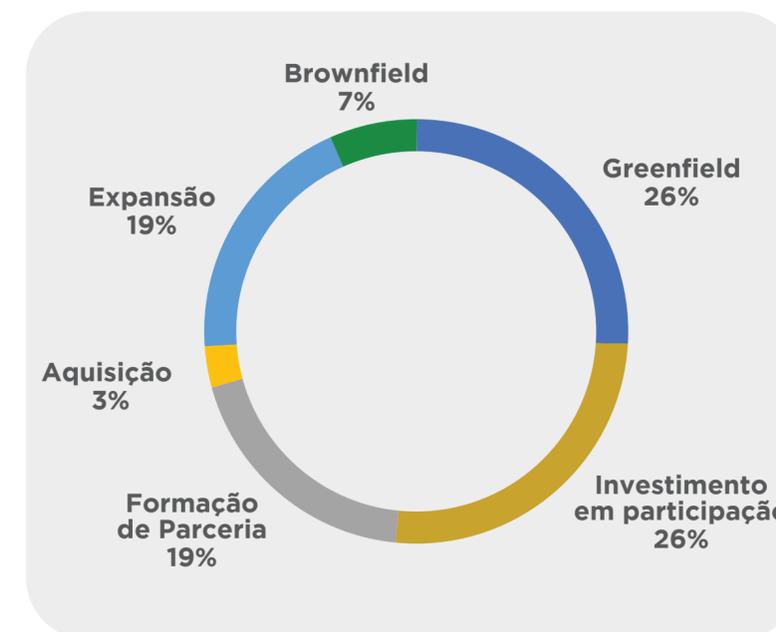
GITEX, Dubai - fase de inscrição para participação de cinco *startups* na feira presencial e mais dez para preparação on-line.

Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Objetivo Estratégico 5: Expandir a inserção das empresas brasileiras nas cadeias globais de valor, pela atração de investimentos estrangeiros diretos em setores prioritários

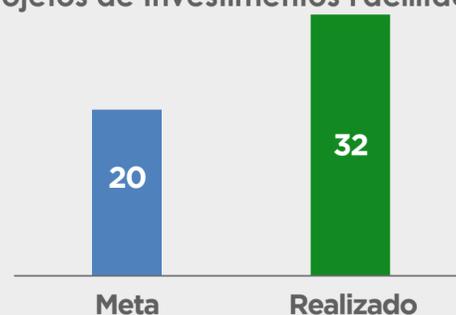
O cenário de restrições e a impossibilidade de realizar ações presenciais e apresentar aos potenciais investidores estrangeiros as oportunidades de negócio em setores estratégicos no Brasil causaram impactos significativos na agenda de atração de investimentos da Agência.

Frente ao desafio imposto, a Apex-Brasil se adaptou e investiu na atuação digital, promovendo diversos *webinars* e eventos on-line com especialistas e empresários.

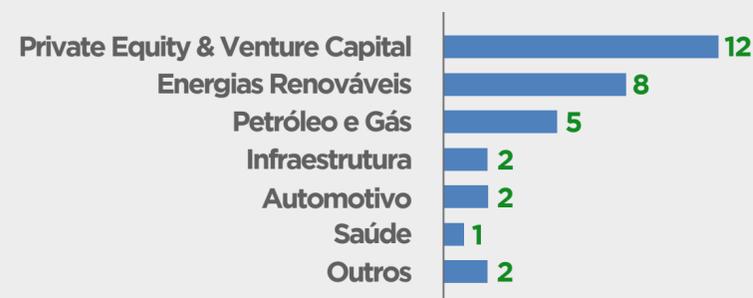


Dos 32 projetos anunciados em 2020, 22 começaram sua jornada de atendimento na Apex-Brasil em 2018 e 2019. Esse acompanhamento por um ciclo mais amplo garante que o interesse de investidores se mantenha, mesmo em projetos que levam maior tempo para sua maturação. É o caso do setor de infraestrutura, que se manteve com grandes volumes de capital comprometidos em 2020 por clientes da Agência, chegando a quase US\$ 1 bilhão em valores anunciados.

Indicador Número de Projetos de Investimentos Facilitados



Anúncios por Setor



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.

US\$ 5,3 bilhões
em investimentos anunciados

12.363
vagas estimadas* de emprego geradas

* Dados informados pelas empresas e projetos.

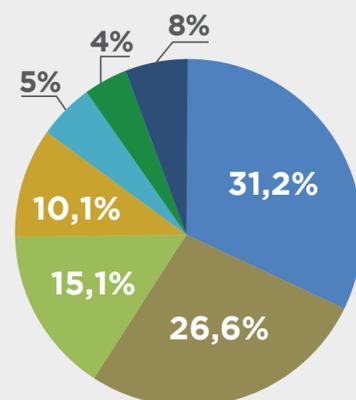
Em 2020, foram realizadas 71 ações de atração de investimentos, que contaram com a presença de 13.696 participantes. Foram realizados 62 *webinars* para a sensibilização de investidores em 2020, ações que foram cruciais para manter o interesse no País, qualificar o atendimento e priorizar empresas para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

Também na frente digital, o ano marcou o início da construção da plataforma on-line 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. Em dezembro de 2020, a plataforma estava na sua quarta versão e pode ser acessada em português, inglês ou espanhol em www.investinbrasil.com.br.

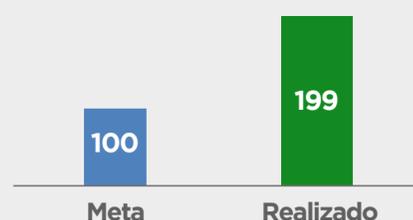
O portal teve um total de 2.362 horas investidas pela equipe de investimentos da Apex-Brasil para o seu desenvolvimento, em parceria com o Serpro. Outros requisitos desenvolvidos foram: integração dos indicadores do portal com o banco de dados Apex-Data (construído e gerenciado pelo Serpro), habilitação da reprodução de vídeos do Youtube dentro do portal e a melhoria do cadastro de usuários.

Atendimentos por tipo de interesse

- Greenfield
- Formação de parceria
- Brownfield
- Screening de empresas brasileiras
- Expansão
- LP&GP – Venture Capital
- Outros



Indicador Número de Atendimentos a Investidores Qualificados



Atendimentos por Setor



Na atuação em rede e na promoção do relacionamento com entes públicos, privados, nacionais e internacionais, destacou-se a agenda de capacitação realizada com representantes dos Estados da Federação. Realizada em parceria com o BID, o programa promoveu seis encontros virtuais, totalizando 14 horas de capacitação. O tempo total de capacitação representou um aumento de 6 horas em relação aos treinamentos presenciais realizados em anos anteriores com os representantes de entes federativos.

Embora a quarta edição do Brasil Investment Forum (BIF) tenha sido postergada, no caso de uma melhoria nas restrições impostas pela pandemia, existe a previsão de realizar uma capacitação presencial com as unidades da federação na véspera do evento em São Paulo.

Quanto à metodologia de elaboração para seleção de empresas brasileiras que poderão compor um portfólio de potenciais receptoras de IED, foi concluído o trabalho de detalhamento das jornadas dos diversos clientes da Apex-Brasil.

Em dezembro, foi apresentada a versão final do Manual de Boas Práticas de Atração de Investimentos Estrangeiros Diretos. Foram desenvolvidos capítulos referentes ao direcionamento estratégico, rede de relacionamento, jornada do cliente, promoção de investimentos, facilitação de investimentos e *after-care*, portfólio de serviço, solução e plataformas digitais e monitoramento de resultados.

Perspectiva dos Processos Internos

Objetivo Estratégico 6: Atuar em rede com parceiros estratégicos nacionais e internacionais

Buscando otimizar recursos e maximizar os resultados, a Agência intensificou as parcerias com órgãos competentes nas áreas de interesse, de forma a consolidar e ampliar a cooperação existente, bem como realizar iniciativas integradas de ativação de exportações juntamente à atração de investimentos.

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 foram alterados, e que os objetivos e metas previstos foram superados.

Destaca-se, em 2020, a vitória de grande expressão alcançada na ação tramitada no STF, que tinha grande impacto na sobrevivência institucional da Apex-Brasil.

De forma a aprimorar e fortalecer a governança e a convergência do direcionamento estratégico, foram realizadas iniciativas para fortalecer o relacionamento com instituições que compõem o Conselho Deliberativo da Apex-Brasil: Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA), Confederação Nacional da Indústria (CNI), Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), Ministério da Economia (ME), Ministério das Relações Exteriores (MRE) e Secretaria Especial do Programa de Parcerias para Investimentos (PPI).

Foi criado como canal de comunicação – exclusivo com Conselheiros dos Conselhos Fiscal e Deliberativo, além de Órgãos e Instituições essenciais às atividades da Agência, – o Boletim de Notícias da Apex-Brasil - BONAPEX, com periodicidade

quinzenal, contendo informações atualizadas sobre a atuação da Apex-Brasil, incluindo nossas iniciativas, eventos e melhores práticas.

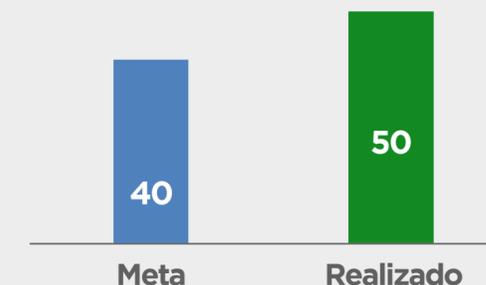
Foi realizada pesquisa de satisfação com os Conselheiros do CDA e CFA, no intuito de monitorar a evolução da percepção da Apex-Brasil por esses parceiros, subsidiar proposições e implementar ações de aperfeiçoamento dos processos da Agência.

Esses subsídios são compostos também por outras fontes, como relatórios das reuniões realizadas com diversos *stakeholders* públicos/privados, que visaram à 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 Controladoria-Geral da União (CGU); Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa); Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial (Embrapii); Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA); Agência para o Investimento e Comércio Exterior de Portugal (AICEP); Banco do Brasil (BB); Câmara de Comércio Árabe Brasileira (CCAB) e a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB).

Indicador

Representatividade da Apex-Brasil no Congresso Nacional



Meta Projeto 1

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 (exportações; internacionalização; e atração de IED)

Metas para 2020:

- Elaborar Mapa de *Stakeholders*
- Estabelecer contato e iniciar parcerias consistentes com 70% dos *stakeholders*
- Elaborar Plano de Ação detalhado e específico para a Gerência
- Concluir pelo menos um curso aderente à RIG, por semestre, por colaborador
- Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a Apex-Brasil, em coordenação com outras áreas
- Efetivar a Pesquisa de Satisfação com a Apex-Brasil, no âmbito dos *stakeholders*

Também estão em negociação instrumentos de cooperação com outros parceiros, entre eles Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB); 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 destaque para: 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.

Meta Projeto 2

Apoiar ações de alinhamento e integração ao Ministério das Relações Exteriores (MRE)

Metas para 2020:

- 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
- A partir de diretrizes do MRE, estruturar intercâmbio de melhores práticas dos SECOMs prioritários, em coordenação com outras áreas da Apex-Brasil
- Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a Apex-Brasil, em coordenação com outras áreas
- Elaborar e apresentar relatório mensal das ações realizadas

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, buscando compartilhar 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.

Ações Coordenadas Apex-Brasil - MRE

419 ações conjuntas

101 webinars/seminários

80 projetos comprador

62 feiras

51 rodadas de negócio

41 institucionais

84 outros

70 países



Fonte: Relatório de Desempenho Anual 2020. Para conhecer o relatório na íntegra e suas notas metodológicas, acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>, Planejamento e Gestão

Objetivo Estratégico 7: Aprimorar o atendimento ao cliente e a sua jornada, de acordo com a sua maturidade, setor e mercado de atuação

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.

Meta Projeto 1

Estruturação da Gestão do Relacionamento com Clientes no *Customer Relationship Management* - CRM

Metas para 2020:

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

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 ao 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*).

Meta Projeto 2

Estruturação da Estratégia do Relacionamento com Clientes da Apex-Brasil

Metas para 2020:

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

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 buscando aproveitar de forma mais eficaz a 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.

Objetivo Estratégico 8: Realizar a transformação digital e consolidar a cultura de inovação

A Transformação Digital, que é um tema estratégico para a Apex-Brasil e imperativo para a aproximação entre as empresas e seus clientes, tornou-se um pilar central para as ações, a partir das restrições impostas pela pandemia. Um dos direcionamentos tecnológicos da Apex-Brasil para aperfeiçoar o atendimento e ampliar o acesso aos serviços e produtos ofertados pela Agência aos seus clientes e parceiros é o desenvolvimento de uma plataforma de negócios multicanal.

Nesse projeto, a proposta é agregar serviços em um ambiente único, desenvolvendo soluções com “inovação aberta”, onde somam-se as propostas de soluções de estudantes e entusiastas do setor de tecnologia para problemas do setor de exportações e investimentos.

