

apexBrasil 

Relatório Global de Avaliação

► **Contrato de Gestão 2020-2023**



apexBrasil

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO,
INDÚSTRIA, COMÉRCIO
E SERVIÇOS

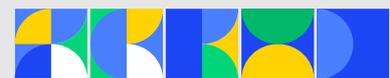
GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

© 2024 ApexBrasil

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

apexBrasil





Mensagem da Diretoria Executiva	04
Sobre esse Relatório	08
Visão geral da ApexBrasil	10
○ Quem somos e o que fazemos	11
○ Planejamento Estratégico 2020-2023	13
Plano Estratégico 2020-2023	14
○ Estratégia	15
• Mapa Estratégico 2020-2023	15
• Metas 2020-2023	16
Cooperação com o Poder Público	17
Resultados Alcançados	20
○ Eixo Sociedade	21
○ Eixo Processos Internos e Sustentabilidade	23
○ Perspectiva da Sociedade	25
• Objetivo Estratégico 01	25
• Objetivo Estratégico 02	33
• Objetivo Estratégico 03	37
• Objetivo Estratégico 04	45
• Objetivo Estratégico 05	48
○ Perspectiva dos Processos Internos	50
• Objetivo Estratégico 06	50
• Objetivo Estratégico 07	54
• Objetivo Estratégico 08	57
○ Perspectiva da Sustentabilidade	61
• Objetivo Estratégico 09	61
• Objetivo Estratégico 10	64
• Objetivo Estratégico 11	66
• Objetivo Estratégico 12	68
Considerações Finais	73



Mensagem da Diretoria Executiva





Jorge Viana
Presidente



Ana Repezza
Diretora de Negócios



Floriano Pesaro
Diretor de Gestão
Corporativa

O Plano Estratégico 2020-2023 da ApexBrasil trouxe grandes desafios e estimulou diversas transformações para a Agência, que garantiram os nossos resultados e o reconhecimento dos nossos clientes.

O Relatório Global de Avaliação da ApexBrasil oferece uma análise abrangente do desempenho da Agência ao longo dos quatro anos do Plano Estratégico, destacando o cumprimento das metas e obrigações estabelecidas no Contrato de Gestão firmado com o Governo Federal.

Durante esse período, a ApexBrasil cumpriu sua missão primordial de promover o comércio exterior e atrair investimentos para o Brasil. Uma das grandes realizações durante esses anos foi o aumento substancial no número de empresas brasileiras apoiadas pela Agência, atingindo um valor recorde no último ano, de 17.064 empresas, distribuídas por todo o país, refletindo o resultado da determinação da nova gestão da ApexBrasil em diversificar e ampliar sua base de atuação. Especial atenção foi dada às Micro e Pequenas Empresas (MPEs), reconhecendo seu papel fundamental na economia brasileira e buscando constantemente oferecer oportunidades para sua expansão nos mercados globais.

A evolução da atuação da ApexBrasil ao longo dos anos reflete um compromisso contínuo com a excelência e a adaptação às demandas do cenário global. Em 2020, diante de desafios sem precedentes, a Agência demonstrou resiliência e inovação, expandindo sua presença pelos meios digitais e adotando medidas alternativas para enfrentar os impactos da pandemia.

No ano seguinte, em 2021, a ApexBrasil consolidou aprendizados e continuou promovendo a imagem do Brasil no exterior e facilitando a atração de investimentos. Destaque para a participação na Expo 2020 Dubai, evento estratégico que impulsionou a visibilidade do país e gerou oportunidades de negócio.

Em 2022, a ApexBrasil manteve sua relevância ao atender um número significativo de empresas brasileiras e ampliar sua atuação na promoção da imagem do Brasil no exterior. Destaque para a conquista da certificação NBR ISO 9001 para o escopo "Promoção de exportação e de internacionalização por meio do atendimento setorial direto às empresas brasileiras na participação em feiras internacionais". Foram ressaltados como pontos fortes da ApexBrasil, segundo o organismo certificador: o comprometimento e envolvimento das pessoas contatadas, bem como da Alta Direção.

Mensagem da Diretoria Executiva

Em 2023, com o início de um novo Governo e a mudança de gestão, a ApexBrasil fortaleceu seu compromisso com a promoção do comércio exterior e com a atração de investimentos estrangeiros, buscando uma abordagem mais ampla e inclusiva. Destaca-se o lançamento da Plataforma Brasil Exportação e a série de ações do Exporta Mais Brasil, com destaque para as suas edições dedicadas à região Amazônica e ao Nordeste, evidenciando o compromisso da Agência com a diversificação das exportações e a sustentabilidade.

Além disso, em 2023 a ApexBrasil intensificou seus esforços para promover a diversidade, tanto nas empresas e produtos apoiados quanto na origem das exportações. Houve uma ênfase especial nas Micro e Pequenas Empresas (MPEs), reconhecendo o papel vital desses empreendimentos na economia brasileira. O número de MPEs na carteira da Agência aumentou significativamente no último ano, demonstrando o compromisso com a inclusão e o apoio ao empreendedorismo em todo o país.

A Agência também direcionou esforços para fortalecer a presença das regiões Norte e Nordeste nos mercados internacionais, promovendo não apenas a internacionalização dos negócios, mas também a ampliação de sua participação em mercados estratégicos da América Latina, dos BRICS (Rússia, Índia, China e África do Sul), além de outros países-chave na África e na Ásia. Nesse sentido, o lançamento do programa Exporta Mais Brasil foi uma iniciativa importante, conectando empreendedores de todas as regiões do país ao comércio exterior e facilitando o contato com potenciais compradores internacionais.

Além das iniciativas de promoção comercial, a ApexBrasil demonstrou um compromisso firme com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental. Participando ativamente da COP28 em Dubai, a Agência sediou eventos e debates sobre preservação ambiental, energias renováveis e bioeconomia, reforçando o posicionamento do Brasil como um líder global em questões ambientais.

Ainda, a Agência atuou na facilitação de atração de investimento estrangeiro fortalecendo a competitividade do país, impulsionando a modernização, a inovação e a ampliação da capacidade produtiva, gerando mais empregos e renda.

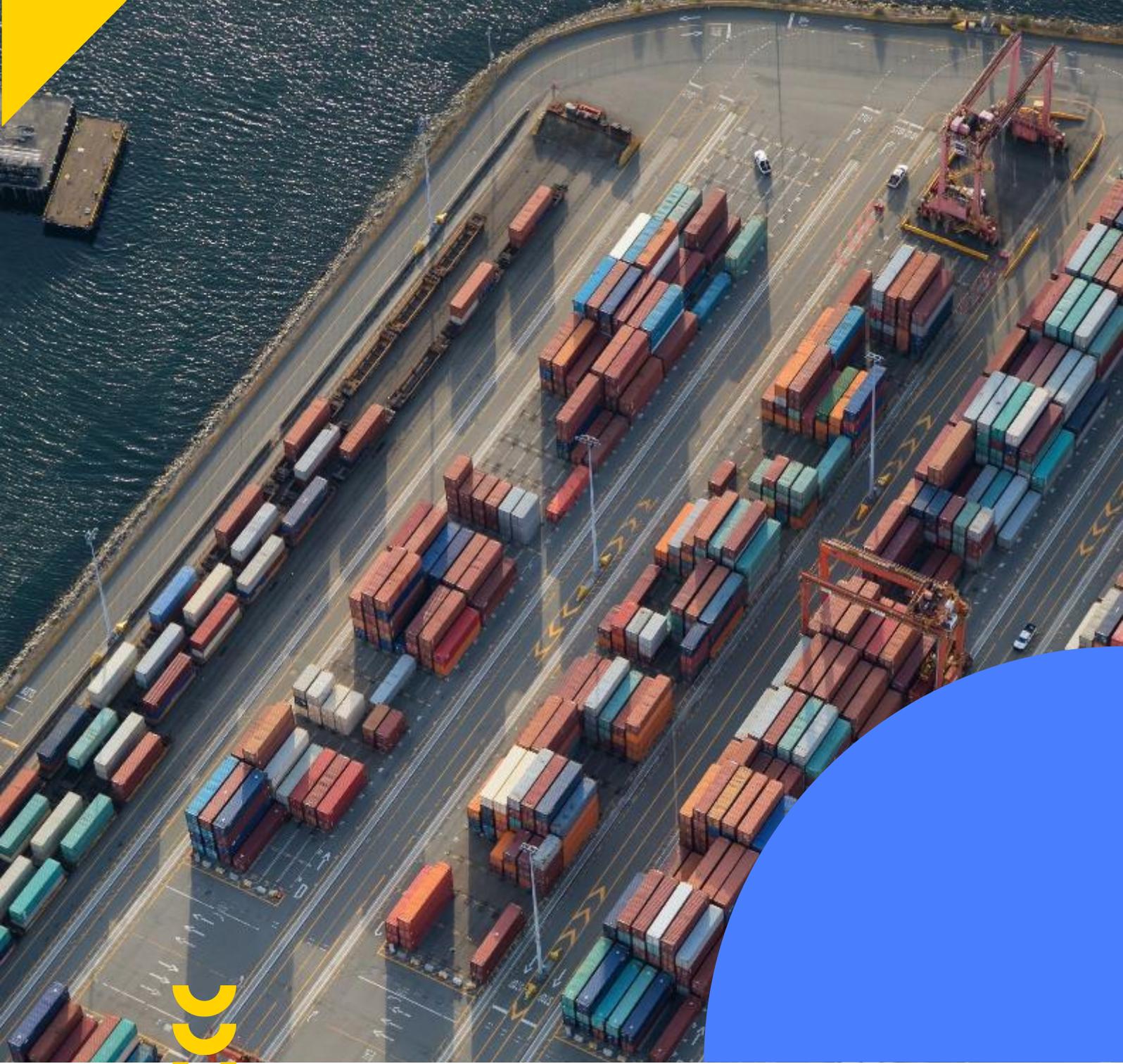
Do ponto de vista da gestão corporativa, a ApexBrasil implementou uma série de avanços, elevando o padrão de governança e garantindo a transparência e eficiência em suas operações. Em 2023, a migração de parte da infraestrutura tecnológica para nuvem, a revisão dos sistemas de informação e a implantação do Comitê ESG, de caráter transversal, foram passos importantes para garantir maior segurança, disponibilidade e sustentabilidade para a operação da Agência. Em todas essas etapas, a ApexBrasil demonstrou um comprometimento contínuo com a promoção das exportações e a atração de investimentos, impulsionando o desenvolvimento econômico do Brasil de forma sustentável e inclusiva. Um futuro promissor é vislumbrado através da inovação, da diversidade e da excelência, reforçando o papel da Agência como uma referência em gestão responsável e eficiente.

Mensagem da Diretoria Executiva

Ainda durante o ano de 2023, sob a nova gestão, a ApexBrasil investiu na construção do Plano Estratégico de 2024-2027, que evidencia o seu compromisso com a recuperação econômica, social e ambiental do Brasil. Em sintonia com a visão e diretrizes do governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a Agência se prepara para desempenhar um papel fundamental na promoção das exportações e na atração de investimentos, impulsionando a inserção do Brasil nos principais fóruns internacionais. Sob a liderança do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), agora sob o comando do vice-presidente da República, Geraldo Alckmin, a Agência enfrentará os grandes desafios que se apresentam, respaldada por um Plano Estratégico elaborado com base nas políticas públicas desse ministério e em amplo debate, consulta e colaboração com diversos atores do ecossistema de comércio exterior. Este Plano Estratégico reflete não apenas a visão de futuro da ApexBrasil, mas também a sua determinação em adotar um modelo de desenvolvimento baseado na sustentabilidade e alinhado às políticas nacionais de desenvolvimento e de promoção do comércio exterior e dos investimentos estrangeiros. Com ferramentas de gestão estruturadas e uma abordagem orientada para resultados, a Agência está preparada para enfrentar os desafios do cenário internacional em constante evolução, demonstrando flexibilidade e disciplina na busca pela excelência.

Em resumo, afirmamos nosso compromisso com a promoção das exportações brasileiras e com a atração de investimentos estrangeiros, continuando a trilhar o caminho da inovação, diversidade e excelência. A ApexBrasil permanecerá impulsionando o desenvolvimento do Brasil, ampliando sua participação no cenário internacional.

Agradecemos a todos que contribuíram para os resultados obtidos ao longo desses anos. Boa leitura!



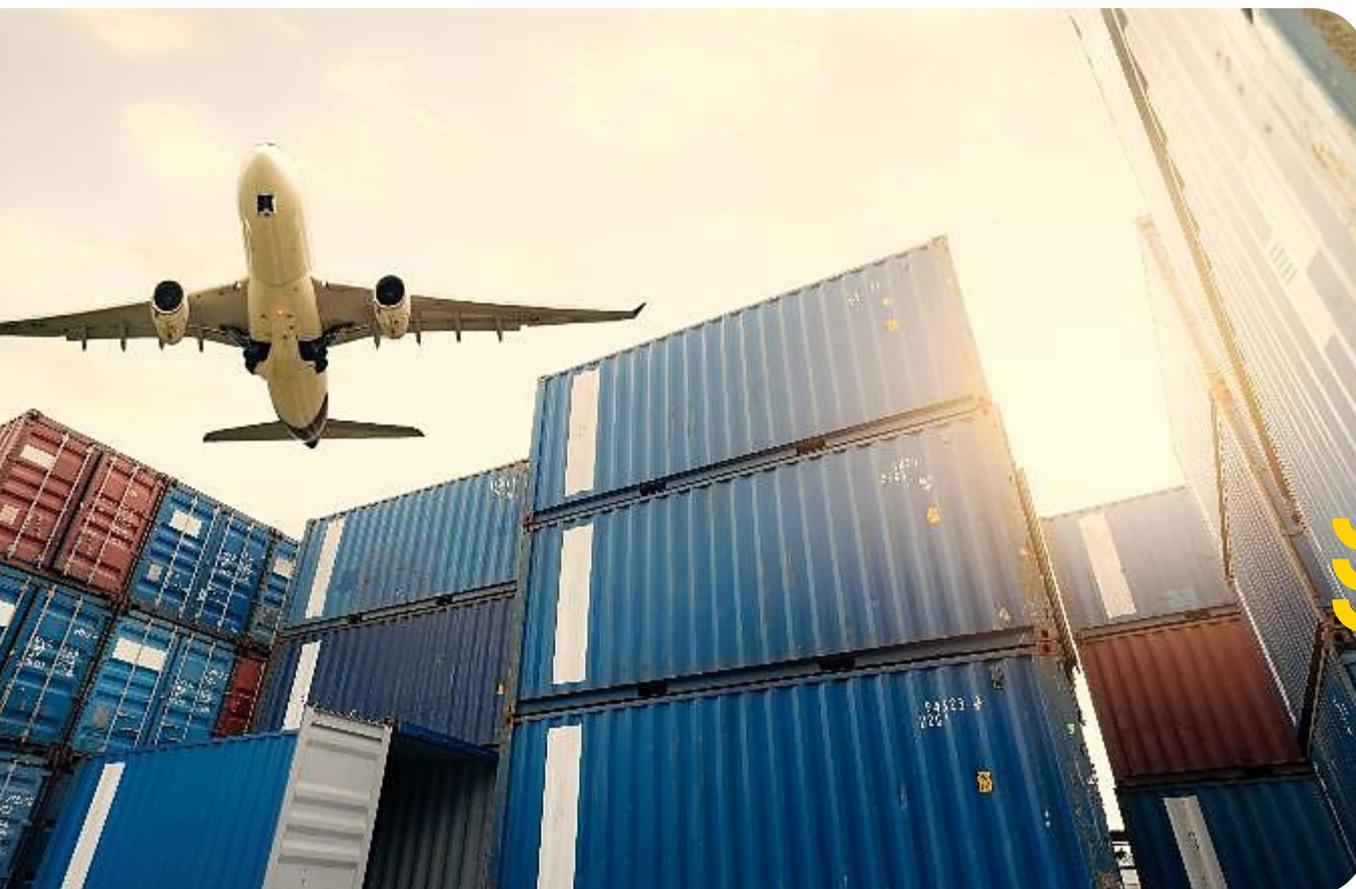
Sobre este relatório



Conforme especificado no Contrato de Gestão firmado entre a ApexBrasil e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (MDIC), seu órgão supervisor, “o Relatório Global de Avaliação (...) apresentará análise final e de conjunto referente ao cumprimento das metas e obrigações em todo o período de vigência do contrato, ressaltando a evolução do desempenho da ApexBrasil por meio da comparação dos resultados alcançados a cada ano e da identificação dos fatores que contribuíram para esses resultados.”

Esse relatório desempenha, portanto, papel fundamental na tradução da visão estratégica da ApexBrasil em ações tangíveis. Partindo do Plano Estratégico 2020-2023, o documento é um reflexo da maneira como a Agência se esforça para alcançar seus objetivos, agregando valor à sociedade brasileira. Ele fornece uma visão retrospectiva sumarizada do desempenho da organização, destacando tanto as conquistas alcançadas quanto os desafios enfrentados ao longo do caminho.

Ao avaliar o desempenho da Agência em relação aos objetivos e metas estabelecidos, o Relatório Global de Avaliação serve também como mecanismo de controle interno que permite o olhar em perspectiva e o ajuste estratégico. Sua abrangência, analisando os resultados dos últimos quatro anos, oferece uma oportunidade única de reflexão e aprendizado organizacional, promovendo uma cultura de melhoria contínua, que colaborará com os aprimoramentos para o próximo ciclo estratégico, considerando o período de 2024 a 2027.



A photograph of a modern glass skyscraper with the ApexBrasil logo at the top. The building's facade is highly reflective, showing a distorted reflection of a sunset or sunrise sky. The logo is in white, lowercase letters with a small square icon to the right. The building has several horizontal glass balconies. A yellow decorative shape is in the top-left corner, and a large yellow semi-circle is on the right side of the image.

apexBrasil



Visão geral da
ApexBrasil

Quem somos e o que fazemos

A ApexBrasil, Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos, é um Serviço Social Autônomo, entidade sem fins lucrativos, de direito privado, interesse coletivo e utilidade pública. A Agência foi instituída como Serviço Social Autônomo em 5 de fevereiro de 2003, conforme o Decreto Presidencial nº 4.584/2003, sendo que sua autorização se deu por meio da Medida Provisória nº 106, de 22 de janeiro de 2003, posteriormente convertida na Lei nº 10.668/2003 em maio do mesmo ano. Desde então, ela desempenha um papel crucial no comércio exterior brasileiro, dedicando-se a impulsionar as exportações e atrair investimentos estrangeiros com um olhar atento ao desenvolvimento sustentável.

