



# Metodologia de Arquitetura de Processos (MAP)

Julho/2020

# Apex-Brasil

Sergio Ricardo Segovia Barbosa  
PRESIDENTE

Augusto Souto Pestana  
DIRETOR DE NEGÓCIOS

Edervaldo Teixeira de Abreu Filho  
DIRETOR DE GESTÃO CORPORATIVA

## SEDE

Setor de Autarquias Norte, Quadra 05, Lote C, Torre B, 13º andar,  
Centro Empresarial CNC, Asa Norte, Brasília/DF

CEP 70.040-250

Brasília – DF

Tel.: 55 (61) 2027-0202

Fax: 55 (61) 2027-0263

[www.apexbrasil.com.br](http://www.apexbrasil.com.br)

E-mail: [apexbrasil@apexbrasil.com.br](mailto:apexbrasil@apexbrasil.com.br)

© 2020 Apex-Brasil

Todos os direitos quanto ao conteúdo e design deste material são de titularidade exclusiva da Apex-Brasil – Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos, autorizada sua divulgação desde que citada a fonte. 2020.

## Sumário

CADEIA DE VALOR .....	4
Por que construir a Arquitetura de Processos (AP)?.....	4
<i>BENCHMARKING</i> E DOCUMENTOS INTERNOS .....	5
Referências e melhores práticas .....	5
PASSO A PASSO .....	6
Construção da Arquitetura de Processos (AP) .....	6
ETAPA 1 – CONTEXTUALIZAÇÃO .....	6
ETAPA 2 – ELABORAÇÃO .....	7
ETAPA 3 – REFINAMENTO E APROVAÇÃO.....	8
RESULTADO FINAL.....	10
Arquitetura de Processos (AP) da Apex-Brasil .....	10
Arquitetura de Processos - analítica .....	11
Arquitetura de Processos – mapa mental.....	14

## Por que construir a Arquitetura de Processos (AP)?

**Visualizar como a Apex-Brasil se organiza para entregar valor aos seus clientes, sob o ponto de vista de processos, foi um dos principais motivadores para a construção da Arquitetura de Processos (AP) da Agência.**

Com o desdobramento dos macroprocessos da Cadeia de Valor em processos, segregados em Gerenciamento, Negócio e Sustentação, foi possível avançar mais um passo no alcance do Objetivo Estratégico nº 10: Evoluir o estágio de maturidade da Apex-Brasil em Governança e Compliance.

A construção da AP é uma importante etapa para a implementação do *Business Process Management* (BPM), visto que servirá de insumo para a priorização dos processos que serão avaliados, transformados, terão os riscos tratados e serão monitorados, por meio das Metodologias de Gestão de Processos e de Riscos da Agência.

Assim, esta Metodologia tem por objetivo demonstrar o passo a passo da construção da Arquitetura de Processos da Apex-Brasil.

*Arquitetura de Processos é o conjunto de todos os processos da organização, estruturados de forma hierárquica, para que sejam organizados de uma maneira efetiva, de forma que possam ser compreendidos, comunicados e otimizados.*

<http://www.projeler.com.br/arquitetura/index.jsp>

*Construir a AP é uma maneira rápida de entender a organização sob o ponto de vista de processos e priorizar ações de melhoria.*

[https://polobpm.com.br/2017/08/20/arquitetura\\_de\\_processos/](https://polobpm.com.br/2017/08/20/arquitetura_de_processos/)

## Referências e melhores práticas

**É prática da Coordenação de Processos, Riscos e Normas (CPR&N), da Gerência de Gestão Estratégica (GGE), realizar ampla pesquisa com instituições de referência quando da definição de uma nova metodologia.**

Assim foi feito com as Metodologias de Riscos, de Processos e com a de Priorização de Processos.

Observou-se, no entanto, que não há, nos sítios das instituições pesquisadas, divulgação quanto ao processo de construção da Arquitetura de Processos, mas tão somente o seu produto.

A Arquitetura de Processos da Apex-Brasil utilizou como referência as seguintes instituições:

1. Ministério da Economia;
2. SERPRO;
3. Comissão de Valores Mobiliários;
4. PREVIC;

5. Banco Central do Brasil;
6. ProColombia;
7. Tribunal Regional Eleitoral/RN.

Foi realizado, ainda, o estudo de diversos documentos da Agência, fundamentais para uma melhor compreensão dos processos:

- ✓ Estatuto Social;
- ✓ Plano de Ação Anual 2020;
- ✓ Apresentações feitas pelas equipes em 2019, na mudança de gestão da Diretoria Executiva;
- ✓ Regimento Interno da Apex-Brasil;
- ✓ *Canvas* do Planejamento Estratégico;
- ✓ Guia de Melhores Práticas na Promoção de Investimentos;
- ✓ Fluxogramas;
- ✓ Regulamentos de Convênios e de Patrocínios.