Para isso, 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.

Meta Projeto 1

Desenvolver a Plataforma Digital Multicanal da Apex-Brasil

Metas para 2020:

- Contratar a solução tecnológica e estruturar os dados para disponibilização na primeira versão da plataforma digital

Para incentivar o contato das empresas com os serviços oferecidos pela Agência, o Programa de Inovação da Apex-Brasil - InovApex elaborou e divulgou o seu primeiro Chamamento Público, com o objetivo de dar oportunidades para que as *startups* e empresas de tecnologia brasileiras promovam suas soluções e conteúdos no mercado nacional e internacional, por meio da utilização de suas ferramentas pela Apex-Brasil em ações envolvendo empresas nacionais, compradores internacionais e investidores estrangeiros. Duas *startups* identificadas no Chamamento já participaram de ações da Agência.

No âmbito do projeto de disponibilização de acesso a canais digitais, foi celebrado um acordo de cooperação com o SERPRO visando à geração, a estruturação e a implementação de uma Plataforma de Investimentos. Foram disponibilizadas quatro versões da Plataforma (conforme mencionado, também, no Objetivo Estratégico 5) para acesso dos diversos clientes da Apex-Brasil.

Meta Projeto 2

Implantar a Cultura de Inovação na Apex-Brasil

Metas para 2020:

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

Em seu direcionamento estratégico, a Apex-Brasil busca consolidar a cultura de inovação e aumentar a destreza digital dos colaboradores, por meio de ações que estimulem o desenvolvimento de competências para a inovação e criação de equipes multidisciplinares internas e externas (inovação aberta).

Para a preparação e desenvolvimento dessas competências, 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 duas edições dos Diálogos de Inovação com especialistas no tema, transmitidos de forma on-line para os colaboradores.

Objetivo Estratégico 9: Desenvolver colaboradores e líderes e assegurar um ambiente de trabalho justo e de confiança

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. Foi criado o Plano Anual de Ações de Capacitação (PAAC), onde houve a definição da Trilha de Conhecimento de Inovação em parceria com a Gerência Comercial.

Outro ponto relevante na estratégia de capacitação foi o foco no desenvolvimento das lideranças da Apex-Brasil. Foi realizada pesquisa com os gestores para identificação de necessidades dentro das competências relacionadas à liderança, além de conversas com a ENAP e a Marinha do Brasil com foco na estruturação de parcerias para aumentar a diversificação de conteúdos relacionados ao tópico.

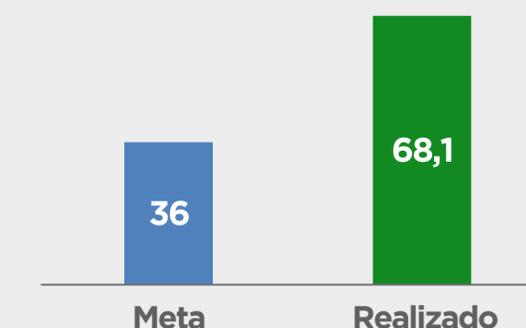
Em 2020, foram conduzidas as primeiras ações do Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), sendo a primeira chamada “RH para Gestores”.

Outra ação estratégica desenvolvida em 2020 foi a revisão das carreiras dos empregados, de forma a manter o foco na manutenção da sustentabilidade de longo prazo da Agência e o reconhecimento do empregado pelo atingimento de suas metas.

Foi designado durante o ano um grupo de trabalho multidisciplinar, com objetivo de avaliar e propor modificações ao Plano de Cargos, Carreiras e Salários – PCCS. O resultado do trabalho foi a aprovação do novo PCCS pelo Conselho Deliberativo da Apex-Brasil.

Indicador

Quantidade média de horas de capacitação por colaborador



Outro grande desafio colocado pelo Plano Estratégico 2020-2023 no pilar de gestão de pessoas foi a realização do diagnóstico do ambiente organizacional e a preparação da Agência para obtenção da certificação pela *Great Place to Work*.

O *Great Place to Work* é um instituto sobre clima e cultura organizacionais com mais de 25 anos de experiência no mercado, e reconhecido mundialmente. Atua em mais de 60 países, dentre eles Bélgica, América Central e Caribe, China, Colômbia, Emirados Árabes, e EUA, pesquisando aproximadamente 10 mil empresas por ano.

Na perspectiva do gerenciamento do capital humano, a obtenção da certificação tem impactos consideráveis, como a possibilidade de atrair mais talentos para participar dos processos seletivos públicos e a promoção positiva da imagem da Agência. Além disso, favorecem mudanças nas políticas e nas práticas culturais da Agência, e contribui para a obtenção de insumos para a constante evolução da empresa, dos processos de trabalho e, principalmente, da vida dos colaboradores.

A pesquisa GTPW mapeia a qualidade dos relacionamentos-chave de cada participante por meio de cinco critérios fundamentais: confiança, credibilidade, respeito e imparcialidade, orgulho e camaradagem.

Meta Projeto

Obter a certificação *Great Place to Work*
Metas para 2020:

- Realizar a Pesquisa de Clima e diagnóstico organizacional na metodologia GPTW



Para aprimorar o diagnóstico antes da pesquisa, foi executado o Plano de Ação de Melhoria 2020, uma iniciativa da Gerência de Recursos Humanos, em parceria com as demais áreas, em resposta ao diagnóstico da pesquisa de clima organizacional de 2019. Nesses encontros, as 20 Gerências da casa conheceram seus resultados individuais e puderam traçar ações de melhoria para os 17 fatores analisados, definindo, prioritariamente, o que deveria ser realizado para melhorar o clima de sua área.

Na sua primeira aplicação na Apex-Brasil em 2020, a pesquisa recebeu 392 respostas entre os dias 5 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 ao ano passado, com o resultado de 2020 chegando a 78%, acima dos 70 pontos necessários para a certificação.

Perspectiva da Sustentabilidade

Objetivo Estratégico 10: Evoluir o estágio de maturidade da Apex-Brasil em Governança e Compliance

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.

Meta Projeto 1

Evoluir para o nível 3 (Integrado) do Programa de Compliance o estágio de maturidade da Apex-Brasil em Governança e Compliance, até 2023

Metas para 2020:

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

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.

Além disso, foi elaborada a proposta de alteração da Instrução Normativa, que passa a ser a nova Política de Gestão do Sistema Normativo Interno.

O ano de 2020 também foi importante para a governança estratégica da Agência, com o primeiro ciclo de acompanhamento do Plano Estratégico 2020-2023, um exercício construído e maturado de forma dinâmica durante todo o exercício. Foram desenvolvidas e realizadas reuniões de avaliação dos

planos de ação 2020, revisadas metas quantitativas e metas projeto, além da proposição da versão inicial da metodologia de Gestão Estratégica, visando ao aperfeiçoamento dos processos relacionados a essa atividade.

Outra ação importante foi a contratação do Sistema de Gestão Estratégica, que trará melhorias significativas na gestão da Apex-Brasil e na concretização dos seus resultados. Também foi elaborado e implementado o plano de comunicação para divulgação da estratégia e dos resultados do monitoramento para todos os colaboradores.

No âmbito da governança, também merece destaque a aprovação da Resolução que estabeleceu o Comitê de Governança de Dados, Informação e Conhecimento da Apex-Brasil (CGDATA), que ficará responsável pelo desenvolvimento da proposta de política relacionada aos ativos de dados e conhecimento da Agência.

Meta Projeto 2

Assegurar que a Apex-Brasil estará preparada para a Certificação ISO 9001 até 2023

Metas para 2020:

- Definir o escopo da Certificação e realizar o mapeamento dos processos relacionados ao escopo definido

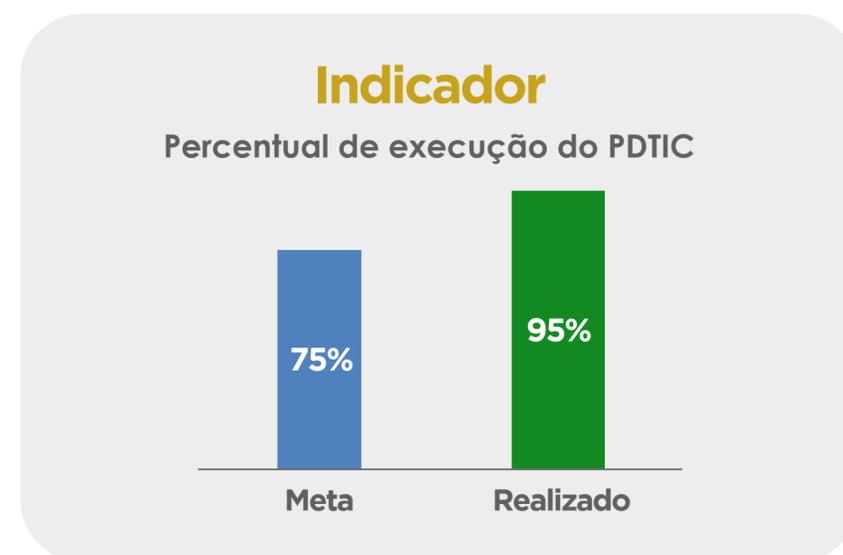
Outro projeto estabelecido pelo Plano Estratégico 2020 - 2023 é a preparação da Apex-Brasil para obter a Certificação ISO 9001, com o objetivo de trazer confiança aos clientes da Agência a partir da garantia de que os produtos e serviços oferecidos possuem alto padrão de qualidade. Em 2020, a Agência 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.

Objetivo Estratégico 11: Prover e aprimorar soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação, em atendimento às necessidades do negócio e da gestão

A gestão da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) da Apex-Brasil é realizada a partir do trabalho desenvolvido pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), órgão consultivo que recomenda à Diretoria Executiva a priorização de recursos e projetos para o atingimento das metas institucionais.

O CGTIC é responsável pela produção do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) anual, documento que define os projetos e ações que serão desenvolvidos no período. Inicialmente, o planejamento previa a conclusão de 25 projetos em 2020, mas houve revisão durante o ano, com o choque na demanda por serviços de TI advinda do cenário de pandemia.



Dessa forma, em agosto, eram 21 projetos previstos para entrega em 2020, sendo um ainda em execução e 20 encerrados. Os principais progressos foram a assinatura do contrato e início da operação do serviço de *backup* em nuvem em novembro, e do contrato de serviços

Meta Projeto

Implantar e executar o processo de gestão de serviços de TIC

Metas para 2020:

- Estabelecer o processo de gestão de serviços de tecnologia da informação e comunicação

terceirizados de TIC em dezembro. Para conclusão em 2021, existem apenas os detalhes finais do projeto do portal de fornecedores.

O ano de 2020 também marcou o período de início dos efeitos impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a partir de agosto. Além da continuidade das ações de conscientização dos colaboradores em relação à importância da segurança da informação, foram construídos instrumentos e normativos relevantes, como a indicação do DPO (*Data Protection Officer*) e a elaboração da Política de Segurança de Informação e Comunicação, previsto no Regimento Interno da Apex-Brasil.

Outro projeto previsto no Plano Estratégico 2020-2023 é a consolidação e registro documental da metodologia a ser utilizada pela Apex-Brasil para gestão de todo ciclo de vida de serviços de TIC,

desde sua concepção até sua retirada de operação. 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.

Objetivo Estratégico 12: Reduzir despesas e incrementar receitas de modo sustentável

As receitas de prestação de serviços são percebidas pela Apex-Brasil a partir da customização dos seus produtos para as empresas que pretendem atuar no mercado internacional, destacando-se a participação de instituições brasileiras em estande e/ou pavilhão organizado pela Agência em eventos internacionais. Ao se considerar que uma das principais recomendações atuais para se mitigar o risco de contágio infeccioso pela covid-19 é a de se evitar aglomerações de pessoas, principalmente em ambientes de grande circulação de multidões e/ou locais fechados, houve um impacto direto em vários tipos de serviços utilizados como ferramentas pela Agência, a exemplo, especialmente, das feiras internacionais, rodadas de negócios e missões comerciais.

Para todos os eventos cancelados e adiados, a Apex-Brasil procedeu com a devolução dos recursos

financeiros pagos antecipadamente pelas empresas, justificando o baixo desempenho das receitas de serviços do período. A Agência atuou em 2020 para a estruturação de ações e eventos em formatos digitais, contudo, dado o contexto da pandemia e a especificidade dos serviços, a geração de receitas ainda não é suficiente para suprir aquelas advindas de ações presenciais.

Diante desse cenário, a meta para 2020 do indicador “Taxa de crescimento da receita gerada com produtos e serviços” e “Índice de sustentabilidade das receitas próprias da Apex-Brasil” foram extintos. Ainda assim apresenta-se o resultado do indicador de receitas que representa a queda na receita de serviços em 79% quando comparada a 2019.

Como já mencionado, 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.