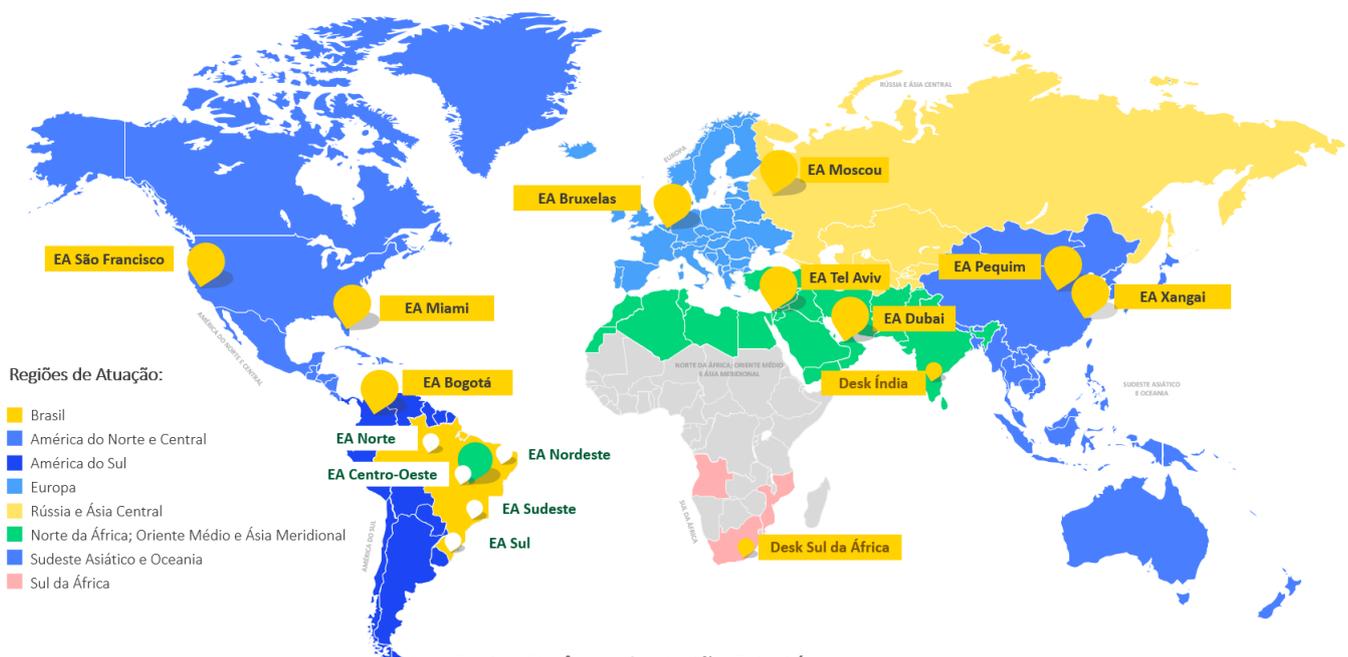
Conforme estabelecido nesta lei, a Agência é supervisionada pelo Poder Executivo Federal. Em 2023, com a edição do Decreto Nº 4.584/2003, por meio do Decreto Nº 11.571/2023, a supervisão da ApexBrasil passou do Ministério de Relações Exteriores (MRE) para o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC).

Com uma estrutura que engloba 6 escritórios regionais no Brasil, sendo um deles a sede em Brasília, e 11 escritórios internacionais, a Agência estabelece parcerias estratégicas com 50 entidades setoriais e cerca de 30 instituições de ensino em todo o país. O objetivo principal da ApexBrasil é projetar os diferenciais do Brasil para o mundo, chamando a atenção global para o potencial econômico e comercial do país e de suas empresas.

Alguns desses escritórios foram abertos ao longo desse ciclo de planejamento estratégico, como é o caso dos Escritórios ApexBrasil (EA) Centro-Oeste, Tel Aviv, Johannesburgo e Nova Déli (estes dois últimos em um formato de representação).

Os 17 escritórios da ApexBrasil, distribuídos estrategicamente, trabalham de maneira integrada com parceiros institucionais públicos e privados, nacionais e internacionais, além dos postos diplomáticos e instituições ligadas aos negócios internacionais.

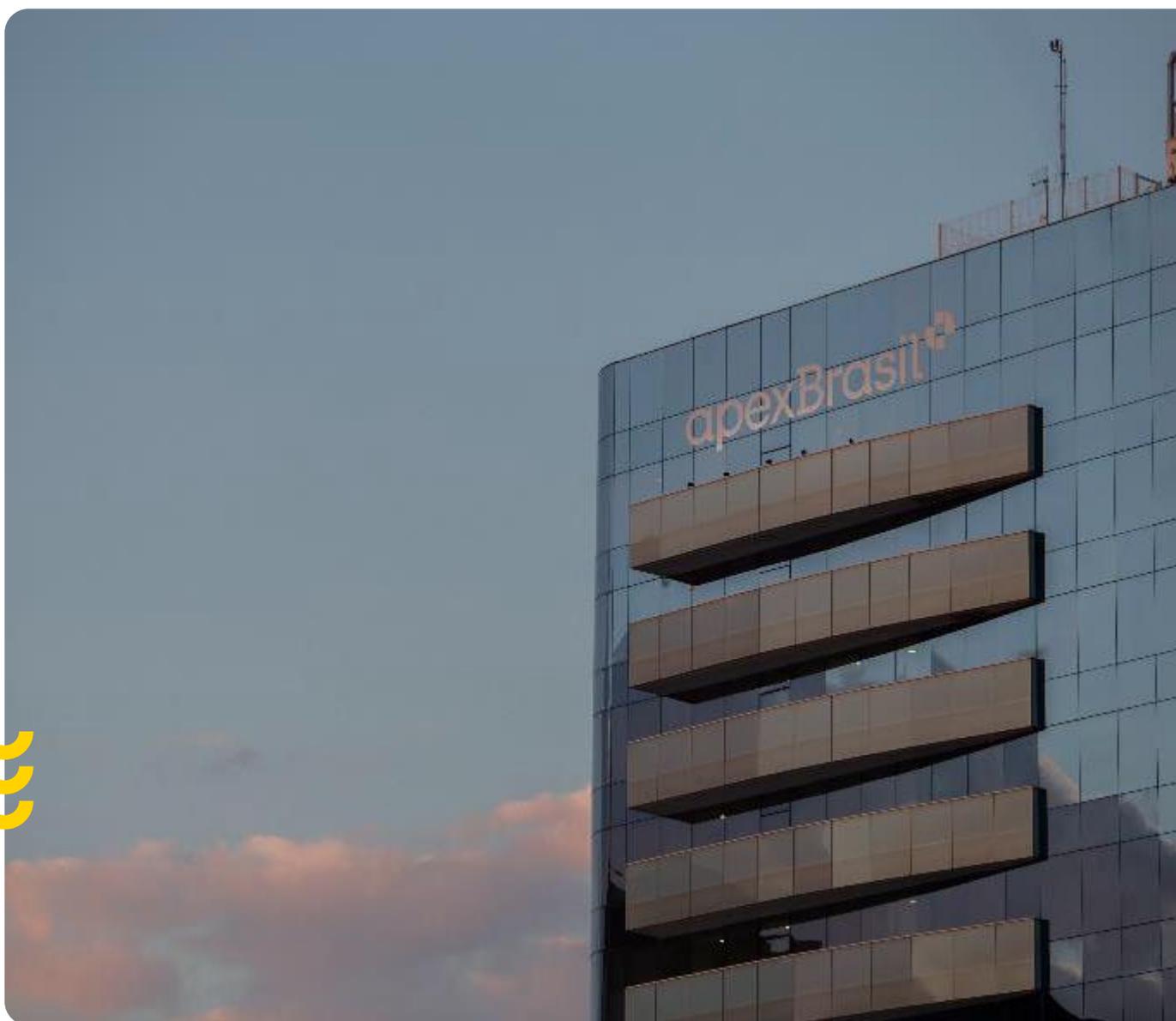
Escritórios ApexBrasil



Visão geral sobre a ApexBrasil

A Agência oferece uma gama abrangente de soluções adaptadas às necessidades específicas das empresas, incluindo inteligência de mercado, qualificação para negócios internacionais, promoção de negócios e de imagem, expansão internacional e atração de investimentos estrangeiros.

Olhando para o futuro, a ApexBrasil planeja fortalecer suas iniciativas no e-commerce, explorar novos formatos de promoção digital e expandir estratégias regionais, diversificando origens e destinos. Além disso, são pautas prioritárias da Agência fomentar a equidade de gênero, reforçar o posicionamento das micro e pequenas empresas e intensificar o apoio a setores da nova industrialização. Assim, a Agência continua a desempenhar um papel vital na promoção do Brasil como um ator globalmente competitivo, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a prosperidade econômica do país.



Planejamento Estratégico 2020-2023

Em dezembro de 2023, a Agência encerrou um ciclo completo de planejamento estratégico, 2020-2023, tendo se debruçado ao longo do último ano sobre a estruturação do novo Plano Estratégico 2024-2027, culminada a sua aprovação em novembro, durante reunião do Conselho Deliberativo da ApexBrasil (CDA). Para visualizar o novo Plano Estratégico, acesse o Portal da Transparência da ApexBrasil, na seção Governança.

Faz-se necessário ressaltar que durante o ciclo que se encerrou, o ano de 2020 foi fortemente impactado pela pandemia de Covid-19, cujos reflexos foram sentidos também em 2021 e 2022. O ano de 2023, por sua vez, caracterizou-se como um período de transição, em que houve um realinhamento de objetivos e metas, no sentido de adequar a Agência às diretrizes da nova Gestão e do novo Governo. Portanto, a leitura dos resultados alcançados nestes anos deve considerar as mudanças do contexto nacional e mundial.

A Missão, Visão e Valores que direcionaram os esforços da Agência no ciclo estratégico 2020-2023 foram:

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 exportação, internacionalização e investimentos até 2023.

Valores

- Ousadia
- Compromisso
- Foco no cliente
- Transparência





Plano Estratégico 2020-2023

Estratégia

Mapa Estratégico 2020-2023

O Mapa Estratégico da ApexBrasil sintetiza os objetivos estratégicos desenhados para o período 2020-2023. 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.

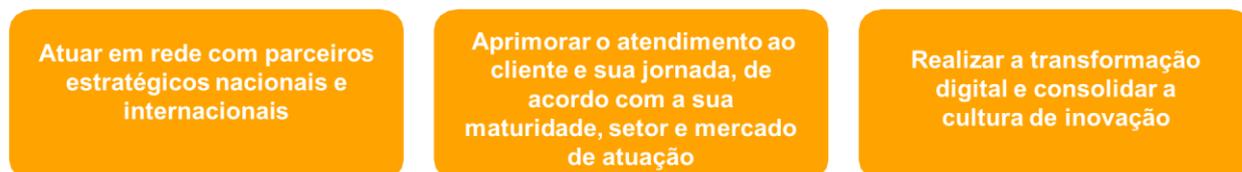
O Mapa Estratégico indica, ainda, como os Objetivos Estratégicos se relacionam e como a ApexBrasil precisou se organizar para atendê-los de forma satisfatória, criando, dessa forma, uma visão equilibrada entre o que se demanda da Agência e os meios e condições para suprir tais demandas.

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

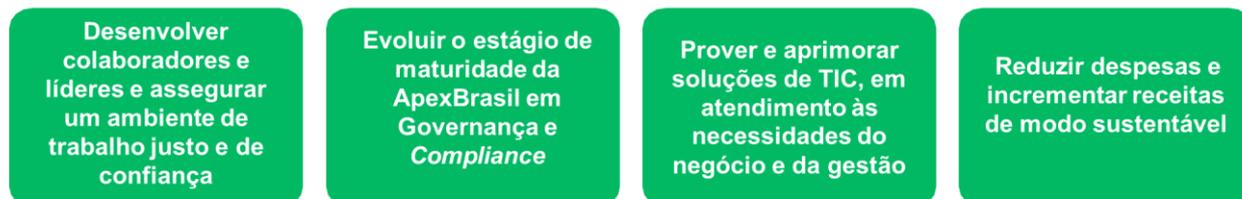
Sociedade



Processos Internos



Sustentabilidade



Fonte: Plano Estratégico 2020-2023, disponível em nosso Portal da Transparência, na seção [Governança](#).

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.

Ao longo dos 4 anos de análise, indicadores e metas projetos foram sendo alterados, descontinuados e/ou substituídos para se adequar ao contexto dinâmico no qual a Agência está inserida. Um resumo da quantidade monitorada entre eles pode ser visualizada abaixo:



Fonte: Plano Estratégico 2020-2023, disponível em nosso Portal da Transparência, na seção [Governança](#).

Acompanhamento, Avaliação e Revisão da Estratégia

O acompanhamento do Plano Estratégico 2020-2023 foi realizado trimestralmente por meio das Reuniões de Avaliação Estratégica (RAE), com os respectivos líderes dos objetivos estratégicos, submetidas à Diretoria Executiva e apresentadas ao Conselho Deliberativo da ApexBrasil (CDA).



Cooperação com o Poder Público

Cooperação com o Poder Público

A ApexBrasil tem por competência, conforme estabelecido no Decreto nº 4.584 de 2003, a execução de políticas de promoção de exportações em cooperação com o Poder Público, incluindo a promoção de investimentos estrangeiros. Para tanto, devem ser observadas as políticas nacionais de desenvolvimento, com especial atenção para áreas-chave como indústria, comércio, tecnologia, agricultura e serviços, bem como a inserção competitiva das empresas brasileiras nas cadeias globais de valor, principalmente daquelas de micro e pequeno porte. Orientada por essa missão, durante o período de 2020 a 2023, a Agência buscou executar uma ampla gama de ações estratégicas em colaboração estreita com o Poder Público, que pudessem resultar na promoção das exportações e na atração de investimentos estrangeiros diretos.

Existem estabelecidos vários fóruns técnicos entre a ApexBrasil e os Ministérios para a execução de ações conjuntas, assim como a Diretoria Executiva tem mantido reuniões de alinhamento frequentes com os respectivos chefes das pastas, que se intensificaram nesta gestão atual. Exemplo que ilustra o grau de alinhamento é a participação de representantes da Agência em todas as 6 missões do Conselho Nacional de Desenvolvimento Industrial (CNDI), a realização de encontros regionais com os Setores de Promoção Comercial (SECOM) do MRE para discutir a integração comercial com regiões estratégicas como América do Norte, África, Caribe e América do Sul. A ideia é a reaproximação do Brasil com parceiros estratégicos, seus vizinhos e assegurar a ampliação da pauta exportadora.

Em parceria com o MDIC, e alinhada com a diretriz de diversidade, equidade e inclusão das políticas públicas de comércio exterior, a ApexBrasil lançou projetos voltados para o aumento da participação de mulheres no comércio exterior, como o "Elas Exportam", que oferece mentorias e capacitações para empresárias interessadas em expandir seus negócios para o mercado internacional. No contexto da tecnologia e inovação, a colaboração com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), com a Anprotec e com o Ministério das Relações Exteriores (MRE), além do MDIC, viabilizou a realização do Programa Startup Outreach Brasil, direcionado à inserção internacional de startups brasileiras.

Para a promoção do agronegócio, foi consolidado o Programa de Acesso a Mercados do Agronegócio Brasileiro (PAM AGRO), que visa impulsionar as exportações do agronegócio brasileiro pela melhoria da percepção dos mercados internacionais sobre os produtos do setor, destacando sua sustentabilidade, segurança e tecnologia, em parceria com o MRE, o MAPA e outras entidades setoriais. Além disso, foi executado o Programa AgriTalks, também em conjunto com o MRE, o MAPA e a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), que incluiu debates estratégicos para reforçar a posição do país como referência global na produção agropecuária sustentável, sendo uma importante iniciativa para a construção e manutenção de imagem e reputação positiva da agricultura brasileira, em cooperação com o Poder Público.

Cooperação com o Poder Público

A colaboração com os órgãos do Poder Executivo foi um aspecto fundamental para viabilizar o lançamento da plataforma Brasil Exportação, uma plataforma digital que organiza a oferta de serviços de apoio ao exportador oferecido por diversos atores do ecossistema de comércio exterior brasileiro e facilita o atendimento da demanda das empresas brasileiras, em especial das micro, pequenas e médias, em um único local. A iniciativa é uma parceria da ApexBrasil com o MDIC, o MRE, a Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA), a Confederação Nacional da Indústria (CNI) e o SEBRAE, sendo a ApexBrasil designada como a operadora da plataforma por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado entre os partícipes e o governo britânico em novembro de 2022.

Agregando atores do setor privado à cooperação com o Poder Público, o Pavilhão Brasil na Expo 2020 Dubai, que contribuiu com a promoção de diversos setores-chaves ao desenvolvimento do país, principalmente o comércio, contou com dezoito parceiros institucionais. Figuraram como parceiros nessa iniciativa a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (EMBRATUR), o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), o Governo do Estado de São Paulo, o SEBRAE, a Empresa Brasileira de Aeronaves (EMBRAER S.A.), o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos (MMFDH), o MAPA – em conjunto com instituições como a CNA, entre outras diversas instituições públicas e privadas.

Ainda, na temática de atração de investimentos, destaca-se a parceria entre a ApexBrasil, o Governo Federal e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) na realização do BIF, o maior fórum de atração de investimentos da América Latina, também considerado como uma plataforma de conexão de alto nível entre os setores privado e público.

Para além da cooperação na realização de ações finalísticas voltadas a nossos clientes, a ApexBrasil atuou também no âmbito legislativo, desempenhando um papel ativo no apoio e acompanhamento de propostas legislativas relacionadas ao comércio exterior e investimentos, junto às comissões, frentes parlamentares e grupos de trabalho no Congresso Nacional. Promoveu ainda uma série de iniciativas em todo o país em parceria com os Poderes Executivo e Legislativo municipais e estaduais, incluindo reuniões, seminários e eventos de promoção da cultura exportadora, visando alinhar prioridades e identificar oportunidades para cada região do Brasil.

