

inovação
inovação Concurso Inovação na
inovação Gestão Pública Federal

Experiência:

Projeto Rede Nacional de Agentes de Comércio Exterior – Redeagentes

Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego (através do FAT) e com o SENAI (executor)

Responsável: Sérgio Nunes de Souza – Coordenador Geral de Desenvolvimento de Programas de Apoio às Exportações e Gerente do Programa Cultura Exportadora – Avança Brasil

Equipe: Carlos Luiz Tavares, Clemens Soares dos Santos, Eduardo Carlos Weaver, Eduardo Mello Mazzoleni, Fábio Castejon Resende, Jorge Luiz Pinheiro Coelho e Marcelo de Oliveira Miranda.

Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco J – sala 926. – CEP: 70053-900

Fones : 329-7083 / 329-7759 / 329-7059 / 329-7082 - Fax : 329-7467

e-mail: agentes@mdic.gov.br / sergios@mdic.gov.br

Início da implementação: agosto do ano de 2000

Caracterização da situação anterior

É fato concreto que as exportações no Brasil sofrem uma série de entraves, e com clareza podemos observar que uma delas é a falta de informação do empresariado brasileiro a respeito do processo de exportação. Para minimizar este problema, em meados do ano de 1999 começou a se discutir ações efetivas que o governo poderia realizar.

Então foi criado o Programa Cultura Exportadora que foi abarcado pelo Programa Avança Brasil e pelo Programa Especial de Exportações. Com o objetivo de aumentar a participação das micro e pequenas empresas no processo exportador e com isso diminuir a concentração que existe na pauta de exportações brasileira.

Grande parte das exportações brasileiras é concentrada em poucas empresas, poucos setores, poucos estados e poucos países de destino. Para auxiliar na reversão deste quadro, várias ações foram colocadas em prática e entre elas o Projeto Redeagentes.

O projeto consiste numa comunidade de Agentes de Comércio Exterior que tem como função básica assessorar e treinar micro e pequenos empresários com o intuito de incluí-los no processo de exportação.

Descrição da experiência

Objetivos:

- Difusão da Cultura Exportadora por todas as unidades da Federação
- Fornecimento de informações necessárias para os micro e pequenos empresários efetivarem suas exportações
- Ampliar a base exportadora
- Gerar renda e emprego

Resultados esperados para o final de 2003

- Atingir 2000 Agentes de Comércio Exterior
- Alcançar o número de 6.000 empresários de pequeno porte capacitados

- Elaborar um 27 Planos Estaduais de Difusão de Cultura Exportadora, que irão compor um Plano Nacional do tema.

Ações Realizadas

- Treinamento para Agentes de Comércio Exterior – Curso totalmente gratuito, com 52 horas, ministrado em todas as unidades da Federação para funcionários de instituições parceiras como: SEBRAE, Federações de Indústrias, SENAI, prefeituras, Correios, Secretarias Estaduais de Indústria e Comércio, Banco do Nordeste, entre outras.
- Treinamento em Exportação para o Empresariado de Pequeno Porte – Curso totalmente gratuito, com 40 horas, ministrado em todas as unidades da Federação, voltado para micro e pequenos empresários com potencial exportador onde estes empresários têm contato com as ferramentas que o governo disponibiliza como apoio aos empresários interessados em exportar, além de formação de consórcios e plano de internacionalização das empresas.
- Especialização em Comércio Exterior – Curso em nível de pós-graduação com 420 horas, formatado pela coordenação do projeto em parceria com a Universidade Católica de Brasília e está sendo cursado por 800 componentes do projeto.
- Treinamentos EPP setoriais – vertente setorial do Treinamento em Exportação para o Empresariado de Pequeno Porte. Também é gratuito e com 48 horas de carga horária, sendo as últimas 8 horas ministradas por um especialista do setor. Os quatro primeiros setores contemplados são: confecções, artesanato, calçados e móveis e até o final de 2003 outros oito setores serão abarcados por esta ação.
- Planos Estaduais de Difusão de Cultura Exportadora – esta iniciativa consiste em reunir a principais entidades do estado que lidam de alguma forma com comércio exterior, e em conjunto, elaborar um Plano que contemple as ações desenvolvidas por cada entidade e as ações do Governo Federal na área de Cultura Exportadora. Este Plano será gerido em nível estadual pelo governo do estado e a coordenação do Projeto Redeagentes fará a supervisão tanto da elaboração quanto da execução das ações constantes do Plano.