O segundo indicador de despesas se relaciona ao conceito de teto dos gastos com a força de trabalho. As despesas com pessoal contempladas nesse índice totalizaram R\$ 118,4 milhões no ano de 2020,

representando 23,01% 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 2%, quando comparada ao ano de 2019. A Diretoria Executiva (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 previstas para 2020 foram adiadas. Todas essas ações alcançaram o objetivo de manter o índice abaixo do teto.

* O valor apresentado no Relatório de Gestão é diferente do encontrado no Relatório de Desempenho devido àquele ter sido atualizado após conclusão dos trabalhos de apuração do resultado de 2020.



GESTÃO DE PESSOAS

A Apex-Brasil, conforme definido no art. 9º, inciso V, da Lei nº 10.668/2003 e no art. 37 do seu Estatuto Social, contrata seus empregados efetivos por meio de processo seletivo público, observados os princípios da impessoalidade, moralidade e publicidade. Ainda de acordo com esses normativos, os empregados da Agência lotados no Brasil são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Já a contratação de pessoal para escritórios no exterior se dá por meio de processo de seleção simplificada, sendo regidos pela legislação local, como disciplina o art. 38 do Estatuto.

FORÇA DE TRABALHO



370

Total de Empregados



334

No Brasil



36

No Exterior



13

Pessoas com Deficiência - PCD



4

Jovens Aprendizizes

Dados da força de trabalho em 31/12/2020

NO BRASIL



47%

Mulheres



53%

Homens

GRAU DE INSTRUÇÃO

Ensino Médio Incompleto: --- **1,2%**

Ensino Médio: ----- **3,89%**

Superior: ----- **37,13%**

Especialização: ----- **43,41%**

Mestrado / Doutorado: ---- **14,37%**

POR FAIXA ETÁRIA

Maior que 50 anos: ----- **15,27%**

De 41 a 50 anos: ----- **30,54%**

De 31 a 40 anos: ----- **33,83%**

Até 26 a 30 anos: ----- **17,37%**

Até 25 anos: ----- **2,99%**

TEMPO NA EMPRESA

Acima de 10 anos: ----- **30,54%**

De 6 a 10 anos: ----- **16,17%**

De 2 a 6 anos: ----- **18,26%**

De 1 a 2 anos: ----- **29,64%**

Abaixo de 1 ano: ----- **5,39%**

FORMA DE INGRESSO

Cargos Efetivos: ----- **92%**

Livre Nomeação: ----- **7%**

Aprendizes: ----- **1%**

LOTAÇÃO

Áreas Fim: ----- **60%**

Áreas Meio: ----- **40%**

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Gestão do desempenho

O Modelo de Competências da Apex-Brasil foi revisado considerando o Plano Estratégico 2020-2023, que declarou a Identidade Organizacional (Missão, Visão e Valores), Competências e Norteadores de Comportamento. Dessa forma, a revisão teve por objetivo estabelecer um conjunto de características indispensáveis e que guia os comportamentos e desempenho dos colaboradores, alinhado à estratégia da Agência.

Importante ressaltar que é realizado anualmente o processo de Avaliação de Desempenho de cada empregado considerando dois pilares – Competências e Resultados. Nesse processo, é estabelecido um acordo entre empregados e gestores, referente às entregas desejadas pela Apex-Brasil, para acompanhar os desafios propostos, corrigir rumos quando necessário e avaliar os resultados alcançados.

Em 2020, foi realizada a Avaliação de Desempenho referente ao Ciclo 2019, com base na Metodologia 9-Boxes e nas premissas de meritocracia, objetividade e transparência.

Tendo em vista os impactos no cenário econômico mundial, decorrentes da pandemia da covid-19, com o concomitante impacto orçamentário-financeiro na Apex-Brasil, a Diretoria Executiva (DIREX) optou pela não execução da aplicação do desenvolvimento na carreira dos empregados mediante promoção ou progressão, previstos no Plano de Cargos, Carreira e Salários (PCCS). A decisão levou em consideração a necessidade de acompanhamento e gestão das despesas com pessoal, que não podem exceder 25% da receita corrente líquida prevista no Orçamento-Programa Anual da Agência, conforme estabelecido no contrato de gestão celebrado com o Ministério das Relações Exteriores (MRE).

Processo Seletivo e Movimentação Interna

Em 2020, foram realizados 7 processos seletivos Internos, sendo 2 processos seletivos internos para expatriação e 5 processos seletivos para vagas abertas em cargos de confiança de gestão. No total foram 52 empregados interessados e 15 selecionados.

Gestão do Ambiente Organizacional

O Programa de Qualidade de Vida da Apex-Brasil tem como objetivo facilitar a compatibilidade entre o bem-estar do colaborador, o desempenho funcional e a missão institucional, encorajando e apoiando os hábitos e estilos de vida que promovam a saúde e o bem-estar biopsicossocial. Principais ações realizadas:

- **Grupo de Brigadistas Voluntários em parceria com a CIPA:** 51 colaboradores voluntários;
- **Ginástica Laboral:** disponibilização de profissional para 100% das áreas;
- **Campanha de vacinação contra a gripe:** 445 imunizações;
- **Mês da Saúde:** 19 palestras com profissionais de diversas áreas da saúde, com média de participação de 40 pessoas por evento;
- **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e Programa de Prevenção de Risco Ambiental – PPRA:** 293 atendimentos médicos;
- **Ações comemorativas:** Dia da Secretária; Dia do Estagiário; Dia das Mães; Dia dos Pais;
- **Ações Preventivas de Saúde:** Setembro Amarelo; Outubro Rosa; Novembro Azul; Campanha de Doação de Sangue;
- **Ações Motivacionais:** Sala de decompressão virtual, clube do livro e reconhecimento por tempo de casa.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Em 2020 foi realizado o Plano Anual de Ações de Capacitação (PAAC) com o planejamento de iniciativas de capacitação para todas as áreas. Porém, com a situação de pandemia e distanciamento social, muitos cursos que estavam no PAAC não foram realizados por falta de oferta, ou porque a instituição de ensino não conseguiu se adaptar à modalidade a distância. Por outro lado, houve muita oferta, por parte de instituições de ensino que já estavam adaptadas, de cursos gratuitos ou de baixo valor, o que possibilitou o grande número de participações com baixo valor investido pela Agência.

Capacitações

Com foco na promoção da cultura de excelência, a Agência vinculou a realização de capacitações à meta individual de cada empregado para o ciclo avaliativo de 2020, de forma a incentivar a aprendizagem contínua. As ações de capacitação são divididas em:

a) Capacitação Interna: quando a necessidade de ação de desenvolvimento profissional demanda adequação de conteúdo às necessidades e à realidade da Apex-Brasil e é ofertada a um quantitativo de colaboradores que apresente vantagem econômica para a Agência.

Essa ação pode ser realizada por fornecedor contratado por meio de licitação ou contratação

direta, multiplicador interno ou em regime de cooperação com outras instituições, e ofertada nas dependências da Apex-Brasil ou em local definido e custeado pela Agência, por instituições parceiras ou utilizando recursos de educação a distância.

b) Capacitação Externa: quando a necessidade de ação de desenvolvimento profissional for identificada para um ou mais participantes e realizada por meio de capacitações de mercado em turmas abertas ao público em geral, onerosos ou não a esta Agência, com conteúdo programático e carga horária definida pelo fornecedor, sem haver customização para a realidade da Apex-Brasil e se representar vantagem econômica para a Agência.



Fonte: Gerência de Recursos Humanos

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INOVAÇÃO

O Plano Estratégico 2020-2023 tem como um de seus objetivos a realização da Transformação Digital e a consolidação da Cultura de Inovação como um dos pilares centrais de sustentação dos modelos de negócio e de gestão da Apex-Brasil.

Em 2020, o Programa InovApex contou com um conjunto de ações para comunicar e promover o engajamento dos colaboradores, parceiros, clientes e demais partes interessadas na inovação e transformação digital da Agência, com objetivo de alcançar um nível avançado de maturidade digital até 2023.

Para alcançar a maturidade digital e viabilizar o Programa InovApex, foi definida a evolução do programa para os próximos três anos, com a viabilização da implantação do sistema de governança e gestão da inovação da Apex-Brasil, bem como a previsão da aquisição de conhecimentos em métodos, processos e práticas de inovação.

Programa de Integração

Tem como objetivo acolher e integrar o novo empregado, propiciando informações básicas e necessárias sobre a Apex-Brasil, bem como sua cultura e funcionamento, história, normas e regulamentos, princípios e diretrizes de negócios. Além disso, tem por finalidade maximizar o aproveitamento e o aprendizado dos colaboradores e desenvolver uma visão mais sistêmica e empática das relações. Em 2020, 100% dos novos colaboradores participaram do Programa de Integração.

Formação Suplementar

Tem como objetivo incentivar o autodesenvolvimento por meio da educação profissional e de idiomas. A Apex-Brasil custeia parcialmente o valor do investimento em ações de formação suplementar de educação profissional e de idiomas, por meio dos benefícios de auxílio-educação e auxílio-idioma, respectivamente, na forma de reembolso, observados os percentuais e limites de valores estabelecidos no Acordo Coletivo de Trabalho vigente.

Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL)

Este programa tem como objetivo capacitar os colaboradores em cargo de gestão na Apex-Brasil, a fim de formar e consolidar a cultura de liderança da Agência. O PDL teve início em outubro de 2020, com parcerias internas. Foram realizadas 4 ações com a participação de líderes e foram enviadas pílulas semanais de reforço de conteúdo e de formação da cultura de liderança.

Programa de Multiplicador Interno

Busca estimular o desenvolvimento de competências por meio do sólido conhecimento interno, propiciando a interação entre áreas de atuação e o aumento do capital intelectual da Agência. O Multiplicador Interno é o empregado que detém domínio técnico-específico e que atua como facilitador do processo de aprendizagem ou conteudista nas ações de capacitações ofertadas pela Apex-Brasil. Em 2020, as ações contaram com 16 multiplicadores internos.



Educação Profissional

Quantidade de Beneficiários: **70**
Valor em benefícios: **R\$ 466,3 mil**



Cursos de Idiomas

Quantidade de Beneficiários: **73**
Valor em benefícios: **R\$ 636,2 mil**

Eixo

Principais ações e resultado



Clientes

Lançamento da Plataforma do Investidor (<https://investinbrasil.com.br>): foi desenvolvida no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o SERPRO. Um portal no qual investidores estrangeiros de todo o mundo podem consultar informações importantes para o processo de tomada de decisão de investimentos no Brasil.

Plataforma DXP: foi iniciado o projeto de uma plataforma de negócios própria da Apex-Brasil, que visa disponibilizar uma experiência digital personalizada, nos mais diversos canais de atendimento, como portais web e aplicativos móveis. Através desses canais, os clientes poderão consumir serviços digitais da Agência e de parceiros.

Site dedicado a soluções Covid-19: mostrou a capacidade de resiliência, a adaptação e velocidade de ação da Agência frente à nova realidade que se apresentou em março de 2020. Reúne informações para que as empresas brasileiras e outros atores relacionados à exportação e atração de investimentos possam enfrentar a crise da pandemia. Dentre essas informações, destaca-se o Painel de Dados da Covid-19, que traz informações sobre a incidência da doença cruzadas com informações de comércio exterior. Esse hot site foi considerado referência mundial entre as Agências congêneres.

ApexCast: foi lançado podcast da Apex-Brasil para apresentar ações e serviços da Agência em episódios semanais. Voltado ao público brasileiro, principalmente para as empresas que tenham interesse em utilizar os produtos da Apex-Brasil, o ApexCast trata de diversos temas relacionados à promoção de exportações, à internacionalização das empresas brasileiras e à atração de investimentos estrangeiros.



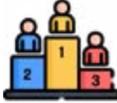
Cultura e Pessoas

Diálogos de Inovação: possibilitaram trazer para a Apex-Brasil, num formato presencial e virtual, especialistas em diversas áreas relacionadas à inovação e tecnologia para palestras de sensibilização sobre esses temas junto a nossos colaboradores.

Trilhas de Inovação e Transformação Digital: após curadoria de temas de interesse da Agência, tais como metodologias ágeis e plataformas digitais, foram disponibilizadas trilhas de cursos técnicos para todos os colaboradores da Apex-Brasil, que, inclusive, passaram a fazer parte das metas de educação corporativa dos colaboradores.

Destreza digital dos colaboradores: em 2020 houve o aumento da autossuficiência das áreas na produção de suas próprias soluções tecnológicas. Isso ficou evidente nas dezenas de painéis de inteligência de dados, seções na intranet mantidas pelos próprios colaboradores sem auxílio da área de tecnologia, criação de formulários e pequenas automações.

Intraempreendedorismo: elaboração da cartilha de design e precificação de produtos da Agência, e sua disseminação, por meio de oficinas práticas. Dessa forma, os colaboradores puderam desenvolver maior autonomia para especificar e precificar produtos, buscando compreender o atendimento da necessidade do cliente para construção da proposta de valor, a partir de uma base metodológica em boas práticas de mercado adaptadas à realidade da Agência.