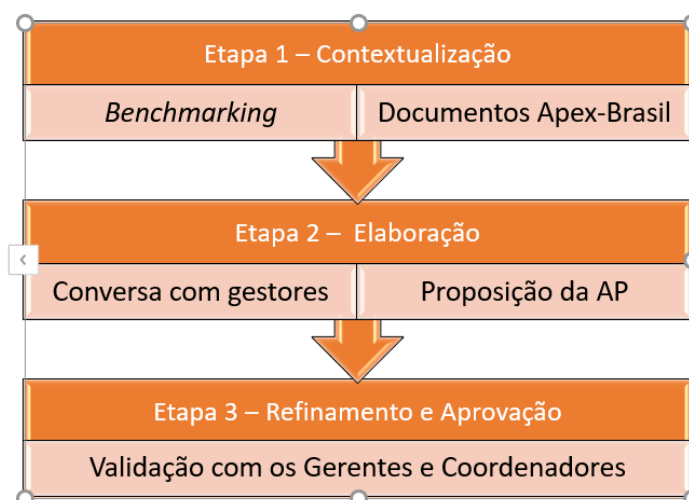
O estudo dos documentos internos reduziu o quantitativo de entrevistas com os gestores, otimizando o trabalho.



## PASSO A PASSO

# Construção da Arquitetura de Processos (AP)

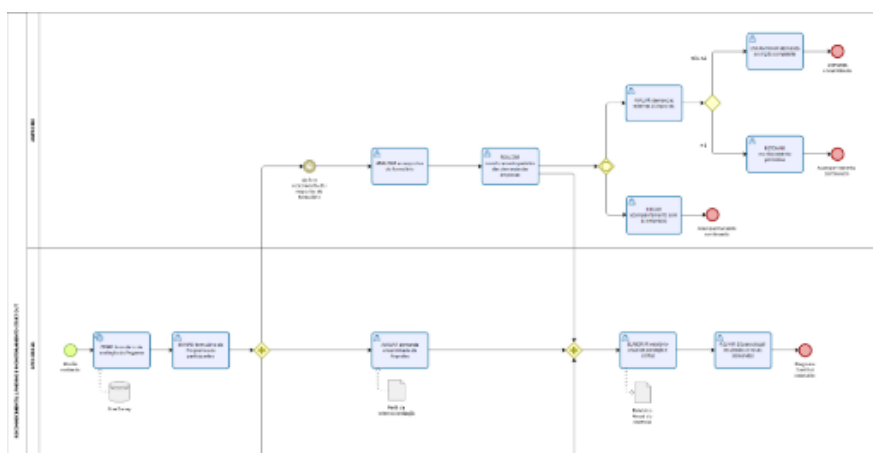
Apresenta-se, abaixo, o passo a passo da Metodologia de Arquitetura de Processos da Apex-Brasil, que consta de três etapas:



## ETAPA 1 – CONTEXTUALIZAÇÃO

Conforme mencionado no tópico anterior, inicialmente foi realizado o *benchmarking* e o estudo dos documentos internos da Agência. A compreensão da relação entre as atividades, funções e responsabilidades

descritos em cada documento, foi de suma importância para a visualização dos processos de ponta a ponta e para a identificação dos respectivos donos, de forma desvinculada à departamentalização definida no Regimento Interno da Agência.



## ETAPA 2 – ELABORAÇÃO

A Cadeia de Valor da Apex-Brasil foi elaborada a partir dos Objetivos e Diretrizes Estratégicos e compõe o Plano Estratégico 2020/2023, aprovado por meio da RD nº 10-07/2019, de 17 de outubro de 2019.

Ela representa o conjunto de macroprocessos que agregam valor aos clientes da Agência, de forma direta ou indireta.

De acordo com o BPM CBOK<sup>1</sup>, as organizações podem usar um número diferente de níveis e defini-los de forma distinta de acordo com os métodos e as convenções adotados.

O importante é o processo ser desdobrado em um nível baixo o suficiente para se entender os passos que serão executados e como eles funcionam em conjunto para o alcance da meta do processo.

Dito isso, foram estabelecidos, nesta primeira versão, os seguintes níveis para a Arquitetura de Processos da Agência:

### X. Cadeia de valor – 1º Nível

#### X.X. Macroprocessos – 2º Nível

#### X.X.X. Processos – 3º Nível

#### X.X.X.X. Subprocessos – 4º Nível

Com base no material referenciado, foi realizada a proposição dos processos e subprocessos, de ponta a ponta, que entregam valor aos clientes externos e internos (mais perceptível nos macroprocessos de gerenciamento e de sustentação), identificados dentro de cada macroprocesso.

O Dono do Processo<sup>2</sup> também foi identificado, de modo que foi possível validar os processos e subprocessos com os respectivos responsáveis. No decorrer da elaboração da proposta de AP, alguns participantes dos processos foram pontualmente consultados, agregando conhecimento e clareza na proposição.



<sup>1</sup> BPM CBOK - Business Process Management - Common Book of Knowledge

<sup>2</sup> É uma pessoa ou um grupo de pessoas com a responsabilidade e a prestação de contas pelo desenho,

execução e desempenho de um ou mais processos. Fonte: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio – BPM CBOK

## ETAPA 3 – REFINAMENTO E APROVAÇÃO

A proposta da primeira Arquitetura de Processos da Apex-Brasil foi discutida e validada com todas as Gerências e Coordenações, por meio de reuniões remotas ocorridas nos meses de maio e junho de 2020.

Gerência	Data da validação
Agronegócios	05/6/2020
Aquisições, Contratos e Convênios	22/6/2020
Comercial *	20/5/2020
Competitividade e Ensino	25/6/2020
Comunicação Institucional*	06/5/2020
Eventos e Projetos Especiais	04/6/2020
Gestão Estratégica	24/6/2020
Indústria e Serviços	05/6/2020
Infraestrutura	18/6/2020
Integridade	15/6/2020
Inteligência de Mercado	08/6/2020
Investimentos	18/6/2020
Jurídica	19/6/2020
Orçamento, Finanças e Contabilidade	25/6/2020
Recursos Humanos *	20/5/2020
Regional e EAs Miami e Colômbia *	08/5/2020
Relações Institucionais e Governamentais (RIG)	23/6/2020
Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	18/6/2020

(\*) As reuniões contaram com a participação das colaboradoras integrantes da primeira turma do curso de Agentes de Transformação da Apex-Brasil.

Nas reuniões, os integrantes receberam uma breve capacitação, com o objetivo de **nivelar o conhecimento de todos quanto aos Fundamentos de Gestão de Processos**, incluindo a demonstração da Cadeia de Valor da Apex-Brasil.



## Evolução até a Gestão por Processos

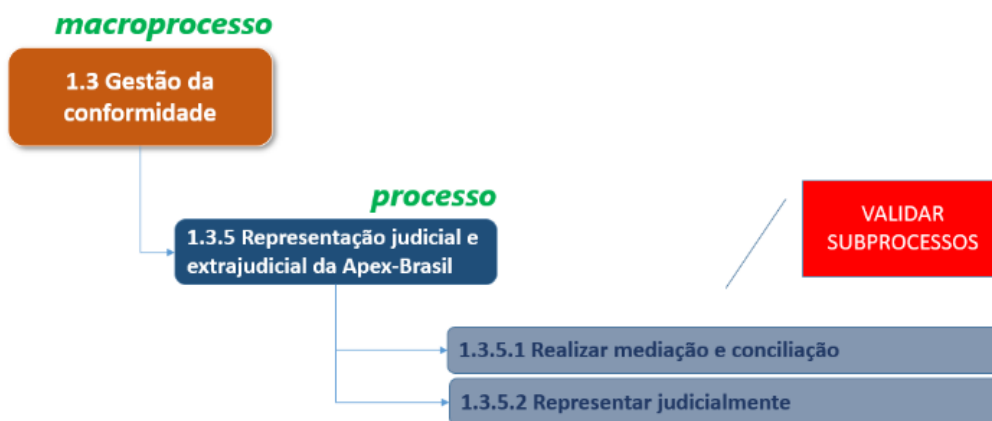




Na sequência, a proposta da AP, preparada pela equipe da CPR&N, foi apresentada para as Gerências, com discussões bastante participativas e enriquecedoras, permitindo que as melhorias identificadas fossem realizadas de forma dinâmica e em tempo real.



## Cadeia de Valor | processos



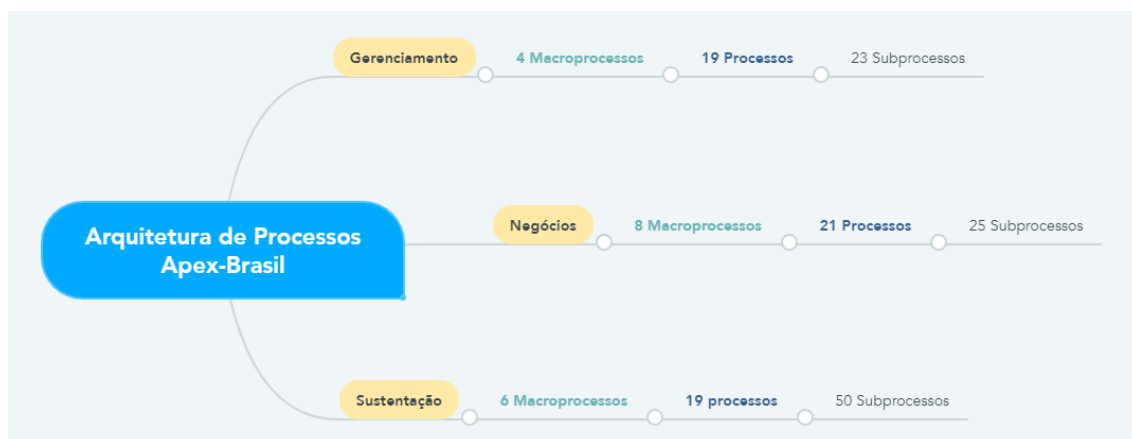
### Processos e subprocessos

Macroprocesso	Processo	Subprocesso
1.3 Gestão de Conformidade	1.3.3 Assessoria e Consultoria Jurídica	1.3.3.1 Analisar a conformidade legal dos instrumentos jurídicos, normativos e do enquadramento em dispensas e inexigibilidades 1.3.3.2 Realizar atos para registro de documentos em órgãos governamentais 1.3.3.3 Dirimir dúvidas de natureza jurídica
	1.3.5 Representação judicial e extrajudicial da Apex-Brasil	1.3.5.1 Realizar mediação e conciliação 1.3.5.2 Representar judicial e extrajudicialmente 1.3.5.3 Elaborar instrumentos de representação

## RESULTADO FINAL

# Arquitetura de Processos (AP) da Apex-Brasil

Após a validação das Gerências, a Arquitetura de Processos da Agência resultou nos seguintes quantitativos:



CADEIA DE VALOR - MACROPROCESSOS	PROCESSOS	SUBPROCESSOS
<b>1. GERENCIAMENTO</b>	<b>19</b>	<b>23</b>
1.1 Gestão de Imagem Institucional	3	10
1.2 Gestão Estratégica	6	-
1.3 Gestão de Conformidade	6	13
1.4 Gestão de Relacionamento Institucional e Governamental	4	-
<b>2. NEGÓCIOS</b>	<b>21</b>	<b>25</b>
2.1 Promoção de Exportação e de Internacionalização	2	2
2.2 Promoção e Facilitação de Investimentos Estrangeiros Diretos	2	6
2.3 Gestão de Imagem dos Negócios Brasileiros	1	3
2.4 Gestão de Relacionamento com os Clientes (Canais Próprios e Parcerias)	1	3
2.5 Gestão de Qualificação Empresarial	3	-
2.6 Gestão de Inteligência de Mercados	5	-
2.7 Gestão de Eventos	3	2
2.8 Gestão de Inovação e Transformação	4	9
<b>3. SUSTENTAÇÃO</b>	<b>19</b>	<b>50</b>
3.1 Gestão de Pessoas	2	11
3.2 Gestão de Orçamento, Finanças e Contabilidade	6	20
3.3 Gestão de TIC	3	2
3.4 Gestão de Infraestrutura e Serviços	2	5
3.5 Gestão de Fornecedores e Parceiros	3	4
3.6 Gestão do Conhecimento	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>98</b>

# Arquitetura de Processos - analítica

De **forma analítica**, segue a primeira Arquitetura de Processos definida para a Agência:

## 1. GERENCIAMENTO

<b>1.1 Gestão de Imagem Institucional</b>		
<b>1.1.1</b>	<b>Gestão de marketing promocional</b>	
1.1.1.1	Promover produtos e serviços	Comercial
1.1.1.2	Gerir <i>endomarketing</i>	Comercial
<b>1.1.2</b>	<b>Gestão de comunicação</b>	
1.1.2.1	Gerir ouvidoria	Integridade
1.1.2.2	Prestar contas ao governo e à sociedade	Integridade
1.1.2.3	Gerir comunicação interna	Comunicação
1.1.2.4	Gerir comunicação institucional nacional	Comunicação
1.1.2.5	Gerir comunicação institucional internacional	Comunicação
1.1.2.6	Gerir comunicação digital	Comunicação
<b>1.1.3</b>	<b>Gestão de <i>branding</i></b>	
1.1.3.1	Construir, gerir e posicionar <i>branding</i>	Comercial
1.1.3.2	Registrar e controlar marcas	Comercial
<b>1.2 Gestão Estratégica</b>		
<b>1.2.1</b>	<b>Gestão de planejamento estratégico</b>	Estratégica
<b>1.2.2</b>	<b>Gestão de resultados institucionais</b>	Estratégica
<b>1.2.3</b>	<b>Gestão de portfólios, programas e projetos</b>	Estratégica
<b>1.2.4</b>	<b>Gestão de riscos</b>	Estratégica
<b>1.2.5</b>	<b>Gestão de estrutura organizacional</b>	Estratégica
<b>1.2.6</b>	<b>Direcionamento de atuação estratégica dos Escritórios</b>	Regional
<b>1.3 Gestão de Conformidade</b>		
<b>1.3.1</b>	<b>Gestão de sistema normativo interno</b>	Estratégica
<b>1.3.2</b>	<b>Prestação de contas aos órgãos de controle externo, supervisor e aos conselhos</b>	Estratégica
<b>1.3.3</b>	<b>Gestão de auditorias</b>	
1.3.3.1	Planejar, executar e reportar auditorias internas	Integridade
1.3.3.2	Prestar suporte à realização de auditorias governamentais	Integridade
1.3.3.3	Prestar suporte à realização de auditorias independentes	Or, Fin, Cont
1.3.3.4	Monitorar as recomendações de auditorias internas, governamentais e independentes	Integridade/Or, Fin, Cont
<b>1.3.4</b>	<b>Assessoria e consultoria jurídica</b>	
1.3.4.1	Analisar a conformidade legal dos instrumentos jurídicos, normativos e do enquadramento em dispensas e inexigibilidades de licitação	Jurídica
1.3.4.2	Realizar atos para registro de documentos em órgãos governamentais	Jurídica
1.3.4.3	Dirimir dúvidas de natureza jurídica	Jurídica
<b>1.3.5</b>	<b>Representação judicial e extrajudicial da Apex-Brasil</b>	
1.3.5.1	Realizar mediação e conciliação	Integridade/Jurídica
1.3.5.2	Representar judicial e extrajudicialmente	Jurídica
1.3.5.3	Elaborar instrumentos de representação	Jurídica
<b>1.3.6</b>	<b>Gestão de integridade institucional</b>	
1.3.6.1	Gerir ações de prevenção e combate à corrupção	Integridade
1.3.6.2	Fomentar cultura de integridade	Integridade
1.3.6.3	Realizar gestão de consequência	Integridade
<b>1.4 Gestão de Relacionamento Institucional e Governamental</b>		
<b>1.4.1</b>	<b>Gestão de alianças estratégicas</b>	RIG
<b>1.4.2</b>	<b>Defesa de agenda de exportações</b>	RIG/Inteligência
<b>1.4.3</b>	<b>Defesa de agenda de atração de investimentos estrangeiros diretos</b>	RIG/Inteligência
<b>1.4.4</b>	<b>Defesa de agenda institucional</b>	RIG