Etapas da Implementação

Ano de 2000

- Formação de 30 Formadores de Agentes de Comércio Exterior – Estes profissionais têm como função formar os Agentes em todo o Brasil.
- Formação de 802 Agentes de Comércio Exterior.
- Implementação do sítio do projeto assim como suas ferramentas de comunicação – O sítio é a porta de entrada do projeto para a sociedade e é também o fórum de discussão onde os Agentes podem ter acesso a vários debates e dúvidas sobre comércio exterior.

Ano de 2001

- Formação de 90 Formadores EPP – Foram selecionados no mínimo 3 Agentes de cada estado para ministrarem o Treinamento em Exportação para o Empresariado de Pequeno Porte em seus estados de origem. Estes profissionais tiveram capacitação didático-pedagógica e específica para repassarem estas informações.
- Formação de 150 Agentes de Comércio Exterior.
- Capacitação de 1400 empresários em todas as unidades da Federação.

Ano de 2002

- Formação de 30 Formadores de Agentes e reciclagem de mais 15.
- Formação de 630 Agentes de Comércio Exterior.
- Capacitação de 3.000 empresários de pequeno porte.

Ano de 2003

- Formação de 240 Agentes de Comércio Exterior.
- Capacitação de 1.500 empresários de pequeno porte.

- Conclusão da primeira turma da Especialização em Comércio Exterior via ensino à distância disponibilizada para 800 integrantes da Redeagentes.
- Elaboração de 27 Planos Estaduais de Difusão de Cultura Exportadora em conjunto com os governos estaduais e demais entidades.
- Implementação da Ficha de Atendimento, documento que vai propiciar um melhor controle sobre os atendimentos realizados pelos Agentes, com meta de mil atendimentos anuais.

Clientela visada

O público-alvo do projeto consiste em micro e pequenos empresários que tenham potencial exportador, isto é, que tenham produtos com bom apelo no mercado internacional. O projeto abarca também funcionários de instituições parceiras que executarão a função de Agente de Comércio Exterior

Concepção

A concepção do Projeto Redeagentes sempre foi pensada a partir de algumas causas do problema histórico da baixa participação das micro e pequenas empresas nas exportações brasileiras, quais sejam: falta de informações sobre como exportar, desconhecimento das vantagens da atividade exportadora e a falta de um mecanismo que estabeleça um contato direto com o empresariado brasileiro para apresentar as ferramentas governamentais de apoio à micro e pequena empresa com potencial exportador.

Identificadas estas principais causas, partiu-se então para as ações que pudessem combater estas causas. Então a primeira ação que foi implementada foi a formação de uma rede de profissionais em todo o Brasil que pudessem atender ao empresariado de pequeno porte sem onerar ainda mais suas operações, isto é, de forma gratuita. Para isto, primeiramente foi trabalhado um grande leque de parcerias com entidades que prestam atendimento ao empresário.

Esta rede teria que ser interligada, aproveitando o conhecimento de cada um em prol do todo, então foi criado o sítio do projeto com suas ferramentas de comunicação, onde os Agentes de todo o Brasil podem interagir, trocando informações das mais diversas áreas do comércio exterior. Após isto foi verificado que os empresários precisavam de capacitação específica, então foi criado o treinamento EPP, onde os próprios Agentes de cada estado, após treinamento específico didático-pedagógico, ministram estes treinamentos para empresários da sua região.