Eixo	Principais ações e resultado
 <p>Cooperação em Redes</p>	<p>Chamamento Público InovApex 01/2020: a Agência ofereceu às <i>startups</i> e empresas de tecnologia brasileiras a promoção de suas soluções e/ou conteúdos nos mercados nacional e internacional, por meio da utilização das ferramentas pela Apex-Brasil em ações envolvendo empresas nacionais, compradores internacionais e investidores estrangeiros.</p>
 <p>Inovação</p>	<p>Brasa Hacks: em parceria com a BRASA, conferência de alunos brasileiros de graduação nos Estados Unidos, realizou o Brasa Hacks, onde estudantes organizados em equipes puderam experimentar a criação de protótipos de soluções tecnológicas voltadas à promoção de exportações.</p>
 <p>Modelo de Negócios</p>	<p>Produtos digitais: enquanto, por um lado, muitos eventos físicos tradicionalmente realizados pela Apex-Brasil foram cancelados durante 2020, por outro, a Agência demonstrou grande capacidade de se adaptar rapidamente e passar a realizar eventos digitais por meio do uso das ferramentas disponíveis, bem como por meio de parcerias. As dezenas de eventos digitais realizados (webinários, seminários, cursos, rodadas de negócios, oficinas de competitividade, reuniões de conselhos, dentre outros) puderam atenuar os impactos da pandemia vivenciados pelas empresas brasileiras em seus esforços de exportação.</p> <p>Novos produtos: desenvolvimento de novos produtos e serviços, com formação de times multidisciplinares de diferentes setores da organização utilizando metodologia ágil.</p>
 <p>Processos</p>	<p>Benchmarking: reuniões de <i>benchmarking</i> foram realizadas de maneira a trazer para a Apex-Brasil melhores práticas em inovação e transformação digital. Dentre esses <i>benchmarks</i> destacam-se: Banco do Brasil, SEBRAE, Instituto CESAR, SERPRO, ENAP, dentre outros.</p> <p>Automação de processos: diversos projetos e iniciativas contribuíram para a automação de processos, economia de recursos e maior eficiência administrativa. Entre tais frentes, destacam-se a adoção plena do Processo Eletrônico, o que, combinado com as novas políticas e soluções de impressão, gerou quedas expressivas no uso de papel (ainda antes da pandemia), a evolução do Sistema Integrado de Gestão, com destaque para as evoluções relacionadas à gestão orçamentária, a adesão ao e-SIC da CGU e ao novo Portal de Fornecedores, a ampliação das capacidades de nuvem e processamento, o novo sistema de backup automatizado em nuvem, e a viabilização de pagamento eletrônico de ações como as oficinas de competitividade, dentre outros.</p>
 <p>Dados e Tecnologia</p>	<p>Ferramentas de produtividade em nuvem: a ampliação do uso das soluções tecnológicas disponíveis fez com que o home office, ao contrário do que muitos pensavam, se tornasse um ambiente onde a maioria das áreas e colaboradores puderam manter as atividades, e até mesmo aumentar a velocidade das entregas e a produtividade dos colaboradores.</p> <p>Ferramenta Zoom: a plataforma foi utilizada especificamente para os eventos com público externo. Permitiu à Agência: o uso de outras funcionalidades, como, por exemplo, a tradução simultânea durante os eventos; a participação de até mil pessoas; e a facilidade de integração com outras plataformas já usadas pela Agência.</p>



GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Considerando o disposto em sua Lei de Criação, a Apex-Brasil pode celebrar contratos para desenvolver e custear projetos e programas compatíveis com seus objetivos sociais, o que denota a relevância dos instrumentos contratuais ao suporte administrativo, operacional e, especialmente, finalístico da Agência. Dessa forma, são detalhados a seguir as informações concernentes aos resultados e desempenho de processos relacionados à área de aquisições e contratos.

Avaliação dos principais resultados das licitações

No ano de 2020, foram concluídos 171 processos de aquisição, distribuídos em 40 áreas internas demandantes/interessadas.

Aquisições por tipo de demanda

Modalidade	Demandas
Licitação, ante a existência de competição no mercado.	34
Contratação direta, amparada em dispensa de licitação em razão de objetos de pequena monta, via rito simplificado, com valor de até R\$ 4.000,00.	30
Dispensa de licitação para contratação de serviços no exterior para execução de atividade-fim da Apex Brasil.	66
Inexigibilidade de licitação, especialmente aquelas voltadas a objetos particularizados ligados à participação da Agência e empresas atendidas em relevantes feiras comerciais.	41

Vale destacar que as contratações mencionadas foram moldadas nos limites do vigente Regulamento de Licitações e de Contratos da Apex-Brasil (<https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>), com apresentação de sólidas justificativas e sempre direcionadas ao custeio operacional, à capacitação de seu corpo funcional e, de forma mais relevante, à execução da missão institucional da Apex-Brasil no tocante à promoção (comercial) da execução das políticas públicas de promoção das exportações e atração de investimentos estrangeiros, na forma da Lei nº 10.668/03, Decreto nº 4.584/03 e Estatuto Social da Apex-Brasil.

Assim, na forma do Regulamento de Licitações e de Contratos da Apex-Brasil, foram concluídas: 34 licitações, 30 aquisições de pequena monta, via rito simplificado, com valor de até R\$ 4.000,00 (quatro mil reais); 66 dispensas de licitação fundamentalmente para contratação de serviços no exterior para execução da atividade-fim da Apex-Brasil; e 41 aquisições foram procedentes de inexigibilidade de licitação, especialmente aquelas voltadas a objetos particularizados ligados à participação da Apex-Brasil e empresas atendidas em relevantes feiras comerciais, como contratação de espaço de feira. Dentre tais processos, destacam-se algumas demandas, dentre elas:

Principais aquisições

Objeto	Formatação
Contratação de empresa especializada no fornecimento de serviços de comunicação digital, para realização da estratégia de alcance ao público-alvo (empresas) e investidores estrangeiros.	Licitação sob modalidade concorrência, tipo melhor técnica, na forma do artigo 14 da Lei nº 10.668/03, RLC da Apex-Brasil e Lei nº 12.232/10.
Credenciamento de pessoas jurídicas para o fornecimento de serviços de intérpretes de tradução simultânea em português/inglês e inglês/português, visando o apoio às missões presidenciais da Apex-Brasil.	Credenciamento/chamamento público na forma do artigo 14 da Lei nº 10.668/03 e, subsidiariamente, RLC da Apex-Brasil.
Contratação de empresa para fornecimento de mão-de-obra terceirizada para atividades-meio da Apex-Brasil de secretariado, limpeza e conservação, de modo a proporcionar um melhor e mais econômico funcionamento administrativo da entidade.	Licitação, sob modalidade pregão eletrônico: tipo menor preço, na forma do artigo 14 da Lei nº 10.668/03 e RLC da Apex-Brasil.
Seleção pública de duas entidades para execução de projetos Apex-Brasil ligados à sua missão legal (artigos 1º e 2º da Lei nº 10.668/03), projetos esses relacionados à capacitação da maturidade exportadora de empresas, realizada junto às territorialidades de São Paulo e Mato Grosso.	Credenciamento/chamamento público, na forma do artigo 14 da Lei nº 10.668/03, Regulamento de Convênios e Manual de Procedimentos, ambos da Apex-Brasil.
Contratação de empresa especializada na elaboração e execução de estratégia de assessoria de imprensa e relações públicas para a participação da Apex-Brasil na EXPODUBAI, que foi postergada para o corrente ano de 2021.	Dispensa de licitação ante a contratação de serviços no exterior, na forma do artigo 14 da Lei nº 10.668/03 e do artigo 9º, inciso XIX, do RLC da Apex-Brasil.

*Destaca-se que as demais demandas licitatórias, à exceção daquela destinada à contratação de serviços de comunicação, que fora demandada por concorrência pública, foram procedimentalizadas por meio da modalidade pregão, na forma eletrônica, via uso do sistema de licitações-e do Banco do Brasil, sempre sob o critério de menor preço para julgamento das propostas.

Fonte: Gerência de Aquisições, Contratos e Convênios

Para conhecer as licitações em andamento e os contratos vigentes, acesse a página da Apex-Brasil, na aba Transparência, Licitações e Contratos: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/>

Melhorias nos processos internos

Considerando as diretrizes do Planejamento Estratégico da Apex-Brasil 2020-2023, podem ser destacadas as seguintes ações:

a) Apresentação de projeto para a criação e aprovação de norma operacional simplificada, por meio de grupo de trabalho multidisciplinar, precedida de criteriosa avaliação de riscos, para realizar uma melhor e mais especializada regulação de contratações destinadas à participação da Apex-Brasil e de empresas por si atendidas em relevantes feiras comerciais internacionais, visando à prospecção de negócios comerciais para as empresas atendidas e ao próprio aumento consequente dos investimentos estrangeiros no Brasil.

b) Criação de grupo de trabalho interno, com caráter multidisciplinar, para inserção de cláusula licitatória e contratual de proteção de dados pessoais, de modo a observar os preceitos da Lei nº 13.709/18, a conhecida Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

c) Aperfeiçoamento de modelos documentais operacionais, a saber: (i) Formulário de Solicitação de Compras (FSC), (ii) Termo de Referência (TR) e (iii) Projeto Básico (PB), todos destinados ao impulsionamento técnico de demandas licitatórias e de contratações diretas.

d) Elaboração de “Metodologia Interna de Atuação da GACC”, cuja finalidade é direcionar os colaboradores lotados no setor de aquisições e contratos da Apex-Brasil à observância de valores relevantes, ao cumprimento de posturas desejadas e a evitar conflito de interesses em suas atividades rotineiras.

e) Estruturação e implementação do processo interno de gestão das penalidades no âmbito das licitações, cuja finalidade é coibir e punir condutas de licitantes não condizentes aos bons comportamentos esperados, de acordo com a ordem jurídica vigente, com melhoramento de cláusula editalícia nesse sentido.

f) Apoio para a estruturação do projeto de implementação do portal de fornecedores.

g) Realização de capacitação, formato Ensino a Distância (EAD), para complemento e disseminação de conhecimento aos colaboradores de entidades parceiras da Apex-Brasil na execução de convênios, sobre as bases normativas aplicáveis, especialmente disseminação técnica de informações relacionadas ao Regulamento de Convênios, Manual de Procedimentos de Convênios e boas práticas operacionais de convênios.

h) Criação de grupo técnico multidisciplinar para apresentação à Diretoria Executiva de proposta global de melhoria normativa ao Regulamento de Convênios e do respectivo Manual de Procedimentos.

i) Aprimoramento e sistematização do Banco Referencial de Preços, com alimentação automatizada e mais eficiente, visando proporcionar à Apex-Brasil informações mercadológicas cada vez mais fidedignas, em atenção ao princípio da economicidade, com amplo banco informativo aplicável aos diversos objetos contratáveis.

Gestão e Fiscalização Contratual

Em 2020, foi aprovada norma especial, pela Diretoria-Executiva da Apex-Brasil, para regular procedimentos, condições e prazos relacionados à boa gestão e à fiscalização das tratativas formalizadas pela Apex-Brasil. O normativo se alinha aos preceitos de boa governança e *compliance* das contratações da Agência.

Economicidade decorrente das contratações realizadas

Em 2020, houve economia global de 13% em relação aos valores iniciais máximos estimados para as aquisições na Agência.

Indicadores de desempenho

Em 2020, houve aprimoramento dos indicadores de desempenho para licitações e contratações diretas, por intermédio da alimentação do sistema *Business Intelligence (BI)* com informações relacionadas a, por exemplo, valores totais dos contratos no exercício, número



GESTÃO AMBIENTAL E DE INFRAESTRUTURA

de processos instaurados, economia global e setorial (por modalidade, por exemplo) obtida ao fim do processo de aquisição, número de fornecedores contratados, número e identificação das áreas interessadas/demandantes e volume de contratações por diretoria especializada.

Ainda em relação ao sistema BI de informações, foi efetivamente implantado painel de informações relevantes para a gestão da vida dos contratos celebrados e dos convênios firmados pela Apex-Brasil com entidades setoriais parceiras, do qual podem ser extraídas informações, a exemplo, (i) sobre o volume de recursos executados, (ii) se ainda há margem contratual para a realização de despesas, e (iii) acerca do acompanhamento dos prazos de vigência e execução do objeto. Ao longo do ano de 2020 foram adotadas diversas iniciativas visando à otimização de recursos financeiros, físicos e ambientais da Agência, bem como à disponibilização de recursos no período da pandemia e conscientização dos colaboradores.

Leilão de bens

Em 2020, foi realizada alienação de bens inservíveis, por meio de leilão, buscando otimizar espaço físico da Agência. O leilão contou com grande parte de mobiliário inutilizado, equipamentos de informática obsoletos e demais itens inservíveis.