## 2. NEGÓCIOS

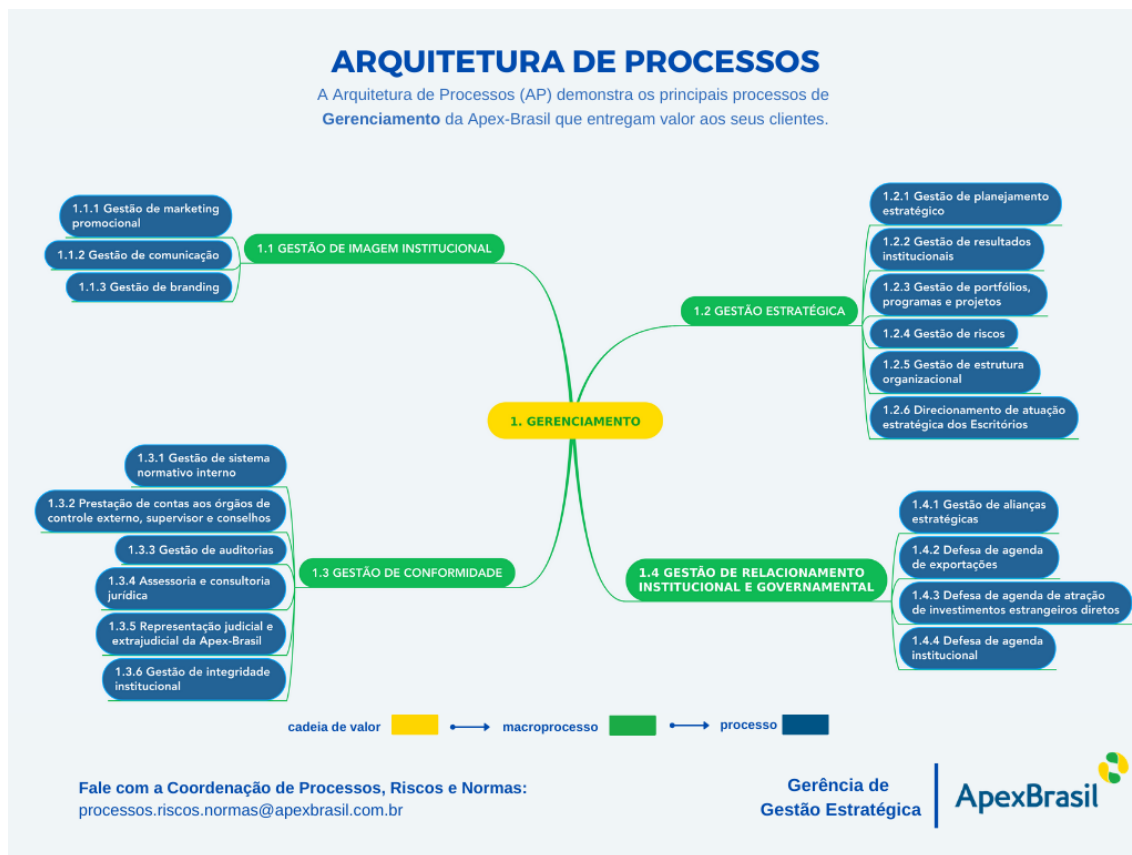
<b>2.1 Promoção de Exportação e de Internacionalização</b>		
<b>2.1.1</b>	<b>Gestão de ações de promoção de exportação</b>	
2.1.1.1	Gerir projetos setoriais	Exportação/Agro/Estratégica
2.1.1.2	Gerir atendimento setorial direto	Agro
<b>2.1.2</b>	<b>Atendimento customizado para o Plano de Expansão Internacional</b>	Competitividade
<b>2.2 Promoção e Facilitação de Investimentos Estrangeiros Diretos</b>		
<b>2.2.1</b>	<b>Gestão de ações de promoção de investimentos</b>	
2.2.1.1	Divulgar informações e oportunidades de investimentos	Investimento
2.2.1.2	Prospectar investidores	Investimento
<b>2.2.2</b>	<b>Gestão de ações de facilitação de investimentos</b>	
2.2.2.1	Facilitar investimentos em participação em fundos de investimentos ou em capital de empresas brasileiras	Investimento
2.2.2.2	Facilitar investimentos produtivos de empresas estrangeiras no Brasil via projetos <i>Greenfield</i> ou de expansão	Investimento
2.2.2.3	Facilitar parcerias operacionais ou tecnológicas entre empresas brasileiras e estrangeiras	Investimento
2.2.2.4	Facilitar investimentos via oportunidades de desestatização	Investimento
<b>2.3 Gestão de Imagem dos Negócios Brasileiros</b>		
<b>2.3.1</b>	<b>Promoção de imagem do Brasil como parceiro de negócios</b>	
2.3.1.1	Fortalecer a imagem do Brasil nas ações promocionais	Comercial/Investimento
2.3.1.2	Promover a imagem dos setores produtivos brasileiros nos mercados prioritários	Comercial/Investimento
2.3.1.3	Gerir programas de imagem e acesso a mercados	Agro
<b>2.4 Gestão de Relacionamento com os Clientes (Canais Próprios e Parcerias)</b>		
<b>2.4.1</b>	<b>Gestão de jornada do cliente</b>	
2.4.1.1	Gerir jornada de empresas brasileiras	Comercial
2.4.1.2	Gerir jornada de compradores internacionais	Comercial
2.4.1.3	Gerir jornada de investidores estrangeiros	Comercial
<b>2.5 Gestão de Qualificação Empresarial</b>		
<b>2.5.1</b>	<b>Gestão de projetos de qualificação</b>	Competitividade
<b>2.5.2</b>	<b>Realização de capacitação à distância</b>	Competitividade
<b>2.5.3</b>	<b>Realização de capacitação presencial</b>	Competitividade
<b>2.6 Gestão de Inteligência de Mercados</b>		
<b>2.6.1</b>	<b>Planejamento de pesquisas</b>	Inteligência
<b>2.6.2</b>	<b>Realização de coleta de dados e informações</b>	Inteligência
<b>2.6.3</b>	<b>Análise de dados e informações</b>	Inteligência
<b>2.6.4</b>	<b>Divulgação de análises</b>	Inteligência
<b>2.6.5</b>	<b>Avaliação de entregas</b>	Inteligência
<b>2.7 Gestão de Eventos</b>		
<b>2.7.1</b>	<b>Gestão de eventos nacionais</b>	Eventos
<b>2.7.2</b>	<b>Gestão de eventos internacionais</b>	
2.7.2.1	Gerir eventos realizados pela Sede	Eventos
2.7.2.2	Gerir eventos realizados pelos Escritórios	
<b>2.7.3</b>	<b>Gestão de participação brasileira em exposições universais</b>	Eventos
<b>2.8 Gestão de Inovação e Transformação</b>		
<b>2.8.1</b>	<b>Gestão de novas soluções e modelos de negócios</b>	
2.8.1.1	Gerir ações para inovação de produtos e serviços	Comercial
2.8.1.2	Gerir ações para transformação digital	Comercial
2.8.1.3	Desenvolver soluções digitais para negócios	Comercial
<b>2.8.2</b>	<b>Gestão de precificação</b>	
2.8.2.1	Gerir estratégia de preços	Comercial
2.8.2.2	Gerir estrutura de subsídio	Comercial
<b>2.8.3</b>	<b>Gestão de portfólio de produtos e serviços</b>	
2.8.3.1	Gerir portfólio de produtos e serviços próprios	Comercial
2.8.3.2	Gerir portfólio de produtos e serviços em parceria	Comercial
<b>2.8.4</b>	<b>Gestão de transformação e integração organizacional</b>	
2.8.4.1	Gerir processos	Estratégica
2.8.4.2	Promover transformação e integração das operações dos Escritórios e da Sede	Regional

### 3. SUSTENTAÇÃO

<b>3.1 Gestão de Pessoas</b>		
<b>3.1.1 Gestão de administração de pessoal</b>		
3.1.1.1	Gerir folha de pagamento	RH
3.1.1.2	Gerir benefícios	RH
3.1.1.3	Gerir segurança e medicina do trabalho	RH
3.1.1.4	Gerir quadro de pessoal	RH
3.1.1.5	Gerir relações de trabalho	RH
<b>3.1.2 Gestão de desenvolvimento humano e organizacional</b>		
3.1.2.1	Realizar recrutamento e seleção	RH
3.1.2.2	Gerir cargos, carreiras e salários	RH
3.1.2.3	Promover qualidade de vida no trabalho	RH
3.1.2.4	Gerir programa de desempenho humano	RH
3.1.2.5	Gerir clima organizacional	RH
3.1.2.6	Gerir educação corporativa	RH
<b>3.2 Gestão de Orçamento, Finanças e Contabilidade</b>		
<b>3.2.1 Gestão orçamentária</b>		
3.2.1.1	Planejar orçamento	Or, Fin, Cont
3.2.1.2	Executar orçamento	Or, Fin, Cont
3.2.1.3	Monitorar orçamento	Or, Fin, Cont
3.2.1.4	Revisar orçamento	Or, Fin, Cont
<b>3.2.2 Gestão de receitas</b>		
3.2.2.1	Monitorar receitas CSO	Or, Fin, Cont
3.2.2.2	Gerir receitas de serviços	Or, Fin, Cont
3.2.2.3	Gerir cobranças	Or, Fin, Cont
<b>3.2.3 Gestão de execução financeira</b>		
3.2.3.1	Gerir fluxo de caixa	Or, Fin, Cont
3.2.3.2	Gerir conformidade	Or, Fin, Cont
3.2.3.3	Gerir pagamentos nacionais	Or, Fin, Cont
3.2.3.4	Gerir pagamentos internacionais	Or, Fin, Cont/Regional
3.2.3.5	Realizar conciliação financeira	Or, Fin, Cont
<b>3.2.4 Gestão de ativos financeiros</b>		
3.2.4.1	Monitorar desempenho mensalmente	Or, Fin, Cont
3.2.4.2	Gerir operação de ativos	Or, Fin, Cont
<b>3.2.5 Gestão tributária</b>		
3.2.5.1	Realizar análise tributária de pagamentos	Or, Fin, Cont
3.2.5.2	Realizar escrituração tributária mensal	Or, Fin, Cont
3.2.5.3	Gerir obrigações acessórias	Or, Fin, Cont
<b>3.2.6 Gestão contábil</b>		
3.2.6.1	Realizar operações contábeis	Or, Fin, Cont
3.2.6.2	Gerir operações contábeis das filiais	Or, Fin, Cont
3.2.6.3	Elaborar demonstrações contábeis	Or, Fin, Cont
<b>3.3 Gestão de TIC</b>		
<b>3.3.1 Gestão de governança</b>		
3.3.1.1	Gerir estratégia	TIC
3.3.1.2	Gerir segurança da informação	TIC /Inteligência
<b>3.3.2 Provimento de sistemas e aplicações</b>		TIC
<b>3.3.3 Gestão de operações</b>		
3.3.3.1	Gerir requisição	TIC
3.3.3.2	Gerir problemas	TIC
3.3.3.3	Gerir incidentes	TIC
3.3.3.4	Gerir acesso	TIC
<b>3.4 Gestão de Infraestrutura e Serviços</b>		
<b>3.4.1 Gestão de infraestrutura</b>		
3.4.1.1	Gerenciar patrimônio	Infraestrutura
3.4.1.2	Administrar instalações e realizar manutenção	Infraestrutura
<b>3.4.2 Gestão de serviços</b>		
3.4.2.1	Gerir viagens corporativas	Infraestrutura
3.4.2.2	Administrar suprimentos e materiais	Infraestrutura
3.4.2.3	Prover serviços de apoio	Infraestrutura
<b>3.5 Gestão de Fomecedores e Parceiros</b>		
<b>3.5.1 Gestão de aquisições e contratações</b>		
3.5.1.1	Gerir licitações	Aq, Conv, Cont
3.5.1.2	Gerir contratações diretas	Aq, Conv, Cont
<b>3.5.2 Gestão de convênios</b>		
3.5.2.1	Gerir convênios Apex-Brasil concedente	Aq, Conv, Cont
3.5.2.2	Gerir convênios Apex-Brasil convenente	Aq, Conv, Cont
<b>3.5.3 Gestão de patrocínios</b>		Aq, Conv, Cont
<b>3.6 Gestão do Conhecimento</b>		
<b>3.6.1 Gestão de acervo documental</b>		
3.6.1.1	Gerir documentação institucional	Infraestrutura
3.6.1.2	Gerir conteúdo de inteligência	Inteligência
<b>3.6.2 Gestão de infraestrutura de dados de inteligência</b>		
3.6.2.1	Gerir taxonomia de dados	Inteligência
3.6.2.2	Gerir codificação de produtos	Inteligência
<b>3.6.3 Gestão de disseminação de conteúdo</b>		
3.6.3.1	Gerir programa de agentes de negócios internacionais	Competitividade
3.6.3.2	Gerir programa de agentes de transformação	Estratégica
3.6.3.3	Gerir conhecimento de comércio exterior	Competitividade
3.6.3.4	Gerir conhecimento de governança e gestão	Estratégica

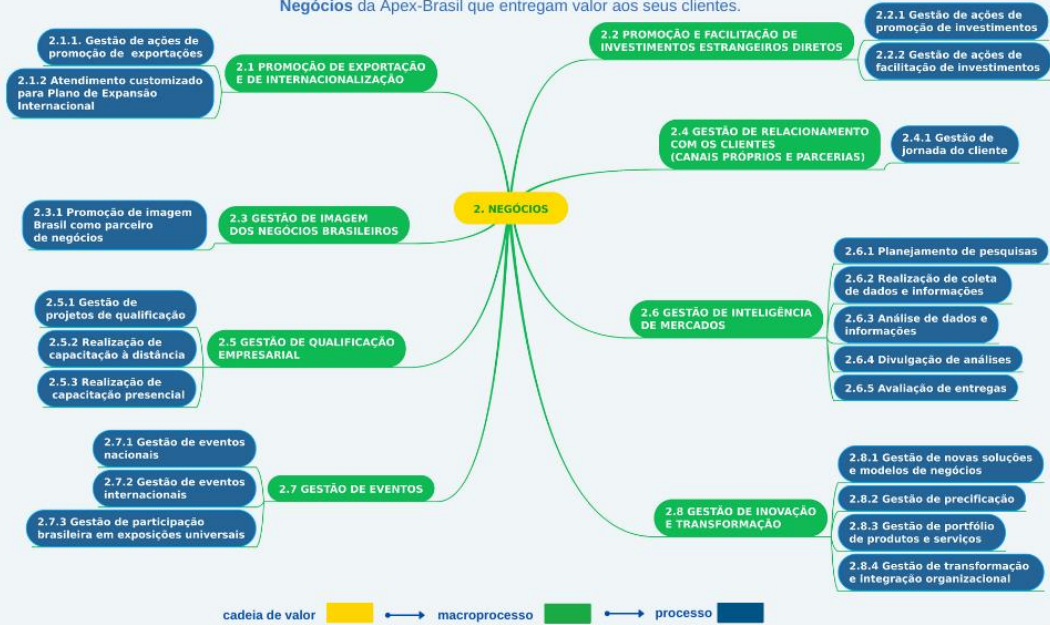
# Arquitetura de Processos – mapa mental

De forma gráfica, segue a primeira Arquitetura de Processos definida para a Agência:



# ARQUITETURA DE PROCESSOS

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



Fale com a Coordenação de Processos, Riscos e Normas:  
[processos.riscos.normas@apexbrasil.com.br](mailto:processos.riscos.normas@apexbrasil.com.br)

Gerência de  
 Gestão Estratégica



# ARQUITETURA DE PROCESSOS

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



Fale com a Coordenação de Processos, Riscos e Normas:  
[processos.riscos.normas@apexbrasil.com.br](mailto:processos.riscos.normas@apexbrasil.com.br)

Gerência de  
Gestão Estratégica







Precisa de algum esclarecimento? Tem alguma sugestão?

Fale com nosso time de Gestão de Processos, Riscos e Normas.

Veja nossos contatos a seguir.



## **Coordenação de Processos, Riscos e Normas**

### **Gerência de Gestão Estratégica**

**PATRÍCIA GONÇALVES DOS SANTOS – ramal 341; [patricia.santos@apexbrasil.com.br](mailto:patricia.santos@apexbrasil.com.br)**

Gerente de Gestão Estratégica

**GLAUCE PEREIRA FALCO – ramal 322; [glauce.falco@apexbrasil.com.br](mailto:glauce.falco@apexbrasil.com.br)**

Coordenadora de Processos, Riscos e Normas

**ANA PAULA RAMOS – ramal 729; [anapaula.ramos@apexbrasil.com.br](mailto:anapaula.ramos@apexbrasil.com.br)**

**GUSTAVO RAMOS DA SILVA – ramal 471; [gustavo.silva@apexbrasil.com.br](mailto:gustavo.silva@apexbrasil.com.br)**

**LAÉRCIO BENEDITO DE SOUSA JUNIOR – ramal 463; [laercio.junior@apexbrasil.com.br](mailto:laercio.junior@apexbrasil.com.br)**

Analistas



Setor de Autarquias Norte Quadra 05, Bloco C, Torre  
II, salas 1201 a 1701 - Centro Empresarial CNC  
CEP 70040-250 / +55 61 2027-0202