Participação dos atores envolvidos

Equipe da coordenação: Responsável pela administração da rede, que é dividida por estados, onde cada membro da equipe fica responsável pelo desenvolvimento das ações em nível estadual, quais sejam: arregimentação e seleção dos participantes nos diversos treinamentos, contato com os Agentes nos estados visando o fortalecimento da rede, divulgação do projeto tanto na mídia como dentro das instituições parceiras, participação em feiras, além de outras atividades pontuais.

Agentes de Comércio Exterior: Atender a demanda de empresários que desejarem informações de como exportar seus produtos, identificar produtos exportáveis em suas regiões de atuação, integrar as diversas instituições envolvidas no sentido de verificar ações complementares, divulgar o projeto em nível regional, desenvolver um fluxograma de exportação em seu estado para dar suporte ao empresariado local, realizar um levantamento do potencial produtivo de sua região.

Formadores de Agentes de Comércio Exterior: Capacitar os Agentes de Comércio Exterior em todo Brasil, participar da elaboração das apostilas para os treinamentos como conteudistas, atuarem como especialistas na solução de possíveis dúvidas dos Agentes em suas áreas específicas.

Formadores do Empresariado de Pequeno Porte: capacitar empresários em todo Brasil, fazer o primeiro contato do Projeto Redeagentes com os empresários nos cursos, enviarem relatórios para a coordenação do Projeto com informações sobre o perfil da turma.

Mecanismos de transparência

A organização da rede é feita de forma escalonada. É eleito um representante e dois suplentes entre os Agentes de cada estado e é formado com esse grupo juntamente com a coordenação o Comitê Gestor, que tem a função de trocar informações sobre o andamento da rede nos diversos estados, trocar experiências e corrigir rumos do projeto.

Além disso, todos os Agentes, apesar de realizarem o trabalho voluntariamente, assinam um termo de compromisso onde se comprometem a realizar as diversas atribuições inerentes aos Agentes de Comércio Exterior. Cada ator envolvido no projeto tem suas atribuições específicas e a gestão é feita de forma compartilhada, isto é, coletando as diversas opiniões de com pontos de vista diferentes no intuito de enriquecer o projeto.

Mudanças Ocorridas

Resultados

- Elevação do número de empresas exportadoras de para 17.407.
- Até o final de 2002, capacitação de mais de 6.000 profissionais das mais diversas áreas difundindo a cultura exportadora por todo país.
- Mais de 110 mil visitas ao sítio do projeto, o que pressupõe empresários atendidos ou Agentes de Comércio Exterior solucionando suas dúvidas para atendimento às suas demandas.
- 100% de aprovação dos empresários, quanto ao teor e aplicabilidade das informações passadas nos treinamentos para este público (segundo pesquisa de satisfação realizada pelo SENAI no segundo semestre de 2001).
- 92% de aprovação dos empresários, quanto à capacidade dos instrutores dos treinamentos (segundo a mesma pesquisa do SENAI).

Mecanismos de avaliação de resultados

O projeto apresenta resultados quantitativos e qualitativos, os quantitativos se referem a número de profissionais capacitados e são compromisso tanto com o Programa Avança Brasil quanto com o FAT, o SENAI e a APEX.

Estes resultados são medidos pelas listas de presença nos treinamentos o que gera a emissão de um certificado pelo SENAI e é auditado posteriormente por representantes do Ministério do Trabalho e Emprego, para verificar a aplicação dos recursos do FAT.

Outro indicador que é utilizado é o número de empresas exportadoras, para que se amplie a base exportadora. A coleta deste número é feita através do SISCOMEX – Sistema de Informações de Comércio Exterior, via SECEX.

Os qualitativos são medidos através de consulta ao público-alvo nos treinamentos. No formulário consta avaliação do treinamento quanto ao local, carga horária, atendimento da coordenação, qualidade das informações recebidas, organização, aplicação dos conhecimentos, entre outros. Consta também avaliação dos instrutores quanto ao domínio do conteúdo, forma de apresentação, comunicação, relacionamento e planejamento.

Existem ainda no escopo qualitativo as experiências estaduais. Os casos de sucesso que ocorrem com o desenvolvimento da rede em cada unidade da Federação. Apenas para citar exemplos, no Tocantins os Agentes conseguiram verba do governo estadual para desenvolvimento das ações, espaço para sede e excelente visualização por parte da comunidade empresarial.

Além disso, foi produzido um vídeo para a divulgação do Projeto junto à sociedade empresarial, no qual são descritos vários casos de sucesso de empresas que conseguiram exportar seus produtos através do auxílio prestado pelos Agentes.

Impacto observado

O projeto se propõe a atender às demandas dos micro e pequenos empresários com relação à exportação de seus produtos, neste sentido a capacidade de atendimento a este público é multiplicada, já que na coordenação do projeto temos sete técnicos e com a implementação do projeto teremos dois mil Agentes realizando gratuitamente estes atendimentos ao cidadão.

Além disso, o projeto tem o propósito de difundir a cultura exportadora por todo país, diretamente através dos treinamentos realizados e indiretamente pelo poder de multiplicação dessas informações nas instituições de origem dos Agentes de Comércio Exterior.

O reflexo das atividades executadas até o momento são altamente positivas, os Agentes sendo valorizados nas suas atividades e sendo capacitados periodicamente, as informações sobre comércio exterior chegando a pontos distantes do Brasil e menos privilegiados culturalmente, e a rede trabalhando cada vez mais de forma coesa e atendendo os empresários com mais subsídios de informações.

Os resultados na pauta de exportações já podem ser notado, principalmente nos estados menores, onde a nossa atuação é proporcionalmente mais relevante e mais necessária. Novas empresas e produtos estão presentes nas exportações graças ao trabalho de sensibilização, capacitação e acompanhamento que os Agentes executam em suas regiões.

Recursos utilizados

Humanos: Sete Analistas de Comércio Exterior e quatro estagiários

Materiais: Seis micro computadores, duas impressoras, sete mesas, um arquivo e material de escritório em geral

Financeiros:

2000: R\$ 1 Milhão; 2001 : R\$ 1,46 Milhões; 2002 : R\$ 4,16 Milhões; 2003: R\$ 1,88 Milhões

Lições aprendidas

Soluções para problemas encontrados

A evolução na consistência, na qualidade e na abrangência das atividades do Projeto Redeagentes é notória. Este Projeto está em constante aperfeiçoamento, incorporando boas idéias apresentadas pelos atores envolvidos.

A cada ano uma nova iniciativa é executada e novos meios para aumentar a eficácia das ações são amplamente discutidos. Já enfrentamos vários problemas ao longo dos anos, falta de interatividade entre os Agentes, pouco comprometimento dos atores, pouca integração das atividades de difusão de cultura exportadora nos estados, etc...

Mas sempre contamos com a criatividade e dedicação de toda equipe de coordenação do Projeto e também com a participação dos Agentes de Comércio Exterior o Projeto tem conseguido ultrapassar as barreiras e se desenvolver cada vez mais.

Boa prática de gestão

A coordenação do Projeto Redeagentes acredita que esta rede pode ser a grande interface entre as micro e pequenas empresas do Brasil e os demais projetos de apoio às exportações do Governo Federal. Várias parcerias já estão sendo desenvolvidas no sentido de utilizar o Agente de Comércio Exterior como multiplicador dos serviços disponibilizados para os empresários, já que eles estão presentes em todas as Unidades da Federação e nos principais municípios brasileiros.

Recentemente o Ministério do Planejamento elaborou um estudo, através do Programa de Desburocratização, denominado Estudo de Desburocratização das Exportações das Micro e Pequenas Empresas. Neste estudo foram pesquisadas as principais iniciativas de apoio aos exportadores desenvolvidas no Brasil assim como os projetos de outros países.

Ao final do estudo foram feitas algumas recomendações para dinamizarem as exportações das micro e pequenas empresas brasileiras, uma delas foi a intensificação das atividades do Projeto Redeagentes. Isto muito nos incentiva, pois o reconhecimento de uma equipe que realizou uma pesquisa profunda e é referência em boa prática de gestão, é motivo de muito orgulho.