Redução de consumo de material

Em razão da pandemia da covid-19, aliada à consolidação das práticas de economia adotadas na Agência, houve expressiva redução no consumo de materiais de copa, expediente e limpeza, resultando em uma economia de 63% em materiais de consumo e de 71% em materiais de copa, limpeza e sanitário, quando comparadas a 2019.

Consumo de energia

Visando à redução no consumo de energia elétrica, algumas iniciativas em relação ao uso consciente do ar-condicionado foram tomadas:

- O ar-condicionado das salas de reuniões passou a ser acionado somente sob demanda, não mais levando em consideração as agendas existentes no Outlook, evitando que a refrigeração fosse ligada em horários de reuniões canceladas devido à pandemia.
- Acionamento automático nas salas gerenciais quando do acesso à torre por meio da identificação do

crachá individual permaneceu, com aumento gradual do número de salas agraciadas com esse tipo de automação.

- Monitoramento da ocupação do Edifício Sede, realizando o desligamento das máquinas de ar-condicionado que não estivessem atendendo a nenhum colaborador.

Criação da Sala de *Webinar Self-Service*

Considerando a crescente demanda no período da pandemia, foi estruturada e disponibilizada uma sala para realização de *webinar* na modalidade *self-service*. A sala oferece agilidade e independência aos apresentadores ao disponibilizar todos os instrumentos necessários para esse tipo de evento.



63%
de redução de materiais
de consumo



71%
de redução de materiais
de copa e limpeza

Gestão Documental

Em 2020, considerando o contexto da pandemia, a Agência intensificou as mudanças dos padrões de gestão documental, tornando as ações mais sustentáveis e assertivas. Houve, ainda, expressiva redução no consumo e impressão de papel, gerando uma economia de 87% em papel e de até 95% nas impressões, se comparados ao ano anterior.

Foram criados 2.042 novos processos eletrônicos, um aumento de 383% em relação ao ano anterior, e inseridos 1.003 processos legados (1.607 volumes ou aproximadamente 401.740 folhas digitalizadas), o que corresponde, aproximadamente, a 10% de todo o acervo documental físico da Agência.



2.042

novos processos eletrônicos



87%

de redução no consumo de papel e de até

95%

em impressões

O processo de digitalização e a criação dos processos legados têm mantido os documentos seguros e disponíveis para serem acessados de maneira mais rápida e fácil que comparada aos arquivos físicos.

O meio digital permitiu, em especial no trabalho em home office, necessário na pandemia, a facilidade no protocolo com a simples juntada de documentos, a redução do uso do papel, a celeridade no procedimento e trâmite, as garantias de acesso e transparência, a redução de incidentes e diminuição no risco de extravios.

Foram ainda implantadas a Política Arquivística, Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos, fundamentais para a execução da gestão documental na Agência.

Viagens Corporativas

Em razão da pandemia de covid-19, as viagens a serviço da Apex-Brasil, assim como o mercado de viagens no mundo, foram extremamente impactadas. Houve cancelamento de viagens previstas e suspensão de viagens futuras e foram implementadas ações específicas para o contexto da pandemia.



GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Modelo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

O Modelo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Apex-Brasil é baseado em boas práticas de mercado e gestão pública para garantir o alinhamento das ações com os objetivos estratégicos institucionais, de maneira que recursos humanos, financeiros e materiais sejam corretamente direcionados para servir de base ao modelo de negócios e gestão da Agência.

Nesse contexto, o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) é o órgão consultivo que recomenda a priorização de recursos e projetos para o atingimento das metas institucionais, e tem papel fundamental no estabelecimento do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), documentos anuais que determinam as diretrizes gerais, indicadores e metas de TIC, bem como os projetos e ações que serão desenvolvidos no período.



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Recursos Aplicados em TIC

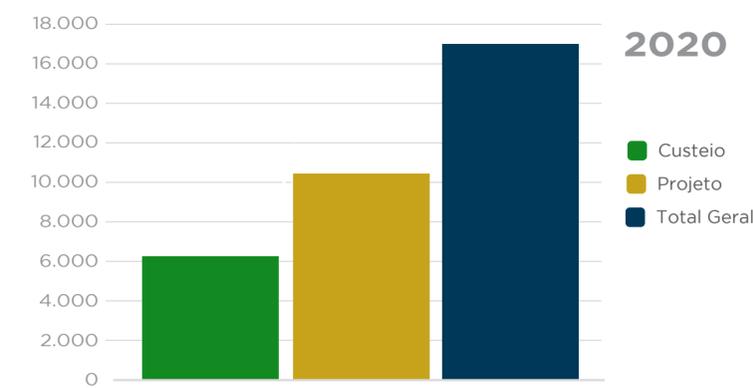
A alocação de recursos financeiros nos projetos e ações de TIC está atrelada aos projetos e ações descritos no PDTIC 2020. Houve acréscimo de 25,98% em relação a 2019.

Destaca-se o aumento do custeio em relação ao ano anterior, refletindo o modelo atual de consumo de serviços de TIC, que migra do modelo de compra de ativos, para o modelo de consumo de serviços.

Houve, em 2020, aumento na rubrica de investimentos, refletindo as diretrizes no âmbito do Planejamento Estratégico da Agência para o período 2020-2023, que tem como um de seus objetivos estratégicos a transformação digital, recebendo recursos orçamentários adicionais quando comparados ao ano anterior.

Grupo de Despesa	2019 Valor*	2020 Valor*	2020/2019 Var%
Custeio	6.225	6.334	1,76%
Projeto	7.217	10.599	46,86%
Total Geral	13.442	16.993	25,98%

* valor em milhares R\$



* valor em milhares R\$

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

Em 2020, dando continuidade às ações de conscientização junto aos colaboradores, foi elaborada uma Cartilha de Segurança da Informação que, além de aspectos gerais, trouxe, devido à pandemia, informações importantes para o trabalho em *home office*.

Foi incluído no Regimento Interno da Apex-Brasil, de forma permanente, o Comitê de Segurança da Informação e Comunicação, órgão colegiado com a finalidade de assegurar a confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações, bem como implementar e gerir a Política de Segurança da Informação e Comunicação.

Foram contratadas, em 2020, licenças de segurança avançada para proteção das identidades e dispositivos dos colaboradores, a serem implementadas a partir de 2021, permitindo autenticação de múltiplos fatores (MFA), gestão dos dispositivos e usuários em nuvem e proteção avançada contra ameaças, com o objetivo de minimizar os riscos e a superfície de ataques, principalmente em situações de trabalho remoto.

Além disso, a adaptação à LGPD teve importantes avanços em 2020, com a realização de workshops, início dos planos de ação resultantes do diagnóstico realizado e a nomeação do DPO (Encarregado de Dados), conforme prevê a legislação.

Para garantir a rastreabilidade e segurança das ações executadas em sistemas de informação, foram realizadas consultas públicas para contratação de sistemas de gestão de identidades e acessos privilegiados, para entrarem em produção em 2021, garantindo a adequação da Apex-Brasil a diversos pontos legais da LGPD.

Diante do cenário de ataques cibernéticos que afetaram diversos órgãos do Governo Federal no último trimestre de 2020, a Gerência de TIC realizou monitoramento do ambiente tecnológico e executou ações preventivas recomendadas pelos órgãos de segurança do Governo, a fim de evitar tais ocorrências na Agência.

Principais ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em 2020

Principais ações	Resultados
Self-service Business Intelligence (BI)	A Apex-Brasil alcançou grande avanço na transformação digital com relação ao uso dos dados corporativos para a formulação de estratégias e no apoio à operação. Completamos um ano de uso da nova plataforma de <i>Business Intelligence</i> (BI), com mais de 50 painéis e <i>dashboards</i> criados pelos próprios usuários da Agência. Esses painéis trouxeram agilidade na tomada de decisão e maior segurança na análise de informações. Destaca-se também o painel Covid-19, dentro das ações de resposta para a crise epidêmica. Além disso, o Mapa de Oportunidades, disponível em: https://portal.apexbrasil.com.br/mapa-de-oportunidades/ , incluiu nova plataforma para publicação de painéis em suporte às empresas brasileiras na identificação das melhores oportunidades de exportação.
Termo de Adesão On-line	Implantação da versão piloto do Termo de Adesão On-line para as empresas participantes do Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX). Os documentos passaram a ser assinados eletronicamente por meio de plataforma de assinatura eletrônica. Foram aproximadamente 1.800 documentos assinados digitalmente. Os benefícios do termo de adesão on-line que podem ser destacados são: a) redução de custos administrativos e horas de trabalho no tratamento e processamento das informações de termos de adesão; b) aumento da segurança na assinatura e no armazenamento dos termos de adesão; e c) maior satisfação dos clientes, com o aumento da agilidade, comodidade e segurança do processo de assinatura desses Termos de Adesão.
Portal de Pagamentos a Fornecedores	A implantação do Portal de Pagamentos a fornecedores permitiu diminuir custos administrativos, reduzir carga de trabalho e mitigar riscos nos tratamentos e na realização de pagamentos aos fornecedores da Agência, com diminuição de riscos operacionais e de <i>compliance</i> . O software permite que o registro de pagamentos autorizados e o consequente recebimento de notas fiscais dos fornecedores aconteçam de forma on-line, mitigando desta forma riscos operacionais na condução do fluxo de processos de pagamento, contribuindo com os Objetivos Estratégicos nº 8, “Realizar a transformação digital e consolidar a cultura de inovação”, e nº 12 “Reduzir despesas e incrementar receitas de modo sustentável”.
Pagamento Eletrônico na Comercialização de Produtos e Serviços da Agência	Implantação de projeto de pagamento eletrônico, tendo como piloto as oficinas on-line ofertadas para as empresas do Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX), gerando aumento da satisfação dos clientes ao permitir que possam realizar as inscrições e pagamentos on-line dos cursos de capacitação do PEIEX; aumento da capacidade administrativa de processamento de pagamentos ao otimizar e automatizar os processos; e preparação da agência para venda on-line massiva de seus produtos/serviços. A associação desta solução com um <i>gateway</i> de pagamento permite a automação do processo financeiro, gerando agilidade para a Agência e uma melhor experiência para o cliente. No ano de 2020, foram realizadas 11 oficinas, com um total de 436 inscritos.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Principais ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em 2020

Principais ações	Resultados
Terceirização de TIC	Contratação de empresa especializada em terceirização de serviços de TIC, permitindo o aumento de produtividade e de execução de projetos de TIC.
Novo Serviço de <i>Backup</i> em Nuvem	No último trimestre de 2020, foi implantado um novo serviço de cópia de segurança de dados (<i>backup</i>), garantindo a salvaguarda de todos os dados produtivos, com armazenamento de dados remoto, criptografado e com recurso de Recuperação de Desastres.
Ampliação da Nova Intranet	Em 2020, houve a ampliação da intranet nas áreas da Apex-Brasil. A nova intranet trouxe como benefícios a capacidade das próprias áreas desenvolverem suas sessões da intranet corporativa sem auxílio da área de TIC, e uma gestão de conhecimento mais efetiva, possibilitando buscas avançadas por conteúdo.
Transição para Home Office na Pandemia	A área de Tecnologia da Informação e Comunicação teve um papel ampliado durante a pandemia, a partir do início do isolamento e distanciamento social, que estabeleceu o trabalho remoto para todos os colaboradores, ficando responsável por manter em funcionamento a infraestrutura tecnológica e os sistemas que viabilizaram o trabalho remoto por grande parte dos nossos colaboradores. Os atendimentos de suporte para questões de acesso remoto cresceram significativamente neste período. Para facilitar e apoiar os colaboradores durante o trabalho remoto, foi produzida cartilha de auxílio com instruções sobre as ferramentas disponíveis e como utilizá-las, e realizado empréstimo aos empregados de mais de 80 equipamentos, entre computadores e monitores, além de viabilizar a realização de 69 webinários e dezenas de reuniões virtuais. Também foi disponibilizada uma sala de webinar do tipo self-service, composta de câmera de vídeo, microfone e TV, com espaço para até dois apresentadores.
Novo Módulo de Marketing do CRM da Agência	O módulo MS Dynamics 365 Marketing no <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) da Apex-Brasil foi implantado em 2020. Foi um projeto de mudança de plataforma e treinamento dos usuários. Foi realizada, ainda, licitação para adequação das licenças da plataforma MS Dynamics ao novo modelo de precificação da Microsoft, gerando economia no contrato e melhor adequação dos perfis de quase 250 usuários da plataforma. Além disso, foram aplicados no novo módulo controles aos conteúdos disponibilizados para atendimento à LGPD.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação



GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

Em 2020, por força de determinação do Tribunal de Contas da União (TCU) contida no Acórdão 991/2019, a Apex-Brasil passou a adotar os conceitos da Contabilidade Pública. Nesse sentido, as informações orçamentárias foram acrescidas nas demonstrações contábeis, considerando o disposto na NBC TSP 13 – Apresentação de Informação Orçamentária nas Demonstrações Contábeis.