No âmbito internacional, cabe mencionar a estreita parceria entre os nossos escritórios no exterior e os Setores de Promoção Comercial (SECOM), as embaixadas e os consulados locais. Além de participar do Planejamento Anual dos SECOMs, a expertise de nossos colaboradores somada à rede de contatos do MRE possibilita a oferta às empresas de um atendimento customizado e orientado à geração de negócios.

Por meio de uma abordagem integrada e colaborativa, a ApexBrasil desempenhou, portanto, entre 2020 e 2023, um papel fundamental na articulação e implementação de políticas públicas voltadas para o fortalecimento do comércio exterior e o desenvolvimento econômico do Brasil, tendo atuado como facilitadora de diálogos entre o setor privado e o governo e contribuindo para o atendimento das necessidades e demandas das empresas brasileiras.



Resultados
Alcançados

Resultados Alcançados

Adiante iniciamos a apresentação dos resultados do ano de 2020 até 2023 sob o planejamento estratégico do referido período.

Abaixo apresentamos a tabela resumo dos indicadores adotados no intervalo com seus respectivos resultados e conforme a sequência de modificações e desdobramentos que se sucederam no período, o que é uma prévia do formato do texto detalhando os resultados logo a seguir.

As metas projetos serão apresentadas posteriormente ao longo do texto, logo Objetivos Estratégicos que não possuam indicador não aparecerão sumarizados abaixo.

Eixo Sociedade

Objetivo Estratégico 1 - Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios e divulgar as oportunidades comerciais no País e no exterior					
		2020	2021	2022	2023
IE 1.1 - Taxa de crescimento da base de seguidores dos canais da ApexBrasil nas redes sociais <small>(Indicador alterado na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021, para o indicador abaixo)</small>	Meta	30%	30%	30%	30%
	Resultado	35%	10,2%	-	-
IE 1.1 – Número de seguidores nos canais da ApexBrasil nas redes sociais <small>(Meta alterada na 4ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2023)</small>	Meta	-	139.000	145.950	153.248
	Nova Meta	-	-	-	192.344
	Resultado	-	141.221	164.277	185.314
IE 1.2 – Número de ações de imagem realizadas pela ApexBrasil <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	-	-	143	145
	Resultado	-	-	220	248

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Objetivo Estratégico 2 - Gerar inteligência para empresas sobre oportunidades e riscos de mercado					
		2020	2021	2022	2023
IE 2.1 – Número de empresas atendidas em inteligência de mercado <small>(Meta alterada na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	4.300	2.600	3.100	3.800
	Nova Meta	-	4.408	4.520	4.748
	Resultado	4.792	4.905	5.595	5.925
IE 2.2 - Porcentagem de satisfação alta ou muito alta em produtos de inteligência <small>(Indicador descontinuado na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020)</small>	Meta	80%	75%	80%	85%
	Resultado	-	-	-	-

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Resultados Alcançados

Objetivo Estratégico 3 - Ampliar a qualificação das empresas brasileiras e sua competitividade para o mercado internacional					
		2020	2021	2022	2023
IE 3.1 - Percentual de novas empresas atendidas no portfólio de qualificação <small>(Indicador descontinuado na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	43%	44%	45%	46%
	Resultado	50%	41%	-	-
IE 3.1 - Número de Empresas Qualificadas pelo PEIEX (CNPJ Únicos e com Termos de Adesão assinados no ano) <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021) (Meta alterada na 4ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2023)</small>	Meta	-	-	2.199	2.665
	Nova Meta	-	-	-	2.234
	Resultado	-	-	2.374	2.578
IE 3.2 - Número de empresas participantes em Capacitações de Temas de Competitividade (CNPJ Únicos) <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021) (Meta alterada na 4ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2023)</small>	Meta	-	-	616	647
	Nova Meta	-	-	-	1.750
	Resultado	-	-	1.628	2.779
IE 3.3 - Número de Empresas Atendidas no Programa E-commerce (CNPJ Únicos) <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	-	-	325	341
	Resultado	-	-	945	502

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Objetivo Estratégico 4 - Inserir e ampliar a presença de empresas brasileiras no mercado internacional					
		2020	2021	2022	2023
IE 4.1 - Percentual de empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela Apex-Brasil <small>(Meta ajustada na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020) (Indicador alterado na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021, para o indicador abaixo)</small>	Meta	20%	21%	22%	23%
	Nova Meta	16%	21%	22%	23%
	Resultado	15,5%	12,9%	-	-
IE 4.1 - Número de empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela Apex-Brasil (CNPJs únicos) <small>(Meta alterada na 4ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2023)</small>	Meta	-	-	4.344	4.633
	Nova Meta	-	-	-	3.800
	Resultado	-	-	4.497	4.181
IE 4.2 - Número de abertura ou plano de abertura de novas operações no exterior <small>(Meta ajustada na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020)</small>	Meta	10	13	17	22
	Nova Meta	17	13	17	22
	Resultado	18	18	87	47

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Objetivo Estratégico 5 - Expandir a inserção das empresas brasileiras nas cadeias globais de valor, pela atração de investimentos estrangeiros diretos em setores prioritários					
		2020	2021	2022	2023
IE 5.1 - Número de Projetos de Investimentos Facilitados <small>(Meta ajustada na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020)</small>	Meta	16	24	26	28
	Nova Meta	20	24	26	28
	Resultado	32	35	30	39
IE 5.2 - Número de atendimentos a investidores qualificados	Meta	100	130	145	160
	Resultado	199	179	258	330

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Eixo Processos Internos e Sustentabilidade

Objetivo Estratégico 6 - Atuar em rede com parceiros estratégicos nacionais e internacionais					
		2020	2021	2022	2023
IE 6.1 - Representatividade da ApexBrasil no Congresso Nacional <small>(Indicador alterado na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021, para o indicador abaixo)</small>	Meta	40	48	48	58
	Resultado	50	36	-	-
IE 6.1 - Atuação da Apex-Brasil junto a entes governamentais em iniciativas relacionadas ao sistema de promoção comercial brasileiro e atração de investimentos	Meta	-	-	48	58
	Nova Meta	-	-	-	77
	Resultado	-	-	52	99

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Objetivo Estratégico 7 - Aprimorar o atendimento ao cliente e a sua jornada, de acordo com a sua maturidade, setor e mercado de atuação					
		2020	2021	2022	2023
IE 7.1 - Percentual de empresas prospectadas que aderiram ao portfólio de produtos da Apex-Brasil <small>(Indicador descontinuado na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020)</small>	Meta	31%	34%	38%	42%
	Resultado	-	-	-	-

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Objetivo Estratégico 8 - Realizar a transformação digital e consolidar a cultura de inovação					
		2020	2021	2022	2023
IE 8.1 - Percentual de execução do PDTIC de Negócios <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	-	-	80%	82,25%
	Resultado	-	-	100%	90%

Objetivo Estratégico 9 - Desenvolver colaboradores e líderes e assegurar um ambiente de trabalho justo e de confiança					
		2020	2021	2022	2023
IE 9.1- Quantidade média de horas de capacitação por colaborador	Meta	36h	40h	44h	48h
	Resultado	68h10m	82h	68h58m	77h33m
IE 9.2 - Índice de Favorabilidade GPTW <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	-	-	79%	79%
	Resultado	-	-	83%	64%

Objetivo Estratégico 11 - Prover e aprimorar soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação, em atendimento às necessidades do negócio e da gestão					
		2020	2021	2022	2023
IE 11.1 - Percentual de execução do PDTIC	Meta	75%	77,25%	80%	82,25%
	Resultado	95%	63,64%	82,35%	84,4%

Resultados Alcançados

Objetivo Estratégico 12 - Reduzir despesas e incrementar receitas de modo sustentável					
		2020	2021	2022	2023
IE 12.1 - Taxa de crescimento da receita gerada com produtos e serviços <small>(Meta ajustada na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020) (Meta ajustada na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	3,5%	35%	35%	35%
	Nova Meta	-	35%	35%	35%
	Nova Meta	-	35%	60%	15%
	Resultado	-	439,5%	109,8%	-5,6%
IE 12.2 - Índice de sustentabilidade das receitas próprias da Apex-Brasil <small>(Meta ajustada na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em setembro de 2020) (Meta ajustada na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	25%	35%	45%	60%
	Nova Meta	-	35%	45%	60%
	Nova Meta	-	22%	30%	33%
	Resultado	-	27,6%	45,4%	39,87%
IE 12.3 - Índice de Economicidade em Licitações <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	-	-	28%	30%
	Resultado	-	-	25,7%	56,4%
IE 12.4 - Índice de Economicidade em Contratações Diretas <small>(Indicador incluído na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, em novembro de 2021)</small>	Meta	-	-	9%	10%
	Resultado	-	-	9,6%	23,7%
IE 12.5 - Percentual do Teto de Custeio Administrativo	Meta	9%	9%	9%	9%
	Resultado	5,5%	4,9%	5,1%	4,9%
IE 12.6 - Percentual do Teto de Despesa de Pessoal	Meta	25%	25%	25%	25%
	Resultado	23,1%	21%	20,4%	17,87%

Células em cinza apresentam indicadores e/ou metas que foram alterados ao longo do ciclo.

Perspectiva da Sociedade

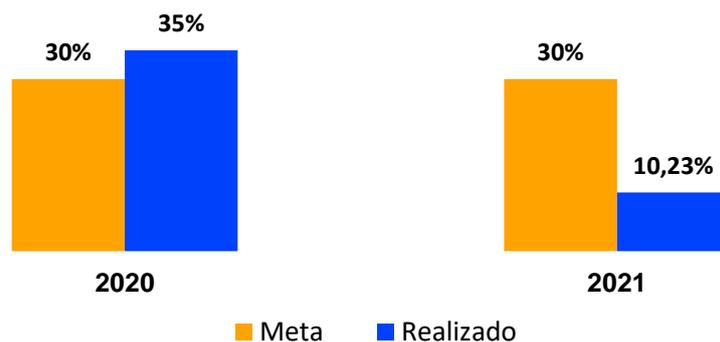
Objetivo Estratégico 1

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

Indicador: Taxa de crescimento da base de seguidores nos canais da ApexBrasil nas redes sociais

*Acompanhado em 2020 e 2021

Evolução do indicador



Fonte: Canais da ApexBrasil nas redes sociais

Até o ano de 2021, o estabelecimento da meta e o consequente acompanhamento desse indicador eram baseados no crescimento da base de seguidores em relação ao ano anterior. Identificou-se, entretanto, que esse critério penalizava o desempenho dos anos seguintes frente a um bom resultado anterior, inviabilizando o atingimento do indicador, caso ocorrido em 2021, após uma performance de 35% de crescimento do indicador em 2020 frente a 2019.

Inicialmente, esse indicador previa uma taxa de crescimento da base de seguidores nos canais da ApexBrasil nas redes sociais de 30% ao ano. Porém, estudos realizados em 2021 apontaram que as agências congêneres da ApexBrasil possuíam até 157.000 seguidores e o crescimento mais realista, conforme o contexto em que a Agência estava inserida, indicava o percentual ajustado de crescimento de 5% a.a. Além disso, atendendo a orientação da Comissão de Acompanhamento e Avaliação, a Agência buscou mensurar suas ações, demonstrando de forma quantitativa os efeitos da atuação da Agência nos temas de interesse.

Resultados Alcançados

Foram realizadas também derrubadas em massa de perfis falsos e desativações de contas, intensificadas a partir do final de 2021, impactando no número de seguidores de diversas contas, majoritariamente em perfis com alto número de seguidores e/ou autenticados, o que inclui a conta da ApexBrasil no Instagram. O Twitter também contava com muitos perfis falsos e serviços de automação, tema amplamente divulgado na mídia. Em decorrência dessas mudanças, e sendo o universo das redes sociais um ecossistema com frequentes alterações de estratégias para gerar engajamento e divulgação de publicações, fez-se necessária a revisão desses percentuais.

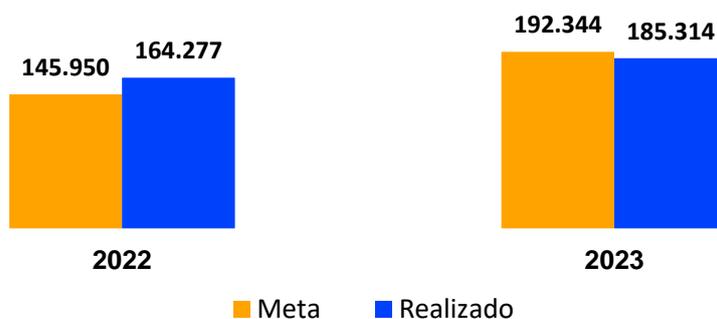
Diante dessas mudanças, o indicador foi alterado para “Número de seguidores nos canais da ApexBrasil nas redes sociais” na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, aprovada em 05/11/2021.



Indicador: Número de seguidores nos canais da ApexBrasil nas redes sociais

*Acompanhado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Canais da ApexBrasil nas redes sociais

A partir de 2022, portanto, a meta passou a ser definida com base em números absolutos, garantindo uma estrutura de planejamento mais adequada. Em 2023, após excelente desempenho no ano de 2022, realizou-se uma repactuação da meta, antes de 153.248, para 192.344 seguidores. A nova meta pactuada ampliou em 25% a meta original para o ano e foi importante para refletir a ambição dos esforços da Agência. No final, os resultados foram bastante superiores à expectativa inicial, extrapolando em 32 mil seguidores o que era esperado para o ano. Entretanto, mesmo com as inovações e o desempenho apresentados, chegou-se perto da meta ora definida, mas não foi possível atingi-la totalmente.

O desempenho, entretanto, foi extremamente positivo no período analisado. Foram ao todo 57.194 novos seguidores obtidos entre 2020 e 2023. As postagens nas redes sociais analisadas (Instagram, LinkedIn e Twitter) foram ampliadas em frequência, qualidade e interações com usuários, o que resultou também em um maior engajamento (curtidas, comentários, salvamentos e compartilhamentos) do público e uma maior efetividade na sensibilização quanto ao conteúdo postado.

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios

*Acompanhada em 2020 e 2021

Essa meta projeto foi estabelecida no início do Planejamento Estratégico e acompanhada em seus dois primeiros anos. Posteriormente, optou-se por substituí-la pelo indicador quantitativo "Número de ações de imagem". Isso decorreu das orientações da Comissão de Acompanhamento e Avaliação para metrificar nossas ações, avaliando de forma quantitativa os resultados da Agência, e permitiu mensurarmos as iniciativas de posicionamento institucional e de posicionamento de setores estratégicos, como do agronegócio, assim como mensurar contribuição direta das entidades setoriais e do setor privado à iniciativa e reforçar a narrativa de sustentabilidade do país e dos negócios brasileiros.

As metas definidas para os dois primeiros anos, todas devidamente concluídas, foram:

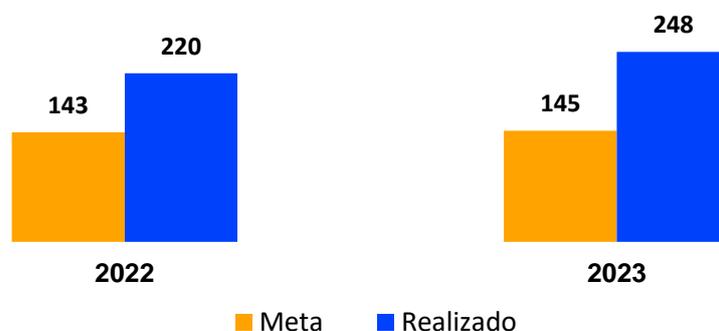
Metas:

2020	2021
Definir estratégia mercado x setor, com envolvimento da Diretoria de Negócios (DN) e Diretoria Executiva (DIREX)	Definir o formato das ações, incluindo o Briefing, a proposta, a realização e o recall
Definição de público-alvo e calendário para o mercado	Efetuar melhorias na estratégia de marketing, comunicação e CRC
Realizar pesquisas de público-alvo (empresas, compradores, investidores e formadores de opinião)	Executar e validar com os projetos da Agência todas as ações realizadas em 2020
Propor estratégia de Marketing, Comunicação e CRC, com validação dos stakeholders, e realizar o piloto do programa	

Indicador: Número de ações de imagem realizadas pela ApexBrasil

*Acompanhado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Sistema de Gestão Estratégica

Esse indicador foi criado na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, aprovada no dia 05/11/2021, em substituição à meta projeto "Reforçar o posicionamento do Brasil como parceiro global de negócios".

As ações de imagem, sejam próprias ou realizadas em parceria com entidades conveniadas, têm como objetivo apresentar os setores produtivos brasileiros e o Brasil, visando melhorar a percepção e a imagem do país nos mercados-alvo. Elas têm como foco formadores de opinião –jornalistas, especialistas e autoridades – com reconhecida capacidade de influenciar a percepção, as decisões de compra e a opinião dos consumidores a respeito do Brasil e dos produtos e serviços brasileiros.

Ao longo desses dois anos, foram 468 ações de imagem realizadas, das quais vale destacar iniciativas relacionadas a programas como:

- Agritalks: seminários para a promoção do agronegócio sustentável brasileiro;
- PAM Agro: projeto de imagem e acesso a mercado do agronegócio, que conta com 15 entidades e instituições parceiras do setor privado, além de forte articulação com órgãos chave do Governo, a exemplo da EMBRAPA;
- COP 27 e 28: gestão do pavilhão brasileiro na Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, com destaque para o posicionamento do setor privado, alinhado às políticas públicas;
- Casa Brasil: evento que conta com exposições, demonstrações e degustações de produtos, rodadas de negócios, *masterclasses*, *workshops*, atividades gastronômicas com iguarias típicas brasileiras e shows culinários;
- Corporate Venture in Brasil: evento de Corporate Venture Capital (CVC) que visa fomentar atividades de inovação e capital de risco de grandes corporações internacionais no Brasil;
- Exporta Mais Brasil (com a realização do seminário Diálogos Exporta Mais Brasil): iniciativa que busca conectar empreendedores de todas as regiões do país ao comércio exterior, trazendo ao país potenciais compradores internacionais para rodadas de negócios e contato direto com empresários brasileiros;

Resultados Alcançados

- Fórum Brasil de Investimentos (BIF): evento de atração de investimentos estrangeiros, que busca destacar oportunidades de investimentos e o ambiente de negócios brasileiro;
- Além de diversas iniciativas voltadas para o Compromisso de Equidade de Gênero.

Vale destacar que, por ser novo, esse indicador não tinha série histórica e, portanto, acabou obtendo resultados superiores à meta previamente estabelecida. Os resultados positivos da medição e a importância crescente da agenda, por sua vez, fizeram com que este indicador permanecesse no Plano Estratégico 2024-2027.



Resultados Alcançados

Meta Projeto: Liderar a Participação brasileira em Exposições Universais

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

A ApexBrasil segue sendo a responsável por gerir o Pavilhão do Brasil em Exposições Universais, tendo liderado duas delas entre 2020 e 2023: a Expo 2020 Dubai e a Expo 2025 Osaka, esta última ainda em planejamento. Essa meta projeto foi incluída na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, ocorrida em setembro de 2020.

Para a Expo Dubai, os resultados obtidos com o evento foram expressivos: 335 visitas oficiais, reunindo 2.556 autoridades brasileiras e estrangeiras, 460 apresentações culturais de todas as regiões brasileiras, 270 apresentações musicais, 11 colaborações artísticas em outros pavilhões, 150 agendas de negócios com a participação de 805 empresários brasileiros e estrangeiros de 45 países diferentes, com expectativa de negócios decorrentes das ações no Pavilhão Brasil da ordem de US\$ 14 bilhões.

A Expo 2025 Osaka, por sua vez, segue avançando em sua estruturação. A edificação da estrutura do Pavilhão do Brasil será de responsabilidade dos organizadores do evento, e a ApexBrasil providenciará estrutura e montagem do interior, além da adequação do projeto arquitetônico da parte externa.

As ações previstas e realizadas nessa meta projeto foram:



Resultados Alcançados

Metas:

2020	2021	2022	2023
Finalização dos processos de repactuação contratual em face do adiamento da Expo 2020 Dubai até dezembro de 2020	Finalização da construção dos interiores do Pavilhão até agosto	Utilização do Pavilhão do Brasil como plataforma para a dimensão internacional do Bicentenário da Independência	Lançamento do edital e conclusão do processo de contratação de empresa para construção e operação do Pavilhão do Brasil
Conclusão da etapa civil da construção do Pavilhão do Brasil até dezembro de 2020, conforme novo calendário da Expo 2020 Dubai	Pavilhão em plenas condições para a realização de testes em setembro e para início de operações em outubro	Desmontagem do Pavilhão na Expo 2020 Dubai	Lançamento do edital e conclusão do processo de contratação de empresa(s) para operação da loja e do restaurante do Pavilhão do Brasil na Expo 2025 Osaka
Captação de parceiros (empresas, governos e outras entidades) para execução de programação e ativações no Pavilhão	Execução da programação construída com parceiros ao longo do evento	Avaliação final dos resultados obtidos pelo Pavilhão do Brasil e do impacto da participação brasileira na Expo 2020 Dubai	
	Realização da programação do Dia do Brasil e do Fórum de Investimentos em novembro	Construção da proposta de participação e seleção, finalização do projeto de Pavilhão para a Expo 2025 Osaka	



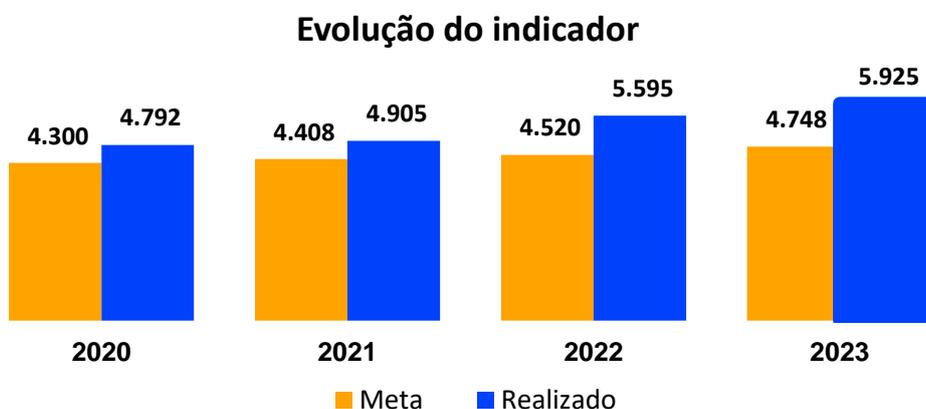
Perspectiva da Sociedade

Objetivo Estratégico 2

Gerar inteligência para empresas sobre oportunidades e riscos de mercados

Indicador: Número de empresas atendidas em inteligência de mercado

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence, Dynamics e "Gerenciamento de Conteúdo Portal ApexBrasil")

Os produtos de inteligência mantiveram uma crescente de acessos ao longo dos últimos anos, superando a meta estabelecida de empresas atendidas em inteligência de mercado em todos os anos. Vale ressaltar que houve uma repactuação de metas deste indicador em 2021, quando definiu-se pela mudança na estratégia de negócios para manter gratuidade dos produtos de inteligência de forma a continuar o serviço aberto para todos os públicos, visto a sua relevância para as empresas brasileiras e investidores estrangeiros, sua escalabilidade e o encadeamento para os demais produtos da Agência.

Com isso, a meta aumentou substancialmente entre os anos de 2021 e 2023 (de 2.600 para 4.408 empresas em 2021, de 3.100 para 4.520 empresas em 2022 e de 3.800 para 4.748 empresas em 2023).

O grande propulsor do resultado apresentado nestes 4 anos foi a intensificação do uso do meio digital para hospedagem e disponibilização dos produtos de inteligência, motivados inicialmente pela pandemia, mas que evoluíram posteriormente em número e em formatos.

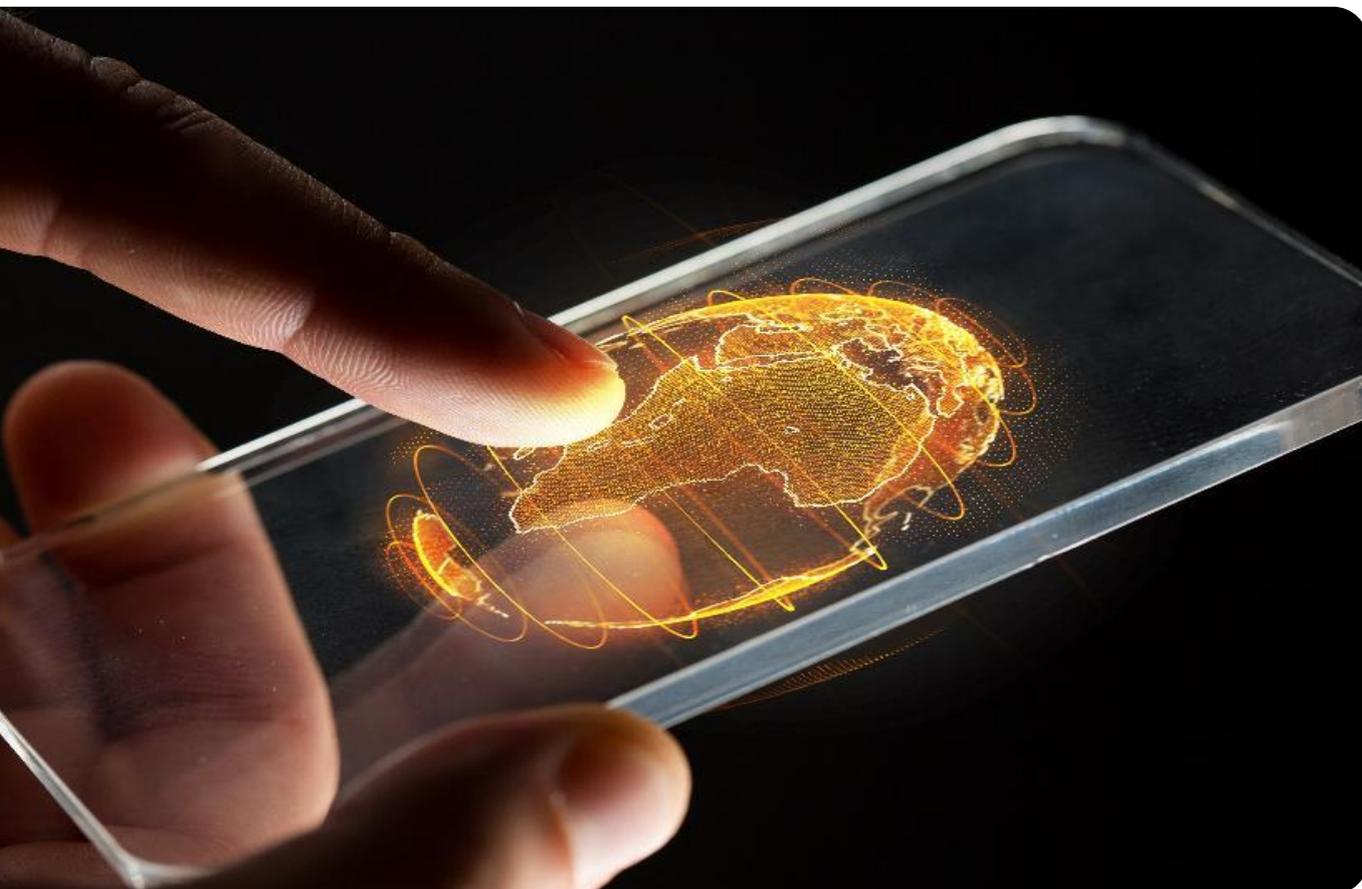
Resultados Alcançados

Os produtos de inteligência que colaboraram para esse indicador foram: Painéis de Inteligência, Estudos, Informes, Apresentações, Webinars, Priorizações e Atendimentos.

Os destaques principais ficaram principalmente para os dois primeiros produtos mencionados, grandes responsáveis pelos resultados alcançados.

Para os painéis de inteligência o destaque fica para os novos dashboards publicados nesse período, como o Mapa de Oportunidades nos Estados Unidos e o Painel de Comércio Covid-19, publicados em 2020, o Mapa de Oportunidades Comerciais na China, publicado em 2021, atualizações do painel de comércio, com acréscimo de informações, como via logística utilizada nas transações comerciais, volume exportado e valor exportado médio de cada produto, em 2022.

Para os estudos, por sua vez, diversas foram as publicações em 2020 relacionados ao impacto da Covid-19 nas exportações brasileiras, como o Relatório “Mercados Globais e Coronavírus” e a “Cartilha de Apoio ao Exportador”. Em 2021, a grande novidade foi o lançamento do produto Perfil País, que veio acumulando acessos desde então, atingindo seu auge em 2023. O ano de 2022, por sua vez, se destacou pelo estudo “Alimentos e Bebidas da Amazônia Legal: Oportunidades e Apelos Globais”, que explora os diferenciais competitivos de produtos da região amazônica. Em 2023, por fim, foi publicado o “Mapa Bilateral de Investimentos Brasil – União Europeia”, mapeando as oportunidades de negócios e colocando o país como o principal destino de Investimento Estrangeiro Direto (IED) da União Europeia (UE) na América Latina.



Resultados Alcançados

Meta Projeto: Construir metodologia sólida de avaliação de satisfação dos produtos de inteligência de mercado da ApexBrasil

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

Essa meta projeto foi estabelecida no início do Planejamento Estratégico e acompanhada em seus quatro anos, em substituição a meta quantitativa "Percentual de satisfação alta ou muito alta em produtos de inteligência", ou seja, foi substituída a medição do indicador pela construção da condição tecnológica e da metodologia de medição.

A meta projeto permitiu acompanhar e aprimorar os produtos de inteligência de mercado de acordo com a respostas das empresas atendidas em relação à satisfação do produto consumido, possibilitando identificar pontos de melhoria e otimizar os produtos disponibilizados, mantendo sempre o foco no cliente e sua percepção de valor.

Além disso, a estruturação desta meta projeto e o acompanhamento dos resultados do NPS ao longo desses anos gerou conhecimento na Agência para a aplicação do indicador de satisfação em outros produtos e a ampliação do seu uso para o próximo Plano Estratégico da ApexBrasil, 24-27, com o indicador estratégico NPS institucional da ApexBrasil.

A ApexBrasil finalizou o ano de 2023 aplicando a metodologia nos produtos de inteligência, com um percentual de respondentes de 16,2%, alcançando um NPS recorde de 82, o que classifica os produtos na Zona de Excelência.

As ações definidas para esses anos, todas devidamente concluídas, foram:

Resultados Alcançados

Metas:

2020	2021	2022	2023
Diagnóstico do sistema atual de <i>feedback</i> de inteligência	Implantação da metodologia proposta de avaliação em no mínimo 80% dos produtos finalísticos de inteligência	Implantação da metodologia proposta de avaliação em no mínimo 80% dos produtos finalísticos de inteligência	Implantação da metodologia proposta de avaliação em no mínimo 80% dos produtos finalísticos de inteligência
Concepção de um novo sistema de <i>feedback</i> de inteligência uniformizado e abrangente	Obter adesão mínima de 10% das empresas atendidas como respondentes das pesquisas	Obter adesão mínima de 12,5% das empresas atendidas como respondentes das pesquisas	Obter adesão mínima de 15% das empresas atendidas como respondentes das pesquisas
Testes de avaliação e <i>feedback</i> nos diferentes sistemas de disseminação de informações, com conclusões e recomendações	Avaliar a aplicação de pesos em relação à complexidade e à abrangência dos produtos para o cálculo do <i>NPS Score Global</i>	Aplicar meta de <i>NPS Score Global</i> superior a 7,5 (em uma escala de 0-10), considerando sistemas de peso por produto	Aplicar meta de <i>NPS Score Global</i> superior a 7,5 (em uma escala de 0-10), considerando sistemas de peso por produto
Implementação de <i>feedback</i> uniforme em quatro dos cinco sistemas de disseminação			Avaliar resultados das alterações implementadas no período 2020-2023 para continuação ou reestruturação, inclusive meta de <i>NPS Score Global</i> .

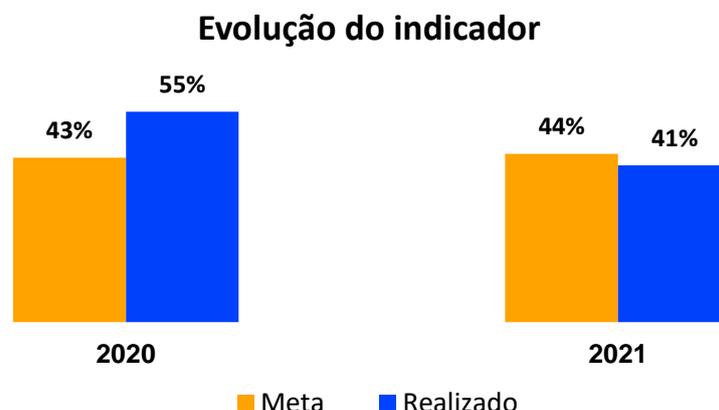
Perspectiva da Sociedade

Objetivo Estratégico 3

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

Indicador: Percentual de novas empresas atendidas no portfólio de qualificação

*Acompanhado em 2020 e 2021



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

Um dos indicadores inicialmente utilizados para o Objetivo Estratégico 3 foi o de "Percentual de novas empresas atendidas no portfólio de qualificação". Destacam-se nesse portfólio o Programa de Qualificação para a Exportação (PEIEX), as Oficinas de Competitividade e o programa Design Export.

No somatório dos dois anos analisados para esse indicador, 12.519 empresas consumiram produtos no portfólio de qualificação, das quais 5.944 empresas (47%) foram novas clientes, ou seja, não possuíam registro de atendimento no portfólio de qualificação nos 3 anos anteriores.

Enquanto o indicador foi devidamente superado em 2020 atingindo 55% (meta 43%), em 2021 ficou levemente abaixo da expectativa projetada, atingindo 41% (meta 44%), embora com um crescimento expressivo considerando o cenário pandêmico que persistiu ao longo de 2021 e as incertezas que ainda perduravam no cenário econômico.

Resultados Alcançados

Optou-se, entretanto, por descontinuar esse indicador a partir de 2022, adaptando-o para outros dois indicadores que foram considerados mais relevantes para avaliar a execução do Plano Estratégico: “Número de empresas qualificadas pelo PEIEX” e “Número de empresas participantes em capacitações de temas de competitividade”. Isso deve-se ao fato de que apenas garantir a entrada de novas empresas em nosso portfólio apresentava-se menos relevante que possibilitar que as empresas participassem de um programa estruturante, como o PEIEX, e de outras ações de formação complementar.

O indicador de “Número de empresas qualificadas pelo PEIEX” teve como finalidade analisar separadamente os resultados do principal produto da Agência para a qualificação das empresas, que no período estava expandindo o atendimento para os setores de serviços e de agronegócios, além de representar o principal esforço da Agência para garantir sua capilaridade em todo território nacional.

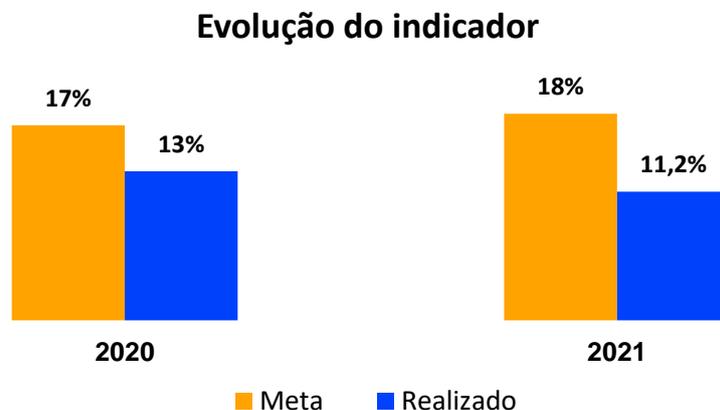
O indicador “Número de empresas participantes em capacitações de temas de competitividade” visava captar os esforços da Agência na execução dos demais produtos de qualificação, também relevantes para ampliar a cultura exportadora no país e aumentar a competitividade e a prontidão das empresas para o mercado internacional, tais como:

- Oficinas de Competitividade: que trata de diversos assuntos afeitos ao comércio internacional e a gestão das empresas;
- Programa Design Export: que busca melhorar as embalagens para que se possa aprimorar a competitividade dos produtos brasileiros;
- Programa de Certificação: que aborda as certificações fundamentais para diversos setores, que podem limitar a entrada dos produtos brasileiros em alguns mercados. Este programa está sendo expandido para que possam ser incluídos nos atendimentos realizados no âmbito dos projetos setoriais; e
- Programa E-xport, que busca apoiar as empresas brasileiras para vendas por *e-commerce* em diversos países, aumentando a chance delas de entrar nesses mercados, principalmente pelo canal *online*.



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

* Acompanhado em 2020 e 2021



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

Este indicador foi descontinuado depois dos dois primeiros anos do planejamento estratégico. Ele visava monitorar a ampliação da utilização pelas empresas qualificadas dos produtos de promoção, de internacionalização e de atração de investimentos da ApexBrasil.

Nesses dois anos, foram realizadas missões empresariais internacionais, rodadas de negócios, capacitações e participação em eventos. A Agência também ofertou uma série de capacitações a empresas selecionadas para missões no exterior, em especial do Programa de Internacionalização de Startups.

A pandemia instaurada nos dois anos de apuração do indicador comprometeu o atingimento das metas estabelecidas, mesmo com resultados significativos de desempenho apresentados.

A nova estratégia de medição, incluindo as Oficinas de Competitividade, o Programa Design Export e o Programa de Certificação, voltada ao número de empresas qualificadas, permitiu à Agência contemplar os resultados das diversas frentes, inclusive empresas já atendidas por meio de outros produtos. O indicador passa a medir o esforço da Agência em ofertar conteúdo e prontidão às empresas brasileiras que desejam iniciar ou expandir sua atuação no mercado internacional, ampliando suas chances de sucesso e contribuindo para a evolução de sua maturidade exportadora.

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Estruturar o programa de *e-commerce*, abrangendo ações de sensibilização, mentoria e de promoção comercial

*Acompanhada em 2020 e 2021

Essa meta projeto foi desenvolvida com o intuito de estruturar um programa de *e-commerce* até então inexistente na Agência, visto a crescente relevância e importância dada ao assunto. Após a conclusão das etapas previstas e o consequente lançamento do programa em 2021, essa meta projeto foi transformada no indicador "Número de empresas atendidas no programa *e-commerce*".

Das ações detalhadas abaixo e definidas como metas de cada ano, a única que não pode ser realizada, em função da pandemia e cancelamento de voos internacionais, foi a "Realização de Missões Internacionais de *e-commerce* para mercados prioritários".

Metas:

2020	2021
Reestruturação do programa e definição das linhas de atuação	Realização de Missões Internacionais de <i>e-commerce</i> para mercados prioritários
Elaboração de capacitação em <i>e-commerce</i> para empresas	Estruturação de mentorias internacionais para diagnóstico e construção de estratégia de <i>e-commerce</i> internacional
Estruturação de conteúdos digitais sobre <i>e-commerce</i>	Realização de ações de sensibilização e capacitação em <i>e-commerce</i>
Definição de contratações e/ou parcerias	
Realização de ação de sensibilização	

Meta Projeto: Estruturar o programa para Ensino de Comércio Exterior - ECEX

*Acompanhada em 2020 e 2021

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.

Ao longo de 2021, as diretrizes para o programa ECEX foram alteradas e essas mudanças refletidas na 2ª revisão do Planejamento Estratégico 2020-2023, com a exclusão da Meta Projeto até a definição do escopo de um novo projeto para a ampliação do conhecimento sobre negócios internacionais.

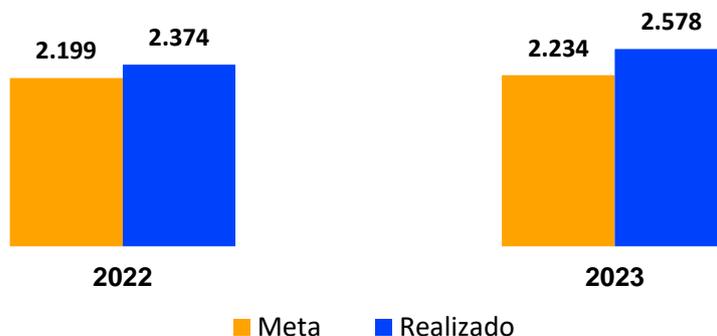
Metas:

2020	2021
Estruturar linha de atuação	Ofertar módulos de ensino da ApexBrasil em instituições parceiras
Elaborar proposta de <i>workshop</i> de alinhamento para os SECOMs do Ministério das Relações Exteriores –MRE	Desenvolver programa acadêmico de ECEX (conteúdos, projeto pedagógico, etc.)
Definir contratações e/ou parcerias	Realizar ciclo de debates com <i>Think tanks</i> , academia e governo
Elaborar seminário sobre negócios internacionais	Formar a 1ª turma de especialistas para o corpo docente ECEX
Estruturar proposta de gestão do conhecimento para ECEX	Desenvolver página da ECEX na plataforma da Agência

Indicador: Número de empresas qualificadas pelo PEIEX

*Acompanhado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

A partir de 2022, o indicador “Número de empresas qualificadas pelo PEIEX” foi estruturado com o intuito de dar maior ênfase a um dos principais produtos desenvolvidos pela ApexBrasil. O PEIEX possui metodologia própria que foi desenvolvida e vem sendo aprimorada há mais de 15 anos. Esse programa é realizado em parceria com universidades, parques tecnológicos, fundações de amparo à pesquisa, federações de indústria, dentre outras, denominadas entidades executoras, e viabiliza uma ampla cobertura de atuação nacional, visto que ao longo desses anos ampliou-se o atendimento para as cinco regiões do país e em quase todas as unidades da federação.

Enquanto em 2022 a Agência encerrou o ano com 30 convênios distribuídos em 37 núcleos em execução e tendo realizado o atendimento de 2.374 empresas, sendo 1.578 MPEs, no ano de 2023 se manteve o número de 30 convênios, porém com uma ampliação para 43 núcleos em execução e 2.578 empresas atendidas, sendo 55% destas MPEs.

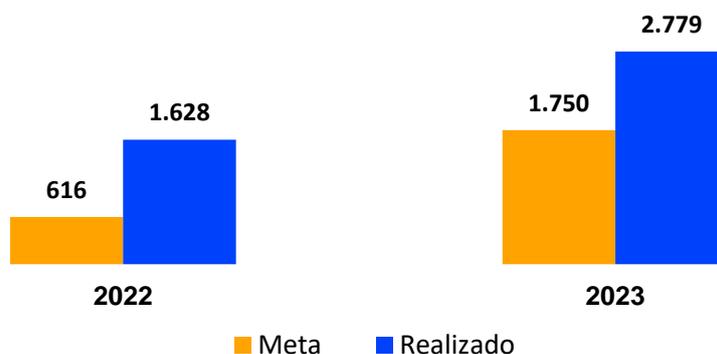
Em ambos os anos a meta foi atingida. Vale destacar, porém, que em 2023 houve uma revisão da meta, saindo de um valor de 2.665 para 2.234 empresas qualificadas pelo PEIEX. Essa revisão foi necessária em função da reformulação do programa, com vistas a promover maior presença da ApexBrasil nos territórios, aproximação com os clientes, ganho de eficiência e integração interinstitucional com parceiros. Entretanto, os esforços da equipe extrapolaram as expectativas e superaram a nova meta, demonstrando o forte comprometimento da Agência com os resultados.

Resultados Alcançados

Indicador: Número de empresas participantes em capacitações de temas de competitividade (CNPJ únicos)

*Acompanhado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

Outro indicador criado a partir de 2022 foi o “Número de empresas participantes em capacitações de temas de competitividade”.

A atuação da ApexBrasil nessas capacitações se divide em dois principais tipos: ações digitais e soluções específicas.

Para o primeiro deles, as ferramentas digitais emergentes estão se destacando como catalisadores poderosos para atrair novas empresas, com números impressionantes apoiando essa tendência. Os *webinars* e *webséries*, em especial a “Direto do Mercado”, foram um dos principais produtos responsáveis pelo desempenho apresentado. Além disso, a plataforma EAD ofertou mais de 150 cursos, garantindo um amplo alcance e participação das empresas brasileiras.

Quanto ao segundo, para impulsionar a competitividade e a prontidão das empresas para exportação, soluções sob medida como oficinas, cursos e programas específicos estão se tornando indispensáveis. Iniciativas como o Design Export, Oficinas de Competitividade, Programas de Internacionalização de *Startups* e Cursos específicos têm registrado um aumento notável na participação de *startups* e empresas em estágio inicial, oferecendo capacitações detalhadas e aprofundadas em áreas cruciais como estratégias de marketing internacional, logística de exportação e conformidade regulatória.

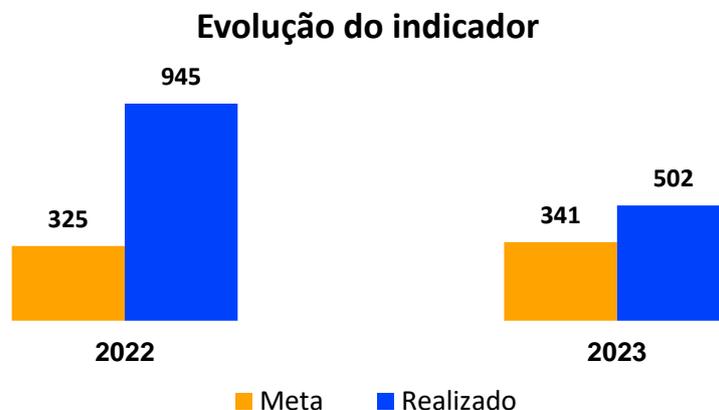
Enquanto em 2022, 1.628 empresas foram atendidas, sendo 809 (49%) delas MPEs, em 2023, 2.279 tiveram apoio da ApexBrasil, das quais 1.171 (42%) eram MPEs.

O desempenho apresentado, substancialmente superior à meta, ocorreu mesmo após revisão de metas realizada em 2023, que ampliou o valor do ano de 647 para 1.750 empresas. Esse resultado expressivo é reflexo do uso de ferramentas digitais para ampliar o alcance dos produtos ofertados para capacitações em temas de competitividade. Visto a introdução recente dessas soluções digitais, logo após a pandemia, quando essas metas foram estabelecidas, ainda estão sendo entendidos os efeitos dessa transformação digital, mas, de antemão, os resultados já demonstraram a força dos ganhos de escala dessas iniciativas.

Resultados Alcançados

Indicador: Número de empresas atendidas no programa e-commerce

*Acompanhado a partir de 2022



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

O indicador “Número de empresas atendidas no programa e-commerce” foi criado logo após a conclusão da meta projeto “Estruturar o programa de e-commerce, abrangendo ações de sensibilização, mentoria e de promoção comercial”, e acompanhado entre 2022 e 2023, para atendimento da orientação da Comissão de Acompanhamento e Avaliação em substituir Metas Projeto por indicadores para que fique mais claro o contexto e os resultados alcançados. Os principais programas aqui acompanhados são o Programa E-Xport, que contemplou, em 2022 e 2023, a 3ª e 4ª edições do evento E-Xport Meeting, e as acelerações em plataformas de e-commerce.

Em ambos os anos as metas estabelecidas para o indicador foram atingidas. Vale destacar que, por ser novo, esse indicador não tinha série histórica e, portanto, acabou obtendo resultados superiores à meta previamente estabelecida. Esses resultados foram intensificados, conforme indicado acima, pelo sucesso do programa e-Xport, bem como pela rápida concretização de parcerias para aceleração de empresas em plataformas conhecidas globalmente. Em 2023 cabe um destaque específico para o lançamento do Autodiagnóstico de prontidão para o e-commerce internacional, ferramenta totalmente automatizada que funciona como uma conversa em um chatbot, sugerindo serviços adequados para o aperfeiçoamento das vendas online internacionais. Cerca de 33% das empresas contempladas nesse indicador no ano foram atendidas a partir da interação nessa ferramenta.

Perspectiva da Sociedade

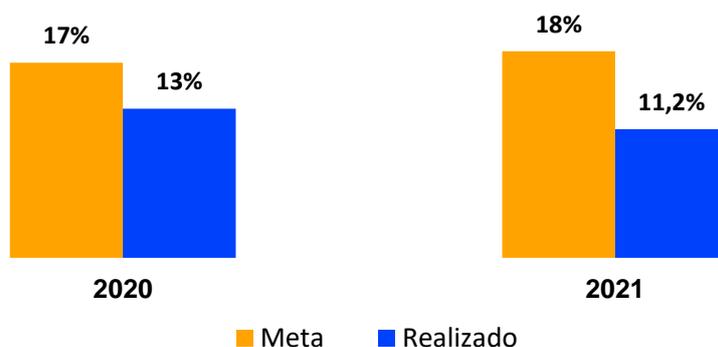
Objetivo Estratégico 4

Inserir e ampliar a presença de empresas brasileiras no mercado internacional.

Indicador: Percentual de empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela ApexBrasil

*Acompanhado em 2020 e 2021

Evolução do indicador



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

Esse indicador permeou os dois primeiros anos do planejamento estratégico, 2020 e 2021. Na 1ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, ocorrida em setembro de 2020, o indicador teve sua meta de 2020 alterada de 20% para 17%, visto os impactos sentidos naquele ano pela pandemia, que reduziu de forma expressiva as ações presenciais realizadas pela Agência.

Em 2020, foram apoiadas 3.825 empresas exportadoras, distribuídas principalmente por 51 projetos setoriais, sendo 17 de exportação de agronegócios, e 34 de exportação de bens da indústria e de serviços. Em 2021, por sua vez, foram apoiadas 3.660 exportadoras, atendidas, em sua maioria, em 43 projetos setoriais, dos quais 16 foram do agronegócio e 27 de indústria e serviços.

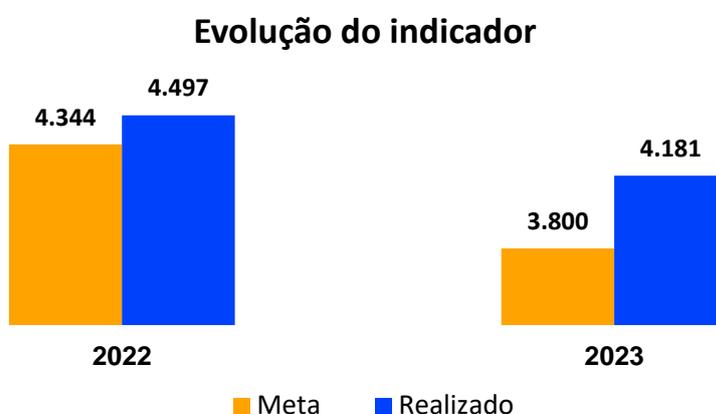
Além dos projetos setoriais, foram desenvolvidas diversas ações próprias, como a participação em feiras e eventos digitais, mesmo tendo sua execução e performance sido comprometidas pela pandemia da Covid-19, impactando o atingimento das metas.

Resultados Alcançados

Após esses dois primeiros anos, optou-se por alterar esse indicador para “Número de empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela ApexBrasil”, visto que o indicador até então usado não permitia um planejamento adequado dos resultados quantitativos esperados por cada uma das ações da Agência e tinha uma alta dependência de fatores externos ao controle da ApexBrasil. Esse fato tornou-se mais marcante em 2021, durante a pandemia, quando houve um aumento de novas exportadoras, impulsionado pelo uso intensificado de plataformas de *e-commerce* para o comércio exterior, em paralelo aos esforços da Agência para digitalizar suas ações.

Indicador: Número de empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela ApexBrasil (CNPJs únicos)

*Acompanhado a partir de 2022



Fonte: Sistemas Corporativos (Fênix, Business Intelligence e Dynamics)

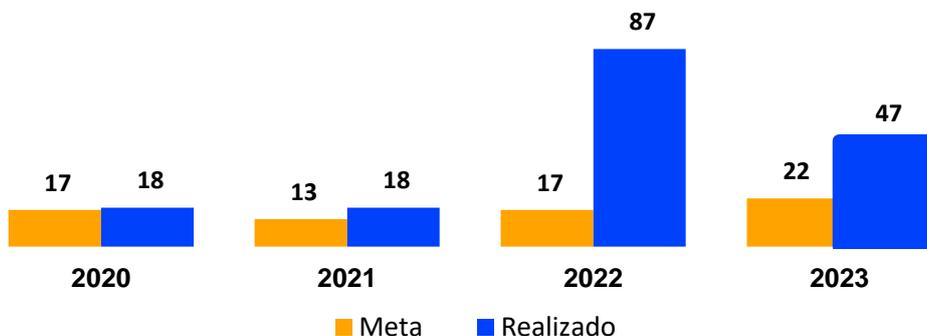
Em 2022 foram apoiadas 4.497 exportadoras, que exportaram um valor total de US\$ 128,3 bilhões no ano. Destas, 1.471 foram atendidas por meio de ações próprias, 2.652 em projetos setoriais e 687 por meio dos escritórios da ApexBrasil (existem empresas que consumiram mais de um tipo de produto, logo a soma não remeterá ao número final). Em 2023, por sua vez, foram apoiadas 4.181 empresas, das quais 1.218 foram apoiadas por meio de ações próprias, 3.090 por meio dos projetos setoriais e 670 a partir do atendimento dos Escritórios ApexBrasil.

Para esse último ano, vale destacar, houve repactuação da meta em 2023, saindo de um valor de 4.633 para 3.800 empresas exportadoras brasileiras apoiadas pela ApexBrasil. Isso ocorreu, em especial, em função da descontinuidade da publicação da lista de exportadoras pela SECEX/MDIC, que inviabilizou um levantamento das empresas exportadoras que consomem os produtos de inteligência sem Termo de Adesão assinado. No ano de 2022, este grupo de empresas foi responsável por 12,6% do valor total do indicador (567 de um total de 4.497). Para 2023, a previsão era de 620 empresas exportadoras apuradas nessa frente.

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

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023

Evolução do indicador



Fonte: Sistema Corporativo (Dynamics)

O número de abertura ou plano de abertura de operações no exterior superou a meta em todos os seus 4 anos de acompanhamento, tendo atingido seu auge em 2022 quando 87 anúncios foram realizados. Parte dos resultados desse ano foi decorrente de iniciativas que estavam represadas ou tinham sido postergadas pelas empresas, durante o período da pandemia.

A Agência monitora as empresas participantes de ações de abertura de novas operações no exterior por meio de um questionário aplicado em três momentos: quando concluem uma aceleração ou uma missão de internacionalização, seis meses após a ação e quando completam um ano da ação. As ações de *e-commerce* passaram a ser incluídas nessa aplicação de questionário em 2022, a partir do anúncio de aberturas de lojas virtuais em plataformas globais, justificando o desempenho bem superior caso comparado aos anos anteriores. O indicador não possuía base histórica robusta, visto que passou a ser medido apenas em 2020, o que influenciou desempenhos bem acima do previsto nos dois últimos anos do projeto.

As iniciativas realizadas que mais colaboraram para esse indicador foram o Programa de Internacionalização de *startups* brasileiras, o StartOut Brasil, o Programa de Expansão Internacional, o Programa e-Xport, além da realização de diversas missões empresariais.

Perspectiva da Sociedade

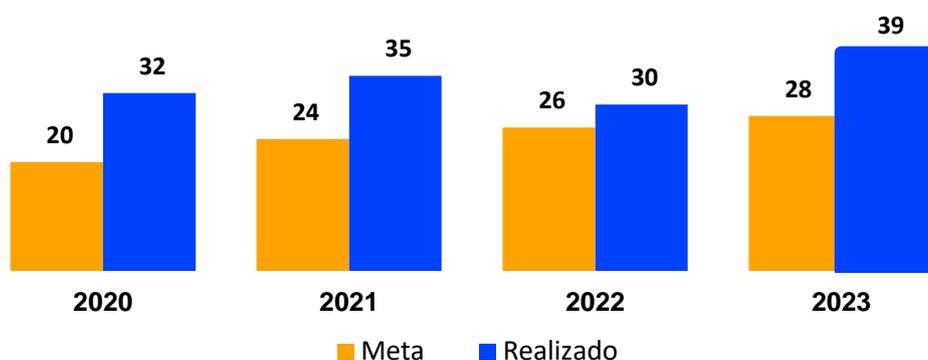
Objetivo Estratégico 5

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

Indicador: Número de projetos de investimentos facilitados

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023

Evolução do indicador



Fonte: Sistema Corporativo (Dynamics)

O número de projeto de investimentos facilitados pela ApexBrasil foi superior à meta estabelecida em todos os anos do planejamento estratégico, com valores entre 30 e 39 anúncios por ano.

Tabela de anúncios¹

	2020	2021	2022	2023
Nº anúncios	32	35	30	39
Valor do anúncio	US\$ 5,3 bi	US\$ 13,8 bi	US\$7,4 bi	US\$10,2 bi
Estimativa de empregos	12.363	14.685	5.000	106.478

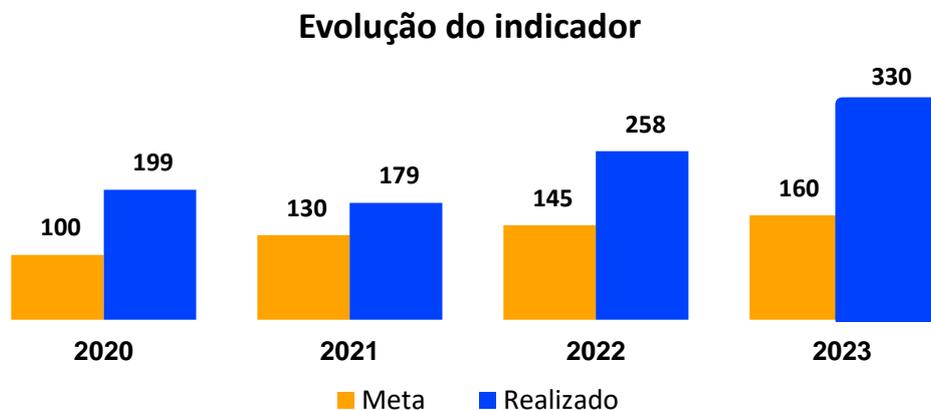
Os setores envolvidos nesses anúncios são diversos, indo desde energias renováveis, petróleo, gás e infraestrutura, até o setor automotivo, saúde e tecnologia da informação.

¹ Valores autodeclarados

Resultados Alcançados

Indicador: Número de atendimentos a investidores qualificados

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023



Fonte: Sistema Corporativo (Dynamics)

Desde 2021, o número de atendimentos a investidores qualificados vem avançando em uma crescente. Em todos os anos o valor realizado superou a meta estabelecida, em especial em 2023, tendo mais que dobrado o valor indicado.

Diversas foram as ações que angariaram atendimentos com esse foco. Para citar alguns, ocorreram o Fórum Invest in Brazil, o projeto ScaleUp in Brazil, o StartOut Brasil, o Fórum Brasileiro de Investimentos (BIF), o Corporate Venture in Brasil, o Brasil Investment Forum Experience (BIFx), dentre diversos outros eventos setoriais, como Bloomberg New Energy Finance (BNEF), BIO International Convention e Pollutec.

Perspectiva dos Processos Internos

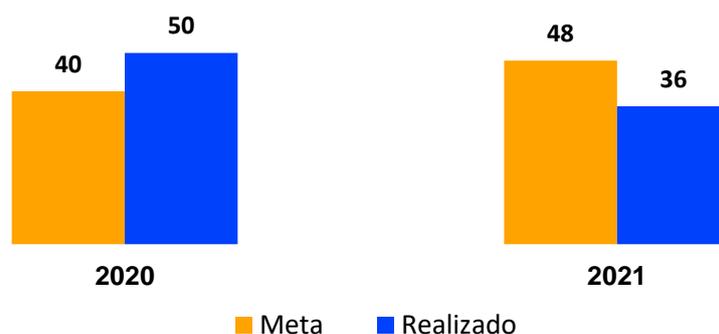
Objetivo Estratégico 6

Atuar em rede com parceiros estratégicos nacionais e internacionais.

Indicador: Representatividade da ApexBrasil no Congresso Nacional

*Acompanhado em 2020 e 2021

Evolução do indicador



Este indicador, que vigorou até 2021, posteriormente alterado para ampliar sua cobertura para contemplar não apenas o Congresso Nacional, mas também outros entes governamentais cuja aproximação também é fundamental para a atuação da Agência, visa garantir um alinhamento de ações da ApexBrasil com o governo e, conseqüentemente, com suas políticas públicas. Ele mensura a quantidade de participações da ApexBrasil em agendas no Congresso Nacional.

Sendo assim, foram realizadas iniciativas para fortalecer o relacionamento com o Congresso Nacional, tais como presença em Audiências Públicas e Reuniões de Trabalho pertinentes às competências da ApexBrasil, elaboração de notas técnicas acolhidas pelo Parlamento, elaboradas pela ApexBrasil, elaboração de relatórios de reuniões com membros das Comissões, elaboração de relatórios de visitas a locais de interesse, reuniões e ações institucionais com parlamentares, organizadas pela ApexBrasil, bem como participação em ações com frentes parlamentares de temáticas afins.

Apesar do retorno gradativo das atividades presenciais ao longo de 2021, as ações junto ao Congresso Nacional foram impactadas, visto que as agendas parlamentares tiveram seu foco voltado ao tema da Covid-19, reduzindo assim a atenção aos temas de interesse da Agência e comprometendo o atingimento da meta em 2021.

Resultados Alcançados

Foram estabelecidas duas metas projeto nos dois primeiros anos de planejamento estratégico, de forma a estruturar e guiar estrategicamente a atuação da Agência quanto a sua Relação Institucional e Governamental.

Meta Projeto: 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 ApexBrasil - ECEX

*Acompanhada em 2020 e 2021

Em relação à meta projeto “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 ApexBrasil”, as seguintes ações foram pactuadas:

Metas:

2020	2021
Elaborar Mapa de <i>Stakeholders</i>	Estabelecer contato e iniciar parcerias consistentes com 100% dos <i>stakeholders</i> (conforme o mapa de <i>stakeholders</i> definido em 2020);
Estabelecer contato e iniciar parcerias consistentes com 70% dos <i>stakeholders</i>	Implementar Agenda Única de Eventos, com parceiros internos da Agência e membros do CDA
Elaborar Plano de Ação detalhado e específico para a Gerência	Participar em, pelo menos um, Conselho Estratégico de <i>stakeholder</i> prioritário nacional
Concluir pelo menos um curso aderente à RIG, por semestre, por colaborador	Realizar ações mensais de relacionamento com <i>stakeholders</i> prioritários
Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a ApexBrasil, em coordenação com outras áreas	Concluir pelo menos um curso aderente à RIG, por semestre, por colaborador
Efetivar a Pesquisa de Satisfação com a ApexBrasil, no âmbito dos <i>stakeholders</i>	Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a ApexBrasil, em coordenação com outras áreas

Resultados Alcançados

Os desafios impostos pela pandemia relacionados à priorização de atividades junto aos parceiros internos da Agência e membros do Conselho Deliberativo da ApexBrasil dificultaram a implementação da Agenda Única de Eventos. As demais ações foram realizadas conforme previsto.

Após estes dois anos, foi decidido descontinuar esta meta projeto e instituir um indicador quantitativo. A finalidade foi ampliar a abrangência do indicador, para que as ações realizadas para o estabelecimento de parcerias agregadoras para o cumprimento da Missão Institucional da ApexBrasil e para apoio às ações de alinhamento e integração com MRE fossem contabilizadas.

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

*Acompanhada em 2020 e 2021

A segunda meta projeto do Objetivo Estratégico 6, por sua vez, era direcionada a "Apoiar ações de alinhamento e integração ao Ministério das Relações Exteriores (MRE)". As ações pactuadas estão apresentadas abaixo:

Metas:

2020	2021
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	Realizar intercâmbio (presencial ou a distância) de melhores práticas e conhecimentos técnicos de 30% dos SECOM priorizados em 2020
A partir de diretrizes do MRE, estruturar intercâmbio de melhores práticas dos SECOMs prioritários, em coordenação com outras áreas da Apex Brasil	Elaborar e apresentar relatório mensal das ações realizadas, tendo como público-alvo o MRE
Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a ApexBrasil, em coordenação com outras áreas	Ministrar módulo de ensino no Instituto Rio Branco, conforme meta de 2020
Elaborar e apresentar relatório mensal das ações realizadas	Produzir relatórios periódicos com análise prospectiva e proposição de ações para a ApexBrasil, em coordenação com outras áreas

Resultados Alcançados

Apesar da intensificação da parceria entre a Agência e o Itamaraty, o contexto sanitário global e as conseqüentes restrições de deslocamento e realização de eventos dificultaram a execução de parte das atividades. Em particular, a pandemia dificultou a realização do intercâmbio de melhores práticas e conhecimentos técnicos com os SECOMs. Essa ação foi substituída por contatos *ad hoc* com os SECOMs da Índia, Nigéria, África do Sul e Coreia do Sul, para troca de informações pontuais. Além disso, foi possível perceber que o exercício de Planejamento 2022 cumpriu, em boa medida, o objetivo originalmente desenhado.

Após estes dois anos, da mesma forma que a meta projeto anterior, foi decidido pela sua descontinuidade e instituição de um indicador quantitativo para ampliar a abrangência do indicador para medir ações realizadas por meio de parcerias e de apoio às ações de alinhamento e integração com o MRE.

Indicador: Atuação da ApexBrasil junto a entes governamentais em iniciativas relacionadas ao sistema de promoção comercial brasileiro e atração de investimentos

*Acompanhado em 2022 e 2023

Evolução do indicador



Fonte: Sistema de Gestão Estratégica

A partir de 2022 esse indicador foi alterado para unificar o indicador e as metas projeto anteriormente utilizados. A ampliação do escopo de atuação da meta, que antes era restrita às ações junto ao Congresso Nacional, visa fortalecer a governança e a convergência do direcionamento estratégico e o fortalecimento das relações com as instituições que compõem o Conselho Deliberativo e demais parceiros com atuação na promoção e internacionalização do comércio brasileiro no exterior.

Em ambos os anos a meta foi superada, tendo sido realizadas um total de 151 ações, contemplando eventos, reuniões, sessões parlamentares e viagens institucionais. Destaque especial fica para o ano de 2023, em que o desempenho de ações realizadas foi substancialmente superior à meta proposta, muito em função da intensificação da diplomacia comercial, com a volta das missões com o Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, bem como a aproximação com o Congresso Nacional a partir da atuação da nova Diretoria Executiva da Agência.

Perspectiva dos Processos Internos

Objetivo Estratégico 7

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

Meta Projeto: Estruturação da gestão do relacionamento com clientes no *Customer Relationship Management* – CRM

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

O *Customer Relationship Management* (CRM) é o sistema e repositório de dados de todos os clientes da ApexBrasil.

Para o aprimoramento desse sistema, foi desenvolvida meta projeto que perdurou pelos 4 anos do planejamento estratégico. Até o final de 2023, o CRM da ApexBrasil consolidou-se com a única ferramenta de gestão dos clientes, integrando o atendimento aos clientes nas diversas áreas da Agência, seus escritórios nacionais e internacionais, assim como os clientes atendidos via parceiros, viabilizando que todos os clientes que consumam os produtos da ApexBrasil estejam registrados na mesma ferramenta, garantindo o atendimento pleno da meta projeto estabelecida. Isso só foi possível graças à efetividade das ações previstas na meta projeto, que foram devidamente concluídas, conforme apresentadas abaixo:



Resultados Alcançados

Metas:

2020	2021	2022	2023
Mapear as necessidades para definição e implementação de uma estratégia de clientes	Levantar dados e avaliar a utilização do CRM para proposição de melhorias no portfólio e na jornada dos clientes para adequação dos fluxos de atendimento	Consolidar os fluxos da jornada e avaliação do desempenho da oferta de serviços e monitoramento do ciclo de vida do cliente	100% dos atendimentos e gestão transversal dos clientes no CRM
Disponibilizar licenças de uso			
Desenvolver metodologia de medição de satisfação dos Clientes			
Revisão dos processos de avaliação dos produtos e serviços, visando a 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			

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Estruturação da estratégia do relacionamento com clientes da ApexBrasil

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

A outra meta projeto definida para o mesmo objetivo estratégico teve como foco a Estruturação da Estratégia do Relacionamento com Clientes da ApexBrasil.

Enquanto todas as ações previstas nos três primeiros anos para esta meta projeto foram devidamente concluídas, em 2023 houve uma alteração de objeto.

O projeto de Estruturação da Estratégia de Relacionamento com Clientes previa a contratação de empresa especializada para apoiar a Agência neste desenvolvimento. Apesar da contratação ter ocorrido (por licitação do tipo "menor preço") e a contratada ter atuado durante seis meses no ano de 2022, esta não conseguiu realizar entregas em conformidade com os padrões de qualidade da ApexBrasil e com o previamente acordado em contrato. Por esse motivo, optou-se pela rescisão contratual.

Diante desse cenário, foi necessário redefinir as metas de 2023 que dependiam dessa contratação. Enquanto inicialmente o especificado para o último ano era "Realizar o primeiro ciclo de monitoramento de resultados alcançados no projeto", a nova ação, frente aos obstáculos impostos, passou a ser "Implementar melhorias na estratégia de relacionamento com clientes". Após essa repactuação e consequente conclusão de todas as ações previstas nessa meta projeto entre 2020 e 2023, apresentadas abaixo, foi possível alcançar os resultados estabelecidos.

Metas:

2020	2021	2022	2023
Definir os requisitos para contratação de empresa especializada em estratégia de clientes e prospectar possíveis fornecedores e parceiros	Implementar a estratégia de gestão de clientes e de vendas	Construir as métricas para mensuração do desempenho da estratégia e gestão de clientes na ApexBrasil (KPIs)	Implementar melhorias na estratégia de relacionamento com clientes
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			

Perspectiva dos Processos Internos

Objetivo Estratégico 8

Realizar a transformação digital e consolidar a cultura de inovação.

Meta Projeto: Desenvolver a Plataforma Digital Multicanal da ApexBrasil

*Acompanhada em 2020 e 2021

A transformação digital é tema primordial e estratégico para a ApexBrasil. Optou-se, entretanto, nos dois primeiros anos do planejamento estratégico por estruturar a atuação da Agência no tópico a partir de uma meta projeto para, a partir daí, controlar essa atuação via indicador.

A meta projeto definida foi “Desenvolver a Plataforma Digital Multicanal da ApexBrasil” e as ações pactuadas estão apresentadas abaixo:

Metas:

2020	2021
Contratar a solução tecnológica e estruturar os dados para disponibilização na primeira versão da plataforma digital	Disponibilizar a plataforma para os clientes dos serviços digitais e expansão do número de serviços disponíveis com foco na geração de valor

Em 2021, foi concluída a contratação da *Digital Experience Platform (DXP)*, plataforma digital que permite a criação de portais, aplicativos e sites de *e-commerce* com experiências personalizadas para os clientes da ApexBrasil. A partir dessa contratação, iniciou-se em agosto do mesmo ano o projeto de reformulação completa do portal institucional da Agência, incluindo a implantação já realizada do Diretório Único de Usuários, que permite aos clientes ter um único *login* de acesso às diversas soluções digitais da ApexBrasil.

Também por meio da DXP, já está disponível a nova versão do Portal do Investidor, em substituição à solução atual desenvolvida em parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro).

Resultados Alcançados

A partir dessas entregas e com a consolidação da plataforma como principal canal de interação entre a ApexBrasil e seus clientes, optou-se pela substituição da referida meta projeto por indicador quantitativo, conforme orientação do órgão supervisor da Agência, visando mensurar a entrega de produtos finalísticos digitais: o "Percentual de execução do PDTIC de negócios" foi o indicador estruturado e incluído no Plano Estratégico a partir de 2022.

Meta Projeto: Implantar a Cultura de Inovação na ApexBrasil

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

Essa meta projeto foi estabelecida no início do Planejamento Estratégico e acompanhada em seus quatro anos. Na 2ª revisão do Plano Estratégico 2020-2023, realizada em novembro de 2021, as ações esperadas para 2022 e 2023 foram alteradas. Enquanto no início elas constavam como: "2022: Nível de maturidade: Ascendente - Ter equipes abertas para atuar em rede e com contribuição externa em iniciativas de digital e analytics" e "2023: Nível de maturidade: Líder Digital - Ter equipes multifuncionais altamente comprometidas que colaboram com eficácia no desenho e na implantação de iniciativas de digital e analytics", alterou-se o foco para garantir o efetivo desenvolvimento de produtos e serviços, passando a constar as ações conforme indicadas na tabela abaixo:

Metas:

2020	2021	2022	2023
Nível de maturidade: Inicial. Treinar e preparar os colaboradores, estimulando o desenvolvimento de competências para a inovação e a destreza digital	Nível de maturidade: Emergente. Conscientizar para a mudança e como o digital impacta o ecossistema e o modelo de negócios. Mobilizar para o intraempreendedorismo voltado à expansão do número de serviços disponíveis aos clientes	Desenvolvimento de produtos e serviços: Lançamento do Piloto Diretório de Negócios Conscientizar os colaboradores sobre a inovação na ApexBrasil: Trilha master em vendas Outras ações de sensibilização e capacitação dos colaboradores	Desenvolvimento de produtos e serviços: Lançamento do Piloto ApexMentoring Conscientizar os colaboradores sobre a inovação na ApexBrasil: Ações de sensibilização e capacitação dos colaboradores

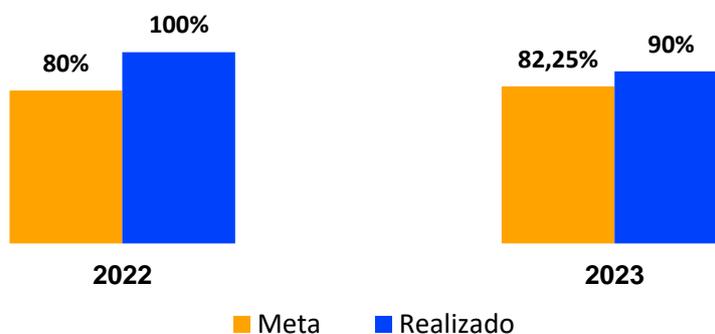
As referidas ações apresentadas acima foram devidamente concluídas conforme previsto na meta projeto.

Resultados Alcançados

Indicador: Percentual de execução do PDTIC de negócios

*Acompanhado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Sistema de Gestão Estratégica

Esse indicador passou a ser monitorado em 2022 e acompanha a conclusão dos projetos de negócios priorizadas pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), que se reúne três vezes ao ano para definir os projetos a serem executados no período, informar o status dos projetos em andamento, além de recepcionar e priorizar novas demandas.

Em ambos os anos monitorados, o número de projetos concluídos foi superior ao previsto. Enquanto em 2022 todos os seis projetos priorizados foram concluídos, em 2023, dos dez projetos priorizados até o final do ano, nove foram concluídos conforme Termo de Declaração de Escopo de Projetos firmado.

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Implementar e lançar a Plataforma Brasil Exportação (BRAEXP) no ambiente da ApexBrasil

*Acompanhada a partir de 2023

A plataforma Brasil Exportação é uma comunidade digital gratuita que integra todos os serviços associados aos passos que a empresa brasileira precisa para exportar. Sua proposta é conectar, de forma rápida e fácil, empresários a prestadores de serviços de comércio exterior. A meta é incentivar as exportações brasileiras de micro, pequenas e médias empresas promovendo impacto social e econômico.

Essa meta projeto foi inserida em 2023, visto que em dezembro de 2022 a operação da plataforma passou para a ApexBrasil. A meta foi plenamente atendida. A Plataforma oferecia, até 31 de dezembro de 2023, um total de 383 serviços e registrou, até o final do período, a presença de 22.993 usuários provenientes de 101 países. Entre eles 1.721 usuários criaram conta no sistema, sendo 990 empresas. Vale destacar, ainda, que houve 194 interações entre usuários e prestadores desses serviços.

As ações previstas e realizadas nessa meta projeto no ano de acompanhamento foram:

Metas:

2023

Realizar Transferência Tecnológica da plataforma BRAEXP, do atual fornecedor para a ApexBrasil

Tornar operacional a plataforma BRAEXP

Lançar a plataforma BRAEXP para o mercado brasileiro

Perspectiva da Sustentabilidade

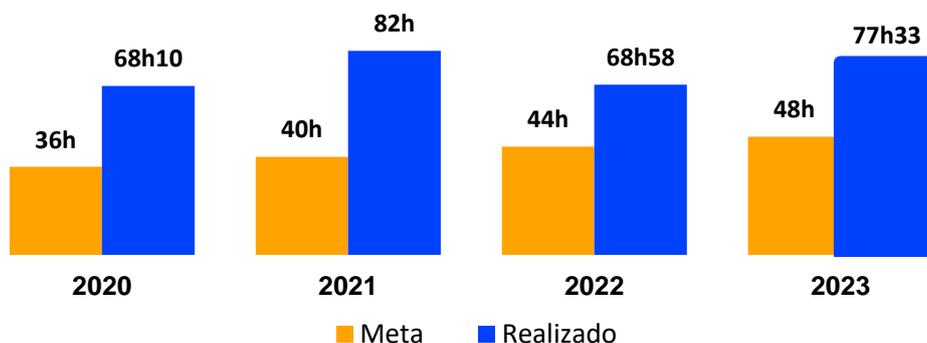
Objetivo Estratégico 9

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

Indicador: Quantidade média de horas de capacitação por colaborador

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023

Evolução do indicador



Fonte: Sistema Corporativo RM (Recursos Humanos)

Esse indicador foi acompanhado nos 4 anos do planejamento estratégico, apresentando em todos eles desempenho superior à meta.

Boa parte das capacitações realizadas pelos colaboradores da ApexBrasil são norteadas pelo Plano Anual de Ações de Capacitação (PAAC), onde é definida, com cada área, a trilha de conhecimento para o ano, atuando em três frentes: para toda a corporação, com foco nas atividades finalísticas e em temas de gestão. A construção do PAAC possui estreita relação com as capacidades necessárias para que a equipe ApexBrasil atenda ao Planejamento Estratégico vigente.

Foi no início desse ciclo estratégico, em 2020, que foram conduzidas as primeiras ações do Programa de Desenvolvimento de Liderança, visando qualificar os empregados em cargos de gestão da ApexBrasil para o desenvolvimento de suas funções como líderes, promovendo a melhoria contínua dos processos de gerenciamento e potencializando os resultados das equipes de trabalho. Este programa se estendeu em todos os demais anos do planejamento e colaborou diretamente para o desempenho do indicador.

Destaque também para a parceria inédita entre a ApexBrasil e o Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA) para a realização da primeira turma *in company* do Curso de Especialização em *Data Science* (CEDS), por meio do qual 28 colaboradores da ApexBrasil se formaram como cientistas de dados, em outubro de 2023.

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Obter a certificação Great Place to Work

*Acompanhada em 2020 e 2021

Um dos grandes desafios postos para o Plano Estratégico 2020–2023 era a obtenção da certificação *Great Place to Work* (GPTW).

Great Place To Work® (GPTW) é uma consultoria global que auxilia organizações a alcançar melhores resultados, por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. A busca pela certificação envolve uma jornada que começa com a aplicação de uma pesquisa de clima. Essa pesquisa, padronizada e conduzida de forma anônima pelo GPTW, requer um número mínimo de respondentes de 70% e a obtenção de, pelo menos, 70 pontos no *Trust Index* (Índice de Favorabilidade), que possui uma metodologia própria e avalia cinco dimensões presentes em ambientes de trabalho excelentes: respeito, orgulho, credibilidade, camaradagem e imparcialidade. O levantamento conta com afirmativas relacionadas à visão área, quando os colaboradores expressam sua percepção sobre os líderes imediatos e a camaradagem na própria equipe, e à visão empresa, que reflete a percepção em relação à alta liderança e à instituição como um todo.

Ao realizar as ações planejadas para os primeiros anos do Planejamento, a nota obtida na Pesquisa de Clima viabilizou a obtenção do selo, no final de 2021, com a adesão de 75% dos colaboradores e um índice de favorabilidade obtido de 81%. Desta forma, esta meta projeto foi transformada em um indicador com foco na manutenção da certificação, a ser acompanhada no próximo indicador.

Metas:

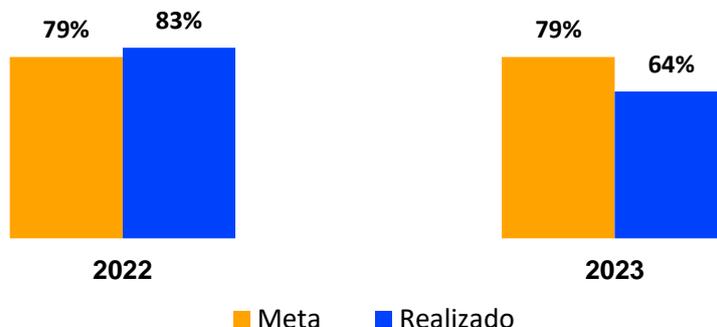
2020	2021
Realizar a Pesquisa de Clima e diagnóstico organizacional na metodologia GPTW	Implementar o Plano de Ação de Certificação GPTW



Indicador: Índice de favorabilidade GPTW

*Acompanhado a partir de 2022

Evolução do indicador



Após a obtenção da certificação GPTW, a meta projeto foi alterada para um indicador que garantisse a sua manutenção, a partir de índices de favorabilidade aderentes ao processo de recertificação. Em 2022, a certificação foi mantida, por meio de um índice de favorabilidade de 83%. Em 2023, com 329 respondentes, nosso diagnóstico apresentou um índice de favorabilidade do GPTW de 64%. As dimensões de respeito e imparcialidade, apresentaram resultados excelentes, confirmando o ambiente organizacional da ApexBrasil como um bom lugar para se trabalhar.

Nossos colaboradores se sentem atuando em um lugar fisicamente seguro, e as instalações contribuem para um bom ambiente de trabalho. Além disso, afirmam que há benefícios especiais e diferenciados. No âmbito da imparcialidade, ficou nítida que a diversidade é respeitada, independentemente de cor, etnia e orientação sexual. Isso reforça a importância do eixo estratégico ESG, definido para o Plano Estratégico 2024-2027 e tido como um tema de relevância para a atual gestão.

Como pontos de aperfeiçoamento, para evoluirmos nesse índice, planejamos ações como a revisão do Plano de Cargos, Carreira e Salários, a revisão dos normativos e metodologia da Educação Corporativa e o método de avaliação de desempenho dos colaboradores; além da perspectiva de carreira e desenvolvimento, há a atenção de ações e projetos transversais, como a Agência Digital, Mulheres e Negócios Internacionais e Comitê ESG.

Perspectiva da Sustentabilidade

Objetivo Estratégico 10

Evoluir o estágio de maturidade da ApexBrasil em Governança e Compliance.

Meta Projeto: Evoluir para o nível 3 (integrado) do programa de compliance o estágio de maturidade da ApexBrasil em governança e compliance, até 2023

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

Sob responsabilidade da Gerência de Integridade, o Programa de Compliance da ApexBrasil começou a ser implementado em 2019. Ao longo desses anos, estabeleceu-se um processo gradual e constante, no qual os estágios de maturidade são sucessivamente alcançados. Os estágios são atingidos à medida que a Agência dedica recursos materiais, humanos, financeiros e tecnológicos ao desenvolvimento do Programa.

O Programa de Compliance prevê o cumprimento de 26 requisitos para que a ApexBrasil atinja o nível de maturidade Integrado, último proposto. Todos os requisitos dos 3 primeiros níveis do programa foram atendidos ao longo desses 4 anos de planejamento estratégico, garantindo o atingimento da meta projeto em questão.

Metas

2020	2021	2022	2023
Buscar o cumprimento total dos requisitos do nível 1 (Fragmentado) de maturidade do Programa de Compliance	Manter o atendimento dos requisitos do nível 1 (Fragmentado) e buscar o cumprimento parcial dos requisitos do nível 2 (Gerenciado) do Programa de Compliance	Manter o atendimento dos requisitos do nível 1 (Fragmentado) e buscar o cumprimento total dos requisitos do nível 2 (Gerenciado) do Programa de Compliance	Manter o atendimento dos requisitos dos níveis 1 (Fragmentado) e 2 (Gerenciado) e buscar o cumprimento total dos requisitos do nível 3 (Integrado) do Programa de Compliance

O Programa de Compliance, bem como os requisitos previstos para cada nível, está disponível no Portal da Transparência da Agência, dentro de Compliance, na aba [Programa de Compliance da ApexBrasil](#).

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Assegurar que a ApexBrasil estará preparada para a certificação ISO 9001 até 2023

*Acompanhada em todos os anos, de 2020 a 2023

Outro projeto estabelecido pelo Plano Estratégico 2020–2023 foi a preparação da ApexBrasil para obter a Certificação ISO 9001. A norma NBR ISO 9001:2015 especifica requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade, o qual necessita demonstrar capacidade de prover produtos e serviços em atendimento aos requisitos e aumento da satisfação dos clientes, por meio da aplicação eficaz de um sistema, incluindo processos para melhoria e garantia da conformidade com os requisitos aplicáveis. A certificação NBR ISO 9001:2015 traz para a ApexBrasil o reconhecimento nacional e internacional da qualidade dos serviços prestados a seus clientes.

A partir da definição do escopo, "Promoção de exportação e de internacionalização por meio do atendimento setorial direto às empresas brasileiras na participação em feiras internacionais", foi contratada uma consultoria especializada para apoio nas atividades necessárias à certificação e foi proposto um novo cronograma com prazos mais aderentes. O planejamento bem estruturado, aliado ao monitoramento contínuo e engajamento das equipes permitiu que o projeto fosse finalizado antes da expectativa inicial projetada, possibilitando realizar as auditorias previstas para sua manutenção em 2023.

Metas:

2020	2021	2022	2023
Definir o escopo da Certificação e realizar o mapeamento dos processos relacionados ao escopo definido	Elaborar o plano de ação para a Certificação, efetuar a capacitação dos envolvidos e definir a política de qualidade do sistema de gestão	Executar o plano de ação para Certificação e avaliar os resultados	Efetuar o ciclo de auditoria preparatória e definir plano de Certificação para o próximo ciclo do planejamento estratégico

Perspectiva da Sustentabilidade

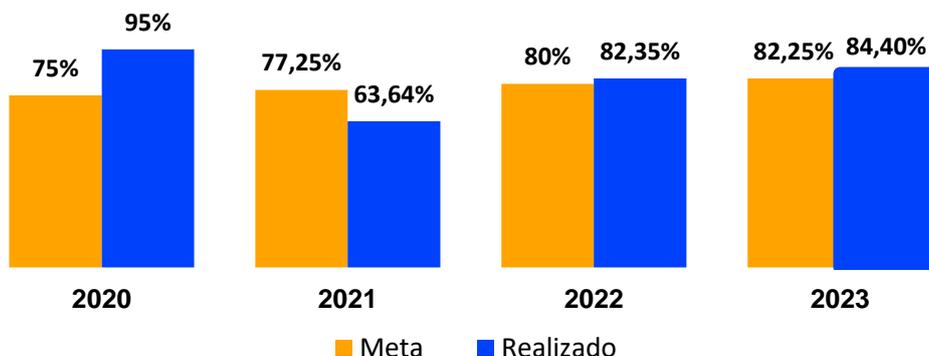
Objetivo Estratégico 11

Prover e aprimorar soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação, em atendimento às necessidades do negócio e da gestão.

Indicador: Percentual de execução do PDTIC

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023

Evolução do indicador



Fonte: Sistema de Gestão Estratégica

A gestão da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) da ApexBrasil é feita 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.

Em 2020, foram priorizados 21 projetos por esse Comitê, dos quais 20 foram concluídos. Em 2021 foram 22 projetos escolhidos, onde 14 deles foram concluídos. Os resultados desse ano foram comprometidos por incidente de segurança cibernético ocorrido em novembro de 2021, que direcionou todos os esforços, não só da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação, como de toda a Agência, na resposta ao ataque. Em 2022, por sua vez, foram 51 projetos priorizados, com 42 concluídos. Em 2023, por fim, priorizou-se 45 projetos, dos quais 38 foram finalizados.

Resultados Alcançados

Meta Projeto: Implantar e executar o processo de gestão de serviços de TIC

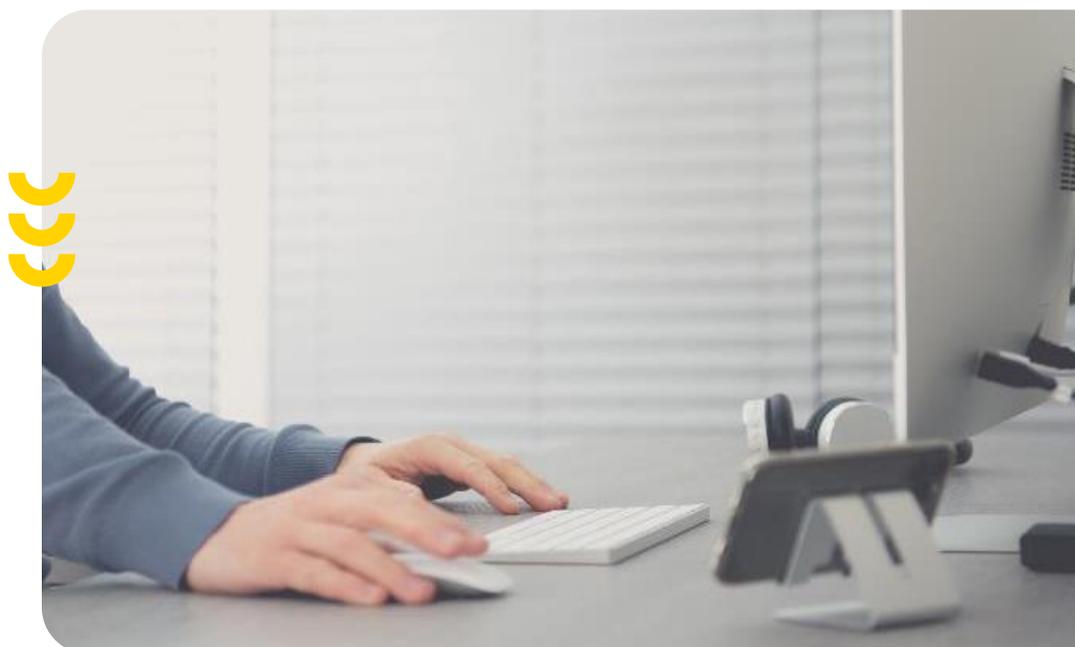
Essa meta projeto foi estabelecida no início do Planejamento Estratégico e acompanhada em seus quatro anos.

Em 2020 houve a definição dos procedimentos de controle e avaliação dos serviços de TIC que passaram a ser adotados internamente e junto aos usuários finais, aferindo o grau de satisfação dos usuários e identificação dos pontos de melhoria a serem endereçados. Desde então vem sendo aplicado o método NPS (*Net Promoter Score*) para monitorar a qualidade dos serviços de TI da ApexBrasil.

As metas definidas para esses anos, todas devidamente cumpridas, foram:

Metas:

2020	2021	2022	2023
Estabelecer o processo de gestão de serviços de tecnologia da informação e comunicação	Executar o processo de gestão de serviços e realizar avaliação de cada serviço junto ao usuário final (Interno e Externo)	Aprimorar o processo de gestão de serviços e realizar avaliação dos serviços junto ao usuário final (Interno e Externo), com o objetivo de obter melhoria no índice geral de satisfação com relação ao ano anterior	Aprimorar o processo de gestão de serviços e realizar avaliação dos serviços junto ao usuário final (Interno e Externo), com o objetivo de obter melhoria no índice geral de satisfação com relação aos dois anos anteriores



Perspectiva da Sustentabilidade

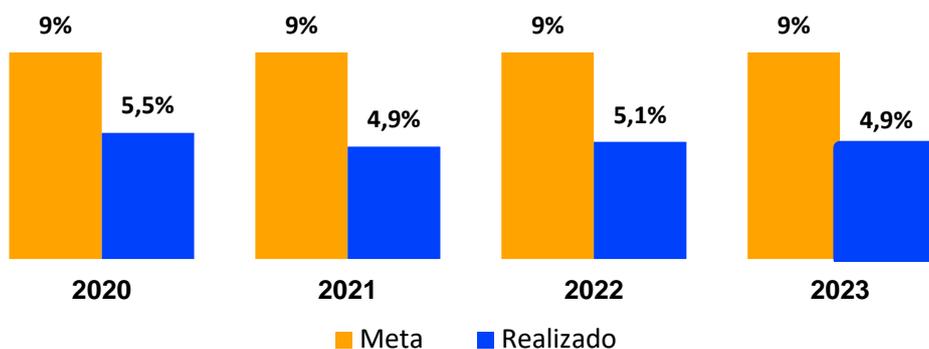
Objetivo Estratégico 12

Reduzir despesas e incrementar receitas de modo sustentável.

Indicador: Percentual do teto de custeio administrativo

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023

Evolução do indicador



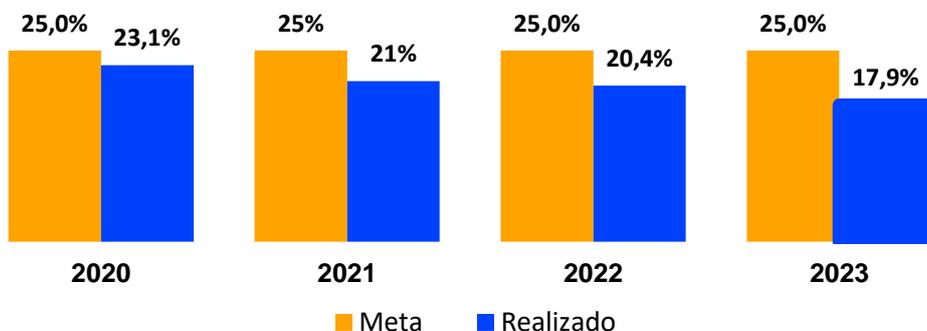
Fonte: Sistema Corporativo de Gestão Empresarial ERP Protheus

Para esse indicador, o valor realizado deve se manter sempre abaixo do teto estabelecido. O teto de custeio administrativo respeitou em todos os anos esse limite, representando o contínuo esforço da Agência no monitoramento e controle de contratos de custeio no Brasil e no exterior.

Indicador: Percentual do teto de despesa de pessoal

*Acompanhado em todos os anos, de 2020 a 2023

Evolução do indicador



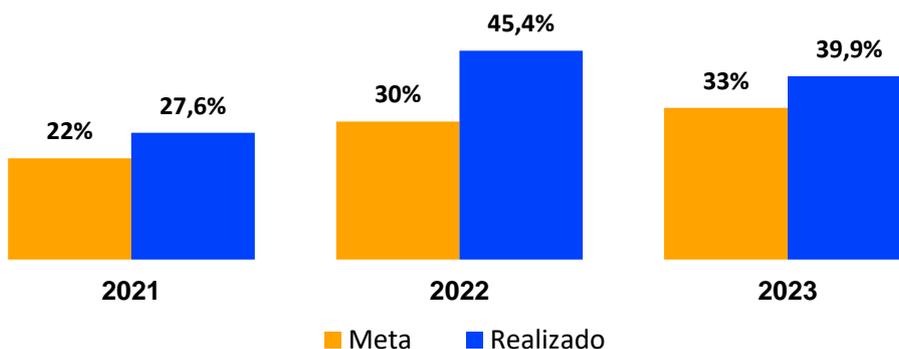
Fonte: Sistema Corporativo de Gestão Empresarial ERP Protheus

O indicador expressa a porção da Receita Corrente Líquida (RCL) aplicada no custeio do pessoal da Agência. A queda do índice deve-se a execução de despesas de pessoal dentro do planejado aliada a alta da arrecadação de RCL, principalmente a Receita de Contribuição Social Ordinária (com a melhora na economia do País) quanto para as demais receitas. O aumento da RCL acima do planejado reduz o índice para abaixo do planejado, aumentando as disponibilidades financeiras.

Indicador: Índice de sustentabilidade das receitas próprias da ApexBrasil

*Utilizado a partir de 2021

Evolução do indicador



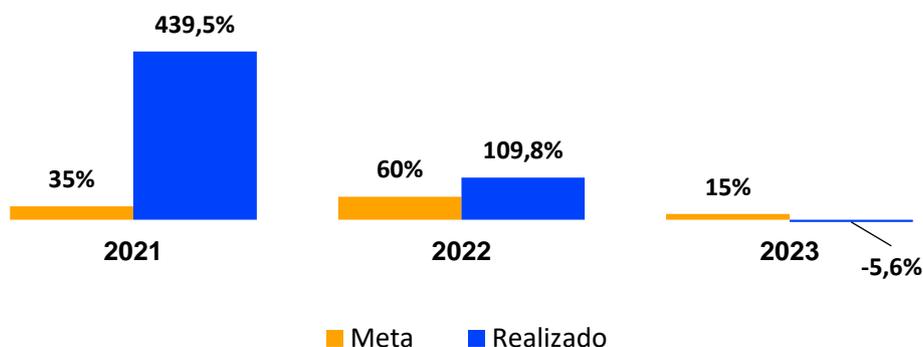
Fonte: Sistema Corporativo de Gestão Empresarial ERP Protheus

Esse indicador analisa a variação entre as receitas de prestação de serviços e as despesas administrativas da ApexBrasil. O referido indicador superou a meta em todos os anos acompanhados no planejamento estratégico.

Indicador: Taxa de crescimento da receita gerada com produtos e serviços

*Utilizado a partir de 2021

Evolução do indicador



Fonte: Sistema Corporativo de Gestão Empresarial ERP Protheus

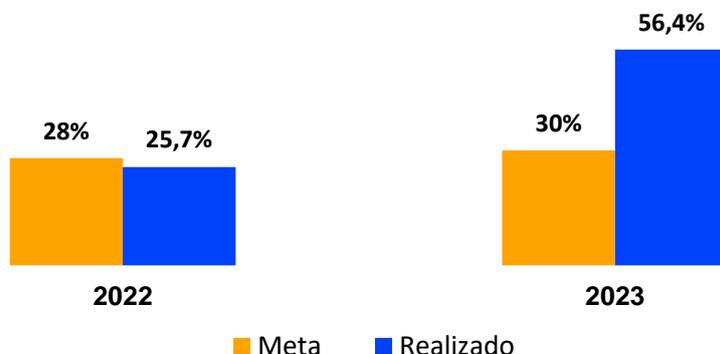
Esse indicador analisa a evolução da receita da ApexBrasil em relação ao ano anterior. Ele passou a ser acompanhado em 2020, ano base comparativo para que em 2021 ele pudesse ser de fato monitorado. O destaque de 2021, com 439,5% de evolução em relação à 2020, se deve não apenas ao bom resultado da arrecadação de receitas próprias em 2021 (totalizando R\$ 7,9 milhões), decorrente principalmente da arrecadação com Feiras e Eventos (R\$ 4,6 milhões), serviços prestados pelos Escritórios da ApexBrasil no exterior (R\$ 1,9 milhões), receita do pavilhão do Brasil na Expo 2020 Dubai (R\$ 737 mil) e da captação de patrocínios (R\$ 640 mil), mas também à comparação com o resultado de 2020 (total de R\$ 1,48 milhão), no qual ocorreu a devolução de receitas no início da pandemia de Covid-19, com cancelamentos de eventos.

No ano de 2023, por sua vez, houve uma redução de arrecadação de receitas em relação a 2022, o que impossibilitou o atingimento da meta no ano. Isso ocorreu devido à obtenção, em 2022, de receitas provenientes da Expo 2020 Dubai, no valor de R\$ 2,3 milhões, o que não se repetiu em 2023, visto a finalização do evento. Além disso, a prioridade atribuída ao atendimento de empresas de menor porte e menos experientes no processo de internacionalização implicou em menor margem para cobrança de alguns serviços.

Indicador: Índice de economicidade em licitações

*Utilizado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Sistema de Gestão Estratégica

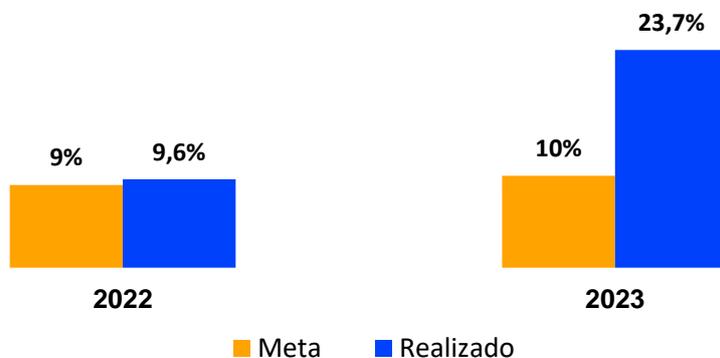
Os indicadores de economicidade relacionados às aquisições realizadas pela Agência foram incorporados ao Plano Estratégico a partir das recomendações expressas no Acórdão TCU Nº 2128/2020, que faz o monitoramento do Acórdão TCU Nº 391/2018, que sugere à ApexBrasil o monitoramento de economicidade da Agência. Desse modo, foi possível dar ciência às partes interessadas sobre o desempenho da Agência na economia e melhor aplicação de seus recursos.

Sobre as licitações, em 2022, foram 18 licitações sob a modalidade de Pregão, que resultou em uma economia de R\$ 2,6 milhões, levando ao atingimento de 25,7% de economicidade em licitações. Já em 2023 foram realizadas 12 licitações, gerando uma economicidade de R\$ 18,5 milhões.

Indicador: Índice de economicidade em contratações diretas

*Utilizado a partir de 2022

Evolução do indicador



Fonte: Sistema de Gestão Estratégica

Assim como a economicidade em licitações, a economicidade em contratações diretas também passou a ser acompanhada apenas em 2022. Para as contratações diretas foram concluídas 93 contratações por dispensa de licitação em 2022, com uma economia efetiva de R\$ 8,0 milhões. Em 2023, por sua vez, foram realizadas 48 contratações diretas, que resultaram em uma economia de R\$ 8,5 milhões. Esse resultado é decorrente do trabalho da Agência no processo de negociação e avaliação detalhada dos itens das propostas com a finalidade de realizar aquisições mais vantajosas para a ApexBrasil, dentro das premissas de transparência, isonomia e legalidade.



Considerações Finais

Considerações Finais

Os resultados apresentados neste Relatório Global de Avaliação só foram possíveis graças a um modelo de governança que possibilitou um controle frequente do desempenho de cada indicador e meta projeto contemplados no Plano Estratégico 2020-2023 da ApexBrasil. Captada e analisada para apresentação durante as Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE), a mensuração dos resultados decorre de um fluxo participativo, envolvendo diversas áreas da Agência e, a partir dos *reports* providos por elas, são tratados os principais pontos críticos a partir das alçadas dos gabinetes e Diretoria Executiva para, por fim, apresentar o relatório de monitoramento trimestral para o Conselho Deliberativo da ApexBrasil (CDA).

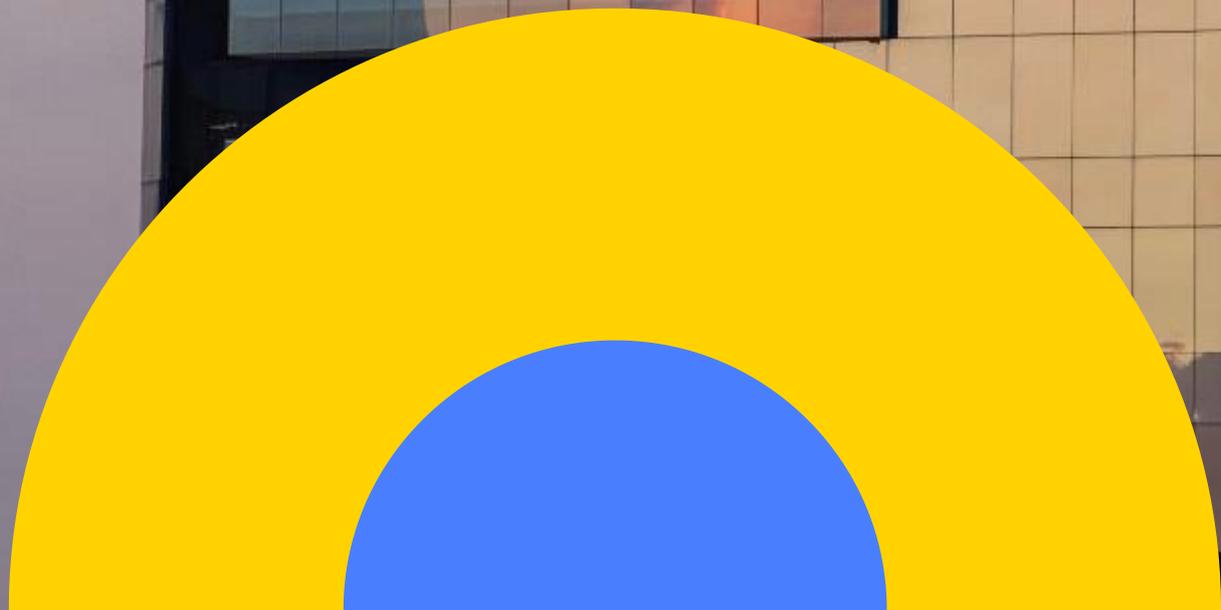
Essas reuniões internas acontecem com o intuito primordial de prover informações para a alta direção sobre o andamento dos indicadores e projetos prioritários, realizar a gestão dos riscos, elaborar e monitorar planos de tratamento para os riscos que estejam acima do apetite da diretoria, e apoiar na tomada de decisão sobre possíveis ajustes necessários na estratégia.

Reforçamos que a ApexBrasil publica Relatórios de Desempenho semestrais, nos quais prestamos conta das ações da Agência para o órgão supervisor, além dos Relatórios de Gestão, anuais, mais amplos, com foco na prestação de contas para a sociedade. Planos de Ação e Orçamentos Programa, ambos anuais, também são publicados de forma a dar ciência e transparência às principais diretrizes de atuação de cada ano da Agência, alinhadas com as diretrizes do Órgão Supervisor, tanto o MRE, nos 3 primeiros anos do ciclo, quanto o MDIC, no último ano do ciclo, e, conseqüentemente, garantindo maior alinhamento com as políticas públicas vigentes.

À medida que concluímos este quadriênio, celebramos não apenas os sucessos alcançados, mas também reconhecemos as lições aprendidas e os desafios que nos aguardam no futuro. Com uma equipe dedicada, alinhamento constante com os atores chave do Governo, atenção às dinâmicas dos negócios internacionais, disciplina estratégica e uma abordagem orientada para resultados, estamos confiantes de que a ApexBrasil continuará desempenhando um papel fundamental no impulsionamento do desenvolvimento econômico e na promoção dos interesses do Brasil no mercado global.



apexBrasil





Relatório Global de Avaliação Contrato de Gestão 2020-2023



SEDE

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote C, Torre B, 12º ao 18º andar, Centro Empresarial CNC, Asa Norte - CEP 70.040-250 - Brasília - DF

Tel.: +55 (61) 2027-0202

Fax: +55 (61) 2027-0263

www.apexbrasil.com.br

E-mail: apexbrasil@apexbrasil.com.br

© 2024 ApexBrasil

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



apexBrasil

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO,
INDÚSTRIA, COMÉRCIO
E SERVIÇOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

© 2024 ApexBrasil

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

Etapa de Finalização.

Número Único de Protocolo
14022.025252/2024-83

Protocolo Digital

Número da Solicitação
308803.3745887/2024

CPF

[REDACTED]

Nome

[REDACTED]

E-mail

[REDACTED]

Sexo

[REDACTED]

Data de nascimento

[REDACTED]

País de nacionalidade

[REDACTED]

Naturalidade

[REDACTED]

Data de envio da solicitação
28/03/2024