Essa mudança trouxe impactos na gestão orçamentária, que se aproximou dos conceitos contábeis e do regime de competência na sua execução, fazendo com que os dados apresentados no Relatório de Gestão nem sempre sejam comparáveis com exercícios anteriores.

Historicamente, o Orçamento-Programa da Apex-Brasil é aprovado em novembro do exercício anterior e é revisado em março do ano corrente. No entanto, no exercício de 2020, em função do cenário econômico do Brasil impactado pela pandemia da covid-19, foi necessário realizar uma segunda revisão do Orçamento-Programa. Essa revisão foi necessária

por dois fatores predominantes: o impacto econômico na principal receita da Agência – a Contribuição Social Ordinária (CSO) – e o cancelamento de diversos eventos de promoção comercial e de atração de investimentos, de forma global, que impactaram na alocação de despesas da Agência.

RECEITAS

O Orçamento-Programa 2020 vigente previu o total de recursos para 2020 na ordem de R\$ 884 milhões, tendo como resultado o alcance de 102% do planejamento. Os recursos são agrupados por natureza, sendo a Receita Corrente aquela percebida pela Agência durante o exercício e a Receita de Capital aquela oriunda de reservas orçamentárias e de saldo de exercícios anteriores.

No contexto da Receita Corrente, por ser um serviço social autônomo, a Apex-Brasil possui na Contribuição Social Ordinária (CSO) a sua principal fonte de receita.

RECURSOS	4T 18	4T 19	ORÇAMENTO 2020	4T 20	% Exec.	Δ 2019/2020 (%)
1. TOTAL DE RECURSOS	756.366	779.843	884.788	903.473	102	16
1.1. RECEITA CORRENTE	501.389	526.700	493.175	514.371	104	(2)
1.1.1. Receita CSO	478.255	506.718	482.500	498.776	103	(2)
Receita CSO Bruta	485.492	514.434	489.847	506.372	103	(2)
-Taxa Administração	(7.237)	(7.717)	(7.348)	(7.596)	103	(2)
1.1.2. Receita Patrimonial	11.558	12.240	9.221	7.330	79	(40)
1.1.3. Receita Serviços	9.430	7.265	1.453	1.486	102	(80)
1.1.3. Outras Receitas	2.146	478	0	6.779	0	1.319
1.2 RECEITA DE CAPITAL	254.977	253.143	391.613	389.102	99	54
1.2.1. Saldo do Exercício Anterior	80.404	44.334	143.723	143.723	100	224
1.2.3. Reservas Gerenciais	174.573	208.809	247.890	245.379	99	18
1.2.2.1. Reserva de Contingência	120.871	120.871	120.456	120.456	100	0
1.2.2.2. Reserva - Taxa de Administração RFB	53.702	80.620	111.027	108.874	98	35
1.2.2.3. Reserva - Expo Dubai	- -	7.319	16.406	16.048	98	119

* valor em milhares R\$

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Contribuição Social Ordinária - É auferida com base no pagamento de um percentual da soma de salários de empregados (massa salarial da empresa) de empresas brasileiras, a título de “contribuição social para terceiros” como parte de seus encargos tributários. Esse valor é arrecadado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB (ao custo de 1,5% do valor arrecadado, no caso da Apex-Brasil) e repassado às entidades e empresas do denominado “Sistema S”, entre estas a Apex-Brasil. No exercício de 2020, a CSO acumulou o valor de R\$ 499 milhões, o que corresponde a uma queda de 2% quando comparada ao exercício de 2019.

Receita Patrimonial - É proveniente dos rendimentos dos diversos fundos de curto e longo prazo com depósitos da Agência e atingiu 79% de execução do orçamento previsto, o que representa uma queda de 40% com relação a 2019. Essa queda, e o desempenho abaixo do planejado, se deram pela queda da taxa Selic em 2020, que impacta fortemente o rendimento das aplicações financeiras da Agência.

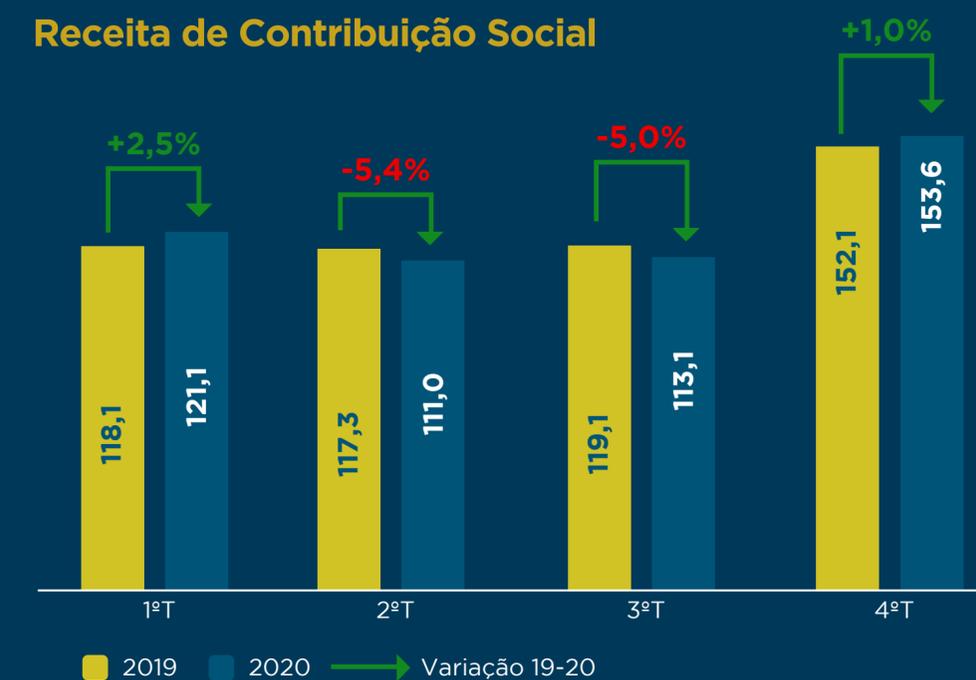
Receita de Serviços - É proveniente da prestação de serviços diretos, tais como estudos customizados, locação de escritórios físicos e secretaria virtual, e organizações de eventos, com a venda de espaço

em feiras e eventos nacionais e internacionais. O cenário global da pandemia provocou o cancelamento de diversos eventos em que a Apex-Brasil possuía participação. A execução de 102% do orçamento previsto, após a segunda revisão orçamentária, significa uma queda de 80% com relação a 2019.

Outras Receitas - São recebimentos que não estão elencados nas receitas classificáveis, tais como descontos financeiros obtidos, receitas de doação e devolução de convênios e de contratos. Em 2020, houve uma variação significativa devido ao registro de receita não operacional relativa aos créditos gerados pelo cancelamento de diversos eventos.

Receita de Capital - Refere-se à disponibilidade financeira da Agência alocada para Reserva de Contingência e outras Reservas Gerenciais, além do saldo do exercício anterior.

Receita de Contribuição Social



*valores em milhões R\$

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

ALOCAÇÃO

A Apex-Brasil organiza a alocação da sua disponibilidade orçamentária em três programas: o de **Promoção das Exportações e Investimentos**, que corresponde às atividades finalísticas da Agência; o de **Gestão e Manutenção da Apex-Brasil**, que corresponde, por sua vez, a suas ações de gestão e custeio administrativo; e, por fim, o de **Reserva de Contingência**, - correspondendo à expectativa de receita de três meses da Agência -, além das Reservas Gerenciais, criadas para garantir recursos de demandas de longo prazo.

No exercício de 2020, o orçamento alocado no programa finalístico correspondeu a 46% da disponibilidade orçamentária. Já no programa de Gestão e Manutenção correspondeu a 10%, e as Reservas Orçamentárias representaram 44% dessa disponibilidade. O resultado da execução desses programas e das principais naturezas de despesa, na visão orçamentária, está apresentado a seguir.

ALOCAÇÃO	4T 18	4T 19	ORÇAMENTO 2020	4T 20	% Exec.	Δ 2019/2020 (%)
2. TOTAL DE ALOCAÇÃO	520.067	399.453	884.788	311.174	35	(22)
2.1 DESPESAS DO EXERCÍCIO	520.067	399.453	496.701	311.174	63	(22)
2.1.1 - Promoção das Exportações e Investimentos	446.086	318.036	406.007	238.242	59	(25)
2.1.2 - Gestão Administrativa	73.981	81.418	90.694	72.932	80	(10)
2.2 RESERVAS ORÇAMENTÁRIAS	0	0	388.083	0	0	0
2.2.1. Reserva de Contingência	0	0	120.449	0	0	0
2.2.2. Reserva Gerencial	0	0	267.634	0	0	0
2.2.2.1. Reserva - Taxa de Administração RFB	0	0	125.034	0	0	0
2.2.2.2. Reserva - Expo Dubai	0	0	142.600	0	0	0

Valores em milhares de R\$

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Execução Despesas Orçamentárias 2019-2020

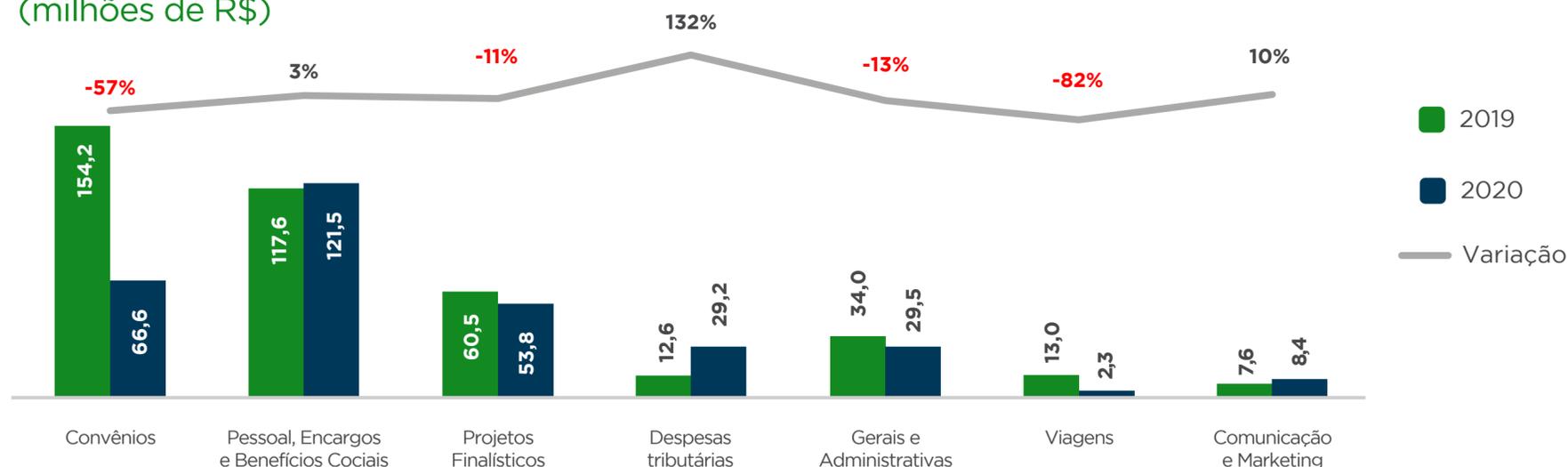
Principais Despesas (Milhões de R\$)	2019	2020	Variação
Convênios	154,2	66,6	-57%
Pessoal, Encargos e Benefícios	117,6	121,5	3%
Projetos Finalísticos	60,5	53,8	-11%
Despesas tributárias	12,6	29,2	132%
Gerais e Administrativas	34,0	29,5	-13%
Viagens	13,0	2,3	-82%
Comunicação e Marketing	7,6	8,4	10%

Valores em milhões de R\$

NOTAS:

- As despesas orçamentárias de convênios se baseiam nos valores repassados às Entidades Parceiras.
- As despesas de viagens, provisões contingenciais e aquisições de ativos são tratadas no orçamento pelo regime de caixa.
- As despesas com depreciação e amortização não são despesas orçamentárias da Apex-Brasil.

Principais Despesas (milhões de R\$)



Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Projetos Finalísticos: são projetos de promoção de exportações e atração de investimentos estrangeiros diretos de iniciativa direta da Agência. A redução das despesas verificada é, também, justificada pelos efeitos da pandemia na economia mundial e pelo cancelamento de diversos eventos ao redor do mundo. Parte dessa queda foi amenizada pelos gastos com o projeto ExpoDubai, que possui alto valor de investimento.

Despesas Tributárias: as despesas tributárias são oriundas de Imposto de Renda e CIDE sobre remessas realizadas para os Escritórios da Apex-Brasil no exterior e para pagamentos de serviços técnicos especializados contratados no Brasil. Nos casos aplicáveis, são solicitados pedidos de isenção de Imposto de Renda, em consonância com a Lei nº 9.841, de 13 de agosto de 1997. O aumento dessa natureza de despesa também se justifica pelos gastos com o projeto Expo Dubai, uma vez que os pagamentos tiveram como destino Dubai, cujo país é considerado, pela Receita Federal do Brasil, como localidade com tributação favorecida, em regime fiscal privilegiado.

Despesas Gerais e Administrativas: além de diversas ações de gestão eficiente dos recursos destinados aos gastos administrativos, houve a redução da despesa de locação de imóveis e condomínios, pela mudança de endereço de filiais da Apex-Brasil para imóveis cedidos por entidades estaduais/regionais.

PRINCIPAIS VARIAÇÕES

Convênios: as despesas com convênios referem-se ao desenvolvimento e à manutenção de projetos em parceria com entidades setoriais, contemplando os principais setores produtivos do Brasil, como moda, agronegócios, alimentos e bebidas, economia criativa e serviços, tecnologia e saúde, máquinas e equipamentos, e casa e construção. A variação no período, de -57%, deve-se à baixa execução das ações planejadas, pelos efeitos da covid-19 nas ações de promoção comercial globalmente.

Pessoal, Encargos e Benefícios Sociais: o aumento, majoritariamente, deve-se ao reajuste do benefício de assistência médica a partir de setembro de 2019; ao programa de expatriações de colaboradores; e à variação cambial sobre a despesa de pessoal dos Escritórios da Apex-Brasil no exterior.

Despesas de Viagens: a redução de 82% nas despesas de viagens é resultado da suspensão de todas as viagens da Apex-Brasil durante os primeiros oito meses da pandemia.

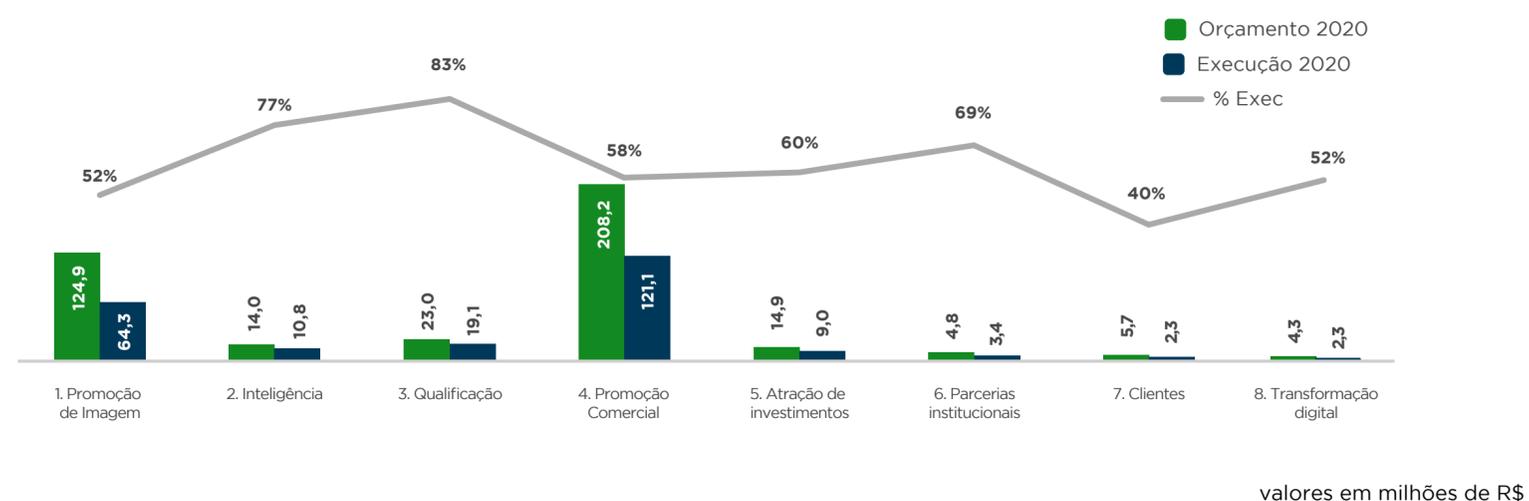
Comunicação e Marketing: o crescimento de 10% nesse tipo de despesa se deve à contratação da agência de publicidade, que não estava disponível durante o ano de 2019.

Programa Finalístico da Apex-Brasil

O investimento da Apex-Brasil no Programa Finalístico totalizou, em 2020, aproximadamente R\$ 238 milhões. Esse programa concentra todos os projetos da Agência na realização da sua missão institucional, e realizou 59% do orçamento previsto para o exercício de 2020, o que representa uma queda de 25% quando comparado com 2019. A execução desse programa foi a que mais percebeu os efeitos da pandemia, sendo que cerca de 200 ações de promoção comercial e de atração de investimentos previstas para ocorrer no ano de 2020 foram impactadas. Das feiras realizadas diretamente pela Agência, dez foram canceladas, gerando efeitos diretos na execução orçamentária tanto no âmbito das despesas, quanto das receitas – uma vez que para todos os eventos cancelados, a Apex-Brasil procedeu com a devolução dos recursos financeiros já pagos pelas empresas, de acordo com os respectivos termos de adesão assinados entre as partes.

As ações do Programa Finalístico da Apex-Brasil refletem a execução de oito objetivos estratégicos da Agência para o ciclo 2020 – 2023. A execução orçamentária do programa, por objetivo estratégico, está demonstrada no gráfico a seguir (em milhões de R\$):

Execução por objetivo estratégico



Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Objetivo de Imagem – concentra as ações destinadas à Exposição Universal de Dubai – Expo Dubai, que teve o seu adiamento para outubro de 2021, além de despesas de marketing e comunicação da Agência. Com o adiamento da Exposição e o cancelamento de diversos eventos, o objetivo alcançou a execução de 52% do planejamento.

Objetivo de Inteligência Comercial – produtos e serviços voltados para a preparação e para o aumento da competitividade das empresas na atuação no ambiente internacional. A execução de 77% se deve ao reposicionamento das ações de inteligência para atender às demandas provenientes da pandemia, com a postergação de projetos para 2021.

Objetivo de Qualificação – produtos e serviços voltados para a preparação e para o aumento da competitividade das empresas na atuação no ambiente internacional. Com 83% de execução, esse foi o objetivo que teve menor impacto pela pandemia, em função da natureza dos projetos.

Algumas das ações previstas foram canceladas ou adiadas em razão da pandemia. Enquadram-se neste cenário as Oficinas de Competitividade, missões internacionais, cursos presenciais e viagens dos

Programa de Gestão e Manutenção da Apex-Brasil

O programa de Gestão e Manutenção da Apex-Brasil alcançou o índice de execução de 80% do orçamento previsto para 2020. As duas principais alocações desse programa são a destinação de recursos para o pessoal que atua em funções exclusivamente administrativas e para os gastos com a manutenção e gestão da Agência.

Programa de Gestão e Manutenção da Apex-Brasil – Execução (milhões de R\$)



Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

colaboradores para acompanhamento de ações. Em contrapartida, a execução dos convênios PEIEX foram mantidos, em função do reposicionamento dos projetos para o modelo on-line.

Objetivo de Promoção Comercial – concentra as ações diretas de promoção comercial, além daquelas executadas por meio de parcerias com Entidades Setoriais. Adiciona-se, ainda, as ações de apoio à internacionalização de empresas. Com execução de R\$ 121 milhões, o que representa 58% do planejado, esse objetivo foi amplamente impactado pelos efeitos da covid-19, com o cancelamento de eventos e a suspensão de viagens.

Objetivo de Atração de Investimentos – responsável pelos projetos de atração de investimentos estrangeiros diretos para o Brasil nos seis setores prioritários, além de investimentos de *Private Equity* e *Venture Capital*, esse eixo de atuação teve execução orçamentária de 60%, com o adiamento de importantes eventos, como o Brasil Investment Forum (BIF) e o Corporate Venture, para o ano de 2021.

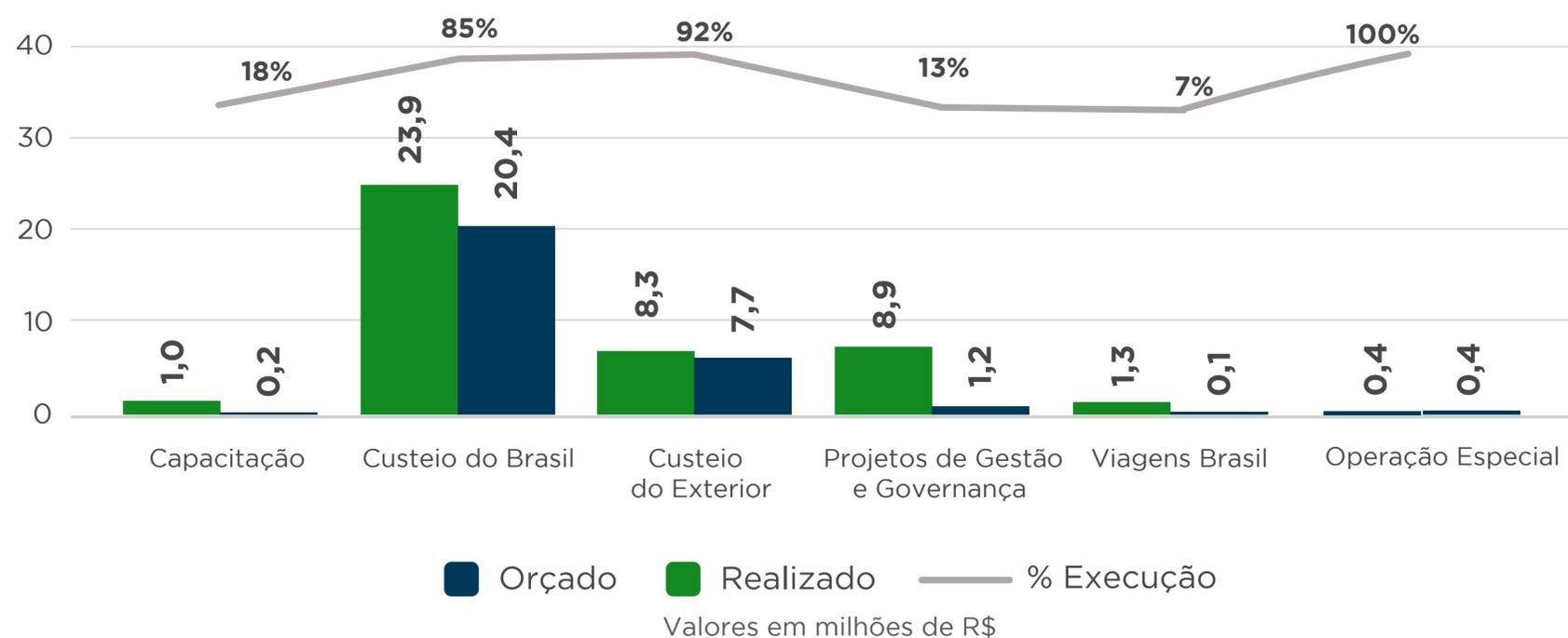
Objetivo de Parcerias Institucionais – projetos que visam aproximar a Agência dos principais *stakeholders* do ecossistema que atuam nacional e internacionalmente. A execução de 69% se deve, majoritariamente, às ações executadas junto aos estados brasileiros ainda no primeiro trimestre de 2020, e impactado pela suspensão das viagens corporativas.

Objetivo de Clientes – composto por projetos que visam aprimorar a jornada dos Clientes da Apex-Brasil, dos R\$ 5,7 milhões previstos, foram executados 40%, ou R\$ 2,3 milhões. O projeto de maior montante deste objetivo, referente à pesquisa de percepção dos clientes sobre a Apex-Brasil e seus produtos foi cancelado, uma vez que a execução das ações está severamente comprometida pela situação de pandemia.

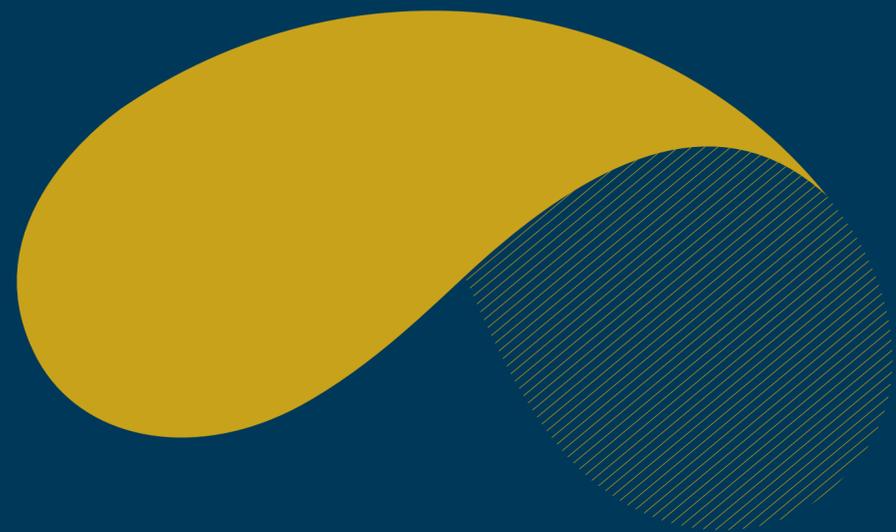
Objetivo de Transformação Digital – voltado para a transformação dos processos da Agência com foco no mundo digital, a execução dos 52% decorre do esforço da Agência de executar projetos com recursos próprios e por meio de acordos técnicos que não envolveram execução orçamentária, além do processo de contratação das soluções que apoiaram o objetivo durante o ciclo do planejamento.

Os gastos com manutenção e gestão corporativa são necessários para o custeio da infraestrutura da Agência tanto na sua rede no Brasil quanto no exterior, assim como os projetos de governança corporativa e de melhoria da gestão interna, conforme demonstrado no gráfico a seguir. A execução desse programa demonstra o compromisso da gestão da Apex-Brasil com ações de economicidade e racionalidade na alocação dos recursos administrativos, primando pela sua eficiência.

Manutenção e Gestão Corporativa

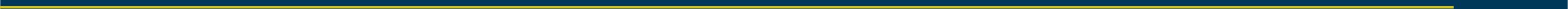


Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade



4

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS





DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, de forma condizente com as normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público (“NBC TSP”), e evidenciam todas as informações relevantes próprias das demonstrações contábeis, e somente elas, as quais estão consistentes com as utilizadas pela Administração na sua gestão.

As principais políticas contábeis são apresentadas conjuntamente às notas explicativas relativas aos itens constantes das Demonstrações Contábeis.

Balanco Patrimonial

Valores em R\$ mil

ATIVO	Nota	31/12/2020	31/12/2019	Var. R\$	Var. %
ATIVO CIRCULANTE					
Caixa e equivalentes de caixa	4	76.184	3.182	73.002	2294
Aplicação financeira	5	374.104	317.302	56.802	18
Créditos a receber	6	72.601	72.350	251	0
Adiantamentos concedidos	7	20.686	18.196	2.490	14
Outros ativos circulantes	8	971	1.860	(889)	(48)
		544.546	412.890	131.656	32
ATIVO NÃO CIRCULANTE					
Aplicação financeira	5	150.747	77.286	73.461	95
Depósitos judiciais e garantias	9	4.166	3.711	455	12
Direitos em uso de arrendamento	10	19.263	17.830	1.433	
Imobilizado	11	3.146	4.228	(1.082)	(26)
Intangível	11	1.366	1.839	(473)	(26)
		178.688	104.894	73.794	70
		723.234	517.784	205.450	40

PASSIVO	Nota	31/12/2020	31/12/2019	Var. R\$	Var. %
PASSIVO CIRCULANTE					
Obrigações trabalhistas e sociais	12	15.318	12.944	2.374	18
Contas a pagar e fornecedores	13	4.362	6.252	(1.890)	(30)
Obrigações tributárias e previdenciárias	14	416	726	(310)	
Arrendamentos a pagar	15	5.959	5.591	368	
		26.055	25.513	542	2
PASSIVO NÃO CIRCULANTE					
Obrigações a pagar de longo prazo	16	784	619	165	27
Arrendamentos a pagar	15	15.383	13.600	1.783	
Provisão para riscos tributários e trabalhistas	17	136.257	120.045	16.212	14
		152.424	134.264	18.160	14
PATRIMÔNIO SOCIAL 18					
Superavit acumulado		358.007	253.416	104.591	41
Superavit (deficit) do exercício		186.748	104.591	82.157	79
		544.755	358.007	186.748	52
		723.234	517.784	205.450	40

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

O Balanço Patrimonial evidencia os Ativos e Passivos e sua evolução de 2020 em relação a 2019. Os ativos compreendem os saldos de recursos financeiros e patrimoniais controlados pela Apex-Brasil, ao passo que os passivos compreendem os saldos de suas obrigações presentes, decorrentes de eventos passados e com alta probabilidade de desembolso futuro. O Patrimônio Social (PS) representa a diferença entre o total dos ativos e o total dos passivos, sendo uma importante referência sobre a situação patrimonial da entidade.

As principais variações do ativo total, cujo valor em 31/12/2019, em milhares de reais, era de R\$ 517.784 e alcançou o valor de R\$ 723.234 ao final do 4T20, representando um crescimento de R\$ 205.450 ou 39,7%, são:

- **Aplicações Financeiras** - destaca-se o aumento de R\$ 130.263 no saldo de aplicações financeiras, de curto e longo prazo, considerando o saldo disponível ao final dos períodos.

- **Direitos de Uso de Arrendamentos** - com adoção do Pronunciamento Técnico CPC 06(R2) - Operações de Arrendamento Mercantil, a Apex-Brasil reconheceu em seu ativo, como arrendatária, direitos de uso equivalentes aos contratos de aluguel da Sede, dos escritórios de Miami e Bruxelas.
- **Caixa e Equivalentes** - O aumento de R\$ 73.002 deve-se, principalmente, à abertura de conta no Banco do Brasil na agência em Nova York, para redução da exposição cambial nas operações da Expo Dubai e remessas aos Escritórios da Apex-Brasil no exterior.
- **Adiantamentos Concedidos** - O aumento de adiantamento para terceiros deve-se a créditos de R\$ 2.490 sobre espaços de feiras canceladas. A variação no grupo foi amenizada pela redução de adiantamentos para convênios.

As principais variações do passivo total são:

- **Obrigações Trabalhistas e Sociais** - O aumento de R\$ 2.374 deve-se ao maior saldo das provisões de férias e encargos ao final de 2020.
- **Contas a Pagar e Fornecedores** - A redução decorre de pagamento a parcelas contratuais de fornecedores nacionais de serviços arquitetônicos para a execução da construção do pavilhão do Brasil na Expo Dubai.
- **Arrendamentos a Pagar** - Com adoção do Pronunciamento Técnico CPC 06(R2) Operações de Arrendamento Mercantil, a Apex-Brasil reconheceu em seu passivo, como arrendatária, direitos de uso equivalentes aos contratos de aluguel da sede, dos escritórios de Miami e Bruxelas.
- **Provisão para Riscos Tributários e Trabalhistas** - Aumento da provisão para riscos decorrente do acréscimo mensal da taxa de administração aplicada pela Receita Federal do Brasil (RFB) ao repasse de recursos à Apex-Brasil.

Análises de Liquidez

Os índices de liquidez avaliam a capacidade de pagamento da empresa frente a suas obrigações.

Liquidez Imediata	R\$ Mil em 31/12/2020	Resultado
Disponibilidades	450.288	= 17,28
Passivo Circulante	26.055	

Este índice considera apenas caixa, saldos bancários e aplicações financeiras de liquidez imediata para quitar as obrigações.

Liquidez Corrente	R\$ Mil em 31/12/2020	Resultado
Ativo Circulante	544.546	= 20,90
Passivo Circulante	26.055	

Este índice considera as disponibilidades de curto prazo da empresa (caixas, bancos, estoques, clientes) e as dívidas a curto prazo (empréstimos, financiamentos, impostos, fornecedores).

Liquidez Geral	R\$ Mil em 31/12/2020	Resultado
Ativo Circulante + Ativo Não Circulante	718.722	= 4,03
Passivo Circulante + Passivo Não Circulante	178.479	

Este índice leva em consideração a situação a longo prazo da empresa, incluindo no cálculo os direitos e as obrigações a longo prazo.

Os resultados dos índices de liquidez demonstram que há recursos disponíveis para quitar as obrigações de curto e de longo prazo.

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade.

Demonstração do resultado dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

Em milhares de reais

	Nota	31/12/2020	31/12/2019	Var. R\$	Var.% 20x19
Receita com contribuição social	19	498.776	506.718	(7.942)	(2)
Receitas de serviços e outras receitas	20	1.367	7.274	(5.907)	(81)
Total das receitas operacionais		500.143	513.992	(13.849)	(3)
Custos e despesas operacionais					
Despesas com convênios e projetos	21	(67.577)	(168.045)	(100.468)	(60)
Despesas com projetos finalísticos	21	(53.369)	(60.206)	(6.837)	(11)
Despesas com viagens	22	(2.789)	(12.381)	(9.592)	(77)
Despesas com comunicação, marketing e propaganda	23	(8.669)	(7.591)	1.078	14
Despesas com pessoal, encargos e benefícios	24	(121.451)	(117.595)	3.856	3
Despesas gerais e administrativas	25	(20.661)	(24.357)	(3.696)	(15)
Despesas com provisão judicial e administrativa	26	(14.137)	(9.112)	5.025	55
Despesas tributárias	27	(24.005)	(12.641)	11.364	90
Despesa com depreciação e amortização	28	(7.935)	(7.497)	438	6
Outras receitas (despesas) operacionais	29	6.724	849	(5.875)	692
Total dos custos e despesas operacionais		(313.869)	(418.576)	(104.707)	(25)
Superavit (Déficit) antes do resultado financeiro		186.274	95.416	90.858	95
Resultado financeiro líquido					
	30				
Receitas financeiras		24.852	18.813	6.039	32
Despesas financeiras		(24.378)	(9.638)	14.740	153
		474	9.175	(8.701)	(95)
Superavit (Deficit) do Exercício		186.748	104.591	82.157	79

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Detalhes acesse: <https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/aba-Demonstrações-Contábeis>



SOBRE A UNIDADE CONTÁBIL DA APEX-BRASIL

A Coordenação de Contabilidade da Apex-Brasil tem por finalidade coordenar e executar atividades inerentes à análise e registro dos atos e fatos contábeis da Apex-Brasil, incluindo o cumprimento das obrigações tributárias acessórias.

Tem como principais atribuições:

- a) Efetuar o registro dos atos e fatos contábeis da Apex-Brasil e suas filiais, do Brasil e do exterior, analisando as modificações do patrimônio em virtude da atividade econômica de acordo com as normas, práticas contábeis e legislações de vários níveis;
- b) Conciliar, analisar e contabilizar os atos e fatos contábeis da Agência, com emissão dos relatórios contábeis e demonstrações financeiras necessários ao atendimento das obrigações internas e externas;
- c) Elaborar as Demonstrações Financeiras de acordo com a legislação aplicável, para encaminhamento à Diretoria Executiva, Auditoria Externa, Conselho Fiscal e Deliberativo e Órgãos de Controle;
- d) Demonstrar, com base nos registros contábeis, a situação econômica, patrimonial e financeira da Apex-Brasil;
- e) Gerir os contratos de prestação de serviços de assessoria contábil e tributária das filiais da Apex-Brasil;
- f) Executar e planejar a gestão fiscal da Apex-Brasil, analisando os pagamentos nacionais e internacionais para fins de retenção e apuração de tributos, providenciando o recolhimento destes tributos aos órgãos fiscais municipais, estaduais e federais
- g) Garantir a escrituração fiscal dos pagamentos nacionais e internacionais e o cumprimento das obrigações tributárias acessórias e não tributárias, para a Receita Federal do Brasil e Secretarias de Fazenda da matriz e filiais da Apex-Brasil, em cumprimento à legislação em vigor e eventuais fiscalizações destes órgãos; e
- h) Garantir a regularidade fiscal da Apex-Brasil e suas filiais.

Composição do Setor de Contabilidade

Estrutura no quadro de pessoal	Nome dos ocupantes (em 31/12/2020)
Coordenador de Contabilidade (1)	Gilson Cella Responsável Técnico CRC RJ 075.913/O-8 T DF
Analista (4)	1. Alexandre Matoso 2. Renato Braúna * Duas posições do quadro estão vagas aguardando contratação
Assistente (3)	1. Wilma Moura 2. Suelen Barbosa 3. Irene Vaz

Demonstrações Contábeis/Notas Explicativas

Arquivo	Disponível em:
Demonstração Financeira Encerrada em 31/12/2020	https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/ Aba: Demonstrações contábeis
Notas Explicativas	https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/
Relatórios dos Auditores Independentes	https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia/

CRÉDITOS

Coordenação

Gerência de Gestão Estratégica

Elaboração

Gerência do Gabinete da Presidência

Gerência do Gabinete da Diretoria de Gestão Corporativa

Gerência do Gabinete da Diretoria de Negócios

Gerência de Aquisições, Contratos e Convênios

Gerência Comercial

Gerência de Comunicação Institucional

Gerência de Gestão Estratégica

Gerência de Infraestrutura e Serviços

Gerência de Integridade

Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Gerência de Relações Institucionais e Governamentais

Gerência de Recursos Humanos

Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Apex-Brasil

Setor de Autarquias Norte, Quadra 05, Lote C, Torre B, 12^º ao 18^º andar

Centro Empresarial CNC, Asa Norte, Brasília/DF – CEP 70.040-250

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

apexbrasil@apexbrasil.com.br

www.apexbrasil.com.br

Comece a nos seguir:



MINISTÉRIO DAS
RELAÇÕES EXTERIORES



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL