

apexBrasil

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO,  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO  
E SERVIÇOS

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



# 2024

RELATÓRIO  
DE GESTÃO



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO,  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO  
E SERVIÇOS



## Relatório de Gestão 2024 ApexBrasil

PRESIDENTE | **Jorge Viana**

DIRETORA DE NEGÓCIOS | **Ana Paula Lindgren Alves Repezza**

DIRETOR DE GESTÃO CORPORATIVA | **Antonio Floriano Pereira Pesaro**

### SEDE

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote C, Torre B, 12º ao 18º andar  
Centro Empresarial CNC, Asa Norte  
CEP 70040-250  
Brasília, DF  
Tel.: 55 (61) 2027-0202  
Fax: 55 (61) 2027-0263  
[www.apexbrasil.com.br](http://www.apexbrasil.com.br)  
E-mail: [apexbrasil@apexbrasil.com.br](mailto:apexbrasil@apexbrasil.com.br)

© 2025 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.

**1.**  
**INTRODUÇÃO ..... 4**  
Sobre este Relatório ..... 5  
Mensagem da Liderança ..... 6  
Melhores Práticas ..... 8  
Materialidade ..... 9

**2.**  
**QUEM SOMOS ..... 11**  
Ambiente de Atuação ..... 14  
Modelo de Negócio ..... 17  
Contrato de Gestão ..... 19  
Estrutura Organizacional ..... 20  
Governança ..... 21  
Cadeia de Valor ..... 25

**3.**  
**ESTRATÉGIA ..... 31**  
Mapa Estratégico ..... 34  
Perspectivas por Objetivo Estratégico ..... 35  
Desafios e Visão de Futuro ..... 39

**4.**  
**COMO GERAMOS VALOR ..... 40**  
Nossos Capitais ..... 41  
Comunicação e Relacionamento ..... 42  
Infraestrutura ..... 61  
Pessoal, Conhecimento e Inovação ..... 66  
Financeiro ..... 79  
Nossos Resultados Finalísticos ..... 92  
Considerações Finais ..... 99

**5.**  
**NOTAS METODOLÓGICAS ..... 100**



# Sumário

apexBrasil  
apexbrasil.com.br

apexBrasil

1.

Introdução

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (ApexBrasil) apresenta à sociedade o seu Relatório de Gestão 2024. Este documento é uma ferramenta essencial em nosso compromisso de demonstrar o valor gerado por meio de nossas ações e reforça a nossa responsabilidade com a transparência. Mais do que um instrumento de prestação de contas, baseado nos princípios do Relato Integrado, cuja adoção é recomendada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) desde 2018 e reforçada pela Instrução Normativa 84/2020 do mesmo órgão, este relatório expressa as conquistas e os avanços que a Agência alcançou ao longo de 2024, sempre orientada pelo foco em nossos clientes – empresas brasileiras, compradores internacionais e investidores estrangeiros.

Por meio deste instrumento, mostramos os nossos capitais, que, além da dimensão financeira, abrangem: comunicação e relacionamento; pessoal, conhecimento e inovação; e infraestrutura. De acordo com a Estrutura Internacional para o Relato Integrado, capitais são estoques de valor dos quais todas as organizações dependem para seu sucesso, servem como insumos para seu modelo de negócios e são aumentados, reduzidos ou transformados por meio das atividades empresariais e dos resultados da organização<sup>1</sup>. As informações sobre cada um desses capitais

e seus respectivos resultados são apresentadas no capítulo [Como Geramos Valor](#), que aborda também nossos resultados finalísticos e tangibiliza a geração de valor do nosso trabalho para a sociedade e o nosso empenho para levar o Brasil cada vez mais longe.

Orientam também a construção deste documento os temas priorizados pela matriz de materialidade da ApexBrasil, que aponta os temas materiais com maior potencial de influenciar a nossa capacidade de gerar valor no curto, médio e longo prazos e reforça o compromisso com as práticas Ambientais, Sociais e de Governança (*Environmental, Social and Governance* – ESG, na sigla em inglês). Os temas priorizados, bem como sua abordagem ao longo do relatório, podem ser encontrados na seção [Materialidade](#).

Todas as informações aqui apresentadas são oriundas da contribuição das diferentes áreas que compõem a Agência, em conformidade com o Regimento Interno da ApexBrasil, o que evidencia a transversalidade inerente à sua construção. A validação do conteúdo apresentado respeita os diversos atores envolvidos e a hierarquia organizacional, que compreende nossos analistas e assistentes, coordenadores, gerentes e a Diretoria-Executiva.

1. Confira mais sobre esse e outros conceitos relacionados à Estrutura Internacional para o Relato Integrado [aqui](#).

# MENSAGEM DA LIDERANÇA

Com satisfação, apresentamos o Relatório de Gestão de 2024, um ano especial para a Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos - ApexBrasil. Durante esse período, iniciamos a execução do Plano Estratégico 2024-2027 com resultados recordes, fruto de um trabalho intenso, amplo e inclusivo, que consolida nosso compromisso de promover as exportações e atrair investimentos para o Brasil como forma de gerar valor para a sociedade.

Seguindo as diretrizes traçadas pelo governo do presidente Lula e as estratégias presentes no plano, realizamos ações e fizemos entregas alinhadas aos princípios de excelência, transparência, visão do cliente, boas práticas de governança e alta qualificação dos recursos humanos. Esses resultados, evidentes nesse Relatório, foram possíveis graças à interação e ao diálogo produtivo entre nossas áreas, expressos em nossos capitais – comunicação e relacionamento, infraestrutura, pessoal, conhecimento e inovação, e financeiro. A forma como gerimos nossos esforços para atender, de maneira crescente e aprimorada, as empresas brasileiras, os compradores internacionais e os investidores estrangeiros demonstram a conexão entre os times internos e os anseios dos nossos clientes, uma sintonia fruto do fortalecimento de uma gestão eficiente e do aprimoramento de produtos e serviços, gerando valor para os colaboradores e para a sociedade.

Não apenas alcançamos como superamos as metas estabelecidas em nosso Plano Estratégico para 2024. Um dos principais destaques foi o apoio a 20.596 empresas, um recorde absoluto, ultrapassando em 26% a meta estipulada, bem como a marca representativa do ano anterior, quando atendemos 17.064 empresas. As empresas exportadoras chegaram a um registro histórico nesse ano, quando 4.678 receberam nosso suporte. São números que ilustram nosso trabalho dedicado à ampliação do acesso das empresas brasileiras ao



**Jorge Viana**  
Presidente



**Ana Paula Repezza**  
Diretora de Negócios



**Floriano Pesaro**  
Diretor de Gestão  
Corporativa

comércio internacional, com ênfase na diversificação e na participação das micro e pequenas empresas, que representaram 54% do total apoiado. No âmbito de atração de investimentos estrangeiros, registramos 64 anúncios de investimento que contaram com nosso apoio e tivemos 243 investidores em atendimento durante o exercício. O esforço contínuo ao longo do ano tornou possíveis esses resultados, ao mesmo tempo em que contribuiu para fortalecer a imagem do Brasil como player relevante no comércio global.

Em 2024, celebramos também os vinte anos do Programa de Qualificação para Exportação (PEIEX), uma iniciativa consolidada, que possui ampla interlocução com a Política Nacional da Cultura Exportadora (PNCE). Além disso, ampliamos nossa presença em novos mercados, com a estruturação do escritório em Lisboa e a participação em eventos de relevância no continente africano, como a Africa's Big 7 (África do Sul), a Filda (Angola) e a Facim (Moçambique). Não deixamos, porém, de intensificar nossa tradicional participação em eventos importantes para o posicionamento do nosso país, como a Sial Paris e a Semana do Design de Milão. Todas essas interações se converteram em negócios para as empresas brasileiras e compradores internacionais, além de levar a marca da Agência e do Brasil para mais lugares, ecoando para novos públicos nossa proposta de ação.

Refletido também em nossas ações nas mais diversas frentes está o trabalho em prol do desenvolvimento econômico do Brasil, sempre buscando promover uma economia sustentável, socialmente inclusiva e ambientalmente responsável. Nesse aspecto, destacamos o segundo ano do Programa Mulheres e Negócios Internacionais, com ações voltadas a empresas lideradas por mulheres, que teve seu sucesso reconhecido com o prêmio Melhor Iniciativa de Inclusão e Sustentabilidade de Negócios, concedido no WTPO Awards 2024,

na categoria Excellence in Export Development Initiatives, pelo International Trade Centre. Ainda no universo das ações relacionadas à sustentabilidade em suas dimensões Ambiental, Social e de Governança (ESG), reforçamos o programa Exporta Mais Amazônia, promovendo produtos amazônicos no mercado internacional e incentivando a conservação da floresta e o desenvolvimento sustentável da região. São iniciativas que se consolidam e mostram o compromisso da ApexBrasil com um comércio exterior mais inclusivo e justo, que ofereça oportunidades reais para todos.

Prioridade constante também em nossa jornada é a transformação digital, que está representada em um Objetivo Estratégico: ser uma agência digital, com modelos de negócios transversais, escaláveis, que entreguem a melhor experiência e valor para clientes e colaboradores. Um dos pilares de nosso capital de pessoal, conhecimento e inovação, ela tem levado a Agência a investir em capacitações, soluções e tecnologias criativas para melhorar a experiência do cliente ao entregar valor por meio de processos otimizados, eficiência operacional e presença digital. Diante disso, destacamos o início da automatização de processos da Agência, da melhoria na gestão de dados e do desenho da jornada do cliente. Esses fatores, aliados à criação de uma instância de governança voltada à digitalização junto à Alta Gestão, preparam a ApexBrasil para um novo tempo no oferecimento dos serviços já pavimentando as necessidades, ainda em 2024, para aplicação de Inteligência Artificial nas operações internas e externas.

Para trazer mais eficiência aos processos e maior integração para as equipes, implementamos, ao longo do ano, medidas modernizadoras. Com novos softwares, colaboradores treinados e respostas mais ágeis e qualificadas para os clientes, favorecemos a troca entre as áreas e a otimização do nosso capital de comunicação e relacionamento, bem como de infraestrutura. Em busca de aprimoramento, continuamos a adequar nossas operações à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à Lei de Acesso à Informação (LAI), garantindo uma administração mais transparente e íntegra.

As políticas de gestão de pessoas no Brasil e no exterior foram aperfeiçoadas, e um amplo processo seletivo foi conduzido para suprir necessidades de recomposição de nossa mão de obra. Essa medida foi realizada agregando

critérios de inclusão e diversidade racial na seleção dos novos colegas, consolidando nossa Agência como um espaço equitativo e inclusivo.

Outra novidade de 2024 foi o início da construção da nova sede da ApexBrasil, com inauguração prevista para o primeiro semestre de 2025. Com instalações que refletirão a imagem do país, seus produtos, potenciais de investimento, cultura, gastronomia e história, o novo prédio será uma referência em gestão de espaços corporativos e práticas sustentáveis, funcionando como uma vitrine brasileira para o mundo e simbolizando nosso compromisso com a sustentabilidade e as soluções ambientalmente responsáveis.

Por fim, agradecemos o apoio e a firme condução do vice-presidente Geraldo Alckmin à frente do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), ao qual a ApexBrasil está vinculada, e a importante parceria com outros órgãos do governo Lula, como o Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) e o Ministério das Relações Exteriores (MRE). O ano de 2024 foi intenso e estamos prontos para ir além em 2025. Seguiremos firmes no caminho da inovação, da diversidade e da excelência, impulsionando o desenvolvimento do Brasil e ampliando sua presença no cenário internacional.

**Boa leitura!**  
**Diretoria Executiva**



Reafirmando seu compromisso com a integridade, a Diretoria Executiva da ApexBrasil registra sua responsabilidade pela fidedignidade, precisão e completude deste Relatório de Gestão, tendo participado da sua elaboração e validação, zelando pela conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Decisão Normativa TCU 198/2022 e IN-TCU 84/2020.

## MELHORES PRÁTICAS

Demonstrar o valor que a ApexBrasil gera para a sociedade é fundamental para fortalecer nossa legitimidade e relevância como instituição. Ao evidenciarmos o impacto positivo de nossas ações, com a promoção de exportações, atração de investimentos e estímulo à competitividade das empresas brasileiras, não apenas prestamos contas à sociedade, mas reforçamos a confiança de *stakeholders* e parceiros na estratégia adotada.

Cientes da importância desse processo de transparência e prestação de contas, além da melhoria contínua na elaboração do nosso Relatório de Gestão e maior aderência aos princípios do Relato Integrado, em 2024, lançamos o nosso primeiro Relatório ESG (Environmental, Social and Governance, em inglês) com o intuito de demonstrar às comunidades nacional e internacional como temos atuado para contribuir com essa temática.



### » SAIBA MAIS

Acesse aqui o [Relatório ESG da ApexBrasil 2023](#), nas versões em português e inglês.

# MATERIALIDADE

A materialidade da ApexBrasil foi definida em 2023, orientada pelos princípios do Relato Integrado e pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), na norma PR 2030, que define conceitos, diretrizes e modelos de avaliação para os pilares ambiental, social e de governança (ESG). Em 2024, atuamos orientados pela mesma matriz, que priorizou nove temas materiais com maior potencial de afetar a capacidade da Agência de gerar valor no curto, médio e longo prazos.

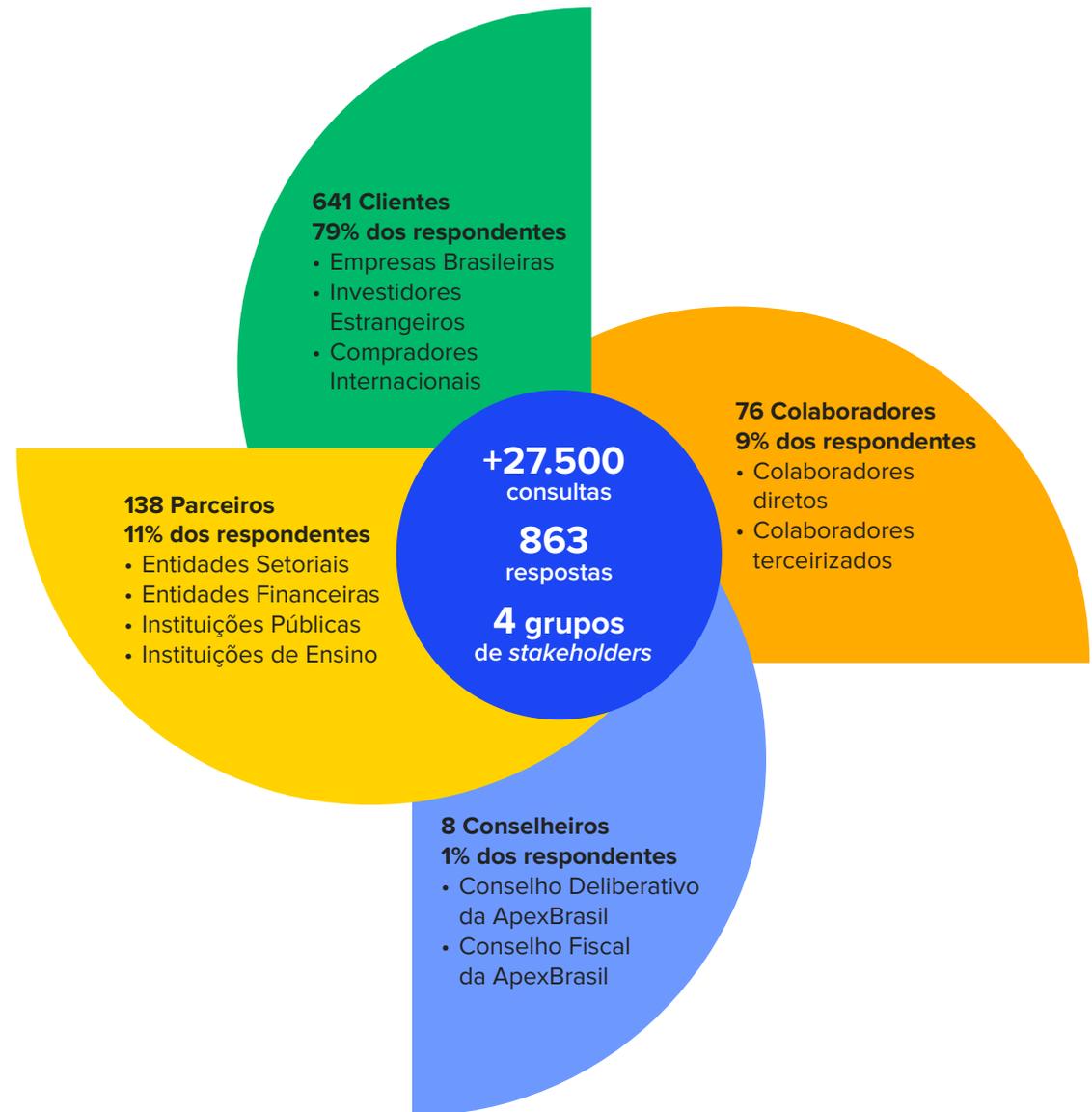
## Definição da Materialidade

### Consulta aos Stakeholders

Foi realizado um levantamento dos temas materiais que impactam a capacidade de gerar valor da ApexBrasil por meio da consulta a quatro grupos de *stakeholders*: clientes, parceiros, colaboradores e membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal da Agência. Mais de 27,5 mil consultas foram realizadas por meio de questionários e entrevistas, tendo sido obtidas 863 respostas.

### Consolidação dos Temas

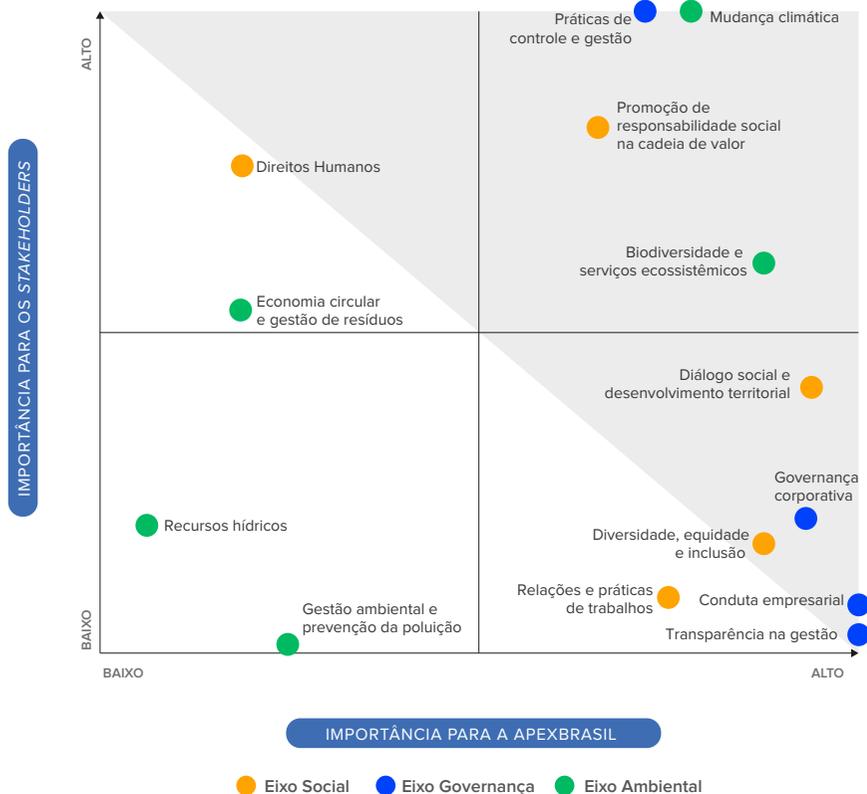
Os assuntos indicados pelos *stakeholders* foram consolidados sob os temas materiais presentes na já citada Norma ABNT PR 2030, adotada como referência para implementação da sustentabilidade em nossos eixos de atuação. Na análise das respostas foi constatada a presença de todos os 14 temas dos eixos Ambiental, Social e de Governança da norma de referência.



## Definição da Matriz

Para compor o eixo vertical, referente à importância dos assuntos para os *stakeholders*, os 14 temas foram ranqueados de acordo com a frequência com que foram citados pelos quatro grupos. Da mesma forma, os temas foram hierarquizados pela Diretoria Executiva, com auxílio do Comitê ESG da ApexBrasil, em relação à importância para a Agência, para compor o eixo horizontal da matriz.

Matriz de Materialidade ApexBrasil\*



\*Versão 2. Atualização da importância do tema material Mudança Climática no eixo horizontal, sem alteração da priorização dos temas materiais.

O resultado apontou para a priorização de nove temas materiais pela ApexBrasil, em total alinhamento com os [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Tema Material	ODS	Capítulos do Relatório
Práticas de Controle e Gestão	8, 16, 17	<a href="#">Governança</a>
Governança Corporativa	8, 16, 17	<a href="#">Governança</a>
Conduta Empresarial	8, 10, 17	<a href="#">Governança</a> , <a href="#">Comunicação e Relacionamento</a>
Transparência na Gestão	8, 16, 17	<a href="#">Governança</a> , <a href="#">Comunicação e Relacionamento</a> , <a href="#">Financeiro</a>
Promoção de Responsabilidade Social na Cadeia de Valor	1, 3, 4, 11, 12	<a href="#">Comunicação e Relacionamento</a> , <a href="#">Nossos Resultados Finalísticos</a>
Diálogo Social e Desenvolvimento Territorial	1, 2, 3, 4, 10, 11	<a href="#">Comunicação e Relacionamento</a> , <a href="#">Nossos Resultados Finalísticos</a>
Diversidade, Equidade e Inclusão	3, 4, 10	<a href="#">Pessoal, Conhecimento e Inovação</a> , <a href="#">Nossos Resultados Finalísticos</a>
Mudança Climática	6, 7, 13, 14, 15	<a href="#">Governança</a> , <a href="#">Infraestrutura</a>
Biodiversidade e Serviços Ecossistêmicos	14, 15, 16	<a href="#">Nossos Resultados Finalísticos</a>

Os resultados encontrados e a composição da matriz evidenciam que estamos comprometidos com as temáticas que envolvem nossos públicos e que trabalhamos para evoluir ainda mais em nossa gestão Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês), em consonância com as tendências nacionais e internacionais.

apexBrasil

apexBrasil

2.

# QUEM SOMOS

## Escritórios da ApexBrasil

Somos a Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (ApexBrasil), presente em 11 países e com mais de 20 anos de história.



Fonte: Adaptado da Carta de Produtos e Serviços da ApexBrasil.

A ApexBrasil foi instituída como Serviço Social Autônomo em 5 de fevereiro de 2003, conforme o Decreto Presidencial n.º 4.584/2003, sendo que sua autorização se deu por meio da Medida Provisória n.º 106, de 22 de janeiro de 2003, posteriormente convertida na Lei n.º 10.668/2003, em maio do mesmo ano.

Somos uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, que desempenha um papel essencial na ampliação da presença do Brasil na economia global. Atuamos como um Serviço Social Autônomo, de interesse coletivo e utilidade pública, e somos referência na identificação de oportunidades e na construção de uma cultura exportadora robusta e inovadora.

Nossa missão é *ampliar a presença do Brasil na economia global para impulsionar o desenvolvimento sustentável do país, contribuindo com as políticas públicas nacionais por meio da promoção de exportações, internacionalização e atração de investimentos estrangeiros.*

Nossos serviços incluem a promoção comercial, a internacionalização de empresas, a atração de investimentos estrangeiros, a qualificação empresarial e a inteligência de mercado. Adicionalmente, trabalhamos para promover a imagem do Brasil no exterior, com o objetivo de consolidar o país como um parceiro global competitivo.

Nossas ações abrangem setores estratégicos, como indústria, comércio, agricultura, serviços e tecnologia, com atenção especial às micro, pequenas e médias empresas.



Com essa atuação, nosso compromisso é promover o desenvolvimento sustentável, a partir da geração de emprego, renda e equidade social em todas as regiões do país, enquanto promovemos o Brasil como um destino confiável e atrativo para negócios e investimentos no cenário mundial.

## AMBIENTE DE ATUAÇÃO

A ApexBrasil desempenha um papel essencial na promoção das exportações, internacionalização de empresas e atração de investimentos estrangeiros, contribuindo para a consolidação da presença do Brasil no cenário global, por meio do apoio a políticas nacionais de desenvolvimento. Norteadoras da construção do [Plano Estratégico 2024-2027](#), essas políticas públicas orientaram nossas ações ao longo de 2024 e se refletiram na oferta de nossos produtos e serviços.

Nesse sentido, alinhados à Estratégia Nacional de Comércio Exterior, realizamos ações voltadas para a promoção e inserção competitiva do Brasil no comércio internacional, como missões empresariais, participação de empresas brasileiras em feiras internacionais e rodadas de negócios, além do fornecimento de estudos e de análises de inteligência de mercado.

Para a promoção da cultura exportadora, em apoio à política nacional de mesmo nome e à Política Nacional das Micro e Pequenas Empresas, que convergem no fomento à inclusão desses negócios no comércio internacional, desenvolvemos oficinas, seminários e *webinars*, entre outras atividades de qualificação empresarial. Em apoio à execução da Nova Indústria Brasil (NIB), política que visa à modernização das cadeias produtivas nacionais com foco na inovação, na descarbonização e no fortalecimento da indústria brasileira, buscamos atrair investimentos estrangeiros para setores que possam contribuir com essa agenda por meio da realização de seminários de promoção e facilitação de investimentos, do fornecimento de informações a investidores, de *matchmaking* de inves-

timentos, entre outras ações. Ainda nesse contexto, realizamos iniciativas voltadas à Economia Verde, a fim de impulsionar projetos alinhados à transição energética e à sustentabilidade e reforçar o papel do Brasil como protagonista em bioeconomia e energias renováveis.

A Política da Nova Indústria Brasil está relacionada ao alcance das missões elencadas pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento da Indústria (CNDI) como norteadoras das políticas industriais de longo prazo para modernização e crescimento da indústria:



Cadeias agroindustriais sustentáveis e digitais para erradicar a fome



Descarbonização da indústria, viabilização da transição energética e bioeconomia



Complexo da saúde resiliente para a prevenção e o tratamento de doenças



Tecnologias críticas para a soberania e defesa nacionais



Infraestrutura sustentável para a integração produtiva



Moradia e mobilidade sustentáveis para o bem-estar nas grandes cidades



Transformação digital da indústria

(MDIC, 2023)

Para além do ambiente nacional<sup>2</sup>, nossa atuação é impactada pelo cenário global de comércio exterior, que em 2024 esteve em transformação. Em um ano definido pela revista *The Economist* como “O maior ano de eleições da História”, os Estados Unidos, a União Europeia e mais de 60 países tiveram eleições nacionais, que abarcaram quase metade da população mundial e trouxeram mudanças que deverão influenciar a geopolítica nos próximos anos.

2. Análise realizada em 14/01/2025.

Ao mesmo tempo, conflitos prolongados, como a guerra entre Rússia e Ucrânia e o conflito entre Israel e Hamas, continuaram a afetar a estabilidade internacional, enquanto os desafios relacionados a China e Taiwan permanecem no radar global. A fragmentação geopolítica e o enfraquecimento da hegemonia tradicional abriram espaço para novos protagonistas no cenário mundial e tornaram o ambiente ainda mais complexo para a promoção das exportações brasileiras e investimentos estrangeiros no Brasil.

A consultoria *Economist Intelligence Unit* (EIU) estima que o Produto Interno Bruto (PIB) global cresceu 2,5% em 2024, percentual próximo ao registrado em 2023, de 2,7%. A desaceleração da inflação global deve continuar, impulsionada por diversos fatores, especialmente pelo arrefecimento de seus principais catalisadores, como a pandemia e o conflito entre Rússia e Ucrânia. Além disso, a melhoria na oferta de mão de obra e os esforços governamentais com políticas de restrição monetária contribuíram para essa tendência. Com base nesses elementos, estima-se um índice de inflação global de 6,1% para 2024. Nos últimos anos, a inflação tem sido um tema sensível em escala global, com picos de 9,7% em 2022 e 8,1% em 2023.

A tendência mundial de desaceleração do crescimento tem sido mais sentida pelas economias avançadas, para as quais o Fundo Monetário Internacional (FMI) espera crescimento médio de 1,8% em 2024, do que pelas economias emergentes, cujo crescimento deve se aproximar de 4,2% no ano. Entre as economias desenvolvidas, destaca-se o crescimento dos Estados Unidos (+2,8%), devido, especialmente, à robustez do consumo privado, impulsionado por crescimentos reais no nível salarial do país, e pelo desempenho dos investimentos. Já a Zona do Euro vem enfrentando um período de baixo crescimento (+0,8%), inclusive em algumas de suas economias mais relevantes, como Alemanha (+0,007%) e Itália (+0,7%).

Voltando a atenção para os mercados emergentes, a Ásia seguiu em destaque, ainda que com início de uma desaceleração frente aos últimos anos. A China permaneceu crescendo acima da média global (+4,8%), impulsionada pelo desempenho superior ao esperado de seu saldo na balança comercial, e a Índia deve registrar crescimento de 7% em 2024, reaproximando-se de

seu potencial após alguns anos de aceleração alimentada pela demanda reprimida gerada pela pandemia.

Estima-se que as economias da Indonésia, Malásia, Filipinas, Singapura e Tailândia (Asean-5) cresceram, conjuntamente, 4,5% no ano, índice superior ao de 2023. Já os países do Oriente Médio permaneceram crescendo aquém das expectativas, com 2,4%, ainda impactados pela queda nos preços do petróleo.

A África Subsaariana seguiu a tendência das economias emergentes, com crescimento médio para os países da região estimado em 3,6% em 2024, idêntico ao de 2023. Em patamar um pouco inferior, a América Latina deve apresentar crescimento de 2,1% em 2024, muito próximo ao que se observou em 2023 (+2,1%).

Com um crescimento de 3%, o Brasil, mais uma vez, surpreende e apresenta um crescimento superior à média global, segundo estimativa da EIU. Mesmo que existam previsões que apontam retração, o dinamismo da economia brasileira no ano superou as expectativas: nas projeções de abril, o FMI havia antecipado crescimento de apenas 2,1% para o PIB do Brasil, que foi superado devido ao aumento do consumo das famílias, impulsionado pela queda da inflação, pela melhora do mercado de trabalho e pelo aumento da renda disponível; a programas como o Desenrola Brasil, que renegociou dívidas e aumentou o poder de compra dos brasileiros; ao aumento dos investimentos em infraestrutura e equipamentos, que aumentaram a Formação Bruta de Capital Fixo em 7,3%; à expansão do setor de serviços, com destaque para transporte e intermediação financeira; ao aquecimento do mercado de trabalho, com taxa de desemprego de 6,6%; ao equilíbrio das contas públicas sem interferir na atividade econômica; à balança comercial positiva, com superávit de US\$ 74,5 bilhões, o segundo maior da história; e à rápida resposta frente a eventos climáticos.

Diversos setores registraram resultados de exportação recordes em 2024: óleos brutos de petróleo (+5,2%), açúcar (+18,1%), café não torrado (+55%), celulose (33,7%), carnes de aves (+1,2%), algodão (+67,7%), minérios de cobre (+20%) e sucos de frutas (30,9%). A China permaneceu como principal destino

das exportações brasileiras, apesar de ter apresentado menor demanda em relação a 2023 (-9,5%). Já os Estados Unidos, que se mantiveram na segunda posição, importaram, pela primeira vez, US\$ 40 bilhões em produtos originados no Brasil, valor 9,2% maior que o do ano anterior. Outros países que se destacaram com valores inéditos importados do Brasil foram Espanha (+26,4%), Canadá (+9,4%) e Emirados Árabes Unidos (+43,5%).

Segundo relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), no primeiro semestre de 2024, o Brasil se colocou como segundo destino global de Investimento Estrangeiro Direto (US\$ 32 bilhões), atrás apenas dos Estados Unidos e imediatamente à frente do México. A segunda posição global já havia sido alcançada em 2023 e consolida o país entre os principais destinos de investimento.

No primeiro semestre de 2024, o fluxo mundial de Investimento Estrangeiro Direto (IED) foi 8% superior ao do mesmo período em 2023. Assim como no ano anterior, o maior investidor mundial foram os Estados Unidos (US\$ 175 bilhões), mesmo tendo reduzido seu fluxo em mais de 20% no período. China (US\$ 109 bilhões) e Japão (US\$ 93 bilhões) completam o pódio, alternando suas respectivas posições em comparação ao ano anterior.

Segundo dados do Banco Central do Brasil (BCB), o investimento direto no país aumentou 6% de janeiro a novembro de 2024 em relação ao mesmo período de 2023. Os investimentos chegaram a US\$ 68,3 bilhões, sendo 80,9% desse valor concentrado em incremento de participação de capital, o que demonstra interesse de longo prazo das multinacionais estrangeiras na economia brasileira. Os ingressos líquidos de investimento direto no acumulado dos últimos 12 meses representam 3% do PIB brasileiro.

# MODELO DE NEGÓCIO

A ApexBrasil organiza sua atuação de acordo com os capitais ao lado, sempre prezando pela interdependência e conexão direta entre eles, pois todas as ações estão integradas e são orientadas pelas diretrizes do [Plano Estratégico 2024-2027](#). Dessa forma, nossa relevância como entidade promotora dos negócios brasileiros no exterior está calcada em uma gestão eficiente de nossos capitais, por meio dos quais geramos valor no curto, médio e longo prazo. Confira nosso modelo de negócio.

## 1 NOSSA FORÇA E NOSSOS RECURSOS

### Comunicação e Relacionamento

Mantemos um relacionamento ético e transparente com todos os nossos públicos, atuando de forma a compartilhar informações que contribuam para o bem-estar individual e coletivo.

**10 canais** de relacionamento com o cliente (online, offline e presencial)

**20.003** atendimentos no Sistema de Gestão de Relacionamento com Clientes

**184** atendimentos realizados pela ouvidoria

**84** instrumentos de cooperação técnica vigentes

**+ de 80** convênios vigentes para qualificação de empresas e internacionalização de setores da economia

### Infraestrutura

Contamos com equipamentos, instalações físicas (escritórios) e virtuais (portais e plataformas), além de sistemas que sustentam nossa oferta de produtos e serviços. Temos seis escritórios no Brasil, sendo um deles a sede, e 12 escritórios no exterior (África do Sul, Bélgica, Colômbia, Emirados Árabes Unidos, Índia, Israel, Portugal, Rússia, Estados Unidos e China – estes dois últimos contam com dois escritórios cada).

**6** escritórios no Brasil

**12** escritórios no exterior

[Plataforma Brasil Exportação](#)

[Portal ApexBrasil](#)

[Portal Invest in Brasil](#)



### Pessoal, Conhecimento e Inovação

Nossa equipe, com suas diversas competências, experiências e habilidades, impulsiona a inovação e o aprimoramento contínuo de produtos e serviços, sempre guiada por princípios éticos e pela responsabilidade social.

**361** colaboradores

**48%** com pós-graduação

**48%** mulheres

**52%** homens

**90,4%** dos empregados capacitados em temas estratégicos

### Financeiro

Contamos com recursos financeiros oriundos da Contribuição Social Ordinária (CSO), de Receitas Patrimoniais (financeiras), de Receitas de Serviços e de Receitas de Capital provenientes de reservas gerenciais e saldos de exercícios anteriores, entre outras fontes.

**30,8%** de economicidade em contratações

**R\$ 19 milhões** em receitas de serviços

**R\$ 742 milhões** em receitas de contribuição social ordinária

**R\$ 69 milhões** em receita patrimonial

## 2 ESTRATÉGIA



### MISSÃO

Ampliar a presença do Brasil na economia global para impulsionar o desenvolvimento sustentável do país, contribuindo com as políticas públicas nacionais por meio da promoção das exportações, internacionalização e atração de investimentos estrangeiros.



### VISÃO

Ser uma Agência digital e de excelência, reconhecida pelos seus clientes no Brasil e no mundo como principal parceira na promoção de negócios internacionais sustentáveis em termos econômicos, ambientais, sociais e de governança.



### VALORES

- Ser diverso
- Impactar o mundo
- Encantar o outro
- Buscar o novo
- Fazer acontecer
- Jogar junto

## 3 NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

- ◆ Inteligência de Mercado
- ◆ Qualificação Empresarial
- ◆ Promoção Comercial
- ◆ Expansão Internacional
- ◆ Atração de Investimentos Estrangeiros
- ◆ Promoção de Imagem

## 4 CLIENTES & STAKEHOLDERS

### CLIENTES

- ◆ Empresas Brasileiras
- ◆ Compradores Internacionais
- ◆ Investidores Estrangeiros

### STAKEHOLDERS

- ◆ Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal da ApexBrasil
- ◆ Colaboradores
- ◆ Imprensa
- ◆ Agentes de Comércio Exterior
- ◆ Agentes de Atração de Investimentos
- ◆ Sociedade Civil
- ◆ Órgão Supervisor
- ◆ Órgão de Controle Externo
- ◆ Poder Público
- ◆ Parceiros

## 5 NOSSOS RESULTADOS



**20.596** ★  
empresas apoiadas

✓  
**+21%**  
em relação  
a 2023

**11.172**  
MPes apoiadas  
(54,2% do total)

**4.334**  
Apoiadas com presença  
no Norte e Nordeste  
(21% do total)



**US\$ 141,5**  
bilhões  
em exportações

✓  
**42%**  
do total exportado  
pelo Brasil

**4.678** ★  
Empresas Exportadoras  
apoiadas monitoradas

**1.928**  
Compradores Internacionais  
participantes das nossas ações,  
provenientes de 102 países



**64**  
projetos  
de investimentos  
estrangeiros anunciados  
apoiados pela ApexBrasil,  
no valor de  
**US\$ 8,6**  
bilhões

**US\$ 7,6 bilhões**  
Nova Indústria

**US\$ 829 milhões**  
Novo PAC

**US\$ 1,2 bilhões**  
Norte e Nordeste

★ Recordes históricos

# CONTRATO DE GESTÃO

O Contrato de Gestão 2024-2027 estabelece os compromissos e as responsabilidades da ApexBrasil em sua atuação como promotora de exportações, internacionalização de empresas e atração de investimentos estrangeiros. Firmado com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), o contrato considera o [Plano Estratégico 2024-2027](#), os Planos de Ação e os Orçamentos Programa anuais para o monitoramento e a supervisão da Agência.

Entre as obrigações previstas, destacam-se o cumprimento das metas e a transparência na aplicação dos recursos. O contrato também estabelece mecanismos de avaliação contínua por meio dos relatórios de desempenho semestrais, permitindo ajustes estratégicos para maximizar os resultados alcançados e garantir alinhamento com as políticas públicas nacionais de desenvolvimento.

Com vigência até 2027, o Contrato de Gestão reforça nossa autonomia administrativa e operacional e assegura a capacidade de atuar de forma eficiente e inovadora para alcançar nossa missão.



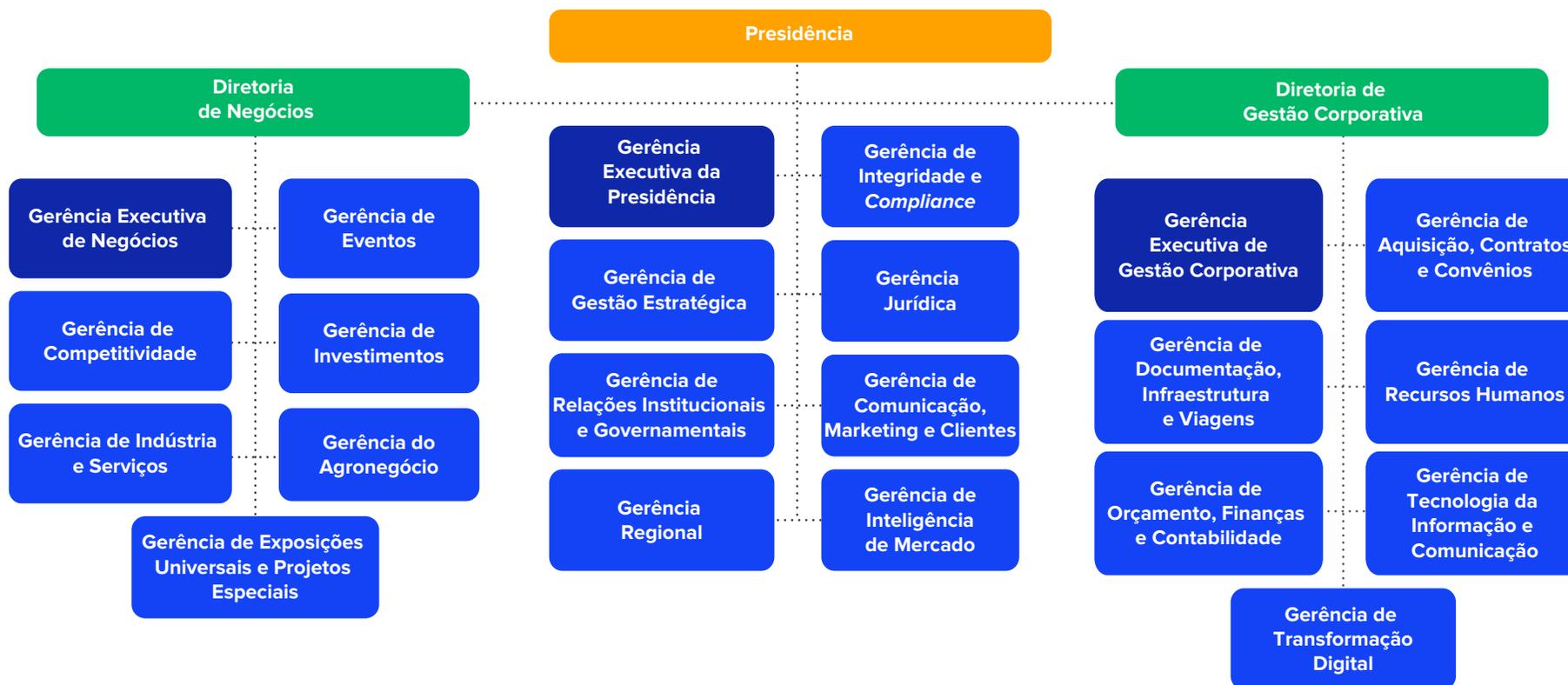
Fonte: Gerência de Gestão Estratégica

Em 2023, com a edição do Decreto n.º 4.584/2003, por meio do Decreto n.º 11.571/2023, a supervisão da ApexBrasil passou do Ministério de Relações Exteriores para o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC).

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Nossa estrutura é composta por três núcleos principais: a Presidência, a Diretoria de Negócios e a Diretoria de Gestão Corporativa, cada um com funções específicas que sustentam nossa missão. Em 2024, vinculada à Diretoria de Gestão Corporativa, foi criada a Gerência de Transformação Digital, que reuniu

as atribuições da Gerência da Plataforma Brasil Exportação e da Coordenação de Transformação Digital e lidera a transição da ApexBrasil para uma Agência Digital, observando a visão definida no [Plano Estratégico 2024-2027](#).



# GOVERNANÇA



## DIRETORIA EXECUTIVA

### Diretoria Executiva

É o órgão de gestão administrativa, técnica e financeira da ApexBrasil, responsável pela execução da política de promoção comercial de exportações e de investimentos, conforme definido em Estatuto Social. Compõem a Diretoria Executiva: a Presidência, a Diretoria de Negócios e a Diretoria de Gestão Corporativa.

### Presidência

É a responsável pela representação e articulação institucional, por ações de marketing e comunicação, estratégia, governança e *compliance*, temas jurídicos, inteligência de mercado e pela gestão dos escritórios nacionais e internacionais.

### Diretoria de Negócios

É a responsável pela execução das ações de promoção comercial de exportações, de internacionalização e de atração de investimentos, bem como pela condução de ações de qualificação.

### Diretoria de Gestão Corporativa

É a responsável pelo funcionamento interno da ApexBrasil, gerenciando recursos financeiros, tecnológicos, humanos e de infraestrutura, assim como as iniciativas para digitalização da Agência, com foco na eficiência e na conformidade com as melhores práticas de governança.



Vice-presidente da República e ministro do Ministério da Indústria, Comércio e Serviços, Geraldo Alckmin, preside reunião do Conselho Deliberativo da ApexBrasil (CDA).

## Estrutura de Governança



\***Comitês** – Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação (CGSIC); Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC); Comitê Gestor de Contratações da ApexBrasil (CGC); Comitê de Investimentos Financeiros da ApexBrasil (CIF); Comitê de Governança Digital (CGD); Comitê Gestor de Dados, Informações e Conhecimento (CGDATA); Comitê de Environmental, Social and Governance da ApexBrasil (Comitê ESG).

\*\***Comissões** – Comissão de Ética; Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD); Comissão de Acompanhamento do Plano ApexPrev; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa); Comissão Permanente de Licitação (CPL).

### Composição do Conselho Deliberativo da ApexBrasil:

- ◆ Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC);
- ◆ Casa Civil da Presidência da República;
- ◆ Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa);
- ◆ Ministério da Fazenda (MF);
- ◆ Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO);
- ◆ Ministério das Relações Exteriores (MRE);
- ◆ Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES);
- ◆ Associação de Comércio Exterior do Brasil (AEB);
- ◆ Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA);
- ◆ Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC);
- ◆ Confederação Nacional da Indústria (CNI);
- ◆ Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae);
- ◆ Secretaria-Executiva da Câmara de Comércio Exterior (Camex) participa como convidada nas reuniões do Conselho Deliberativo.

### Composição do Conselho Fiscal da ApexBrasil:

- ◆ Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC);
- ◆ Ministérios integrantes da Câmara de Comércio Exterior (Camex);
- ◆ Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

### A ApexBrasil Participa dos Seguintes Conselhos:

- ◆ Conselho Superior da Fundação Centro de Estudos do Comércio Exterior (Funcex);
- ◆ Conselho Deliberativo da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI).

## Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores de Governança e Gestão

O modelo de governança da Agência, baseado nos documentos de sua constituição, no Estatuto Social e no seu Regimento Interno, define a atuação integrada das áreas, prezando pelo contínuo aprimoramento da eficiência e da transparência da instituição. Esses documentos formalizam ainda competências, funções e responsabilidades da Diretoria-Executiva, das áreas gerenciais e dos colegiados, garantindo uma estrutura sólida para a tomada de decisões e a execução da estratégia.

Por sua vez, o [Plano Estratégico 2024-2027](#) reafirma a governança como um pilar essencial para o cumprimento da missão institucional da ApexBrasil. Esse compromisso é refletido no *Objetivo Estratégico 5 – Aplicar continuamente as melhores práticas de sustentabilidade e possuir as capacidades para a gestão inovadora e de excelência*, que orienta iniciativas voltadas ao fortalecimento das práticas de integridade, *compliance* e gestão de riscos, assegurando alinhamento aos melhores modelos nacionais e internacionais.

Também participamos do Levantamento de Governança e Gestão Públicas (iGG), realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), e utilizamos os resultados como referência para aprimorar nossas práticas. O iGG buscou mensurar índices relacionados à Governança Pública e à Gestão de Pessoas, de Tecnologia da Informação (TI), de Contratações e Orçamentária. Em 2024, o iGG foi substituído pelo índice de Governança, Sustentabilidade e Gestão nas Organizações Públicas Federais (iESGo), que incorporou parâmetros de sustentabilidade social e ambiental, alinhando-se às tendências globais e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU). A partir dessa reformulação, também passaram a ser mensurados índices relacionados à Capacidade de Governança e Gestão da Sustentabilidade Ambiental e Social.

O novo questionário foi aplicado e respondido de forma transversal pelas áreas da Agência, e foi atingido o nível mais alto, “aprimorado”, nos índices de Capacidade em Liderança, Estratégia, Controle e Sustentabilidade Ambiental

e Social, assim como na avaliação geral do iESGo. Nosso posicionamento, acima da média obtida pelas outras organizações classificadas como Serviços Sociais Autônomos avaliadas pelo órgão em todos os índices apurados, inclusive nos recém-adicionados ao levantamento, reflete o esforço realizado em aprimorar nossa gestão com práticas sustentáveis.

Além do resultado do iESGo, o TCU disponibilizou a mensuração no formato anterior, para permitir às organizações a realização do comparativo com o último levantamento. Nesse formato, registramos melhora significativa nos índices relacionados à Gestão de Pessoas e de Contratações, bem como à Governança Pública – alcançamos o nível “aprimorado” em todos.

Os resultados são desdobramentos do compromisso da gestão com a melhoria contínua, a partir dos diagnósticos realizados pelo TCU, evidenciados em nosso enquadramento, majoritariamente em nível “aprimorado” em ambas as formas de mensuração (iGG e iESGo).

## Environmental, Social and Governance (ESG)

Os princípios da sustentabilidade Ambiental, Social e de Governança (*Environmental, Social and Governance*, ESG, na sigla em inglês) foram incorporados ao nosso [Plano Estratégico 2024-2027](#) e orientam nossas ações para a promoção do desenvolvimento sustentável da economia brasileira, a partir do apoio às exportações e à atração de investimentos estrangeiros. Nesse sentido, nosso mapa estratégico comporta um Objetivo Estratégico voltado para a adoção de práticas sustentáveis, que tem atrelado o indicador estratégico de “Nível de Maturidade da ApexBrasil em Sustentabilidade”, alinhado com a Prática Recomendada 2030 (PR 2030) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A norma define diretrizes para a integração dos princípios ESG nas práticas organizacionais e a conformidade com ela reflete o nosso compromisso com a sustentabilidade, um fator cada vez mais relevante em contexto global. Ao adotarmos como referência a ABNT PR 2030, demonstramos nossa responsabilidade socioambiental tanto na gestão de nossos produtos e serviços quanto na relação com nossos clientes e parceiros. Esse alinhamento não só ilustra a preocupação com os impactos ambientais e

sociais de nossas atividades, mas também está em sintonia com a referida Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovendo uma abordagem estratégica e responsável para o futuro.

O indicador de Nível de Maturidade, presente no Plano Estratégico da Agência, é composto por 22 critérios de avaliação, dos quais quatro são voltados à temática ambiental, sete à social e 11 à de governança. A média obtida pela ApexBrasil foi de 3,36, o que indica a classificação “Gerencial”, acima da meta estabelecida para 2024, que previa o atingimento do nível “Elementar”.

» **SAIBA MAIS**

na seção de [Indicadores Estratégicos](#).

Em nosso [Relatório ESG 2023](#), elaborado e publicado em 2024, é possível ver a materialização dessa jornada de transformação, a partir do detalhamento das implementações e dos resultados alcançados em termos de práticas Ambientais, Sociais e de Governança. O documento apresenta dados que evidenciam a evolução da Agência em seus esforços para se tornar uma referência nessa temática, com ações concretas em diversos projetos e iniciativas, além de considerar essas premissas em suas contratações e no desenvolvimento de seus programas.

Exemplo dessas ações é a realização de programas como o Exporta Mais Amazônia, que, por meio de feiras e missões, promove produtos amazônicos no mercado internacional e incentiva a conservação da floresta e o desenvolvimento sustentável da região. As Mesas Executivas, que promovem diálogos estruturados entre a Agência, empresas, cooperativas e governo, têm sido fundamentais para promover a sustentabilidade e a inclusão social nas exportações. Além disso, temos apoiado empresas que oferecem produtos e serviços sustentáveis, levando a sustentabilidade para o cenário global.

Nos aspectos Social e de Governança, reforçamos em nossas ações o compromisso com a igualdade de gênero, expresso no nosso programa Mulheres e Negócios Internacionais (MNI). Desde 2023, passamos a coletar, em nossos

formulários de inscrição e diagnóstico empresarial, a autodeclaração sobre liderança feminina. Até o exercício reportado, 8.447 empresas/instituições autodeclararam possuir liderança feminina, um crescimento de 102,8% em relação ao número registrado ao final do ano anterior. Ainda em 2024, incluímos a possibilidade de autodeclaração sobre a raça/etnia, o que possibilitou a coleta de dados importantes para aprimorar nosso conhecimento acerca do público que atendemos.

O valor gerado por nosso programa foi reconhecido pelo Prêmio Boas Práticas do Movimento Elas Lideram 2030, do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), e pelo prêmio Melhor Iniciativa de Inclusão e Sustentabilidade de Negócios, concedido pelo WTPO Awards 2024, na categoria *Excellence in Export Development Initiatives*, pelo International Trade Centre. Seguimos, portanto, empenhados em promover um comércio exterior mais inclusivo e diversificado, com ênfase na equidade de gênero e na diversidade de perfis de empresas.



# CADEIA DE VALOR

Atualizada para se alinhar ao [Plano Estratégico 2024-2027](#), a Cadeia de Valor permite visualizar como a Agência se organiza para entregar valor aos seus clientes, sob o ponto de vista de processos. Ela é composta por macroprocessos de Negócios Internacionais e de Gerenciamento e Sustentação.

## NEGÓCIOS INTERNACIONAIS

Gestão de inteligência para negócios

Gestão de ações para exportação, internacionalização e investimentos estrangeiros

Gestão de qualificação e capacitação empresarial

Gestão da imagem institucional, do País, dos setores, dos produtos e dos serviços brasileiros

Gestão do relacionamento com clientes, governo e sociedade civil

## GERAÇÃO DE VALOR

- Empresas competitivas para o mercado internacional
- Produtos e serviços brasileiros presentes na economia global
- Crescimento econômico social e sustentável do País
- Ampliação de negócios internacionais
- Brasil como principal parceiro de negócios sustentáveis

## GERENCIAMENTO E SUSTENTAÇÃO

Gestão de Evolução Organizacional

Gestão de Governança Corporativa

Gestão Estratégica e de Desempenho

Gestão do Conhecimento

Gestão de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Gestão de Viagens

Gestão de Aquisições e Contratos

Gestão de Infraestrutura

Gestão de Pessoas

Gestão de Instrumentos de Parcerias

Gestão de Serviços Jurídicos

Gestão de Comunicação Interna

Gestão de Tecnologia da Informação, Comunicação e Dados

## GERAÇÃO DE VALOR

Transparência, integridade, equidade e eficiência da gestão da Agência

» SAIBA MAIS

na seção da [Arquitetura de Processos](#).

## Gestão de Processos

A gestão de processos e da qualidade aprimora a nossa governança e contribui para a nossa excelência, uma vez que os processos devem atender às necessidades dos clientes e devem ser transformados quando surgirem gargalos que impeçam o alcance dos objetivos. Visando a esse aprimoramento, iniciaremos uma nova fase, em 2025, com a automatização dos nossos processos.

### Arquitetura de Processos

Em 2024, seguimos investindo na implantação de uma cultura de gestão por processos, a partir da atualização da arquitetura de processos. Com a participação de todas as gerências e coordenações e refletindo as capacidades de realização de sua estratégia em uma visão mais transversal, a nova arquitetura de processos se subdivide em dois macroprocessos: 1) Gerenciamento e Sustentação e 2) Negócios Internacionais.

1

**GERENCIAMENTO E SUSTENTAÇÃO**  
Principais processos que entregam valor aos clientes

Gestão de Evolução Organizacional

Gestão de Governança Corporativa

Gestão Estratégica e de Desempenho

Gestão do Conhecimento

Gestão de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Gestão de Viagens

Gestão de Aquisições e Contratações

Gestão de Infraestrutura

Gestão de Pessoas

Gestão de Instrumentos de Parcerias

Gestão de Serviços Jurídicos

Gestão da Comunicação Interna

Gestão de Tecnologia da Informação, Comunicação e Dados

2

**NEGÓCIOS INTERNACIONAIS**  
Principais processos que entregam valor aos clientes

Gestão de inteligência para negócios

Gestão de ações para exportação, internacionalização e investimentos estrangeiros

Gestão de qualificação e capacitação empresarial

Gestão da imagem institucional, do País, dos setores, dos produtos e dos serviços brasileiros

Gestão do relacionamento com clientes, governo e sociedade civil

## Gestão de Riscos

O gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das nossas atividades e direcionador de como enfrentamos situações incertas que podem impactar nosso capitais e consequentemente nossa capacidade de gerar valor e executar nossa estratégia. Nossa estrutura de gerenciamento de riscos possui políticas, metodologias, rotinas e indicadores que possibilitam a identificação, avaliação, monitoramento, controle e reporte sistemático para a mitigação de efeitos adversos resultantes dos riscos identificados, garantindo a sustentabilidade das atividades.

Nossa Política de Gestão de Riscos define as diretrizes que incorporam a visão de riscos à tomada de decisões estratégicas, aos processos e aos projetos da Agência, sendo essencial para a governança. Temos a Metodologia de Gestão de Riscos, adaptada da Norma Técnica (NT) ISO 31000 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), composta pelas seguintes etapas: 1) comunicação, 2) contexto, 3) avaliação de riscos, 4) tratamento de riscos, 5) monitoramento e 6) melhoria contínua.

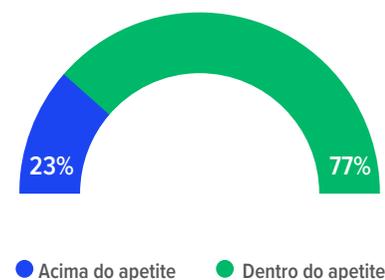


Até 2024, a Agência identificou e avaliou 127 riscos nos seguintes objetos gerenciados:

Objeto	Descrição
Processo	Gerir Contratações
Processo	Gerir Convênios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projetos setoriais</li> <li>• Projetos de qualificação (Peiex)</li> <li>• Ações de facilitação de investimentos</li> </ul>
Processo	Gerir Feiras Internacionais
Processo	Gerir Eventos Nacionais
Processo	Gerir Execução Financeira
Processo	Gerir Documentação Institucional
Contrato	Serviços terceirizados contínuos permanentes e eventuais, com fornecimento de insumos.

Considerando-se o apetite a risco da Agência, os riscos residuais médio e baixo estão dentro do apetite da ApexBrasil, ao passo que os riscos extremo e alto estão acima. Dos 127 riscos avaliados, 77% estão dentro do apetite, ou seja, sem a necessidade de implementação de novas medidas de controle. Para os riscos acima do apetite (23%) são estabelecidas medidas de tratamento pelos responsáveis, com os respectivos cronogramas de implementação.

Gráfico 1 – Apetite ao Risco



Fonte: Mapas de Riscos

O monitoramento dos riscos é realizado por meio da ferramenta de gestão e, semestralmente, são realizados reportes para o corpo diretor, em conformidade com a nossa Política.

Ainda no contexto do [Plano Estratégico 2024-2027](#), realizamos a primeira etapa do processo de avaliação dos riscos que permeiam nossa estratégia quadrienal. A partir dos riscos identificados, seguiremos com as análises de modo a evoluir mais um degrau em nossa maturidade sobre o tema.

## Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Um dos pontos centrais no relacionamento entre a instituição e seus clientes é a confiança, que se expressa não só no atendimento das demandas, mas também no cumprimento de normas afetas ao relacionamento entre as partes. Cientes dessa importância e com o compromisso de melhorar cada vez mais a confiança depositada na nossa capacidade de prestar serviços, temos aprimorado cada vez mais o tratamento de dados pessoais coletados.

Nesse sentido, em 2024, demos mais um passo importante no cumprimento às orientações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com o início da licitação para contratar prestador de serviços especializado que executará as ações de Encarregado de Dados (DPO) e implantará formalmente o Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais da Agência. Indicamos ainda um DPO para assumir essa função enquanto a contratação é realizada. Além dessa iniciativa, continuamos com o Programa de Melhorias e Adequações à LGPD, que contempla ações para aumentar o número de consentimentos coletados, adequar a Central de Gestão de Dados Pessoais e disponibilizar as informações sobre consentimentos. Essa Central atende aos públicos nacional e internacional e está disponível em todos os canais e formulários de entrada digitais do cliente, permitindo a coleta de dados pessoais em concordância com as exigências legais e as necessidades operacionais.

Paralelamente, executamos um Plano de Ação direcionado ao tema – elaborado por consultoria especializada externa –, que em 2024 teve 74% de cumprimento do seu total. Em busca da melhor adequação à LGPD e aos requisitos exigidos pelo controle externo, com a conclusão da licitação e a contratação do Encarregado de Dados Especializado, será realizada uma readequação do Plano de Ação em curso, com vistas às atualizações necessárias e ao contínuo monitoramento da legislação.

Gráfico 2 – LGPD Progresso das Ações

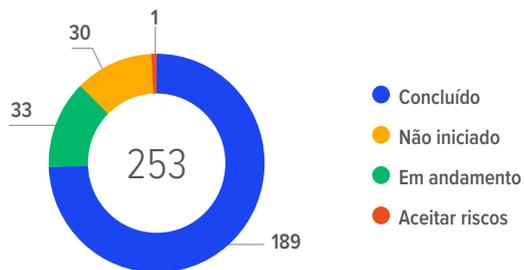


Gráfico 3 – LGPD Tipo de Ação

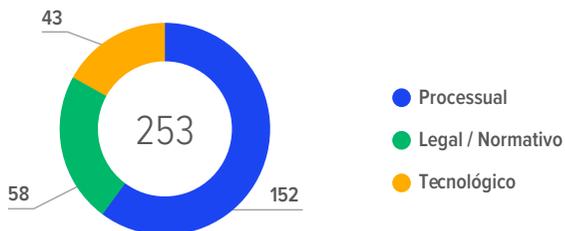


Gráfico 4 – LGPD Ações por Risco

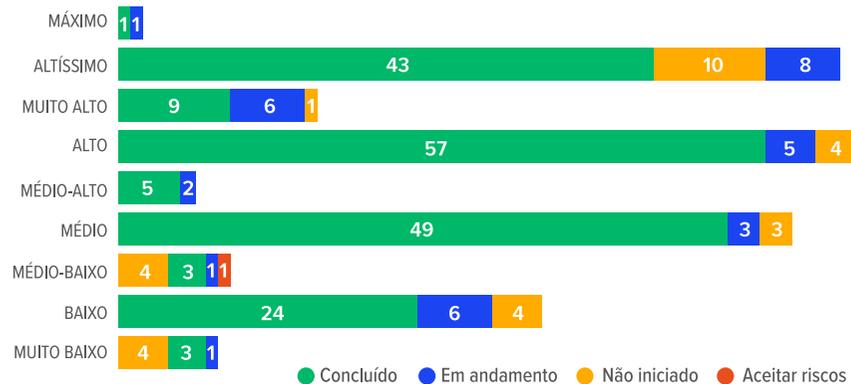
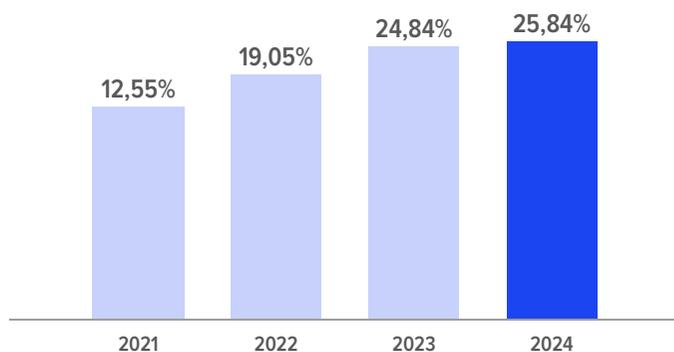


Gráfico 5 – LGPD Ações por Área



Um dos pontos mais desafiadores da LGPD é o aumento no número de contatos autorizados para envio de *e-mails*, bem como para uso e tratamento dos dados pessoais. A coleta de consentimento é um trabalho contínuo que buscamos incluir nas diversas interações com nosso público, considerando o contato constante que temos com clientes e *prospects* para divulgar e garantir audiência para nossas ações. Nesse sentido, em 2024, foram coletados 16.234 consentimentos de contatos ativos em nosso Sistema de Gestão de Relacionamento com Clientes (*Customer Relationship Management – CRM*, na sigla em inglês). Considerando a soma dos consentimentos<sup>3</sup> obtidos em anos anteriores, até o fim de 2024, havia 59.154 autorizações coletadas de contatos ativos, o que representa 25,84% do total de contatos ativos no CRM da ApexBrasil.

Gráfico 6 – Histórico % de consentimentos coletados sobre o n.º total de contatos ativos no CRM



Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

3. Consentimento é a autorização do titular dos dados para que terceiros possam tratar suas informações. O consentimento deve ser explícito, inequívoco e específico, e não pode ser genérico.

O acréscimo no percentual de consentimentos coletados é fruto da inclusão da coleta de consentimento em vários dos nossos canais de comunicação, como:

- ◆ Nos formulários de adesão e de inscrições para participar de ações e eventos realizados pela Agência e/ou parceiros.
- ◆ Nas interações do atendimento com o cliente (telefone, *e-mail* ou contato presencial).
- ◆ Em nosso site, por meio de formulário, nas áreas de “Fale Conosco” e nas áreas de *download* de conteúdos.
- ◆ Em nossas plataformas ou por parceiros para prestação de serviços (como rodadas de negócios, *matchmaking*, eventos virtuais, diretório de empresas e portais).
- ◆ Na própria área de gestão exclusiva de dados pessoais e de consentimento, disponibilizada neste [link](#).

Tabela 1 – Detalhamento dos consentimentos de contatos ativos coletados por ano

N.º de consentimentos de contatos ativos coletados por razão de status e ano	2020	2021	2022	2023	2024
Confirmado	344	11.506	11.398	21.220	16.231
Solicitação de exclusão	-	5	5	10	3
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>11.511</b>	<b>11.403</b>	<b>21.230</b>	<b>16.234</b>

Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

Confira abaixo os consentimentos recebidos por canal:

Tabela 2 – Origem dos consentimentos coletados

Origem	Consentimentos coletados	%
Inscrição em Evento	11.438	70,5%
Central LGPD	3.113	19,2%
Diagnóstico	1.541	9,5%
Termo de Adesão (Peiex)	142	0,9%

Fonte: Coordenação de Relacionamento com Clientes

See you  
at COP30!

30

ESTRATÉGIA

Nossas ações são guiadas por Planos Estratégicos quadrienais que, orientados por Diretrizes Estratégicas, desdobram a missão e a visão da ApexBrasil em Objetivos e Indicadores norteadores dos nossos esforços. Para o período de 2024 a 2027, o Plano Estratégico vigente contempla as seguintes Diretrizes Estratégicas:



### SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA, AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA

Fortalecimento das cadeias produtivas prioritárias, com aumento da participação industrial no Produto Interno Bruto (PIB); promoção do desenvolvimento regional equilibrado, assim como de empresas com diversidade de liderança em um comércio exterior mais equitativo e inclusivo; fomento de iniciativas direcionadas à mitigação da crise climática, à preservação ambiental e a soluções sustentáveis, como descarbonização e eficiência energética; valorização de uma conduta transparente e de práticas de controle e gestão de excelência, com uma governança corporativa sólida envolvendo também, parceiros, clientes e fornecedores.



### PROMOÇÃO DA IMAGEM DO PAÍS E DA APEXBRASIL

Construção de uma percepção positiva:

- Do Brasil no exterior: por meio de atributos genuínos e valorizados pelo mercado externo, de forma a projetar o país em âmbito global como parceiro de negócios sustentáveis.
- Da ApexBrasil no país: de forma a melhor posicionar a Agência como ator relevante no comércio exterior brasileiro.



### DIVERSIFICAÇÃO DE ORIGENS, DESTINOS, EMPRESAS E PRODUTOS

Inserção das micro, pequenas e médias empresas no comércio internacional, por meio da ampliação da cultura exportadora, para o desenvolvimento sustentável e integração da economia brasileira ao comércio global; apoio aos setores da Nova Indústria Brasil e relacionados à sustentabilidade ambiental; formação de empresas exportadoras em regiões com baixa participação na pauta exportadora do país, como Norte e Nordeste, para promover o desenvolvimento regional e a desconcentração dos destinos das exportações brasileiras por meio de oportunidades em novos mercados consumidores.



### FORTALECIMENTO DE CAPACIDADES INTERNAS PARA VIABILIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA

Fortalecimento da presença física e digital da ApexBrasil para aumentar sua capilaridade e viabilizar a desconcentração de origens e destinos das exportações e dos investimentos; transformação digital do negócio e da gestão para aprimorar a experiência do cliente e do colaborador e aumentar a escala de atendimento e a entrega de valor para a sociedade, além de tornar a Agência mais eficiente e ágil; e manutenção de uma equipe capacitada e capaz de enfrentar os desafios que a Agência se propõe a superar em prol da contribuição para o desenvolvimento sustentável brasileiro.

## DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

### Promoção das Exportações, Internacionalização e Atração de Investimentos

#### EIXO TEMÁTICO

##### SUSTENTABILIDADE

###### Econômico

- Neoindustrialização
- Emprego e renda

###### Social

- Diálogo social e desenvolvimento territorial
- Diversidade, equidade e inclusão
- Cultura e promoção de inclusão
- Relações e práticas de trabalho

###### Ambiental

- Eficiência energética
- Conservação e uso sustentável da biodiversidade
- Uso sustentável do solo
- Uso da água

###### Governança

- Transparência na gestão
- Práticas de controle e gestão
- Conduta empresarial
- Governança corporativa

###### IMAGEM

- Marca-País
- Marcas setoriais / temáticas
- Marca ApexBrasil

#### MODELO DE NEGÓCIOS



#### EIXO OPERACIONAL

##### DIVERSIFICAR

###### Empresas e produtos

- Micro, Pequenas e Médias empresas
- Setores da Nova Indústria
- Setores relacionados à sustentabilidade ambiental

###### Origens

- Região Norte
- Região Nordeste
- Distrito Federal

###### Destinos

- América Latina e Caribe
- BRICS (Rússia, Índia, China e África do Sul)
- Demais países africanos
- Ásia

Presença física e digital adequada

Transformação digital dos negócios e da gestão

Equipe capacitada e adequada aos desafios

#### EIXO HABILITADOR

# MAPA ESTRATÉGICO

Nosso [Plano Estratégico 2024-2027](#) está estruturado em seis Objetivos Estratégicos, sendo três deles focados nas atividades finalísticas, um dedicado à transformação da ApexBrasil em uma Agência Digital e dois dedicados à sustentabilidade organizacional. Todos os nossos seis Objetivos Estratégicos estão organizados em nosso Mapa Estratégico, que representa a cadeia causal de grupos (Perspectivas) de ações e efeitos direcionada ao cumprimento da visão e da missão institucionais. No Mapa Estratégico, a missão, a visão, os

Objetivos e os clientes da Agência estão organizados por meio da metodologia *Balanced Scorecard (BSC)*, adaptada à nossa realidade. A perspectiva da sociedade sintetiza as entregas aos públicos-alvo e abarca nossos objetivos finalísticos, enquanto a perspectiva de processos internos compreende o Objetivo que viabilizará as entregas à sociedade. Na base, a perspectiva de sustentabilidade apresenta os Objetivos que suportam toda a organização, relacionados à gestão e à cultura organizacional.

## MAPA ESTRATÉGICO 2024-2027 - apexBrasil



### MISSÃO

Ampliar a presença do Brasil na economia global para impulsionar o desenvolvimento sustentável do país, contribuindo com as políticas públicas nacionais por meio da promoção das exportações, internacionalização e atração de investimentos estrangeiros.



### VISÃO

Ser uma Agência digital e de excelência, reconhecida pelos seus clientes no Brasil e no mundo como principal parceira na promoção de negócios internacionais sustentáveis em termos econômicos, ambientais, sociais e de governança.



### SOCIEDADE

#### PROMOÇÃO DAS EXPORTAÇÕES

Ampliar a participação dos negócios brasileiros no exterior, desconcentrando origens e destinos, diversificando o perfil das empresas exportadoras e promovendo a sustentabilidade.

#### ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS ESTRANGEIROS

Atrair investimentos estrangeiros para promover a industrialização, a inovação e o crescimento econômico, alinhados às políticas públicas nacionais.

#### IMAGEM

Posicionar o Brasil como parceiro de negócios, promovendo suas empresas, produtos, oportunidades de investimento e parcerias inovadoras para atender às necessidades emergentes da sociedade global e a sustentabilidade do planeta.



### PROCESSOS INTERNOS

#### AGÊNCIA DIGITAL

Ser uma agência digital, com modelos de negócios transversais, escaláveis, que entreguem a melhor experiência e valor para clientes e colaboradores.



### SUSTENTABILIDADE

#### GESTÃO

Aplicar continuamente as melhores práticas de sustentabilidade e possuir as capacidades para a gestão inovadora e de excelência.

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

Desenvolver uma cultura organizacional de transversalidade, sinergia e resultados.

### CLIENTES

EMPRESAS BRASILEIRAS

COMPRADORES INTERNACIONAIS

INVESTIDORES ESTRANGEIROS

# PERSPECTIVAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

## Objetivo Estratégico 1

*Ampliar a participação dos negócios brasileiros no exterior, desconcentrando origens e destinos, diversificando o perfil das empresas exportadoras e promovendo a sustentabilidade.*

Este objetivo afirma nosso compromisso com a promoção do desenvolvimento sustentável da economia brasileira, fundamentado em um maior equilíbrio na distribuição da origem das exportações entre os estados do país. Além disso, esse Objetivo reflete a diretriz de diversificação de origens, destinos, empresas e produtos e carrega o nosso foco na promoção de um comércio exterior mais inclusivo e equitativo, com participação cada vez maior de micro e pequenas empresas. Nesse sentido, nossos esforços estão direcionados para o apoio à execução de políticas públicas como a Política Nacional das Micro e Pequenas Empresas, a Estratégia Nacional de Comércio Exterior e a Política Nacional da Cultura Exportadora.

Nesse Objetivo, monitoramos o número de empresas apoiadas e de empresas exportadoras apoiadas pela Agência e o número de compradores internacionais que participaram das nossas ações. Neste contexto, vale destacar os resultados alcançados pela Agência em 2024: nenhum dos valores apurados tem precedente, o que evidencia o acerto das ações realizadas. Para cada uma dessas métricas, temos as seguintes metas que guiarão nossos esforços até 2027, indicadas abaixo:

Indicador Estratégico	2024	2025	2026	2027	
N.º de empresas apoiadas pela ApexBrasil	16.356 Meta	20.596 Realizado	17.898	19.050	21.264
	3.934 Meta	4.678 Realizado	4.140	5.000	6.000
N.º de compradores internacionais que participaram de ações da ApexBrasil	Ano-Base Meta	1.928 Realizado	2.025	2.083	2.121

## Objetivo Estratégico 2

*Atrair investimentos estrangeiros para promover a industrialização, a inovação e o crescimento econômico, alinhados às políticas públicas nacionais.*

Esse Objetivo está alinhado à nossa ambição de contribuir com o desenvolvimento de segmentos produtivos estratégicos ao desenvolvimento do país, como os relacionados à Nova Indústria Brasil (NIB), ao ecossistema de inovação e à promoção de projetos no âmbito do Novo Programa de Aceleração do Crescimento (Novo PAC). Esse Objetivo traz o direcionamento de nossas ações para a valorização da liderança e do protagonismo do Brasil em pautas e fóruns multilaterais que o posicionam como um destino estratégico para investimentos em setores como energias renováveis, tecnologias sustentáveis e soluções de baixo carbono, que possam contribuir com o desenvolvimento da indústria brasileira.

Nossos esforços para a atração de investimentos estrangeiros são monitorados por meio de dois indicadores: número de investidores em atendimento e número de investimentos anunciados e apoiados pela Agência. Neste caso, uma vez mais, ressaltamos o ineditismo dos números e a contribuição para o impacto desejado. Abaixo são demonstradas as metas de ambos para 2024 e para os próximos três exercícios.

Indicador Estratégico	2024	2025	2026	2027
N.º de investidores em atendimento pela ApexBrasil	Meta: 190			
	Realizado: 243	198	218	239
N.º de projetos de investimentos anunciados e apoiados pela ApexBrasil	Meta: 30			
	Realizado: 64	32	34	36

## Objetivo Estratégico 3

*Posicionar o Brasil como parceiro de negócios, promovendo suas empresas, produtos, oportunidades de investimento e parcerias inovadoras para atender às necessidades emergentes da sociedade global e a sustentabilidade do planeta.*

Essencial ao alcance dos dois primeiros, este Objetivo, além de trazer a perspectiva da importância da construção de uma percepção positiva de um país de múltiplas oportunidades, com ambiente seguro e confiabilidade nos negócios, abarca a promoção de imagem de produtos e setores brasileiros e vai ao encontro dos esforços voltados para a diversificação da pauta exportadora do país.

Arelado a esse Objetivo, temos dois indicadores, que medem o número de ações focadas na percepção da imagem do país e o *Net Promoter Score* (NPS) institucional da Agência. Nessas métricas, temos como ambição as metas anuais indicadas abaixo:

Indicador Estratégico	2024	2025	2026	2027
N.º de ações focadas em percepção da imagem do país	Meta: nova metodologia			
	Realizado: nova metodologia estruturada e aprovada	262	267	272
NPS institucional da ApexBrasil	Meta: Zona de Qualidade (50 a 74)		Zona de Qualidade (50 a 74)	Zona de Qualidade (50 a 74)
	Realizado: 68,2			Zona de Excelência (75 ou mais)

### Objetivo Estratégico 4

*Ser uma agência digital, com modelos de negócios transversais, escaláveis, que entreguem a melhor experiência e valor para clientes e colaboradores.*

Tendo por base a escalabilidade, a experiência do cliente e a entrega de valor, esse Objetivo almeja um ecossistema de inovação, que proporcione a nossa transformação digital e permita o desenvolvimento de modelos de negócios escaláveis, disruptivos e transversais, com foco em soluções digitais. Nesse sentido, constitui pilar fundamental para a viabilização da nossa estratégia.

O monitoramento dessa transformação digital da Agência é realizado por meio do Índice de Maturidade Digital dos Produtos do Portfólio da ApexBrasil, que é o indicador estratégico do *Objetivo Estratégico 4*. Para os próximos anos, pretendemos atingir as seguintes metas nesse indicador:

Indicador Estratégico	2024	2025	2026	2027
Índice de Maturidade Digital do Portfólio de Produtos da ApexBrasil	Ano-Base ↑ Meta 4,17 Realizado	4,59	5	5,42

### Objetivo Estratégico 5

*Aplicar continuamente as melhores práticas de sustentabilidade e possuir as capacidades para a gestão inovadora e de excelência.*

Essa ambição orienta a aplicação de pautas Ambientais, Sociais e de Governança (ESG, na sigla em inglês) internamente na Agência, a fim não apenas de assegurar uma gestão eficaz, mas de garantir a coerência da gestão com o ambiente de comércio exterior que almejamos promover.

Visando aprimorar nossa gestão e promoção das práticas de sustentabilidade, monitoramos, neste Objetivo, os níveis de maturidade da Agência em sustentabilidade e em *compliance*. Enquanto nossa meta de sustentabilidade é atingir o nível “Estratégico” até 2027, em *compliance* almejamos o atendimento dos sete requisitos do quarto e último estágio do programa, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Indicador Estratégico	2024	2025	2026	2027
Nível de maturidade da ApexBrasil em sustentabilidade	Elementar 1 Gerencial 3 Meta Realizado Pontuação Média <1,5	Não integrado (1,5 a 2,4)	Gerencial (2,5 a 3,4)	Estratégico (3,5 a 4,5)
Nível de maturidade da ApexBrasil em <i>compliance</i> (quantidade de requisitos atendidos)	2	4	6	7

## Objetivo Estratégico 6

*Desenvolver uma cultura organizacional de transversalidade, sinergia e resultados.*

Esse Objetivo visa favorecer o alcance de todos os outros deste Plano Estratégico, por meio de uma visão compartilhada de futuro que garanta os efetivos resultados institucionais em prol da missão da ApexBrasil.

Para acompanhar o desenvolvimento dessa cultura, temos dois indicadores relacionados ao *Objetivo Estratégico 6*, que mensuram o índice de pertencimento dos colaboradores da ApexBrasil e o percentual de empregados qualificados nos temas estratégicos. Abaixo são elencadas as metas anuais para cada um desses indicadores.

Indicador Estratégico	2024	2025	2026	2027	
Índice de Pertencimento dos Colaboradores da ApexBrasil	<p><b>Meta:</b> elaboração da metodologia</p> <p><b>Realizado:</b> metodologia estruturada e aprovada</p>	A definir	A definir	A definir	
Empregados Qualificados nos Temas Estratégicos (%)	<p>80%</p> <p>Meta 2024</p>	<p>90%</p> <p>Realizado 2024</p>	80%	80%	80%

### » SAIBA MAIS

informações sobre os Objetivos e Indicadores Estratégicos podem ser encontradas no [Plano Estratégico 2024-2027](#) da Agência.

## Acompanhamento, Avaliação e Revisão da Estratégia

Para monitorar a execução do Plano Estratégico, com vistas a atingir seus objetivos, a Agência realiza avaliações e revisões trimestralmente por meio das Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAEs), nas quais os resultados são apreciados pela Diretoria Executiva e, posteriormente, apresentados ao Conselho Deliberativo da ApexBrasil (CDA). Além disso, esse monitoramento busca garantir que a nossa estratégia esteja sempre alinhada às políticas públicas nacionais de desenvolvimento.

**BRASIL SUSTENTÁVEL**

Temas como gênero e raça também foram abordados no Pavilhão Brasil durante a COP 29, no Azerbaijão.

## DESAFIOS E VISÃO DE FUTURO

O exercício de 2024 foi o primeiro ano de vigência do nosso novo Plano Estratégico, elaborado para orientar nossas ações até 2027, em um cenário desafiador, marcado por mudanças geopolíticas e econômicas.

Nessa conjuntura, nossas diretrizes se mostraram acertadas, pois a ApexBrasil atingiu valores recordes nos indicadores relacionados aos seus clientes: número de empresas apoiadas, número de empresas exportadoras apoiadas e número de investimentos anunciados. Para 2025, seguiremos guiados por essas diretrizes, refletidas em nosso [Plano de Ação Anual](#), que apresenta os grupos de iniciativas voltadas para aproveitar as oportunidades e para enfrentar os desafios que se impõem no contexto geopolítico. Nesse sentido, nossas ações estão agrupadas de acordo com as temáticas: Desenvolvimento industrial e de serviços; Diversificação de setores; Norte e nordeste global; Diversificação de destinos; Cultura exportadora; Promoção de imagem; Agência digital; Brasil sustentável; Diversidade, equidade e inclusão; e Apex sustentável. Também será um ano de grandes projetos, relacionados especialmente à realização da Expo 2025 Osaka – exposição universal em cuja preparação temos trabalhado ao longo dos últimos anos, a fim de apresentar ao mundo o que há de melhor no Brasil – e à Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas de 2025 (Conferência das Partes – COP 30), que ocorrerá em Belém, no Pará.

Guiados por essa visão de futuro, em apoio às políticas nacionais de desenvolvimento e tendo como centro de nossa atuação nossos clientes, seguiremos buscando aumentar a participação do Brasil no comércio internacional.

4.

# COMO GERAMOS VALOR

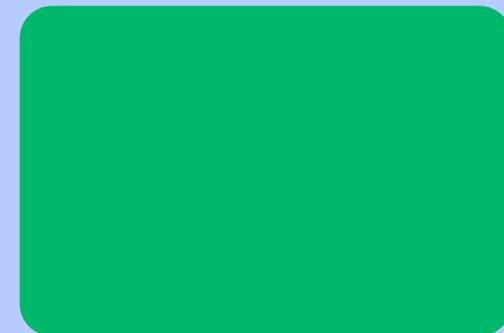


Até aqui, apresentamos [quem somos](#), nossa forma de atuação e [nossa estratégia](#). A partir deste ponto do documento, demonstramos como as práticas e os resultados dos nossos diferentes capitais estão interligados e influenciam o nosso desempenho. Os capitais adotados mostram o valor gerado tanto internamente, para os colaboradores, quanto externamente, para nossos clientes e parceiros estratégicos, e evidenciam a entrega de valor que trazemos para a sociedade brasileira.

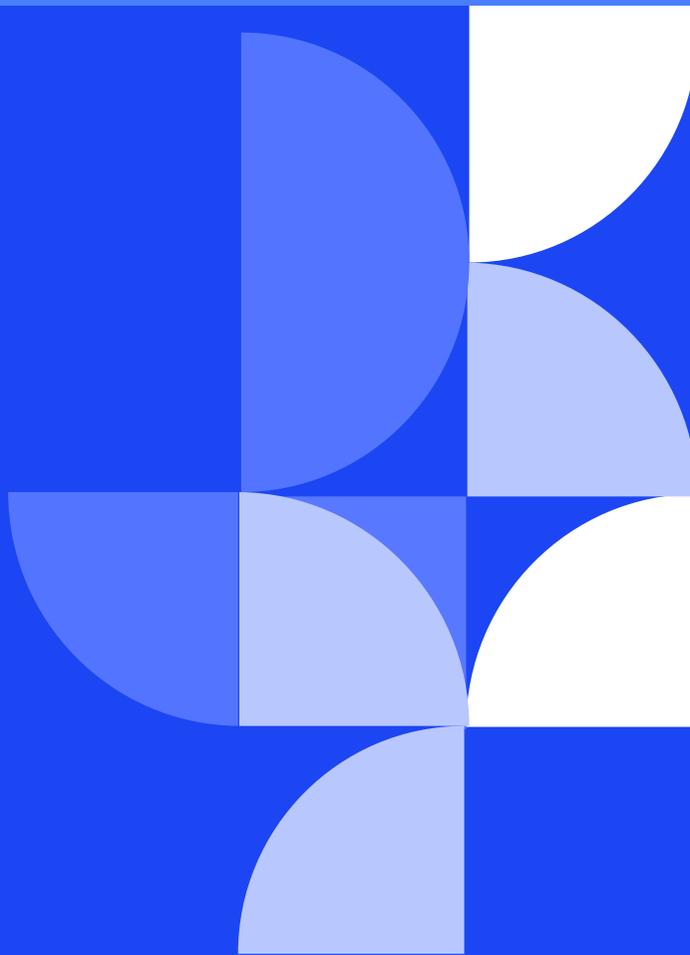
## NOSSOS CAPITAIS

Seguindo a estrutura internacional para o Relato Integrado, nossos capitais são os recursos e insumos que utilizamos, ampliando-os, reduzindo-os ou transformando-os por meio de nossas atividades e resultados, a fim de gerar valor para a sociedade. Eles são a origem da nossa força para levar o Brasil cada vez mais longe.

Conforme ilustrado em nosso [modelo de negócio](#), nossos capitais estão divididos em comunicação e relacionamento; infraestrutura; pessoal, conhecimento e inovação; e financeiro. Nas próximas seções, abordaremos cada um desses capitais, para demonstrar o que nos move e o valor que geramos por meio desses recursos.



Página interativa  
clique e acesse  
cada capital



NOSSOS CAPITAIS

# COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

O diálogo que mantemos com nossos *stakeholders* tem relação direta com a construção e a gestão do capital de comunicação e relacionamento. A forma como buscamos conhecer e compreender os interesses e as expectativas de nosso público-alvo é o insumo que usamos para edificar as melhores estratégias para alcançar nossos objetivos e metas.

## Parcerias

Com o objetivo de unir esforços para ampliar nosso raio de ação e potencializar nossos resultados a partir da atuação em rede nos âmbitos nacional e internacional, firmamos diversas parcerias, por meio de Convênios, Acordos de Cooperação Técnica (ACTs), Memorandos de Entendimento (MEs) e Protocolos e Cartas de Intenção (PIs). Em 2024, estiveram vigentes 170 instrumentos de cooperação técnica, sendo 24 ACTs, 45 MEs e 15 PIs, além de 86 Convênios. E mais, realizamos ações coordenadas com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC), o Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) e o Ministério das Relações Exteriores (MRE), com destaque para a colaboração com os Setores de Promoção Comercial e Investimentos (Secoms) dos postos diplomáticos no exterior, que englobaram desde a geração de conteúdo para estudos até participações conjuntas em feiras, missões e outras ações de promoção comercial e atração de investimentos.

Instrumento de Parceria/Cooperação	Descrição	Benefícios
<p><b>Convênio</b></p>	<p>Parcerias com o SEBRAE, instituições locais de pesquisa, ensino, extensão ou fomento para operacionalização do Programa de Qualificação para Exportação (Peiex).</p> <p>Parcerias com 54 entidades de classe, que representam os diversos setores da economia, com o objetivo de desenvolver Projetos Setoriais, que funcionam como plataformas de fomento e promoção de negócios internacionais e atração de investimentos. Além disso, há o desenvolvimento de projetos multissetoriais e próprios em parceria com o Conselho Brasileiro das Empresas Comerciais Importadoras e Exportadoras (Ceciex), a Confederação Nacional da Indústria (CNI), a Confederação Nacional da Agricultura e Pecuária (CNA) e a Câmara de Comércio Árabe-Brasileira (CCAB).</p>	<p>Aumento da capilaridade territorial de atuação da ApexBrasil, que permite a qualificação de empresas para exportação nas cinco regiões do país. Em 2024, estiveram vigentes 30 convênios, que contam com a participação de 5.050 empresas, das quais mais de 75% são micro e pequenas empresas (MPEs).</p> <p>Facilitação do acesso de empresas brasileiras aos principais mercados estrangeiros e melhora na percepção internacional sobre empresas, produtos e serviços brasileiros, por meio da atuação conjunta com as entidades. Os projetos setoriais contaram com a participação de 6.169 empresas brasileiras (34% MPEs), das quais 3.129 são exportadoras de diversos setores, como alimentos e bebidas, casa e construção, economia criativa, tecnologia, entre outros, além da atração de investimentos estrangeiros diretos.</p>
<p><b>Memorandos de Entendimento (MEs)</b></p>	<p>Parcerias com agências congêneras ao redor do mundo, instituições, órgãos governamentais e grandes conglomerados, como Amazon e Alibaba Group, para troca de informações e práticas, além de apoio na divulgação de eventos, entre outras formas de colaboração.</p>	<p>Aprimoramento constante da atuação da ApexBrasil, por meio do acesso às melhores práticas, bem como fortalecimento das ações da Agência perante o mercado e das relações com atores importantes nos cenários nacional e internacional, projetando a imagem do país. Em 2024, foram assinados 26 MEs, sendo nove nacionais e 17 internacionais, com destaque para os firmados com a empresa Luckin Coffee na China e a varejista Lulu Hypermarket na Arábia Saudita para exposição de produtos brasileiros em ambas.</p>
<p><b>Acordos de Cooperação Técnica (ACTs)</b></p>	<p>Parcerias com instituições públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, para execução de ações de interesse comum, sem repasse de recursos financeiros.</p>	<p>Ampliação da rede de atuação e diversificação de soluções da ApexBrasil, por meio da execução conjunta de ações com órgãos e instituições, como o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Sebrae, a Embrapii, entre outros, possibilitando à Agência alcançar maior número de empresas e investidores. Em 2024, nove ACTs foram assinados, como o firmado com o Consórcio Nordeste, reforçando o nosso compromisso com o aumento da participação de todas as regiões do Brasil no comércio exterior.</p>
<p><b>Protocolos de Intenção (PIs)</b></p>	<p>Sinalização de interesses em comum com instituições públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, órgãos governamentais, associações, entre outros agentes.</p>	<p>Ampliação da rede de contatos, facilitando interações futuras para o desenvolvimento de ações em novos mercados. A Agência tem PIs assinados com diversas câmaras de comércio, como a Câmara de Comércio Brasil-Alemanha e a India Brazil Chamber of Commerce (IBCC), entre outras. Em 2024, foram assinados quatro PIs, entre eles com a Promo Brasile Italia e a Business France.</p>

## Engajamento das Partes Interessadas

Em 2023, o relacionamento com nossos *stakeholders* foi prioridade na elaboração de nosso [Plano Estratégico 2024-2027](#) e da nossa [matriz de materialidade](#). Em 2024, mantivemos nosso compromisso com o engajamento de conselheiros, parceiros, colaboradores e clientes e fortalecemos as conexões que sustentam nossas iniciativas.

Nesse sentido, promovemos reuniões ordinárias do Conselho Deliberativo da ApexBrasil (CDA), nas quais foram apresentados os resultados das ações realizadas pela Agência e discutidos os desafios e as oportunidades para o próximo ciclo. Esse alinhamento constante reforça o compromisso institucional com a transparência e a governança, envolvendo os conselheiros em decisões estratégicas fundamentais.

Já entre os colaboradores, a capacitação e a disseminação de conhecimento tiveram destaque, com as edições do Janela para o Mundo, iniciativa pioneira que prevê encontros com referências das áreas corporativa e de negócios e reforça a nossa cultura de excelência e inovação, alinhando as equipes ao cumprimento das metas estratégicas. Também foi desenvolvida a metodologia a ser utilizada para mensuração do índice de pertencimento dos colaboradores (veja mais no capítulo [Pessoal, Conhecimento e Inovação](#)), a fim de contribuir para o diagnóstico e a melhoria contínua do nosso ambiente organizacional.

Para os clientes, mantivemos uma agenda robusta de ações que buscaram não apenas ampliar o acesso das empresas brasileiras aos mercados globais, mas também oferecer suporte estratégico, fortalecendo a confiança e o engajamento do setor produtivo com a ApexBrasil (veja mais no capítulo [Nossos Resultados Financeiros](#)). Além disso, foi construída e aplicada a pesquisa de *Net Promoter Score* (NPS) institucional (veja mais no capítulo [Comunicação e Relacionamento](#)), que corrobora nosso contínuo esforço para garantir a satisfação dos nossos clientes, aprimorando a nossa entrega de valor.

Essas iniciativas evidenciam nosso compromisso com o engajamento ativo e a valorização das partes interessadas, essencial para garantir a transparência, alinhar objetivos e consolidar nossa atuação como uma ponte sólida entre o Brasil e o mundo, promovendo exportações e atraindo investimentos de forma sustentável e inclusiva.



## Clientes

### Empresas brasileiras

Apoiamos empresas brasileiras de todos os portes e setores de todas as regiões do país, auxiliando em sua inserção no mercado internacional e fortalecendo sua competitividade global.

### Compradores internacionais

Conectamos compradores internacionais aos exportadores brasileiros, com suporte estratégico e atendimento personalizado oferecido pelos nossos Escritórios no exterior.

### Investidores estrangeiros

Atraímos e atendemos, como agência de promoção de investimentos, investidores estrangeiros interessados em estabelecer operações no Brasil ou investir em empresas, *startups* e fundos nacionais.



### NOVOS MERCADOS

Clientes recebem atendimento durante a SIAL Paris, a maior feira de alimentos e bebidas da Europa. Com o apoio da ApexBrasil, 96 empresas brasileiras marcaram presença no evento.

## Produtos e Serviços

A ApexBrasil oferece uma gama de produtos e serviços agrupados em cinco categorias principais, visando apoiar empresas brasileiras, investidores estrangeiros e compradores internacionais.

### » SAIBA MAIS

sobre o nosso portfólio de produtos, formas de acesso e pré-requisitos, acessando a [Carta de Produtos e Serviços da ApexBrasil](#) no portal institucional.



## Gestão da Qualidade – Certificação ISO 9001

Em 2022, a Agência foi certificada pela norma ISO 9001 no escopo “Promoção de exportação e de internacionalização por meio do atendimento setorial direto às empresas brasileiras na participação em feiras internacionais”, cuja eficácia vem sendo mantida desde então, avaliada por auditorias internas e externas anuais.



## Canais de Relacionamento

A ApexBrasil disponibiliza uma ampla variedade de canais de atendimento, tanto *online* quanto *offline*, para que nossos clientes e o público geral escolham aquele que é mais conveniente para suas interações. Essa estrutura multicanal reflete nosso compromisso em oferecer acessibilidade e eficiência no atendimento ao público. Os canais disponíveis são:

### Canais Online

Investimos continuamente no aprimoramento de nossos canais digitais e, assim, garantimos maior alcance de nossas soluções. Em 2024, disponibilizamos os seguintes canais:

- ◆ **Portal ApexBrasil** – site institucional que abriga o “Fale Conosco” e seções como “Soluções”, que apresenta a lista completa de produtos e serviços, e “Eventos”, onde disponibilizamos o calendário de ações promovidas e apoiadas pela Agência. [Acesse aqui.](#)
- ◆ **Chat online** – disponível no Portal Institucional, no Formulário Empresarial e nos *links* de inscrição de eventos. Em 2024, foi implementado o *chatbot* da ApexBrasil, que complementa o *chat* humanizado implementado em 2023.
- ◆ **E-mail institucional** – [apexbrasil@apexbrasil.com.br](mailto:apexbrasil@apexbrasil.com.br).
- ◆ **Redes sociais** – estamos presentes no [Facebook](#), [Twitter](#), [YouTube](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#), [TikTok](#) e [WhatsApp](#).
- ◆ **Ouvidoria** – oferecemos atendimento aos públicos interno e externo para tratar de manifestações (sugestões, elogios, denúncias e reclamações). O espaço pode ser acessado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – [Fala.BR](#), pelo *e-mail* [ouvidoria@apexbrasil.com.br](mailto:ouvidoria@apexbrasil.com.br), pelo telefone (61) 2027-0202 – opção 9, ou presencialmente na sede da ApexBrasil, em Brasília.
- ◆ **Comex Responde** – plataforma do governo federal destinada a esclarecer dúvidas sobre comércio exterior – conta com a participação das principais instituições envolvidas no tema. [Acesse aqui.](#)

- ◆ **Plataforma Brasil Exportação** – plataforma digital criada em parceria com o Sebrae, a Confederação Nacional da Agricultura e Pecuária (CNA) e a Confederação Nacional da Indústria (CNI), além dos governos do Brasil e do Reino Unido, e que integra em uma só comunidade digital todos os serviços de comércio exterior ofertados por essas instituições. [Acesse aqui.](#)
- ◆ **Portal do Investidor** – reúne informações voltadas para os investidores estrangeiros. [Acesse aqui.](#)

Em 2024, buscando aprimorar essa dimensão de nosso capital e potencializar o valor gerado para nossos clientes, realizamos adequações na Plataforma Brasil Exportação, idealizada para simplificar e democratizar o acesso às exportações. Foram desenvolvidas novas funcionalidades para promover o acesso e facilitar a navegação e a localização de serviços, além de ter sido implementado o Calendário de Eventos, em que é possível localizar e acessar qualquer evento disponível na plataforma por meio de filtros intuitivos. A Megatrilha da Exportação, outra funcionalidade importante, foi criada para orientar usuários iniciantes na exportação. Por meio de automação, o interessado acessa informações orientadoras, vídeos e serviços adequados para os primeiros passos na exportação. Na sequência, disponibilizamos o Mapa Digital Brasil no Mundo, com geolocalização de todos os postos que já possuem serviços disponíveis na plataforma, como nossos escritórios e Setores de Promoção Comercial das nossas embaixadas mundo afora. Completa o ciclo de evoluções a Página de Logística, criada para destacar e facilitar o acesso a serviços de logística disponibilizados por parceiros. Como resultado dessas evoluções, a plataforma alcançou 100 mil usuários distintos acumulados desde seu lançamento.

Lançamos ainda a [Plataforma Buy Brazil](#), que conecta exportadores brasileiros diretamente com compradores internacionais, tornando a promoção internacional dos produtos nacionais mais fácil e eficiente. Por meio dessa solução, a empresa brasileira pode expor seus produtos digitalmente para compradores internacionais, de forma totalmente gratuita e com suporte especializado da equipe da ApexBrasil, enquanto os compradores internacionais podem utilizar filtros avançados para encontrar produtos brasileiros do seu interesse com facilidade. Até o momento, a Plataforma Buy Brazil já dispõe de quase 500 vitrines eletrônicas de empresas brasileiras cadastradas.

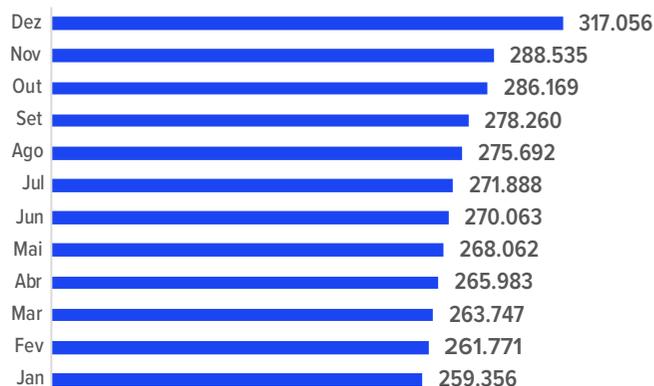
## Redes Sociais

Fundamental no mundo contemporâneo, uma comunicação forte nas redes sociais pode potencializar a imagem da marca e ampliar o contato com os clientes. Trata-se, portanto, de uma ferramenta estratégica do capital de comunicação e relacionamento. Com essa visão como norte, procuramos fortalecer nossa atuação nesses ambientes virtuais por meio de uma estratégia digital robusta, baseada em estabelecer conexões significativas com nossos públicos. Investimos em conteúdos variados e alta frequência de postagens, com destaque para a cobertura de eventos dos quais participamos ao longo de 2024.

Entendemos que as redes sociais são uma vitrine para apresentar as nossas ações e evidenciar que toda empresa brasileira tem potencial para ser exportadora. Por isso, apostamos na integração do nosso conteúdo, com uma coordenação entre as informações veiculadas tanto na imprensa quanto nas redes, passando pelo site institucional. Em 2024, esse esforço demonstrou resultados significativos no número de seguidores em nossas redes, como demonstrado abaixo.

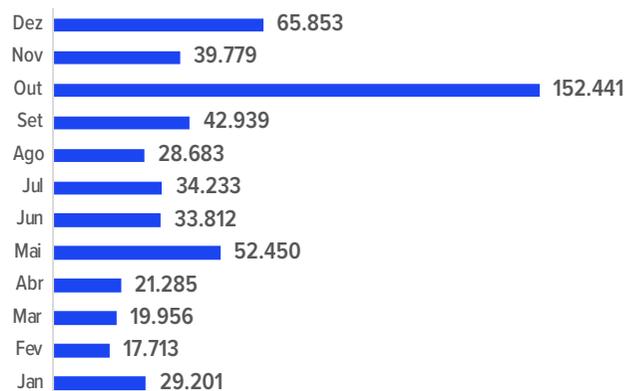


Gráfico 7 – Seguidores Redes Sociais



Outro marco importante foi o engajamento em nossas páginas, que registraram números impressionantes: em outubro de 2024, por exemplo, alcançamos 152,44 mil interações (curtidas, comentários, salvamentos e compartilhamentos), fruto da produção de 5.288 conteúdos para redes sociais, incluindo postagens de texto e vídeo.

Gráfico 8 – Engajamento das Redes Sociais



Como resultado desse esforço, o portal institucional da Agência obteve seu melhor histórico em 2024, com um aumento de 47% de visualizações e 61% de usuários quando comparado com o ano anterior.

Assim, consolidamos nossa atuação alinhada aos Objetivos Estratégicos da Agência e nos conectamos com nosso público-alvo, fomentando uma sólida e crescente base de seguidores para quem transmitimos a mensagem da ApexBrasil.

### Canais Offline

Para complementar a estrutura digital, oferecemos canais *offline* que incluem tanto atendimentos por telefone como presenciais, realizados pelas nossas equipes da sede e dos escritórios no Brasil e no exterior. Nossos atendimentos presenciais também ocorrem em eventos nacionais e internacionais organizados ou apoiados pela Agência.

#### Confira os telefones disponíveis para atendimento:

##### Brasil

- ◆ Escritório Sede em Brasília: +55 61 2027-0202
- ◆ Escritório Nordeste (Recife/PE): +55 61 2027-0779
- ◆ Escritório Sudeste (São Paulo/SP): +55 11 3549-4383
- ◆ Escritório Sul (Porto Alegre/RS): +55 51 3347-8718
- ◆ Escritório Norte (Belém/PA): +55 91 4009-4323
- ◆ Escritório Centro-Oeste (Goiânia/GO): +55 62 3998-3076

##### Exterior

- ◆ São Francisco (EUA): +1 415 230-2181
- ◆ Miami (EUA): +1 305 704-3500 / +1 305 704-3505

- ◆ Bogotá (Colômbia): +57 1 794 4883
- ◆ Bruxelas (Bélgica): +32 2211 0530
- ◆ Moscou (Rússia): +7 495 967-7901 / +7495 967-7900
- ◆ Dubai (EAU): +971 4 885-5404
- ◆ Pequim (China): +86 10 5969-5333
- ◆ Xangai (China): +86 21 5203-0368
- ◆ Joanesburgo (África do Sul): +27 11 728-5878 (formato de representação)
- ◆ Nova Deli (Índia): +91-90032 66853 (formato de representação)
- ◆ Tel Aviv (Israel): +972-58-660-5055 (formato de representação)

### Canais Indiretos

Trabalhamos em parceria com entidades setoriais, associações e instituições de ensino para implementar projetos e programas. Além disso, a Agência colabora estreitamente com os Setores de Promoção Comercial e Investimentos (Secoms) das embaixadas e dos consulados brasileiros. Esses parceiros promovem nossa imagem, produtos e serviços, ampliando assim o alcance a novos públicos potencialmente interessados.

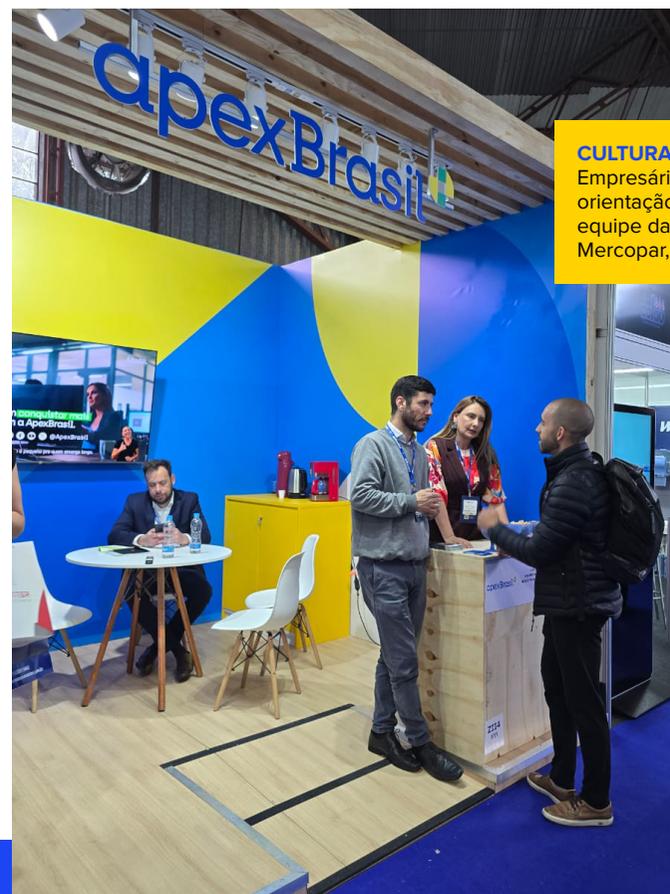
### Promoção de Imagem

As ações contempladas em nosso capital de comunicação e relacionamento servem aos propósitos estratégicos e carregam, em si, a nossa imagem institucional e a imagem do país. Portanto, ter uma variedade de canais para contato e uma diversidade de produtos e serviços é uma oportunidade de reforçar a mensagem do Brasil como um país exportador. Para averiguar se nossas ações estão apoiando a construção dessa imagem, temos o indicador

estratégico “Número de ações focadas em percepção da imagem do país”, que mede a quantidade de ações de imagem realizadas pela Agência. É um indicador relevante, que reflete a nossa capacidade de realizar atividades que impulsionem a melhoria da percepção sobre o nosso país, seja em nível nacional, internacional ou setorial. Em 2024, a metodologia de apuração deste indicador foi redefinida, e novas metas foram estabelecidas a partir de 2025 (para saber mais, acesse nosso [Relatório de Desempenho 2024](#)).

#### » SAIBA MAIS

sobre o número de ações focadas em percepção da imagem do país no [Objetivo Estratégico 3](#).



#### CULTURA EXPORTADORA

Empresários recebem orientação personalizada da equipe da ApexBrasil durante a Mercopar, em Caxias do Sul (RS).

## Estratégia de Relacionamento com Clientes

Toda vez que somos acionados pelo público por qualquer canal de relacionamento, analisamos o seu perfil para oferecer a solução mais adequada possível. Essa abordagem é fundamental para ampliarmos nossa atuação e nosso capital de relacionamento, tendo em vista nosso objetivo de apoiar as empresas e os empreendedores nas suas necessidades de atuação no exterior, assegurando escalabilidade e a melhor experiência. Para empresas brasileiras, avaliamos a experiência prévia com exportação/internacionalização, além de outros aspectos, como setor de atuação e mercado de interesse. Alinhados às diretrizes estratégicas, também consideramos informações como o fato de a empresa possuir liderança feminina e ser originária de estados do Norte ou Nordeste, uma vez que temos iniciativas pensadas especificamente para aumentar a participação de empresas que se encaixam nesses perfis no mercado internacional.

Para os compradores internacionais, avaliamos o país de origem e o setor de interesse, entre outros aspectos, e realizamos um atendimento que visa conectá-los a exportadores brasileiros que possam atender sua demanda.

Para investidores estrangeiros, também avaliamos o país de origem e o setor de atuação, e trabalhamos para ajudá-los na sua decisão sobre investir no Brasil e para facilitar esse processo.



## Atendimentos pelos Diferentes Canais

Todas as interações entre a Agência e o público, independentemente do canal, são registradas, monitoradas e respondidas por meio do nosso Sistema de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM, na sigla em inglês). O cadastro de clientes é um dos pontos mais importantes quando se fala em capital de relacionamento. É por meio dele que conseguimos entender melhor o público com o qual lidamos e para quem ofertamos serviços, acompanhar a jornada de cada cliente, identificar seus anseios e suas necessidades e garantir a melhor experiência.

A partir das informações registradas no CRM em 2024, identificamos a realização de 20.003 atendimentos, uma média de 1.667 por mês (um aumento de 35% em comparação com o ano anterior). O gráfico abaixo mostra que o número de atendimentos vem crescendo nos últimos anos, fato que pode estar relacionado à maior divulgação de nossas iniciativas e à ampliação dos canais de contato, bem como ao aumento da participação em eventos nos quais realizamos atendimentos presenciais.

Gráfico 9 – Número de atendimentos realizados por ano



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

Do total de atendimentos, 81% foram realizados por canais *online* e 19% por canais *offline*. Dos 16.248 atendimentos realizados de forma *online*, a maioria foi via *e-mail* (5.455), o que indica a preferência dos clientes por esse canal de comunicação. Na sequência, aparecem as pesquisas de satisfação (4.646), nas quais coletamos elogios, reclamações e sugestões dos clientes, seguidas pelo *chat* (2.030).

Sobre o *chat*, notamos um aumento progressivo no número de interações desde sua implementação, em 2023, e agora, em 2024, com a implementação da sua versão *bot*, que possibilitou o autoatendimento por parte do cliente com um canal aberto 24 horas por dia, melhorando sua experiência conosco ao reduzirmos o tempo de atendimento. O canal possibilita ainda escalabilidade no atendimento, fator fortemente alinhado ao nosso *Objetivo Estratégico 4*, de transformação da ApexBrasil em uma Agência Digital. Além disso, o cliente tem a possibilidade de optar por um atendimento humanizado, sendo encaminhado para essa modalidade sempre que desejar. Esse é um exemplo de como a interligação entre os nossos capitais, relacionamento e infraestrutura, aprimora o contato com os clientes.

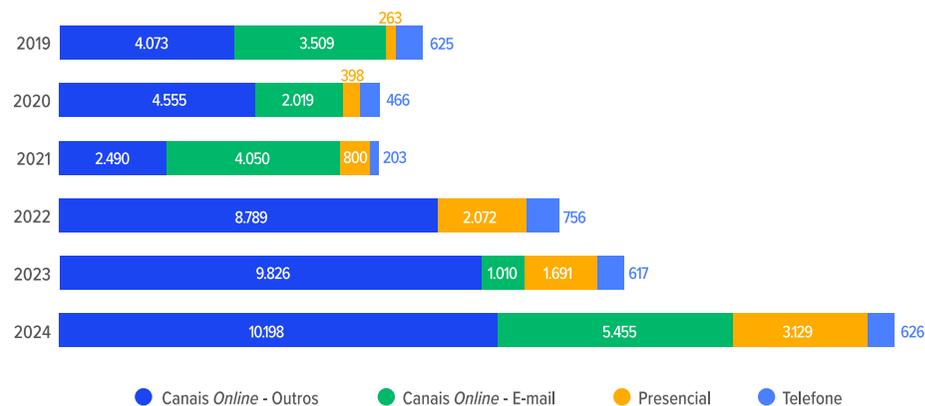
» SAIBA MAIS

sobre Agência Digital no [Objetivo estratégico 4](#).

Outro canal que vem ganhando o interesse do público é o *WhatsApp Business*, no qual tivemos 1.988 atendimentos, além da realização de campanhas para divulgação de nossos eventos e ações, que atingiram cerca de 24 mil pessoas. Em concomitância, continuamos utilizando o *WhatsApp Channels* e tivemos um crescimento de 156% no número de seguidores: o canal tinha 28.505 seguidores em janeiro de 2024 e passou a 72.934 em dezembro.

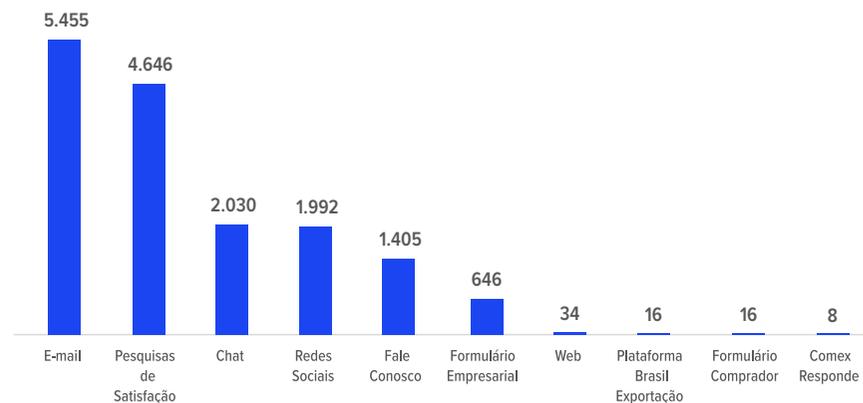
Sobre os atendimentos presenciais, houve aumento de 85% em relação a 2023 e fechamos o ano de 2024 com um total de 3.129 atendimentos. Esse aumento significativo se deu em virtude da maior participação da equipe de relacionamento com o cliente em eventos nos quais são oferecidos atendimentos ao público nos estandes da Agência, especialmente nas feiras internacionais e nos eventos nacionais realizados no âmbito do projeto Rota Exportadora, iniciativa que promoveu a presença da Agência em feiras nacionais para a prospecção de clientes.

Gráfico 10 – Canal de origem dos atendimentos



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

Gráfico 11 – Canal de origem dos atendimentos online em 2024



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

Ao analisar os atendimentos por tipo de público, a maior parte foi realizada para empresas e *startups* brasileiras (11.293 ou 56,5%), seguidas de empresas e investidores estrangeiros (623 ou 3,1%) e de compradores internacionais (611 ou 3,1%). Os demais atendimentos foram direcionados a outros públicos, como acadêmicos, imprensa, parceiros e pessoas físicas.

Gráfico 12 – Atendimentos por tipo de público



Dos 11.293 atendimentos realizados para empresas brasileiras, 3.690 foram provenientes de manifestações deixadas nas pesquisas de satisfação. Dos 7.603 atendimentos restantes, ao retirarmos as duplicidades, ou seja, empresas que entraram em contato conosco mais de uma vez durante o ano, temos o total de 3.931 empresas e *startups* atendidas. Dessas, 25,7% (1.010 empresas) se tornaram clientes, ou seja, consumiram algum produto ou serviço da Agência após receber atendimento da equipe de relacionamento com o cliente. Esse dado é um relevante indicativo do alinhamento dos nossos serviços às demandas recebidas por meio de um atendimento assertivo.

## Atendimentos de 2024



## Satisfação dos clientes Atendidos pela Equipe de Relacionamento

A satisfação dos clientes em relação ao atendimento foi de 4,52 (em uma escala de 1 a 5). Foram 1.245 atendimentos avaliados, realizados por diferentes canais. Conforme a tabela abaixo, os atendimentos realizados via *e-mail* e via Fale Conosco obtiveram uma média de 4,65 e foram os mais bem avaliados.

Tabela 3 – Média da satisfação dos atendimentos por canais (de 1 a 5)

Canal	N.º de Atendimentos Avaliados	Nota Média dos Atendimentos
Chat	328	4,32
<i>E-mail</i> e Fale Conosco	732	4,65
Telefone	185	4,60
<b>Total</b>	<b>1.245</b>	<b>4,52</b>

Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

Além disso, a média de dias úteis de atendimento em 2024 foi de 1,09 dia, mantendo nosso compromisso quanto ao tempo de resposta de três dias úteis para qualquer tipo de manifestação, à exceção das manifestações feitas via Ouvidoria e Fala.BR e das reclamações – para estas últimas, o prazo estabelecido é de até 15 dias úteis.

Com relação à temática abordada nos atendimentos, em 2024, dúvidas relacionadas a eventos organizados pela ApexBrasil representaram 40,5% dos atendimentos, seguidas de demandas relacionadas a interesse em começar a exportar (10% do total de atendimentos).

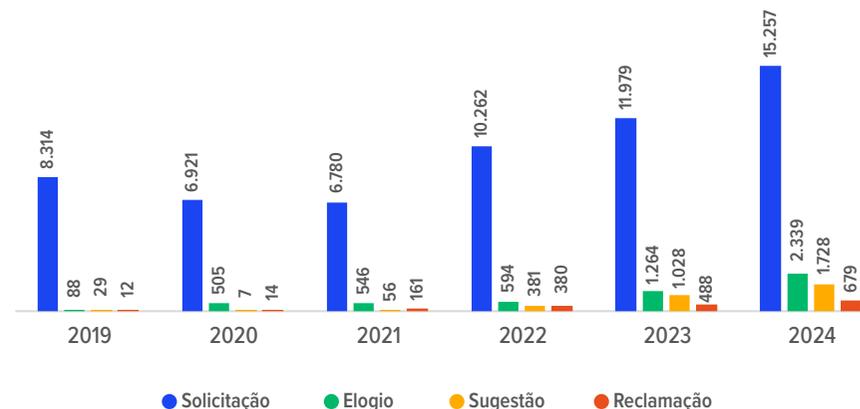
Gráfico 13 – Assuntos dos atendimentos



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

Quanto ao tipo das manifestações, foram mais registradas: solicitações (76%), elogios (12%), sugestões (8,63%) e reclamações (3,39%), respectivamente. Houve aumento de elogios, reclamações e sugestões em 2024, devido à melhor categorização de demandas e à migração das pesquisas de satisfação para o formato digital (desde 2022). O aumento no volume desses registros deveu-se também ao crescimento no número de pesquisas de satisfação aplicadas, visto que, desde 2023, as categorias reclamações, sugestões e elogios das pesquisas de satisfação provenientes de outros tipos de ações são registradas como ocorrências.

Gráfico 14 – Tipos de atendimentos



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

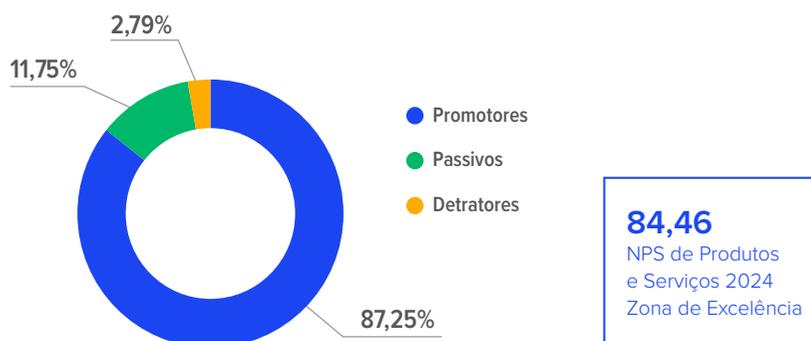
Em 2024, recebemos **40.252** inscrições de cerca de **13,47** mil empresas e/ou instituições para participação em **294** ações registradas no nosso Sistema de Gestão de Relacionamento com Clientes.

### Satisfação dos Clientes em Ações

Buscando a melhoria contínua das nossas iniciativas, além de medir a satisfação do público depois dos atendimentos realizados via canais de relacionamento, avaliamos a satisfação dos clientes após o consumo de uma solução do nosso portfólio. Essas avaliações permitem aprimorar nosso relacionamento com os clientes e ampliar as potencialidades do nosso capital de comunicação e relacionamento.

O resultado das pesquisas de satisfação aplicadas em 2024 revela que alcançamos um *Net Promoter Score* (NPS) de 84,46%, a partir de 2.612 respostas coletadas sobre a percepção em relação aos produtos e serviços consumidos. Esses *feedbacks* avaliaram 153 diferentes ações e serviços da Agência ao longo do ano, como *webinars*, rodadas de negócios, estudos de inteligência, feiras, missões e oficinas de competitividade. Esse valor mantém a ApexBrasil em Zona de Excelência e é o retrato de um trabalho contínuo de aprimoramento dos nossos serviços e produtos, levando em consideração a percepção dos clientes.

Gráfico 15 – NPS de Produtos e Serviços



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

Tabela 4 – Histórico do NPS de Produtos e Serviços

Ano	NPS	Classificação
2024	84,46	Zona de Excelência
2023	79,02	Zona de Excelência
2022	80,53	Zona de Excelência
2021	76,50	Zona de Excelência

Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

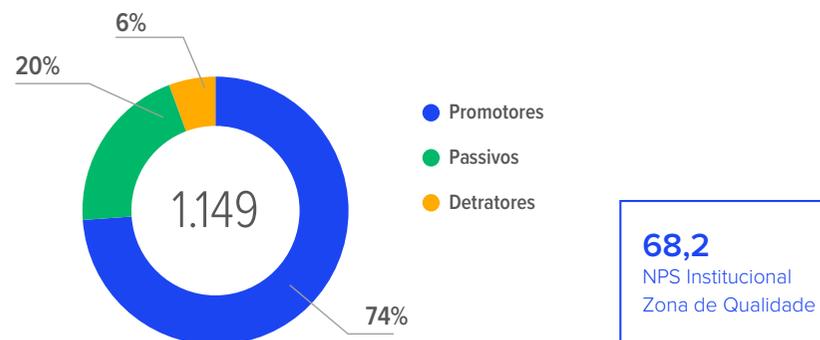
Além da avaliação dos produtos, também utilizamos o indicador NPS para a avaliação institucional da Agência, que compõe um dos indicadores estratégicos atrelados ao Objetivo Estratégico 3. Neste caso, mensura-se a percepção dos clientes sobre a Agência, uma ferramenta essencial para avaliar a satisfação e a lealdade do público atendido. Ao medir o nível de satisfação dos clientes com a instituição, esse indicador reflete a eficácia e a confiabilidade da ApexBrasil e fortalece sua reputação, contribuindo para a atração e a fidelização de clientes e parceiros estratégicos.

Esse indicador foi apurado por meio de duas aplicações de pesquisa sobre a base de empresas apoiadas pela ApexBrasil em 2023 e 2024. Foram ao todo 1.149 respondentes, dos quais 849 foram enquadrados como promotores da Agência (notas de NPS 9 e 10), 235 como passivos (notas 7 e 8) e 65 como detratores (notas entre 0 e 6), conforme resumo abaixo:

» SAIBA MAIS

sobre esses indicadores no [Objetivo Estratégico 3](#).

Gráfico 16 – NPS de avaliação institucional da Agência



Fonte: Gerência de Comunicação, Marketing e Clientes

A nota final obtida pela ApexBrasil no indicador foi de 68,2%. Com esse valor, a Agência fica dentro da Zona de Qualidade estabelecida pela avaliação do *Net Promoter Score* (zona que varia entre 50 e 74) e, conseqüentemente, atinge a meta estabelecida.

A pergunta utilizada para a mensuração de NPS institucional foi: “O quanto você recomendaria os produtos e serviços da ApexBrasil a um colega ou parceiro de negócios?”. Também foram contempladas no questionário perguntas abertas, que possibilitaram que as empresas discorressem de forma mais aprofundada sobre suas opiniões a respeito de nossa atuação. A partir das informações advindas do NPS institucional, aprimoramos a análise das respostas, abrindo espaço para diferentes focos, como produtos consumidos, porte da empresa, complexidade, maturidade exportadora e localidade. Com esse material, podemos avaliar possibilidades de melhoria em nossos produtos, serviços e, em especial, no modo como interagimos com os clientes.

### ▶ Padronização no Relacionamento com Clientes

Uma novidade em 2024 foi a publicação da *Política de Relacionamento com Clientes da ApexBrasil*, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades que orientam os nossos colaboradores e parceiros institucionais na interação com o nosso público-alvo. A iniciativa faz parte da estratégia de construir um relacionamento positivo e duradouro com nossos clientes atuais e potenciais, buscando a satisfação e a fidelização desse público.

Além de trazer conceitos importantes, o documento estabelece premissas que colocam o cliente no centro de nossa atuação, reforçando a percepção da coesão da Agência e a interlocução entre os nossos capitais. Outro ponto central é a diretriz de proporcionar ao cliente uma jornada fluida e contínua, com acesso progressivo a produtos e serviços que sejam relevantes para o seu perfil.

A publicação da Política, uma das entregas previstas no Plano de Ação de 2024, alinhada ao compromisso de transformar a ApexBrasil em uma Agência Digital de excelência, ilustra o nosso compromisso com o sucesso, a experiência e a satisfação dos nossos clientes.

## Integridade, Ética e Transparência

O compromisso com uma atuação ética, seja na interlocução com clientes e parceiros, seja internamente, entre colaboradores, é uma orientação na Agência e parte fundamental do nosso capital de comunicação e relacionamento. Nesse sentido, apoiamos iniciativas que envolvem a união de esforços, tanto do setor público quanto do privado, em prol de um ambiente corporativo e empresarial mais íntegro e transparente. Ao longo de 2024, realizamos, por meio da Gerência de Integridade e *Compliance*, com o apoio da Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, uma série de ações para os mais diversos públicos com o objetivo de expandir as boas práticas nesse tema.

Apoiamos o Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa) na realização da sexta edição da premiação do Selo Mais Integridade 2023-2024, que reconheceu 27 empresas do agronegócio que se destacaram pelas boas práticas de sustentabilidade ambiental, integridade e ética e responsabilidade social. Somos membros do Comitê Gestor do Selo desde 2019 e em 2024 sediamos o evento.

Já com a Controladoria-Geral da União (CGU) realizamos duas iniciativas. A primeira foi o Dia da Integridade Empresarial, momento em que apresentamos as ações, os projetos e os resultados dos avanços em favor do fortalecimento da integridade e da conscientização sobre o tema para autoridades do governo federal e outros representantes da sociedade civil. A segunda ação foi a realização do América Aberta 2024 – Conexão sem Fronteiras, que foi sediado no Brasil pela primeira vez e incluiu um conjunto de atividades nacionais e internacionais, como o Encontro Aberto para uma Região Aberta (Abrelatam), a Conferência Regional para Dados Abertos da América Latina e Caribe (Condatos), a Conferência Brasileira de Jornalismo de Dados e Métodos Digitais (Coda.Br), a Semana Dados BR e o Encontro de Governo Aberto.

Também promovemos o lançamento da campanha interna contra o assédio e a discriminação no ambiente de trabalho, com a publicação de uma série de matérias informativas produzidas ao longo do ano. Ainda nessa temática, realizamos, internamente, o Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral no Trabalho, com destaque para o assunto presente em nosso *Guia de Prevenção*

Contra o Assédio Moral, Sexual e a Discriminação no Ambiente de Trabalho, e reforçamos a divulgação do canal de Ouvidoria para possíveis vítimas que queiram apresentar denúncias.

Fizemos uma ampla campanha informativa sobre *compliance*, com o envio de seis edições do *Compliance em Foco – Prevenção na Ordem do Dia* para áreas específicas da Agência que lidam diretamente com os temas abordados: 1) contratação de fornecedores pela ApexBrasil e a vedação à participação de membros dos colegiados da Agência nos quadros societários do fornecedor contratado; 2) nomeações para cargos de confiança em entidades do Sistema “S” e vedação ao nepotismo (favorecimento de cônjuge, companheiro(a) e parentes); 3) responsabilidade fiscalizatória em razão da hierarquia funcional na ApexBrasil; 4) anulação de atos e processos de aquisições na ApexBrasil e consequente apuração de eventual responsabilidade; 5) patrocínios no Sistema “S” sob a visão do Tribunal de Contas da União (TCU); e 6) visão do TCU sobre a prestação de contas em patrocínios no Sistema “S”.

Com o intuito de aprimorar nossas orientações quanto à integridade, realizamos duas atualizações em documentos importantes: na Instrução Normativa

que estabelece os procedimentos relativos aos processos de Ouvidoria no âmbito interno e no *Guia de Conduta Eleitoral* (que contém informações básicas sobre condutas vedadas e boas práticas para nortear a ação de colaboradores e membros da Diretoria-Executiva e dos Conselhos Deliberativo e Fiscal da Agência durante o período eleitoral). Nesse guia, foram dadas orientações especificamente para as eleições municipais de 2024. E mais, internamente, realizamos a identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos Riscos de Integridade na gestão de feiras internacionais, convênios e execução financeira, bem como no Contrato de Terceirização de Insumos, da Gerência de Documentação, Infraestrutura e Viagens.

Outra ação importante foi a adoção de novas diretrizes para avaliação de integridade, conhecidas como *Due Diligence* de Integridade (DDI), que medem a conformidade ética, legal e reputacional de outra empresa ou indivíduo antes de estabelecer uma parceria, fazer uma aquisição, investimento ou qualquer outro tipo de negócio. Essa iniciativa tem o objetivo de identificar riscos potenciais e preservar a nossa imagem e reputação. Foram realizadas 149 DDIs em 2024, demonstradas nos gráficos a seguir:

Gráfico 17 – Diligenciado

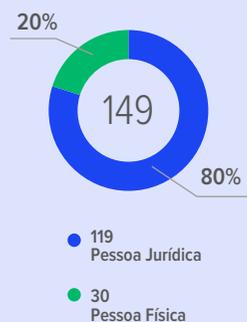


Gráfico 18 – Grau de Risco

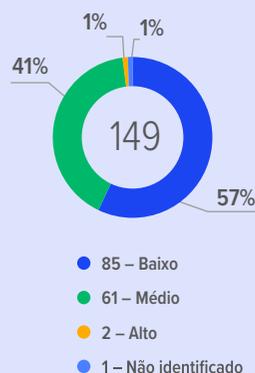


Gráfico 19 – Tipo

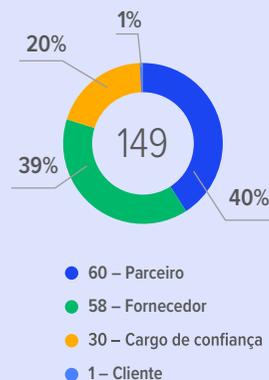


Gráfico 20 – Parceiro



Gráfico 21 – Fornecedor



Essas iniciativas demonstram nosso empenho em atender com retidão, adotar uma cultura ética e transparente e disseminar boas práticas de integridade corporativa.

## Programa de Compliance

Com o objetivo de oferecer mais segurança aos nossos colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros de negócios, em 2019, criamos o Programa de Compliance, que contribui efetivamente para a promoção e a disseminação de uma gestão responsável e visa assegurar o cumprimento de leis, normas internas e princípios éticos, permitindo assim a realização da nossa missão com altos padrões de integridade e conformidade. Nesse mesmo sentido, desde 2021, todos os nossos contratos possuem cláusula de compliance, assim como o Regulamento de Licitações e de Contratos e o Regulamento de Convênios trazem diretrizes para assegurar a conformidade com as normas legais e éticas, buscando garantir a transparência, a integridade e a responsabilidade nas relações contratuais e prevenir, dessa forma, fraudes e atos de corrupção.

A implantação do nosso Programa de Compliance ocorre por meio de um processo gradual e contínuo, em que os estágios de maturidade são transpostos, com base na seguinte classificação: Fragmentado (nível 1); Gerenciado (nível 2); Integrado (nível 3); e Estruturado (nível 4). Esses estágios são alcançados à medida que a Agência dedica os necessários e suficientes recursos materiais, humanos, financeiros e tecnológicos ao desenvolvimento do programa, com o apoio permanente dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, da Diretoria-Executiva e dos seus colaboradores, no Brasil e no exterior.

Os três primeiros estágios de maturidade foram atingidos entre 2020 e 2023, enquanto o quarto e último estágio, fragmentado em seus sete requisitos, será atingido até 2027, que corresponde ao final do ciclo do [Plano Estratégico 2024-2027](#), e representará: o pleno alcance dos recursos materiais, humanos,

financeiros e tecnológicos; a implementação de indicadores de eficiência e efetividade desse programa em todos os escritórios da Agência; a independência das áreas de Compliance e Auditoria Interna; o papel estratégico de supervisão ativa da alta administração; e a consolidação da nossa cultura de compliance.

O avanço nessa direção é acompanhado por meio do indicador estratégico atrelado ao *Objetivo Estratégico 5*, que mensura o “nível de maturidade da ApexBrasil em compliance”. Para a meta de 2024, foi estabelecido o cumprimento dos dois seguintes requisitos: 1) recursos materiais, humanos, financeiros e tecnológicos, definidos e institucionalizados para a plena execução da missão do referido programa, e 2) indicadores que meçam a eficiência e a efetividade do programa como parte da análise de desempenho da Agência.

### » SAIBA MAIS

sobre o nível de maturidade da ApexBrasil em compliance no [Objetivo Estratégico 5](#).

Para o primeiro requisito, foram realizadas reuniões e tratativas com a Controladoria-Geral da União (CGU) para a nossa adesão aos sistemas *e-Patri* (sistema eletrônico no qual servidores públicos civis apresentam sua declaração patrimonial), Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (Seci) e *e-Agendas* (sistemas para gerir conflitos de agendas). A CGU está desenvolvendo um plano de trabalho para adequações dos sistemas, considerando a ApexBrasil como piloto. A Agência, entretanto, já possui soluções que respaldam nossa atuação nesse sentido. Logo, a não adesão em 2024 aos referidos sistemas não prejudica a plena execução da missão do Programa de Compliance.

Quanto ao segundo critério, os indicadores estabelecidos no primeiro semestre seguem sendo acompanhados, conforme valores apresentados abaixo:

Indicador	Frequência de medição	Resultado 1º semestre de 2024	Resultado 2º semestre de 2024
Percentual de líderes que realizaram treinamentos em <i>compliance</i> (PLTC)	Semestral	71%	71%
Percentual de colaboradores que realizaram treinamento em <i>compliance</i> (PCTC)	Semestral	48%	71%
Quantidade de sanções aplicadas aos empregados como resultado da gestão de consequências (denúncia – INA* 048 ou código disciplinar – INA 049) (QS) <i>*INA - Instrução Normativa ApexBrasil</i>	Semestral	5	3
Percentual de denúncias julgadas dentro do prazo (INA 048) (DJP)	Semestral	0% (0/1)	0% (0/2)

A evolução do programa para atingir o nível 4 de maturidade, juntamente com as principais ações desenvolvidas pela Agência para aprimorar os mecanismos de governança e *compliance*/integridade em 2024, é parte integrante do *Relatório de Evolução de Maturidade do Programa de Compliance*, disponível [aqui](#).

## Ouvidoria

A Ouvidoria, já citada anteriormente, é o canal responsável por receber elogios, sugestões, reclamações e solicitações de providências, mantendo um relacionamento ágil e eficiente com a sociedade, a alta administração, os órgãos e as instituições do poder público e demais parceiros. Além disso, a Ouvidoria recebe denúncias, que visam comunicar a prática de irregularidades ou ilícitos relacionados a procedimentos e ações dos empregados, colaboradores e membros da alta gestão, cuja solução dependa da atuação da ApexBrasil.

A Agência apoia e incentiva o uso responsável do Canal de Ouvidoria, e garante proteção ao denunciante e às testemunhas contra qualquer forma de retaliação, direta ou indireta, por denúncias de boa-fé realizadas por meio desse canal.

Em 2024, recebemos um total de 184 manifestações pela Ouvidoria, o que representou um aumento de aproximadamente 32,37% em relação ao ano de 2023. Deste total, 41 foram tratadas, 13 arquivadas e 130 encaminhadas a outros órgãos ou instituições, devido à competência para tomar as devidas providências.

Tabela 5 – Tipo de manifestação em %

2024	Percentual (%)
Solicitação	42
Reclamação	33
Denúncia	21
Elogio	2
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Tabela 6 – Números de manifestações recebidas pela Ouvidoria nos últimos cinco anos.

	2020	2021	2022	2023	2024
Denúncia	208	736	28	21	38
Elogio	36	25	16	11	4
Reclamação	320	1.852	37	41	61
Solicitação	475	4.585	44	65	78
Sugestão	7	37	4	1	3
	<b>1.046</b>	<b>7.235</b>	<b>129</b>	<b>139</b>	<b>184</b>

Fonte: Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

A significativa variação no número de manifestações registradas na Ouvidoria em 2020 e 2021 está relacionada às manifestações sobre o Auxílio Emergencial e outros benefícios sociais do Governo Federal, que não são de competência da ApexBrasil, mas suscitaram muitas solicitações durante o período da pandemia de covid-19.

Nossa Ouvidoria pode ser contatada por três tipos de canais, já apresentados em Canais de Relacionamento: o [Fala.BR](#), o [Tira-Dúvidas](#) e o espaço no [site institucional](#) dedicado às atividades desse setor.

As denúncias recebidas por meio da plataforma [Fala.BR](#) são encaminhadas pela Ouvidoria à autoridade competente, que, por sua vez, as direciona à Diretoria-Executiva (Direx) para iniciar o processo de apuração interna, com a constituição de uma comissão de apuração. A Direx também pode instaurar uma comissão para apuração de responsabilidade.

No ano de 2024, foram habilitadas duas denúncias e duas solicitações de apuração de responsabilidade (SAR). Nesse mesmo período, as comissões concluíram dois processos de apuração interna, com a elaboração de seus respectivos relatórios finais. Foram, ainda, aplicadas três advertências (infrações disciplinares de baixo potencial ofensivo) e celebrado um Termo de Compromisso de Melhoria.

**Tabela 7 – Tramitação processual**

Tramitação processual	Quant. de processos
Aguardando a instauração de apuração interna (Denúncia)	2
Aguardando a instauração de apuração interna (SAR)	1

Fonte: Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

## Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Entre nossos canais de relacionamento e contato direto com a sociedade, ofertamos ainda o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que é responsável por atender aos requerimentos de acesso à informação em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI). Esse canal, inaugurado em 2019, quando as entidades com personalidade jurídica de direito privado, constituídas sob a forma de serviço social autônomo (Sistema S), foram abrangidas na LAI, está em linha com nosso objetivo de promover a transparência e oferecer uma visão mais completa e integrada das nossas prioridades estratégicas, do desempenho das nossas atividades e dos compromissos assumidos.

Em 2024, foram recebidos e tratados 42 pedidos de acesso à informação, dos quais aproximadamente 17% traziam assuntos alheios às nossas competências institucionais. Os assuntos mais demandados foram: promoção comercial (26%), processo seletivo público (14,2%) e institucional (11,4%). O serviço integra o portal [Fala.BR](#) e também pode ser acionado presencialmente no edifício sede da Agência.

## Transparência e Prestação de Contas

A conformidade e a transparência estão presentes na rotina de trabalho dos nossos colaboradores, garantindo que todas as atividades sejam realizadas de acordo com as normas e os regulamentos estabelecidos. Essa abordagem não apenas promove um ambiente de confiança e integridade, mas também assegura que os processos sejam auditáveis e que as informações sejam acessíveis a todos os *stakeholders*. Dessa forma, a Agência fortalece sua reputação e demonstra seu compromisso com a ética e a responsabilidade social, criando um impacto positivo para seus públicos interno e externo. Reconhecemos publicamente esse compromisso com o apoio, desde 2023, ao Movimento Transparência 100%, da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), que reforça nosso alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Na página de Transparência e Prestação de Contas do site institucional estão disponíveis informações detalhadas sobre nossa atuação. Esse espaço é um dos nossos principais instrumentos de transparência ativa para a sociedade, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), a [Instrução Normativa n.º 84](#), de 22/4/2020, do Tribunal de Contas da União (TCU), e com o [Decreto n.º 7.724](#), de 16/5/2012.

Em 2024, foram adicionados novos conteúdos à página, como a seção ESG (*Environmental, Social and Governance*, em inglês), para aprimorar a transparência e ampliar o acesso à informação pela sociedade e pelos órgãos de controle. Acesse [aqui](#), a página de Transparência e Prestação de Contas no portal da ApexBrasil.

» **SAIBA MAIS**  
sobre [ESG](#).

NOSSOS CAPITAIS

# INFRA- ESTRUTURA

Todas as ações realizadas no escopo do capital de infraestrutura constituem a base necessária para o alcance da estratégia desenhada. Nas próximas seções, elucidamos como as iniciativas desse capital repercutem nas ações finalísticas e na gestão dos mais diversos instrumentos institucionais. São medidas que desenvolvem o capital em si, ampliando seu valor e o dos demais capitais, e que são fundamentais para potencializar os produtos e serviços que oferecemos aos clientes.

## Gestão de Infraestrutura e Viagens Corporativas

Em 2024, foram implementadas diversas ações constituintes do capital de infraestrutura que irão repercutir positivamente nos próximos anos.

Destacando o compromisso com a sustentabilidade, adotamos uma nova frota de veículos híbridos, viabilizada por edital compartilhado, que, além de gerar uma economia operacional, irá contribuir para a redução na emissão de gases de efeito estufa.

Realizamos também, por meio de um processo participativo e criterioso, a aquisição de uma nova sede. Essa decisão estratégica resolve desafios estruturais da sede atual e prepara a ApexBrasil para atender a demandas futuras. O novo local posicionará a Agência como referência em gestão de espaços corporativos e práticas sustentáveis. Será uma vitrine do Brasil para o mundo, que refletirá o nosso compromisso com os pilares de sustentabilidade, inovação e modernização, a partir da priorização de práticas ambientalmente responsáveis e soluções inteligentes.



#### BRASIL TECH

Visitantes conhecem o Pavilhão Brasil, organizado pela ApexBrasil no Web Summit Lisboa, focado em startups e inovação. Com a participação de mais de 400 empresas brasileiras, o evento gerou US\$ 869,6 milhões em negócios.



#### GESTÃO

Evento marca o início dos trabalhos para a automação dos processos internos da ApexBrasil, rumo a tornar-se uma Agência Digital.

Aderente à estratégia de transformação digital da Agência, o processo de viagens corporativas foi inovado com a mudança do modelo de solicitação de serviços via agência para um modelo de viagens *self-booking*, inteiramente *online*. As mudanças e vantagens estão apresentadas na seção [Melhoria nos processos internos](#). A operacionalização da ferramenta teve início em julho de 2024, e, desde então, todas as viagens realizadas pelos colaboradores e convidados são emitidas na nova plataforma, totalizando 3.287 serviços feitos, que se refletiram em 957 viagens.

## Gestão de Documentos e Memória

Somente ao olhar com atenção para nossa história é possível traçar novas rotas e desenhar produtos e serviços cada vez mais alinhados ao público-alvo. Com essa orientação, em 2024, com o apoio da Diretoria-Executiva, dedicamos especial atenção à gestão documental e à memória da instituição. Foram muitos avanços, em especial, com a contratação de um novo fornecedor para a digitalização e gestão de arquivos legados – ao todo foram digitalizadas 42.223 páginas de documentos. Realizamos ainda o inventário de todo o acervo arquivístico em papel e a atualização do Regimento Interno da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos.

Para que a transformação digital seja eficiente, é necessário capacitar as equipes que vão utilizar a nova plataforma de gestão documental e automação de processos da Agência. Nesse sentido, a Coordenação de Documentação e Memória (CDOM) promoveu, em 2024, 23 treinamentos para os colaboradores do Brasil e do exterior. Além disso, mais de 350 mil documentos foram migrados para a nova solução, que revoluciona nossa gestão de documentos e de processos.

Ainda em 2024, inauguramos o Centro de Memória da ApexBrasil, com a exposição comemorativa dos 20 anos do Programa de Qualificação para Exportação (Peiex), e lançamos o site de Memória Institucional, integrado ao portal da Agência. Uma das ferramentas utilizadas para o registro e a promoção da memória institucional é a história oral. Ao longo do ano, foram feitas 29 entrevistas, que passaram a integrar o nosso banco de relatos. Por fim, foram elaboradas e publicadas **cinco edições da revista digital Memória Viva**. As edições alcançaram 415 visualizações e contemplaram os seguintes temas nas matérias principais:



## PUBLICAÇÕES REVISTA DIGITAL MEMÓRIA VIVA



1ª

“A Trajetória dos Games”, retratando a importância do apoio da ApexBrasil no desenvolvimento dessa indústria no Brasil.



2ª

“Apex com Elas”, destacando a importância e o protagonismo das mulheres em todas as áreas da Agência.



3ª

“Exposições Universais”, apresentando o histórico da participação brasileira nesses importantes eventos, desde 1851, e o papel da Agência desde que foi designada como autoridade brasileira para a organização dos pavilhões nacionais.



4ª

“PEIEX”, divulgada na mesma época das celebrações de 20 anos do programa e da abertura da exposição em nova sala.



5ª

“Projeto Copa do Mundo 2014”, que celebrou os 10 anos de um dos projetos que marcou a atuação da Agência, que gerou US\$ 9 bilhões em negócios e levou o Brasil para o centro das atenções no mundo todo.

## Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Entre as muitas atividades incluídas em nosso capital de infraestrutura, destacamos a gestão de informação e dados, que fornece suporte aos outros capitais nas suas mais variadas expressões. O modo de atuação dessa dimensão do capital segue o nosso Modelo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Ele é baseado em boas práticas de mercado e gestão pública e busca garantir o alinhamento das ações de TIC com os Objetivos Estratégicos institucionais, de maneira que recursos humanos, financeiros e materiais sejam corretamente direcionados para servir de base ao modelo de negócios e gestão da Agência.



Instituído em 2024, o Comitê de Governança Digital (CGD) é responsável por manter o alinhamento das diversas iniciativas decorrentes dos comitês que possuem alguma relação com a temática de TIC, enquanto o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) é o órgão consultivo que recomenda a priorização de recursos e projetos para o atingimento das metas institucionais. O CGTIC tem também papel fundamental no estabelecimento do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (Petic) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), documentos anuais que determinam as diretrizes gerais, indicadores e metas de TIC, bem como os projetos e as ações que serão desenvolvidos no período.

A alocação de recursos financeiros nos projetos e nas ações de TIC vincula-se aos projetos e às ações descritos no PDTIC 2024. O orçamento reflete o modelo atual de consumo desses serviços, que migra do modelo de compra de ativos para o modelo de consumo de serviços. Na tabela abaixo é possível observar as principais categorias das despesas de TIC.

**Tabela 8 – Despesas por grupo ao longo dos anos (valores em R\$ milhares)**

Grupo de Despesas	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023	Valor 2024	Variação % 24/23
Custeio	6.406	8.177	10.089	<b>13.083</b>	29,7%
Projetos	9.483	9.473	4.139	<b>3.810</b>	-7,9%
Apoio a Operação	0	0	2.070	<b>5.362</b>	159,0%
<b>Total Geral</b>	<b>15.889</b>	<b>17.650</b>	<b>16.298</b>	<b>22.255</b>	<b>35,0%</b>

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

## Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

Em 2024, continuamos as ações para aumentar a proteção e a resiliência dos nossos sistemas de informação, com destaque para a análise, o acompanhamento e a mitigação dos alertas e dos incidentes de segurança, a migração de sistemas para a nuvem e a atualização de ambientes, garantindo maior disponibilidade dos sistemas e menor superfície de ataque.

Também foi realizado um processo seletivo público para a contratação de profissionais com perfil voltado para a área de Segurança da Informação, que permitiu alocação de recursos humanos para a execução de atividades e projetos relevantes para a ampliação do grau de maturidade em Segurança da Informação da ApexBrasil.

Destacamos que foi um ano de consolidação das estratégias de nuvem, nas quais ativamos soluções de resposta a incidentes, monitoramento e alta disponibilidade de diversos sistemas e serviços tecnológicos fornecidos pela Agência, bem como a manutenção das soluções de gestão de dispositivos e de segurança contra ameaças do tipo XDR.

Outra medida iniciada foi a contratação de uma solução de Gestão de Riscos e Compliance, prevista para ser concluída em 2025, para consolidar a gestão de riscos de segurança, tecnologia e proteção de dados pessoais, além dos riscos corporativos, permitindo um acompanhamento integrado dos riscos ligados diretamente aos processos de negócio.

Tabela 9 – Principais ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em 2024

Principais ações	Resultados
<b>Implantação da plataforma de gestão de processos e documentos</b>	Efetuada a implantação com sucesso da nova plataforma de processos e documentos da ApexBrasil, com a desativação da solução anterior e a migração de todos os documentos para a nova plataforma.
<b>Nova empresa de desenvolvimento de projetos e sustentação de dados</b>	Efetuada a contratação de uma empresa para suportar toda a sustentação de dados e painéis da Agência, além de fornecimento de serviços sob demanda para construção e implementação da nova arquitetura de dados e Analytics.
<b>Implantação de uma solução de gestão orçamentária de Recursos Humanos</b>	Desenvolvimento da modelagem de dados e implantação do Painel Orçamentário de Recursos Humanos. Essa iniciativa garantiu maior assertividade e agilidade na previsão orçamentária, além de economia de mais de R\$ 2 milhões, eliminando a necessidade de aquisição de uma ferramenta externa. A solução adotada foi 100% executada pelas equipes da Gerência de Recursos Humanos, da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação e da Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade.

Principais ações	Resultados
<b>Grupo de trabalho de gestão de convênios</b>	Condução e finalização das atividades do Grupo de Trabalho Nova Solução de Gestão de Convênios, instituído pela Resolução da Diretoria-Executiva (RD) 12/2/2023, contribuindo com o processo de levantamento dos requisitos obrigatórios da nova ferramenta de gestão de convênios. Espera-se com essa aquisição que os processos e controles de acompanhamento da execução e das prestações de contas dos convênios sejam otimizados e modernizados.
<b>Entrega de projetos para melhorias e novas implementações</b>	Entrega de 28 projetos de novas implementações e melhorias nos sistemas corporativos da ApexBrasil, com destaque para a implantação da nova plataforma de gestão documental e automação de processos, e a migração dos dados da antiga plataforma OnBase; novas implementações e integrações na plataforma de orçamentos – PCO; implementação de nova arquitetura de dados para viabilizar a apuração de resultados; realização de novas contratações estruturantes (telefonia, rede wi-fi, sustentação e projetos de dados e ferramentas Microsoft); e estudo e definição de requisitos do novo sistema de convênios.
<b>Migração de sistemas para nuvem</b>	Realizada a migração de todas as cargas de trabalho de máquinas virtuais para a nuvem ApexCloud, contratada em 2023, proporcionando melhor desempenho e mais disponibilidade e segurança para o ambiente.
<b>Telefonia integrada ao Microsoft Teams</b>	As operações de telefonia pública foram transferidas para serviços contratados em nuvem, com conectividade via Internet, integrados diretamente à ferramenta de colaboração adotada na ApexBrasil. A iniciativa trouxe modernidade para o serviço e reduziu a quantidade de aparelhos físicos e softwares utilizados, contribuindo para redução de custos e para a sustentabilidade.
<b>Migração da Plataforma Brasil Exportação</b>	A Plataforma Brasil Exportação foi migrada para o novo contrato de nuvem, com uma arquitetura melhorada e redução do custo mensal do ambiente tecnológico.
<b>Ativação dos serviços de resposta a incidentes</b>	Foi ativado o serviço de resposta a incidentes na nuvem, cujos especialistas analisam as informações geradas pelos diversos sistemas, identificam e executam as ações necessárias para resolução. Esse serviço complementa a ação da equipe da ApexBrasil, trazendo um acompanhamento integral e reduzindo o risco de incidentes graves não serem tratados dentro do tempo necessário para que seu impacto seja reduzido.
<b>Modernização de rede sem fio</b>	Foi contratada nova solução de rede sem fio, com padrões mais modernos e maior nível de segurança, cuja implementação se dará no início de 2025. Esses novos padrões trarão mais agilidade no acesso de colaboradores e visitantes e garantirão maior nível de proteção das informações que nela trafegam.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

NOSSOS CAPITAIS

# PESSOAL, CONHECIMENTO E INOVAÇÃO

Até aqui, conhecemos mais como utilizamos os capitais de comunicação e relacionamento e de infraestrutura para apoiar e promover o Brasil e as empresas brasileiras pelo mundo, mas nada disso seria possível sem que pessoas, o capital humano, estivessem engajadas e envolvidas nessas atividades. Em linha com o Relato Integrado, entendemos o capital humano como competências, habilidades e experiência dos colaboradores e sua capacidade de inovar e manterem-se motivados para contribuir com a Agência. Nas próximas páginas, conheceremos mais sobre a Gestão de Pessoas e sobre as atividades voltadas para o público interno ao longo de 2024.

## Gestão de Pessoas

Nossa força de trabalho desempenha um papel crucial para a realização da missão institucional da Agência, principalmente, porque nosso modelo de negócios é a prestação de serviços. Logo, o atendimento ao público e o desenho de ações e atividades entregues aos clientes são definidores do apoio que damos às empresas e aos empreendedores brasileiros. Em um ambiente global dinâmico e competitivo, contar com uma equipe qualificada, motivada e alinhada aos Objetivos Estratégicos da organização é determinante para superar desafios e explorar oportunidades.

Entendemos que a constante formação e a capacitação, aliadas a práticas de liderança eficazes, são elementos-chave para manter a excelência na nossa atuação. Em 2024, investimos na qualificação dos nossos colaboradores e no fortalecimento de uma cultura organizacional de transversalidade, sinergia e resultado. Atuamos fortemente no desenvolvimento da liderança, na sensibilização e na capacitação da comunidade interna nos temas estratégicos definidos no [Plano Estratégico 2024-2027](#).

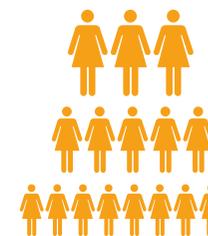
Ao longo do ano, com o objetivo de viabilizar melhores oportunidades de desenvolvimento na carreira, de aperfeiçoamento profissional e de expansão do conhecimento na Agência, promovemos um amplo estudo para a elaboração de uma nova política de Gestão de Pessoas, que envolveu a realização de *benchmarks*, construção colaborativa de propostas com os empregados e discussões técnicas. A previsão é de que a implementação da nova política ocorra em 2025.

Confira os principais números da Equipe ApexBrasil a seguir.

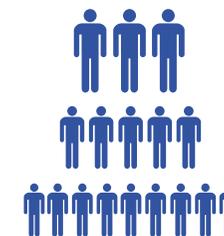
PRINCIPAIS NÚMEROS DO NOSSO QUADRO DE PESSOAL



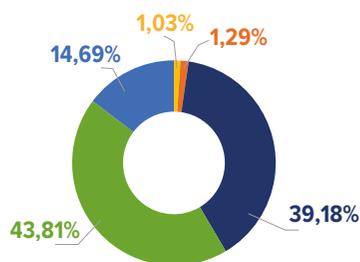
**361**  
Total de Empregados



**48,33%**  
Mulheres

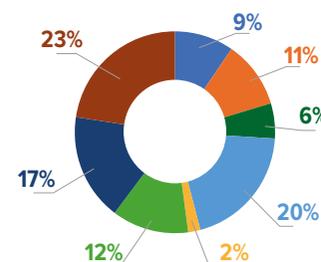


**51,67%**  
Homens



**Escolaridade**

- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Completo
- Pós Graduação Completa
- Mestrado/Doutorado



**Tempo de Empresa**

- Abaixo de 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 4 anos
- De 4 a 6 anos
- De 6 a 8 anos
- De 8 a 10 anos
- De 10 a 15 anos
- De 15 a 20 anos

## Diagnóstico da Força de Trabalho

As formas de ingresso dos nossos empregados são definidas no artigo 37 do nosso Estatuto Social.

### PARA ATUAÇÃO EM TERRITÓRIO NACIONAL:

Convocação por aprovação em processo seletivo público ou nomeação para cargo de confiança. Em ambos os casos, o vínculo empregatício é regido pela Consolidação das Leis de Trabalho (CLT).

### PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPREGADOS NOS ESCRITÓRIOS DO EXTERIOR:

Convocação por aprovação em processo seletivo simplificado ou nomeação para cargo de confiança.

A definição do quantitativo de vagas previstas no quadro de pessoal da Agência é de responsabilidade do Conselho Deliberativo da ApexBrasil, conforme previsto no artigo 16, item VI, do Estatuto Social.

Tabela 10 – Quadro de Pessoal ApexBrasil 2024

Localidade	2024	
	Vagas	Aprov. Ocup.
<b>1. Contratados no Brasil</b>	<b>357</b>	<b>323</b>
1.1. Cargos Efetivos	347	322
• Analista	277	264
• Assistente	70	58
1.2. Reserva Técnica	10	1
• Analista (Reserva Técnica)	7	1
• Assistente (Reserva Técnica)	3	0
1.3. Cargos de Confiança	89	87
• Cargos de Gestão	63	63
• Cargos de Assessoramento	26	24
<b>2. Contratados no Exterior</b>	<b>46</b>	<b>38</b>
2.1. Cargos de Confiança (Gestão)	9	7
2.2. Contratado Local	37	31

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

## Dados Demográficos

Evidenciando nossa capacidade de retenção de talentos, em 2024, foi observado um aumento no quantitativo de empregados que integram o quadro de pessoal da Agência por um período de quatro a seis anos.

**Tabela 11 – Evolução da distribuição da força de trabalho por tempo de empresa**

Tempo de empresa	2022	2023	2024
<b>Abaixo de 1 ano</b>	8,83%	8,60%	9,55%
<b>De 1 a 2 anos</b>	6,27%	10,10%	10,82%
<b>De 2 a 4 anos</b>	25,07%	23,74%	5,62%
<b>De 4 a 6 anos</b>	2,56%	2,67%	19,92%
<b>De 6 a 8 anos</b>	13,68%	13,95%	1,97%
<b>De 8 a 10 anos</b>	9,97%	10,09%	12,40%
<b>De 10 a 15 anos</b>	15,95%	11,86%	17,12%
<b>De 15 a 20 anos</b>	17,66%	18,99%	22,60%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Quando olhamos para o capital humano, dois outros pontos merecem destaque: a questão de gênero e a qualificação da força de trabalho. Em relação ao primeiro ponto, houve uma estabilidade e relativa paridade entre os gêneros também no que se refere aos cargos de gestão: em 2024, 49,2% dos ocupantes de cargos de liderança eram mulheres, reforçando nosso compromisso com a equidade de gênero.

**Tabela 12 – Evolução da distribuição por gênero do quadro de pessoal da ApexBrasil**

Sexo	2022	2023	2024
<b>Feminino</b>	47,40%	46,70%	48,33%
<b>Masculino</b>	52,60%	53,30%	51,67%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Sobre o segundo ponto, chamamos a atenção para a alta qualificação do corpo técnico, o que potencializa o valor das entregas aos nossos clientes. Em 2024, 59,02% dos colaboradores possuíam especialização acima da graduação (pós-graduação, mestrado ou doutorado), conforme apresentado abaixo.

**Tabela 13 – Evolução da qualificação da força de trabalho**

Grau de Instrução	2022	2023	2024
Ensino Médio Incompleto (jovens aprendizes)	0,6%	0,57%	1,03%
Ensino Médio Completo	2,6%	2,29%	1,29%
Educação Superior Incompleta	1,1%	0,86%	0,52%
Educação Superior Completa	39,7%	38,57%	37,37%
Pós-Graduação Incompleta	1,1%	0,57%	0,77%
Pós-Graduação Completa	40,3%	43,14%	43,81%
Mestrado Incompleto	0,3%	0,57%	0,52%
Mestrado Completo	12,0%	9,43%	13,14%
Doutorado Incompleto	0,0%	0,29%	0,26%
Doutorado Completo	2,3%	1,71%	1,29%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Pensando na totalidade da força de trabalho da Agência, destacamos a mudança realizada no novo contrato de Terceirização de Serviços, que envolveu a migração de 103 colaboradores terceirizados para a nova empresa contratada. Atendendo à determinação da Diretoria-Executiva de garantir que todos os nossos colaboradores terceirizados recebam uma remuneração mínima superior ao piso nacional em, pelo menos, 50%, implementamos ajustes salariais significativos em diversas categorias profissionais. Amparados pela legislação e pelos princípios Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês), alcançamos esse resultado, demonstrando o compromisso da ApexBrasil com a valorização profissional e a responsabilidade social. Expandimos também a

cobertura do plano de saúde dos colaboradores terceirizados, o que reforça o cuidado com o bem-estar e o alinhamento das nossas práticas às diretrizes da Agência. Soma-se a isso a observância nessa contratação da obrigatoriedade de percentual mínimo da força de trabalho constituído por mulheres vítimas de violência doméstica.

Cabe ainda mencionar no âmbito desse capital que, em 2024, aperfeiçoamos a nossa conformidade. Por meio de inteligência artificial, implantamos uma etapa adicional de análise da folha de pagamento, o que contribuiu para o *compliance* do processo. Além disso, foi feita uma auditoria externa independente no processo de folha de pagamento por um período de 12 meses, concluída sem apontamentos e com nota de louvor pela empresa contratada.

## Orçamento (Teto de Pessoal)



### Custo RH

**R\$ 143.783.714,88**

Na área de Recursos Humanos (RH), nossos custos são compostos de contas contábeis associadas a despesas com pessoal, encargos e benefícios. Esses números variam conforme a quantidade de pessoas, a rotatividade, o nível salarial, dependentes e benefícios utilizados, entre outros.

Para conhecer mais sobre a nossa força de trabalho, trazemos alguns indicadores de RH, nos quais são considerados apenas os empregados lotados em nossos escritórios no Brasil, excluídos também os aprendizes.

**Absenteísmo:** diz respeito à ausência de um ou mais colaboradores no período laboral, seja por algumas horas ou vários dias.

#### Indicador utilizado:

$$\frac{\text{Total de horas de faltas + horas de atestados}}{\text{Total de horas trabalhadas}} \times 100$$

**Meta: < 2%**

Tabela 14 – Evolução anual do absenteísmo

	2021	2022	2023	2024
Absenteísmo	3,39%	2,17%	0,77%	4,5%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

**Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais:** com esse indicador temos o objetivo de assegurar a correta determinação de programas de prevenção de acidentes e a consequente melhoria nas condições de trabalho dos empregados. O índice de frequência mede o número de acidentes e de doenças ocupacionais que geraram algum tipo de afastamento. Em 2024, não houve registro de incidência dessa natureza.

#### Indicador utilizado:

$$\frac{\text{Total de acidentes de trabalho + doenças ocupacionais com afastamento}}{\text{Total de acidentes de trabalho}} \times 100$$

**Meta: <2%**

Tabela 15 – Evolução anual dos acidentes de trabalho e doenças ocupacionais

	2021	2022	2023	2024
Acidentes de trabalho e doenças ocupacionais	0%	0%	0%	0%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

**Rotatividade (turnover):** é a relação entre admissões e demissões ocorridas no período. Em 2024, o *turnover* da Agência teve índice de 9,25%, em virtude da recomposição do quadro de empregados, mas ainda ficou abaixo da meta de 10% recomendada pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

**Indicador utilizado:**

$$\frac{\text{Número de admissões} + \text{número de demissões}}{\text{Número de empregados ativos}} \times 100$$

**Meta: <10%**

Tabela 16 – Evolução anual da rotatividade

	2021	2022	2023	2024
Rotatividade	6,15%	7,10%	10,68%	9,25%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

## Escritórios ApexBrasil no Exterior

Em 2024, dentro do projeto de Consultoria Interna de RH – *Business Partner*, continuamos com ações no sentido de melhorar os processos de Gestão de Pessoas nos Escritório ApexBrasil (EAs), no exterior. Além disso, consolidamos relacionamentos e parcerias, com destaque para a aprovação do Manual de Recursos Humanos e os estudos para atualização da tabela salarial do Referencial de Cargos, disponível no portal institucional.

Reforçando a importância da atuação de forma transversal e com sinergia entre as áreas, em 2024, o grupo de 22 colaboradores que atuam no exterior cumpriu agendas presenciais no Brasil, com foco na governança e na melhoria contínua na gestão dos escritórios.



**NOSSOS  
CAPITAIS  
EM AÇÃO**

**NOVOS MERCADOS**  
Com o apoio da ApexBrasil, 46 empresas brasileiras participaram da maior feira de alimentos e bebidas do Japão. Na ocasião, foram gerados mais de US\$ 160 milhões em negócios.

## Conhecimento

Na Agência, valorizamos o desempenho das nossas equipes, nosso capital humano, e reconhecemos seu potencial de realização, proporcionando oportunidades em um ambiente saudável, seguro e ético, alinhados ao nosso propósito. Entendemos que investir nesse capital é fundamental para criar e gerir produtos e serviços inovadores para nossos clientes. Para tanto, buscamos oferecer qualificação e melhoria contínua, por meio do Plano Anual de Ações de Capacitação (Paac) e do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), vinculados aos Objetivos Estratégicos. Esses planos são ferramentas para determinar os temas e as ações a serem trabalhados durante o ano.

O reflexo dessa preocupação em nosso Plano Estratégico está presente no *Objetivo Estratégico 6*, que tem por indicador “empregados qualificados nos temas estratégicos”. A meta estabelecida para 2024 foi a participação de 80% dos empregados em ações vinculadas ao Programa Janela para o Mundo. Esse programa, idealizado pela Diretoria-Executiva, visa aprofundar o conhecimento da Agência e de sua força de trabalho em quatro temas estratégicos: negócios e mercado internacional, inovação e transversalidade, sustentabilidade e diversidade, e equidade e inclusão. As ações envolveram palestras, cursos e treinamentos, que proporcionaram a participação de 90,4% dos empregados no programa, garantindo o cumprimento da meta estabelecida.



Ações vinculadas ao  
Programa Janela para o Mundo

1.396 participações

R\$ 165.100,00 investidos

O Janela para o Mundo teve um impacto significativo e se consolidou como uma iniciativa de sucesso na capacitação dos colaboradores. Além disso, o programa contribuiu no processo de avaliação de desempenho da ApexBrasil. Os aprendizados adquiridos em 2024 são lições valiosas que continuarão a guiar a jornada de transformação da Agência.

Foram realizadas oito palestras principais, ministradas por especialistas renomados. As temáticas abordadas incluíram a superação de preconceitos, a construção de um ambiente mais diverso e inclusivo, a importância da inovação e da adaptação e a transformação digital como um caminho para a nossa evolução. Também foram discutidas questões como a nova geopolítica global e valores como determinação, resiliência e foco, essenciais para o crescimento e a superação de desafios. Para encerrar o ciclo de aprendizados, o ministro do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC) e vice-presidente da República, Geraldo Alckmin, apresentou uma aula magna sobre compromisso público, ética e a dedicação a serviço do povo brasileiro.

Além das palestras, o programa contou com cursos complementares que foram fundamentais para alcançar os resultados desejados. Entre eles, destacam-se os cursos sobre Norma ABNT PR 2030 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), voltados para os temas Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês), palestras sobre assédio, além de cursos virtuais sobre temas como inteligência artificial, *Customer Success*, *Design Sprint* em projetos de transformação digital, inclusão de gênero, entre outros.

O Programa Janela para o Mundo celebra um ano de grandes conquistas e aprendizados. Ao olhar para o futuro, temos a confiança de que estamos prontos para continuar nossa trajetória de inovação, inclusão e sustentabilidade, sempre alinhados aos valores que nos tornam únicos e comprometidos com a excelência na entrega de resultados para a sociedade e para os nossos colaboradores.

### CULTURA ORGANIZACIONAL

Por meio do programa Janela para o Mundo, empreendedora atendida pela ApexBrasil compartilha sua perspectiva como cliente com os colaboradores da Agência, evidenciando na prática o impacto do trabalho que realizam.



### OUTRAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

**Ações internas:** quando a necessidade da capacitação demanda adequação de conteúdo e/ou se destina a um grupo de colaboradores, propiciando vantagem econômica em sua contratação.

**129** participações

**R\$ 245.000,00** investidos

**Ações externas:** quando a necessidade da capacitação é específica para atendimento de um pequeno número de empregados e existem no mercado opções de cursos, seminários e/ou congressos abertos ao público em geral.

**110** participações

**R\$ 343.721,70** investidos

O nosso Programa de Integração tem como objetivo acolher e integrar os novos colaboradores, propiciando informações básicas e necessárias sobre a Agência (cultura organizacional, funcionamento, história, normas e regulamentos, princípios e diretrizes de negócios). Em 2024, a iniciativa foi revisada e avaliada pelos 27 novos colaboradores – que, ao participarem do programa, deram a nota máxima na avaliação de impacto da capacitação. Já na perspectiva institucional, o programa revela-se como uma ação estratégica vital para a construção de uma marca empregadora forte e sustentável, pois proporciona uma experiência de integração positiva ao fortalecer a reputação da Agência, atrair novos talentos e ampliar o engajamento dos colaboradores, construindo um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Já o Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL) está alinhado às nossas estratégias e busca consolidar uma cultura de liderança na Agência. Em 2024, o PDL gerou oportunidades de participação em cursos e imersões em instituições conceituadas no Brasil e no exterior.

**40** participações

**R\$ 410.829,52** investidos

### Programas para o Desenvolvimento do Capital Humano

Acreditamos que o acolhimento, ou integração organizacional, é uma etapa relevante na jornada do colaborador. Considerado um processo sistemático e estruturado, visa facilitar a adaptação e a integração de novos colaboradores e é essencial para alinhar as expectativas, fornecer as informações necessárias e promover a socialização. Tais ações potencializam a produtividade dos novos membros desde os estágios iniciais de sua entrada na Agência.

Ainda no âmbito de fortalecimento do capital humano, temos o Programa de Formação Suplementar, com o objetivo de incentivar o autodesenvolvimento por meio da educação. Entendemos que a formação continuada é um estímulo para a realização do trabalho e um sinal de confiança na capacidade de aprimoramento dos colaboradores. Portanto, apoiamos os empregados na formação acadêmica e no aprendizado de idiomas, custeando parcialmente o valor do investimento por meio de benefícios de auxílio-educação e idiomas.

**Tabela 17 – Benefícios previstos no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) vigente**

	Educação Profissional	Idiomas
Limite	75%	85%
Reembolso	R\$ 1.366,69	R\$ 705,65

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

**Tabela 18 – Formação Suplementar**

	2022	2023	2024
<b>Educação</b>			
Quantidade de Beneficiários	26	28	36
Valor Anual	R\$ 102.463,16	R\$ 132.664,67	R\$ 124.678,35
<b>Idiomas</b>			
Quantidade de Beneficiários	74	68	69
Valor Anual	R\$ 257.051,19	R\$ 179.465,33	R\$ 183.928,03

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Em linha com o aprimoramento do quadro de pessoal, promovemos o Programa de Mobilidade Global, que busca desenvolver competências individuais e institucionais, fomentar a atuação em rede com parceiros nacionais e internacionais, integrar equipes e projetos e incentivar a transferência da cultura organizacional. No caso de grandes projetos ou operações locais, o programa permite transferências temporárias de empregados para trabalho nos escritórios localizados no Brasil e no exterior, ou em localidades-alvo dessas iniciativas, sempre amparado no atendimento às necessidades do nosso negócio. Em 2024, 11 empregados estiveram alocados em nossos escritórios, sendo quatro nos espaços nacionais e sete nos internacionais. Ao longo do ano, dois empregados foram expatriados, três foram repatriados e oito permanecem trabalhando nas unidades regionais e internacionais.

Buscando gerar valor para a comunidade, em parceria com a Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração (Renapsi), desenvolvemos o Programa Jovem Aprendiz, que contou com quatro aprendizes em seu quadro de pessoal, respeitando a cota legal estabelecida. O objetivo é preparar jovens estudantes de escolas públicas e em situação de vulnerabilidade social para o mercado de trabalho. Na Agência, eles participam de capacitações em cinco frentes: desenvolvimento pessoal, relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, organização e resolução de problemas.

Ainda nesse sentido, destacamos nosso Programa de Estágio, uma iniciativa que vai além de complementar o processo de ensino e aprendizagem. Ele é parte integrante do nosso pensamento de uma cultura empregadora focada na inovação e no conhecimento e contribui para a divulgação das nossas ações. Voltado para alunos do ensino superior, o programa envolve treinamento prático e aperfeiçoamento em várias frentes: cultural, científica, técnica e social. Em 2024, tivemos 64 estagiários, que, em pesquisa interna, apontaram o índice de 4,86 de satisfação com o programa em uma escala que vai até 5. Atualmente, temos como integradora a Universidade Patativa do Assaré (UPA).

## Gestão de Desempenho

As capacitações se refletem no desempenho de nossos colaboradores e na motivação com a qual realizam suas tarefas, agregando valor para a sociedade. A avaliação e o acompanhamento do desempenho são processos contínuos e buscam identificar oportunidades de melhoria, desenvolver habilidades e competências e trabalhar para ter colaboradores alinhados com os objetivos da instituição.

Nesse sentido, anualmente, realizamos a Avaliação de Desempenho, na qual são considerados os eixos Metas e Competências (comportamento). O processo de Avaliação de Desempenho dos colaboradores foi conduzido em conformidade com as diretrizes e regras estabelecidas nos instrumentos Metodologia de Gestão de Desempenho e Modelo de Competências. Na perspectiva individual, a avaliação proporciona uma oportunidade valiosa de *feedback* e alinhamento de expectativas, além do contexto adequado à discussão de mudanças necessárias para garantir o pleno desenvolvimento

das competências individuais. Os resultados da avaliação realizada em 2024, referente ao ciclo 2023, não só proporcionaram *insights* valiosos, mas também culminaram na promoção e progressão de 260 colaboradores.

**Tabela 19 – Progressão e promoção de colaboradores em 2024**

	Quantidade de Empregados	% do Reajuste
Progressão	76	3%
Promoção	184	6,09%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Em 2024, foi proposta uma significativa mudança na metodologia de avaliação. Foram incluídas, além das Metas Individuais, as Metas Corporativas, Gerenciais e de Transformação Digital, para favorecer um olhar global dos resultados da Agência e engajar toda a equipe na realização dos objetivos institucionais.

### Qualidade de Vida

Um dos pontos fundamentais para a produtividade e a manutenção da motivação dos colaboradores são as ações voltadas a garantir um ambiente de trabalho em que todos se sintam cuidados, respeitados e incluídos. Para tanto, no contexto do Programa de Qualidade de Vida e em sintonia com a pauta Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês), promovemos iniciativas destinadas à prevenção e à promoção da saúde física, mental e emocional, com destaque para:

- ◆ Semana da Saúde.
- ◆ Patrocínio da participação dos empregados em corridas – quatro etapas realizadas no circuito das estações –, incentivando a atividade física.
- ◆ Ampliação da equipe de saúde e medicina do trabalho, reforçando a preocupação com a saúde mental dos colaboradores.
- ◆ Ginástica laboral.

- ◆ Ações de prevenção e cuidado, como as campanhas Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.
- ◆ Ações de acolhimento e conscientização, como as realizadas nos meses do Orgulho LGBTQIAP+ e da Consciência Negra.
- ◆ Ações comemorativas, como as realizadas no Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Secretárias e Dia dos Estagiários.

Destacamos ainda o **Vacinex**, programa de vacinas da Agência, que estimula a vacinação, promove a prevenção de doenças e incentiva um ambiente de trabalho mais saudável, além de chegar aos dependentes dos colaboradores. Implementado em 2024, ele já conta com:



**14 vacinas disponíveis** na listagem oferecida, como:

- Febre amarela
- Meningocócica ACWY
- Pneumocócica 13
- Rotavírus
- Tríplice viral
- HPV quadrivalente.



No total, já foram realizadas **1.145 aplicações** em **627 colaboradores** e dependentes beneficiados.



**GESTÃO**  
Colaboradores da ApexBrasil são vacinados no programa Vacinex.

Além disso, implementamos o programa de bem-estar, que oferece acesso às melhores academias, estúdios, *personal trainers* e aplicativos de saúde, um benefício conquistado pela Associação dos Empregados da ApexBrasil (AEA).

Vale menção também o Programa Pró-equidade de Gênero e Raça, do Ministério das Mulheres, que tem, entre suas iniciativas, a ampliação da licença-paternidade para 60 dias corridos; o registro da declaração de raça no momento da contratação; o monitoramento da questão de gênero na Agência, buscando sempre a paridade; e a reserva de vagas para pessoas negras no nosso processo seletivo público. Ainda nesse contexto, tivemos a criação da Comissão da Diversidade e dos Grupos de Diversidade, visando garantir espaços seguros de diálogo e troca e estabelecer um legado importante para as futuras gerações da Agência. Durante o mês da Consciência Negra, realizamos diversas ações voltadas para a promoção da diversidade na Agência, como palestras, aulas de capoeira e samba de gafieira, exposições de personalidades negras nas áreas comuns, além de um desfile temático, valorizando a cultura africana.

Também ampliamos a atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), incluindo em sua missão evitar tanto acidentes quanto casos de assédio moral no ambiente de trabalho. Além disso, a Cipa foi fortalecida por campanhas educativas durante o ano.

Todas essas ações elencadas para o desenvolvimento de nosso capital humano impactam a qualidade de vida e a relação de nossos colaboradores com a Agência. Para garantir que estamos conseguindo atingir positivamente nossa equipe foi proposto o “Índice de Pertencimento dos Colaboradores da ApexBrasil”, indicador estratégico atrelado ao *Objetivo Estratégico 6* que medirá a percepção do colaborador quanto ao pertencimento e à relevância de sua contribuição para a Agência.

A meta para 2024 configurou-se na elaboração de uma metodologia que propõe a avaliação dos temas de transversalidade, sinergia e resultados em três eixos:

## 1. APEXBRASIL

Medir a concordância dos temas estratégicos com o ambiente da ApexBrasil, capturando a percepção dos indivíduos quanto à maturidade institucional.

## 2. GERÊNCIA

Medir a concordância dos temas estratégicos com o ambiente da Gerência, capturando a percepção dos indivíduos quanto à maturidade da sua unidade organizacional.

## 3. INDIVIDUAL

Medir a concordância dos temas no plano individual, utilizando a Escala Likert<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> A Escala Likert é um método utilizado para medir opiniões e atitudes. É composta por um questionário com afirmações autodescritivas e uma escala de pontos. Essa é uma ferramenta utilizada em pesquisas de satisfação.

## Inovação: Agência Digital

Durante 2024, demos continuidade à diretriz da Diretoria-Executiva de transformar a ApexBrasil em uma referência como Agência Digital. Refletida no *Objetivo Estratégico 4*, a busca pela inovação é um dos pilares da nossa atuação e vem sendo um norte para nos aproximar, cada vez mais, das principais tendências mundiais. Para perseguir esse objetivo, promovemos soluções com maior nível de escala, aumentando o número de clientes beneficiados por meio de soluções digitais, e desenvolvemos soluções que oferecem a melhor experiência de uso e entregam valor efetivo para nossos clientes, elevando as exportações e o número de exportadores brasileiros e atraindo mais investimento estrangeiro para o país.

Entre os destaques das atividades realizadas no contexto da Agência Digital, podemos citar: a pioneira aplicação da metodologia de maturidade digital, a evolução dos processos de governança digital, as ações de promoção da cultura de inovação e transformação digital, a criação de frentes de trabalho para inserção de inteligência artificial (IA) em atividades internas e externas, o aprimoramento dos canais digitais, a evolução da Plataforma Brasil Exportação, o lançamento da Plataforma Buy Brazil e a implementação das plataformas digitais de *self-booking* para viagens corporativas e de automação de processos.

Esta última fornece soluções integradas, com arquitetura flexível para conectar outros sistemas corporativos, trazendo mais eficiência e assegurando a integridade dos dados e dos sistemas, além da centralização das informações. Com mais agilidade e transparência nas atividades, a plataforma avançará a conformidade e a transversalidade da

gestão por processos. Em 2024, já foi possível substituir a antiga plataforma de gestão de documentos pela nova ferramenta, o que irá melhorar a experiência de uso e aumentar a produtividade da equipe por meio de automação e interfaces de uso mais intuitivas.

Em relação às frentes de trabalho para inserção da inteligência artificial (IA), delineamos durante o ano de 2024 uma estratégia de desenvolvimento de IA na Agência, que é dividida em quatro pilares: criação de assistentes virtuais para colaboradores e clientes, utilização de capacidades de IA disponibilizadas nas ferramentas de produtividade já contratadas, desenvolvimento de funcionalidades de IA avançadas para demandas complexas e criação de produtos de IA para nossos clientes. Dentro dessa estratégia, buscamos desenvolver nossos colaboradores em técnicas relacionadas à criação de soluções inovadoras digitais para resolução de problemas reais de negócios e *bots* de IA Generativa para temas específicos, como viagens corporativas e recursos humanos.

A execução, pela primeira vez, da metodologia de mensuração do Índice de Maturidade Digital (IMD) da Agência, por sua vez, está relacionada à execução do indicador estratégico de mesmo nome atrelado ao *Objetivo Estratégico 4* do nosso Plano Estratégico. O objetivo do índice é mensurar o quão maduro digitalmente é o portfólio de produtos e serviços atual. Para tanto, foram aplicadas entrevistas sobre cada um dos produtos e serviços constantes da nossa [Carta de Produtos e Serviços](#). Com base nos resultados dessa mensuração, identificamos os principais pontos de melhoria, o que possibilitará a criação de planos de ação para elevar o nível de maturidade digital em favor da entrega de escala, experiência e valor para nossos clientes.

### » SAIBA MAIS

em [Capital Comunicação e Relacionamento](#).

O Índice de Maturidade Digital varia de 0 a 10, em que 0 representa um produto ou serviço em estágio inicial de digitalização e 10 indica nível máximo de maturidade digital. Essa análise não se limita a identificar se o produto entrega o valor esperado pelo cliente, mas também avalia se as práticas adotadas são adequadas para melhorar a experiência do cliente e gerar escala no atendimento, conforme as diretrizes da metodologia aplicada. Mesmo que um produto ou serviço seja consumido de forma presencial ou analógica, ele pode alcançar um alto nível de maturidade digital ao utilizar tecnologias para enriquecer a experiência do cliente em diversas etapas da jornada, como no processo de descoberta, inscrição, compra ou mesmo na fase pós-consumo. O que se busca com o IMD é otimizar essa jornada de maneira inteligente e eficaz, aplicando tecnologia onde ela agrega maior valor.

Em 2024, o consolidado da análise de todos os produtos do nosso portfólio alcançou 4,17.

Focando na melhoria da experiência do nosso cliente, iniciamos também em 2024 o projeto de desenvolvimento de ofertas automatizadas de produtos e serviços trazendo ganhos importantes para nosso relacionamento com eles, bem como para nossos processos internos. O objetivo é proporcionar o autoatendimento do cliente empresa brasileira de forma que, após preencher algumas informações, ele já receba automaticamente a sugestão dos serviços mais adequados ao seu perfil e momento. Para isso, preparamos nosso CRM para que fosse possível cruzar as informações que o cliente nos fornece com as de nossos produtos e ofertas, e definir automaticamente quais são os mais adequados para cada perfil. Foi então realizada uma ação piloto, com a oferta automatizada de serviços para empresas que ainda não exportam do setor de alimentos e bebidas, via jornada de e-mail marketing. Essa iniciativa demonstra nossa preocupação em otimizar nossos processos e nossos recursos humanos, permitindo maior atenção à retenção e prospecção de clientes, por meio da geração de maior valor a esses. Outra iniciativa com mesmo foco contemplou a realização de melhorias da visão 360° do cliente empresa brasileira, com a identificação de informações estratégicas que possibilitem o tratamento de forma padronizada, seja por nossa equipe de atendimento ao cliente, nossos escritórios no Brasil e no exterior ou parceiros que utilizam a ferramenta de CRM.

Ainda no contexto da Agência Digital e previsto no *Objetivo Estratégico 4*, demos início aos trabalhos com a consultoria especializada que visa apoiar a consolidação do nosso plano de transformação digital, assessorar na análise e propor eventuais ajustes nas iniciativas em curso, contribuir no planejamento e no monitoramento da implementação progressiva de processos de digitalização dos serviços destinados aos clientes e assessorar as instâncias de governança corporativa com o objetivo de recomendar abordagens focadas na melhoria da experiência e da percepção de valor pelos clientes.

As transformações apresentadas neste capital apontam na direção da modernização e inovação nos processos internos e da otimização de recursos. A digitalização e a integração das ações dão mais agilidade e permitem maior troca entre os colaboradores. São iniciativas que se traduzem em mais eficiência e nos aproximam da visão de ser uma Agência Digital.

Ao longo dessa seção, percebemos também os contínuos investimentos e as transformações promovidas para o aperfeiçoamento do capital humano. São iniciativas que buscam criar um ambiente de trabalho adequado, estimulador e inovador, fazendo com que os valores que nos guiam estejam refletidos no corpo funcional e possam reforçar o nosso compromisso em prestar sempre o melhor serviço aos diversos públicos.

#### DIA DO CLIENTE

Evento com os colaboradores reforça a importância de trabalharmos com foco em nossos clientes, a fim de aprimorar cada vez mais o valor para eles gerado.



NOSSOS CAPITAIS

# FINANCEIRO

Chegamos ao capital financeiro, que viabiliza a realização das ações da Agência, sendo aplicado com eficiência e de acordo com a priorização dos projetos previstos no nosso [Plano de Ação Anual](#). Nossa atuação depende da gestão estratégica de nossos capitais, por meio dos quais geramos valor. A interlocução entre eles evidencia uma gestão pensada na integração e na troca entre as equipes, buscando sempre a melhor entrega de serviços para a sociedade. Vejamos, em detalhes, nosso capital financeiro.

## Gestão de Licitações e Contratos

As contratações realizadas pela ApexBrasil são insumos para as atividades em cumprimento à nossa missão institucional. Em linha com o [Regulamento de Licitações e Contratos da ApexBrasil \(RLC\)](#), atuamos sempre considerando justificativas coerentes, o custeio operacional e a capacitação do corpo funcional. Nesse sentido, em 2024, foram concluídos 169 processos de contratações, sendo: 29 licitações; 62 processos de disputa por dispensa de licitação, incluindo contratações de pequena monta e de serviços no exterior para execução da atividade-fim da instituição; oito capacitações *in company*; e 70 aquisições procedentes de inexigibilidades de licitação, especialmente aquelas voltadas a objetos particularizados ligados à participação da Agência e de empresas atendidas em eventos de negócios (contratações de espaço em feiras internacionais de fornecedores exclusivos).

Em nossas licitações, prezamos pela realização predominante de certames sob a modalidade pregão, em forma eletrônica, utilizando-se, para o processo de disputa e seleção de fornecedores, da plataforma disponibilizada pelo Banco do Brasil. As licitações realizadas ou em andamento, bem como os contratos vigentes, estão disponíveis no portal institucional, na página [Transparência, Licitações e Contratos](#).

## Principais aquisições:

Objeto	Enquadramento
Prestação de serviços de <i>live marketing</i> (descrito como marketing promocional), em conformidade com as especificações contidas no edital, referentes a: 1) prospecção, planejamento, desenvolvimento, formatação, organização e coordenação de ações de marketing promocional da Agência, direcionadas ao público interno e externo, em território nacional e internacional; 2) criação e execução técnica de ações e/ou materiais promocionais, no âmbito do contrato, incluindo o fornecimento de infraestrutura, acompanhamento e implementação de apoio logístico e produção; e 3) criação, implementação e desenvolvimento de formas inovadoras de marketing promocional, destinadas a expandir os efeitos das ações da ApexBrasil entre os diversos públicos de seu interesse, em consonância com novas tecnologias.	Concorrência, Art. 6º, inciso I RLC
Prestação de serviços de publicidade, a serem realizados no Brasil e no exterior, em conformidade com as especificações contidas no edital.	Concorrência, Art. 6º, inciso I RLC
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assessoria técnica, organização e coordenação de eventos de caráter nacional e internacional, realizados em território nacional, com fornecimento de insumos, a fim de oferecer suporte a solenidades, congressos, conferências, seminários, encontros tecnológicos, rodadas de negócios, palestras, exposições, mostras, inaugurações, feiras, <i>workshops</i> , cursos e treinamentos em geral a serem realizados nos diversos estados brasileiros.	Pregão Eletrônico, Art. 6º, inciso IV RLC
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados, com fornecimento de materiais, equipamentos e insumos.	Pregão Eletrônico, Art. 6º, inciso IV RLC
Contratação de empresa para prestação e execução de dois serviços: o primeiro, serviço A, serviço técnico especializado de modelagem e implementação de soluções de dados, contempla: A.1.1) entendimento da atual solução de BI/DW; A.1.2) construção de um proposta de metodologia de gestão de dados; A.1.3) execução de um piloto; e A.2) serviços especializados de desenvolvimento de soluções de dados envolvendo estruturação, catalogação, modelagem, ingestão, transformação, enriquecimento, armazenamento e visualização de dados, sob demanda. O segundo, serviço B, serviço técnico especializado de sustentação do ambiente de dados, contempla: a operação técnica do ambiente de dados, ou seja, sustentação da nova arquitetura de dados, suporte técnico ao usuário interno e externo via plataforma ITSM ( <i>Information Technology Service Management</i> ), monitoramento para a disponibilização adequada de todo o ambiente, gestão das mudanças e das implantações e operação técnica da política de governança de dados, mediante a disponibilização de equipe técnica especializada.	Pregão Eletrônico, Art. 6º, inciso IV RLC
Contratação de empresa especializada nos serviços de locação de veículos híbridos, tipo executivo, para passageiros e representação, e veículo com motorização flex (álcool e/ou gasolina), para transporte de passageiros, documentos e pequenas cargas, ambos conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas pelo Termo de Referência.	Pregão Eletrônico, Art. 6º, inciso IV RLC
Contratação de empresa especializada no fornecimento de uma plataforma de automação de processos (iBPMS) e de gestão de conteúdo (CSP/ECM), abrangendo: 1) licenciamento na modalidade Software como Serviço (SaaS – <i>Software as a Service</i> ) para disponibilização de sistema em ambiente de nuvem com garantia de atualização, incluindo a administração da plataforma e o suporte técnico ao usuário; 2) serviços de parametrização, implantação da plataforma e migração de dados; 3) serviço de operação assistida; 4) serviços de manutenções evolutivas; 5) serviços de capacitação; 6) serviços técnicos especializados para consultoria, mapeamento, redesenho, melhoria e automação de processos; 7) serviço de armazenamento de dados adicional; e 8) licenciamento de usuários adicionais.	Pregão Eletrônico, Art. 6º, inciso IV RLC
Contratação de empresa especializada para fornecimento de serviço de rede sem fio para a sede da ApexBrasil, incluindo cessão, instalação, ativação e configuração de equipamentos, operação, monitoramento e serviço de suporte técnico. Nesta licitação, houve uma economia superior a 50% em relação ao menor valor da licitação, evidenciando a busca pela otimização dos recursos da Agência.	Pregão Eletrônico, Art. 6º, inciso IV RLC

## Contratações Realizadas



Em 2024, com um volume de contratações próximo a R\$ 950 milhões, registramos uma economia total de 28,54% nos processos realizados por meio de licitações sob a modalidade de pregão eletrônico e de 36,17% nos processos de contratações realizados por meio de dispensa de licitação. Esses percentuais representam efetiva economia, visto que são calculados pela diferença entre os valores das menores propostas iniciais apresentadas por empresas habilitadas e os valores finais contratados, obtidos após lances e negociações de preços. O indicador de economicidade geral alcançou 30,28%. Além disso, foi implementada melhoria no processo de contratação direta, que passou a ser processada integralmente no Portal de Aquisições da Agência.

### NOVOS MERCADOS

ApexBrasil leva 30 empresas ao FuoriSalone, evento de alto design da Semana de Design de Milão, onde 53 peças brasileiras ganharam destaque. Mais de US\$ 38 milhões em negócios foram gerados.



### NOSSOS CAPITAIS EM AÇÃO



### GESTÃO

Colaboradores da ApexBrasil participam de treinamento interno sobre gestão de contratos.

## Melhoria nos Processos Internos de Contratações

A revisão e a modernização do fluxo de trabalho e dos processos internos são pontos permanentes da nossa atenção, visando à melhoria contínua para gerar

valor não só para esse capital, mas para todos os demais que se beneficiam da procura pela eficiência. Considerando as diretrizes do [Plano Estratégico 2024-2027](#), podem ser destacadas as seguintes ações:

### Reestruturação da Gerência de Aquisições, Contratos e Convênios (GACC)

Criação da Coordenação de Convênios, desmembrada da Coordenação de Contratos, para melhor suporte e otimização dos processos, considerando a complexidade e o impacto direto dos convênios no atendimento dos resultados finalísticos da Agência, o que contribui para o fortalecimento da eficiência operacional da Gerência.

### Publicação do primeiro Edital de Credenciamento de Consultores, voltado para a área de negócios

O edital teve o objetivo de ampliar cada vez mais o alcance e a capacidade de atendimento da ApexBrasil ao seu negócio, além de viabilizar um melhor acompanhamento das mudanças rápidas e constantes das tendências de mercado.

### Contratação de plataforma para gestão de viagens

Contratação de *software* para gestão de viagens e despesas corporativas da Agência por meio do novo instituto de “Soluções Inovadoras”, permitindo ampla competitividade e a avaliação prévia de soluções tecnológicas modernas e atuais.

### Incorporação de diretrizes de ESG e incentivos à participação de mulheres vítimas de violência doméstica

Inclusão de critérios Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês) em aquisições realizadas pela Agência, como 1) a observância de percentual mínimo da força de trabalho constituído por mulheres vítimas de violência doméstica na contratação de serviços terceirizados e 2) a redução de emissão de carbono e aumento do consumo eficiente de combustível automotor na contratação para locação de veículos híbridos, possibilitada por meio da Ata de Registro de Preços realizada em parceria com a Embratur.

### Capacitação de gestores e fiscais de contratos

Capacitação de 83 colaboradores com o objetivo de disseminar boas práticas e recomendações dos órgãos de controle externo, a fim de promover uma gestão eficiente e alinhada à Instrução Normativa ApexBrasil e reforçar a importância do cumprimento de prazos, da economicidade e da boa gestão dos recursos, garantindo a execução dos objetivos pactuados com excelência e transparência.

### Realização de eventos de capacitação das instituições parceiras sobre gestão financeira e auditoria de convênios

Realização de quatro rodadas de treinamentos *online* para mais de 200 colaboradores de instituições parceiras, destacando a importância do aumento do grau de conformidade financeira nos convênios e das normas de prestação de contas e de auditoria. Essas ações promovem a construção de uma rede mais sólida e alinhada aos mais elevados padrões de governança.

## Gestão Orçamentária e Financeira

### Execução Orçamentária

Em 2024, nossa execução orçamentária apresentou continuidade no crescimento da arrecadação de receitas, acompanhada de uma gestão eficaz das despesas. Esse equilíbrio financeiro evidencia nossa capacidade de alocar nosso capital financeiro estrategicamente para cumprir nossos objetivos e melhorar nossos serviços. O desempenho que apresentamos no exercício reforça a sustentabilidade financeira da Agência e nosso compromisso com a gestão fiscal.

O aumento das nossas receitas está relacionado ao avanço econômico do País e à manutenção de uma política de aquecimento na massa salarial dos trabalhadores, que impulsiona diretamente os repasses vinculados à Agência. Já o resultado das nossas despesas, em comparação ao exercício de 2023, reflete a alocação estratégica de nosso capital em projetos que estão diretamente alinhados com os objetivos da organização. Esta abordagem visa fortalecer a execução de iniciativas que impulsionam nossa missão organizacional no longo prazo.

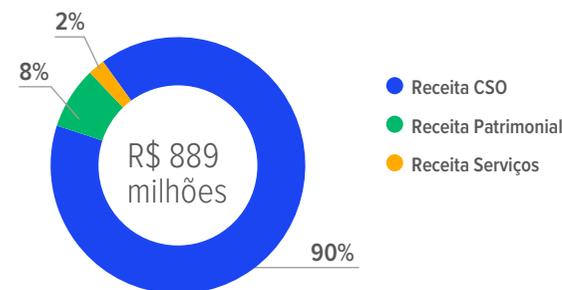
### Recursos

Nosso Orçamento-Programa de 2024 estimava recursos totais na ordem de R\$ 1,67 bilhões, classificando-os em Receita Corrente, arrecadada ao longo do exercício, e Receita de Capital, proveniente de reservas orçamentárias e saldos de exercícios anteriores. Durante 2024, foi alcançado um montante de receitas totalizando cerca de R\$ 1,74 bilhões, representando aproximadamente 104% do montante inicialmente planejado, cujos detalhes são apresentados a seguir:

Recursos	Realizado 2023	Orçamento 2024	Realizado 2024	% Exec.	Δ% 23/24
<b>1. Total de Recursos</b>	<b>1.479.997</b>	<b>1.676.912</b>	<b>1.740.907</b>	<b>104%</b>	<b>18%</b>
<b>1.1. Receita Corrente</b>	<b>821.038</b>	<b>825.238</b>	<b>889.233</b>	<b>108%</b>	<b>8%</b>
1.1.1. Receita CSO	731.837	742.050	800.485	108%	9%
1.1.2. Receita Patrimonial	72.052	66.750	69.693	104%	-3%
1.1.3. Receita Serviços	15.899	16.438	19.011	116%	20%
1.1.4. Outras Receitas	1.250	0	44	-	-96%
<b>1.2 Receita de Capital</b>	<b>658.959</b>	<b>851.674</b>	<b>851.674</b>	<b>100%</b>	<b>29%</b>
1.2.1. Saldo do Exercício Anterior	196.730	399.606	399.606	100%	103%
1.2.2. Reserva de Contingência	125.407	147.386	147.386	100%	18%
1.2.3. Reservas Gerenciais	336.822	304.682	304.682	100%	-10%
1.2.3.1. Reserva - Taxa Admin. RFB	166.822	194.806	194.806	100%	17%
1.2.3.2. Reservas - Ações Plurianuais	120.000	37.876	37.876	100%	-68%
1.2.3.3. Reserva - Expo (Dubai e Osaka)	50.000	72.000	72.000	100%	44%

(valores em R\$ milhares)

Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade



Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

Nossa Receita Corrente Líquida totalizou R\$ 889,2 milhões, tendo sido sua principal fonte a Contribuição Social Ordinária (CSO), que somou R\$ 800,5 milhões em 2024, marcando um aumento de 9% em comparação ao mesmo período de 2023. Este resultado reflete a melhora no cenário econômico do País, proporcionando uma maior arrecadação dessa fonte de receitas.

Nossa Receita Patrimonial, com resultado de R\$ 69,7 milhões, atingiu a execução de 104% do orçamento previsto e uma redução de 3% em relação ao exercício anterior.

Representando 2% da Receita Corrente, as Receitas de Serviços alcançaram R\$ 19 milhões em 2024, um aumento de 20% comparado a 2023, impulsionado pelo crescimento dos faturamentos com eventos presenciais, feiras e outras de nossas ações finalísticas.

## Alocação

A alocação da nossa disponibilidade orçamentária está dividida em Despesas do Exercício e Reservas Orçamentárias, os quais correspondem aos programas de Promoção das Exportações e Investimentos (atividades finalísticas); Gestão Administrativa; Reserva de Contingência e Reserva Gerencial.

Enquanto o programa finalístico concentra todos os projetos da Agência que visam o alcance da sua missão institucional, o programa de Gestão Administrativa concentra as despesas de custeio e os projetos de melhorias de gestão administrativa e de governança. Já a Reserva de Contingência e as Reservas Gerenciais são criadas para garantir recursos de demandas extraordinárias, ou projetos de longo prazo e os plurianuais.

Assim, em 2024, a execução das nossas despesas do exercício alcançou 77% do total orçado para o ano, representando um aumento de 57% em relação ao exercício anterior. O Programa Finalístico da Agência destacou-se ao executar 78% do orçamento anual, registrando um crescimento de 39% em

comparação a 2023. Quanto às despesas de Gestão Administrativa, houve uma execução correspondente a 76% do orçamento, com um aumento de 153% em relação ao ano anterior — aumento este justificado pela aquisição da nossa nova sede.

Alocação	Realizado 2023	Orçamento 2024	Realizado 2024	% Exec.	Δ% 23/24
<b>2. Total de Alocação</b>	<b>613.870</b>	<b>1.676.912</b>	<b>960.811</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>
<b>2.1 Despesas do Exercício</b>	<b>612.133</b>	<b>1.245.830</b>	<b>960.518</b>	<b>77%</b>	<b>57%</b>
2.1.1 – Promoção das Exportações e Investimentos	514.869	920.615	714.004	78%	39%
2.1.2 – Gestão Administrativa	97.264	325.216	246.514	76%	153%
<b>2.2 Reservas Orçamentárias</b>	<b>1.737</b>	<b>431.082</b>	<b>293</b>	<b>0%</b>	<b>-83%</b>
2.2.1. Reserva Gerencial – Taxa de Administração RFB	0	221.512	0	0%	-
2.2.2. Reserva de Contingência	1.737	174.728	293	0%	-83%
2.2.3. Reserva Gerencial Plurianual	0	34.842	0	0%	-
2.2.3.1 Reserva - Expo Osaka 2025	0	34.842	0	0%	-
2.2.3.2. Reserva - Ações Plurianuais	0	0	0	0%	-

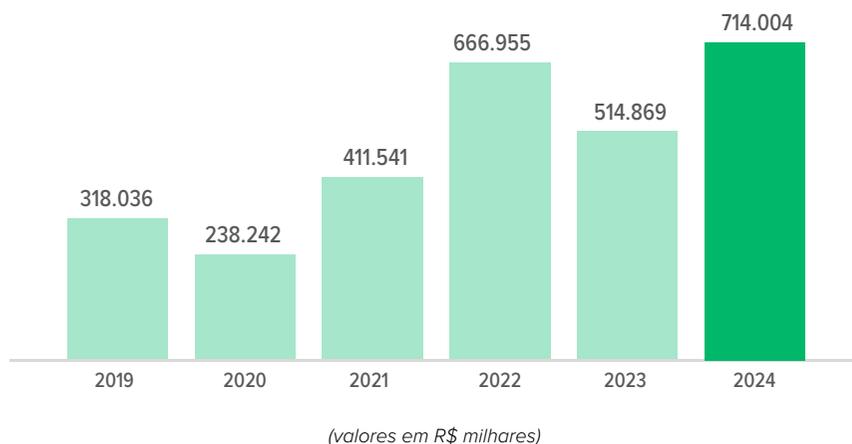
(valores em R\$ milhares)

Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

No âmbito do Programa de Reservas, a Reserva de Contingência foi utilizada para cobrir despesas extraordinárias, originadas principalmente de processos judiciais e obrigações tributárias em Entidades Administrativas no Exterior, que não foram previstas inicialmente no orçamento. Em contrapartida, as Reservas Gerenciais não foram executadas no exercício, pois estão destinadas a cobrir despesas de médio e longo prazo.

O **Programa de Promoção das Exportações e Investimentos** é composto por projetos finalísticos que direcionam os esforços da ApexBrasil no cumprimento de sua missão institucional. No exercício de 2024, alcançou uma execução total de R\$ 714 milhões, correspondendo a 78% do orçamento total previsto para o ano, conforme ilustrado no gráfico abaixo.

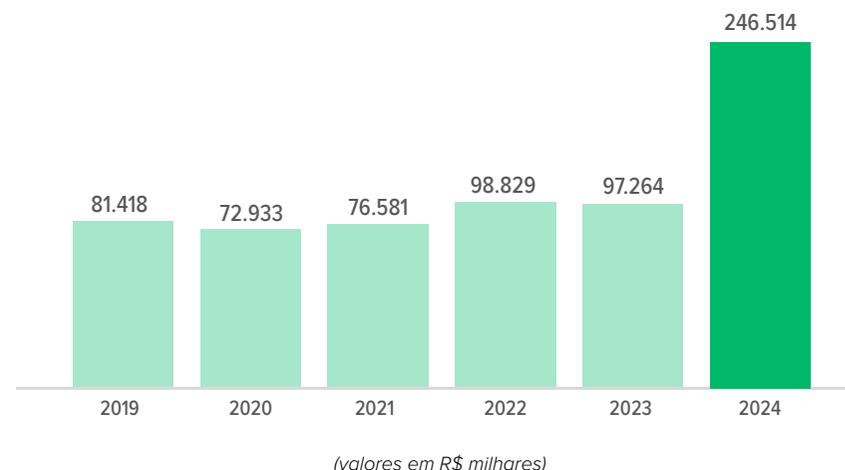
O aumento na execução orçamentária nas atividades finalísticas evidencia o compromisso contínuo da Agência em alocar recursos de forma estratégica.



Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

O **Programa de Gestão Administrativa**, por sua vez, atingiu uma execução de R\$ 246 milhões, correspondendo a 76% do orçamento total previsto para o ano. Este aumento expressivo nas despesas de gestão, em comparação aos anos anteriores, é atribuído principalmente à aquisição da nossa nova sede.

Esse programa é composto majoritariamente por projetos de gestão e despesas de custeio administrativo, que incluem a aquisição da nossa nova sede, os aluguéis da matriz e escritórios, além das despesas com terceirização e gastos vinculados à TI.



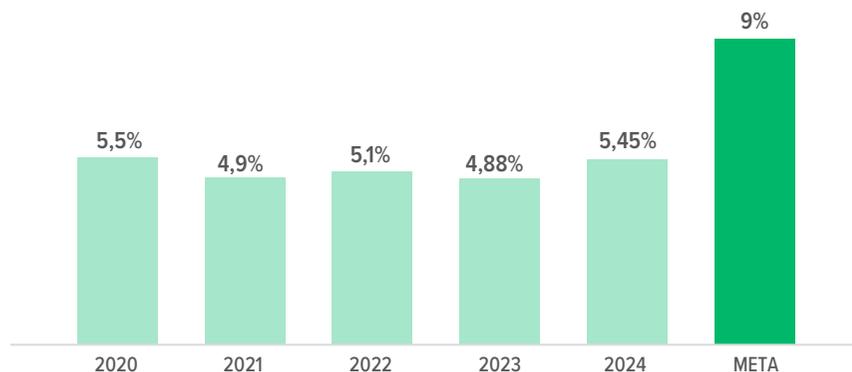
Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

## Indicadores, Objetivos e Resultados

### Percentual do Teto de Custeio Administrativo

Em 2024, as despesas relacionadas a nosso custeio administrativo somaram R\$ 48,4 milhões, frente a uma Receita Corrente Líquida de R\$ 889,2 milhões, o que levou a uma performance de 5,45% em termos do indicador do teto de custeio administrativo.

Com a meta atuando como um limite para despesas, fixada em 9%, este desempenho reflete o comprometimento com a alocação consciente de nosso capital financeiro, além da eficiência no monitoramento e gestão dos recursos administrativos.



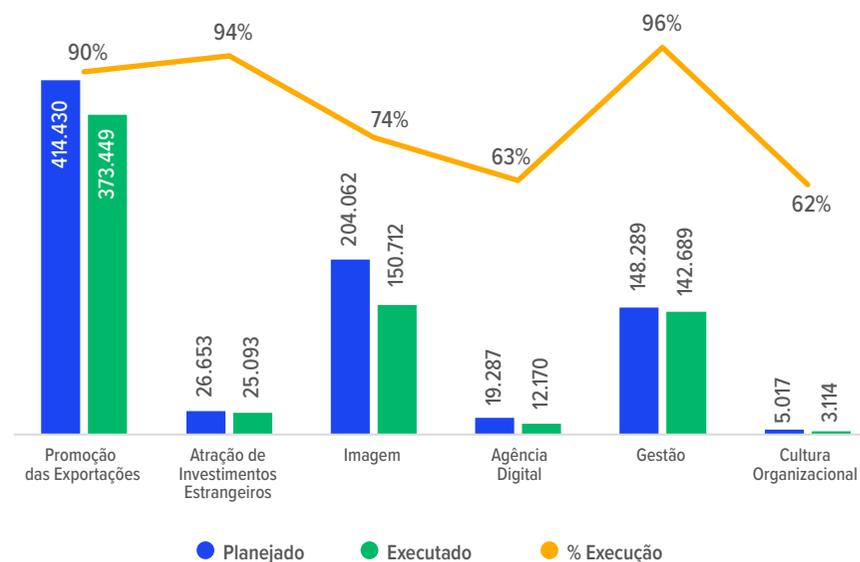
Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

A execução das despesas administrativas de custeio abaixo do previsto, juntamente com uma arrecadação superior ao valor planejado da Receita Corrente Líquida (RCL), foram fundamentais para este resultado. A Receita de Contribuição Social Ordinária, que constitui nossa principal fonte de recursos, superou as projeções iniciais. Além disso, as Receitas Financeiras e as Receitas de Serviços também atingiram percentuais de execução maiores do que o planejado para o exercício de 2024.

O aumento da Receita Corrente Líquida (RCL) tem um impacto positivo no desempenho desse indicador, uma vez que proporciona maior disponibilidade de recursos para cobrir essas despesas.

## Execução Orçamentária por Objetivo Estratégico

O gráfico abaixo apresenta uma análise do percentual da nossa execução orçamentária no ano de 2024, organizado por cada Objetivo Estratégico. Esta análise oferece uma perspectiva ampla sobre a alocação de nosso capital financeiro rumo ao cumprimento das metas estabelecidas em nosso Plano Estratégico 2024-2027, permitindo, assim, uma avaliação efetiva do desempenho organizacional.

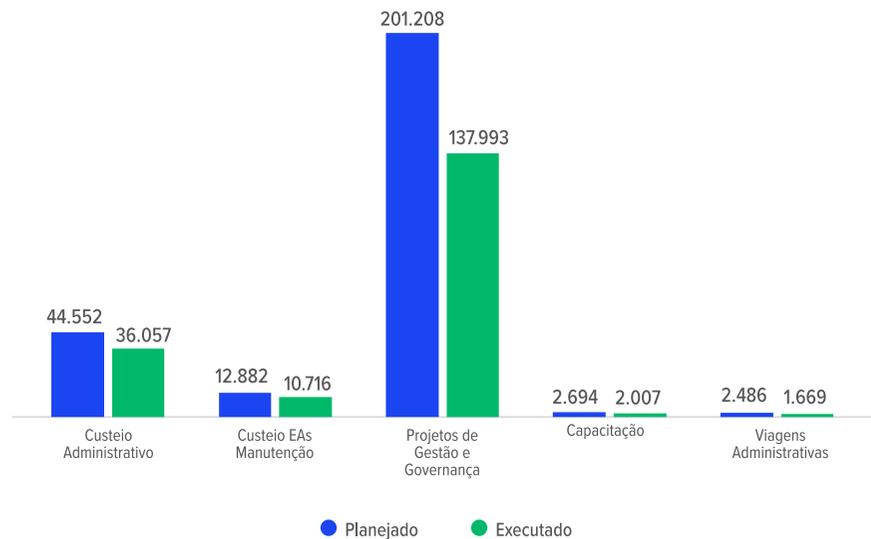


(valores em R\$ milhares)

Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade

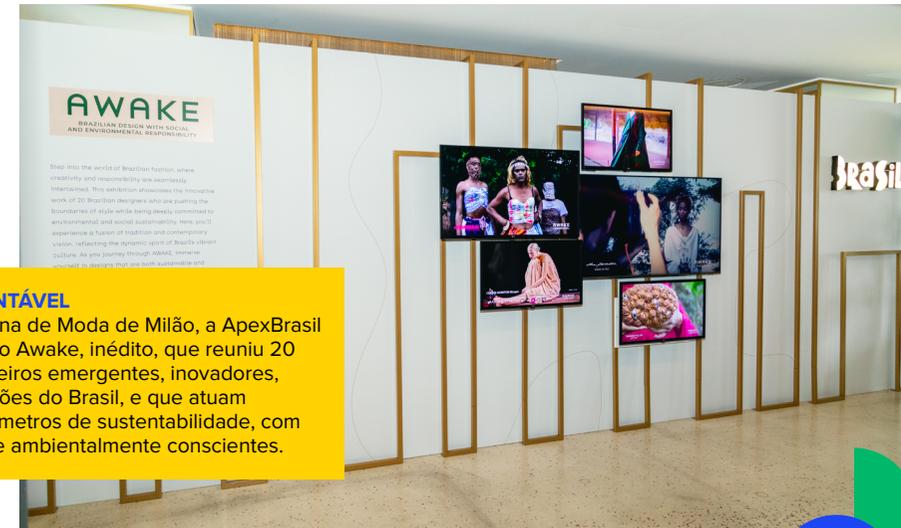
## Execução por Programa de Gestão Administrativa

O gráfico abaixo demonstra o desempenho da execução orçamentária dos programas de gestão administrativa, destacando uma alocação considerável de recursos nos programas “Projetos de Gestão e Governança” e “Custeio Administrativo”. O valor expressivo apresentado no programa “Projetos de Gestão e Governança” é especialmente justificado pela aquisição da nossa nova sede.



(valores em R\$ milhares)

Fonte: Coordenação de Orçamento / Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade



### BRASIL SUSTENTÁVEL

Durante a Semana de Moda de Milão, a ApexBrasil realizou o evento Awake, inédito, que reuniu 20 designers brasileiros emergentes, inovadores, de todas as regiões do Brasil, e que atuam dentro dos parâmetros de sustentabilidade, com produtos socio e ambientalmente conscientes.

## Demonstrações Contábeis

Nossas Demonstrações Contábeis foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, de forma condizente com as normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público (“NBC TSP”), conforme indicado nas Notas explicativas às Demonstrações Contábeis da ApexBrasil. As principais políticas contábeis são apresentadas conjuntamente às notas explicativas relativas aos itens constantes das Demonstrações Contábeis.

O Balanço Patrimonial evidencia nossos Ativos (saldos de recursos financeiros e patrimoniais controlados pela Apex Brasil) e passivos (saldos de obrigações presentes, decorrentes de eventos passados e com alta probabilidade de desembolso futuro) e sua evolução de 2024 em relação ao ano de 2023.

O Patrimônio Social (PS), por sua vez, representa a diferença entre o total dos ativos e o total dos passivos, sendo uma importante referência sobre nossa situação patrimonial.

## Balço Patrimonial

Valores em R\$ Milhares	31/dez/24	31/dez/23
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		
Caixa e equivalentes de caixa	8.916	5.372
Aplicação financeira	556.821	568.464
Créditos a receber	117.053	104.543
Adiantamentos concedidos	4.819	2.517
Outros ativos circulantes	9.667	4.051
<b>Subtotal</b>	<b>697.276</b>	<b>684.947</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		
Aplicação financeira	221.512	280.814
Depósitos judiciais e garantias	68.318	42.801
Direitos em Uso de Arrendamento	46.175	24.373
Imobilizado	132.812	2.387
Intangível	11	190
<b>Subtotal</b>	<b>468.828</b>	<b>350.565</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>1.166.104</b>	<b>1.035.512</b>

Valores em R\$ Milhares	31/dez/24	31/dez/23
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		
Obrigações trabalhistas e sociais	20.298	18.107
Contas a pagar e fornecedores	15.510	11.547
Obrigações tributárias e previdenc.	2.381	1.318
Arrendamentos a pagar	10.256	5.136
<b>Subtotal</b>	<b>48.445</b>	<b>36.108</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		
Obrigações a pagar de longo prazo	786	489
Arrendamentos a pagar	41.665	20.558
Provisão para riscos tribut. e trab.	307.302	249.846
<b>Subtotal</b>	<b>349.753</b>	<b>270.893</b>
<b>PATRIMÔNIO SOCIAL</b>		
Superávit acumulado	728.511	559.419
Superávit do período	39.395	169.092
<b>Subtotal</b>	<b>767.906</b>	<b>728.511</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>1.166.104</b>	<b>1.035.512</b>

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade.

As principais variações de nosso Ativo Total, cujo valor em 31/12/2023, era de R\$ 1.035,5 milhões e passou para o valor de R\$ 1.166,1 milhões em 31/12/2024, representando um aumento de R\$ 130,6 milhões ou 13%, foram:

- ◆ **Depósitos judiciais e garantias** – Aumento de R\$ 25,5 milhões, ou 60%, relativas à contribuição previdenciária patronal depositada judicialmente, em razão de ação com pedido de liminar deferida que questiona exigibilidade das contribuições previdenciárias patronais.
- ◆ **Direitos em uso de arrendamento** – Aumento de R\$ 21,8 milhões, ou 89% relativos à renovação do contrato de locação dos nossos escritórios em Miami e Dubai, e pelo contrato de locação de nosso escritório em Portugal.
- ◆ **Imobilizado** – Pela Aquisição de nossa própria Sede no valor total aproximado de R\$ 186,7 milhões com previsão de entrega para 2025, no qual em 2024 foram investidos R\$ 131 milhões com recursos próprios existentes nas aplicações financeiras.

Já as principais variações do Passivo Total, foram:

- ◆ **Contas a pagar e fornecedores** – O aumento de R\$ 3,9 milhões, ou 34%, corresponde substancialmente ao maior volume de pagamentos a fornecedores nacionais no exercício de 2024, quando comparados ao mesmo período de 2023.
- ◆ **Provisão para Riscos Tributários e Trabalhistas** – O aumento de R\$ 57,7 milhões, ou 23%, corresponde ao acréscimo mensal da taxa de administração e correção monetária aplicada pela Receita Federal do Brasil (RFB) ao repasse de recursos à ApexBrasil. A evolução desse passivo também está relacionada ao Mandado de Segurança impetrado para o recolhimento patronal de INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) sobre a folha de pagamento.

## ■ Análises de Liquidez

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

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

<b>Liquidez Imediata =</b>	Disponibilidades	=	565.737	=	<b>11,68</b>
	Passivo Circulante		48.445		

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

<b>Liquidez Corrente =</b>	Disponibilidades	=	682.790	=	<b>14,09</b>
	Passivo Circulante		48.445		

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

<b>Liquidez Geral =</b>	Ativo Circulante + Ativo não Circulante	=	1.166.104	=	<b>2,93</b>
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante		398.198		

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

## Demonstração do Resultado dos Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2024 e de 2023

A Demonstração do Resultado do Exercício é um relatório que oferece uma síntese econômica completa das atividades operacionais e não operacionais de uma empresa em um determinado exercício, a partir do confronto das Receitas, Custos e Despesas apuradas, gerando informações significativas para tomada de decisão. Abaixo, a demonstração dos nossos resultados dos exercícios 2023 e 2024.

RECEITAS	2024	2023
Receita sem contraprestação com CSO	800.485	731.837
Receitas com contraprestação de serviços e outras	13.158	15.511
<b>Subtotal</b>	<b>813.643</b>	<b>747.348</b>
CUSTO E DESPESAS OPERACIONAIS	2024	2023
Despesas com convênios	221.652	207.940
Despesas com projetos finalísticos	229.175	101.197
Despesas com viagens	39.319	30.983
Despesas com comunicação/marketing	60.931	41.889
Despesas pessoal, encargos e benef.	172.934	153.981
Despesas gerais e administrativas	53.519	44.526
Despesas com provisão judicial e adm.	32.087	33.762
Despesas tributárias	36.343	23.190
Despesa de depreciação/amortização	9.787	9.277
Outras despesas (receitas) operac.	(5.880)	(1.950)
<b>Subtotal</b>	<b>849.867</b>	<b>644.795</b>

RESULTADO FINANCEIRO	2024	2023
Receitas financeiras	99.476	79.774
Rendimentos de aplicações financeiras	87.805	91.731
Receitas com variação cambial	29.781	7.719
( – ) Deduções s/Receitas Financeiras	(18.110)	(19.676)
Despesas financeiras	(23.857)	(13.235)
Tarifas bancárias	(272)	(312)
Variação cambial	(19.577)	(11.055)
Juros sobre direito de uso	(4.008)	(1.868)
<b>Subtotal</b>	<b>75.619</b>	<b>66.539</b>
TOTAL DO RESULTADO	39.395	169.092

(valor em R\$ milhares)

Fonte: Gerência de Orçamento, Finanças e Contabilidade.

## Sobre nossa Unidade Contábil

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

Tem como principais atribuições:

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

da matriz e filiais da Apex-Brasil, em cumprimento à legislação em vigor e eventuais fiscalizações destes órgãos; e

- ◆ Garantir a regularidade fiscal da Apex-Brasil e suas filiais.

## Composição do Setor de Contabilidade

Estrutura no Quadro de Pessoal	
Coordenador de Contabilidade	Renato Braúna – Responsável Técnico Contador CRC DF 024.623/O-2
Equipe	4 (quatro) Analistas, 2 (dois) Assistentes e 1 (um) estagiário.

## Demonstrações Contábeis / Notas Explicativas

Arquivo	Disponível em
Demonstrações Contábeis em 31/12/2024	<a href="https://abrir.link/zACtS">https://abrir.link/zACtS</a>
Notas Explicativas	<a href="https://abrir.link/zACtS">https://abrir.link/zACtS</a>
Relatórios dos Auditores Independentes	<a href="https://abrir.link/zACtS">https://abrir.link/zACtS</a>

# NOSSOS RESULTADOS FINALÍSTICOS

O valor que geramos para a sociedade por meio de nossos capitais pode ser percebido de várias formas, seja pelos clientes que atendemos, pelas estratégias que adotamos ou pelo aprimoramento de nossos processos de gestão. Nesta seção, apresentamos uma abordagem que demonstra nossos resultados finalísticos. Em nosso [Relatório de Desempenho](#), detalhamos as entregas realizadas – e, com base nele, traçamos abaixo um retrato da atuação em 2024 com o resultado consolidado dos nossos indicadores estratégicos.

## Exportação

**Pela primeira vez, apoiamos mais de 20 mil empresas brasileiras** por meio de nossos produtos de inteligência de mercado, qualificação empresarial, promoção comercial, expansão internacional e atração de investimentos. A marca recorde de 20.596 empresas apoiadas superou em 21% o quantitativo do ano anterior, que registrou 17.064 empresas e ficou 26% acima da meta estipulada para o ano, que era de 16.356. As empresas de micro e pequeno portes (MPEs) representaram, em 2024, 54,2% do total de apoiadas, o que evidencia nosso esforço crescente para incentivar a inserção internacional desse grupo.



**20.596**

Empresas apoiadas



**11.172**

MPEs (54,2%)



**9.011**

Novos atendimentos

Esse resultado, que compõe o indicador estratégico “Número de empresas apoiadas pela ApexBrasil”, é crucial para fortalecer a cultura exportadora no país, promovendo a inclusão de empreendimentos de diferentes regiões, setores, portes e modelos de negócios, com ênfase em microempresas, pequenos negócios e iniciativas lideradas por mulheres. Aqui vale enfatizar a importância da agenda de ampliação contínua da cultura exportadora do país, tendo em vista ser um aspecto com grande espaço para avançarmos, bem como o fato de a universalização do acesso a mercados internacionais ter caráter estruturante, com impactos a serem apurados no longo prazo.

Ainda sobre esse indicador, percebemos que, do total, 8.492 empresas foram apoiadas por meio de projetos contínuos iniciados em 2023, como Programa de Qualificação para Exportação (Peiex) e Projetos Setoriais. Já as demais empresas (12.104 empreendimentos) receberam o suporte da ApexBrasil por meio de outros serviços prestados em 2024. O crescimento nas empresas apoiadas ao longo do ano demonstra nosso esforço em expandir o alcance de nossos serviços e evidencia que estamos no caminho certo, com a digitalização e expansão nos atendimentos para ampliar o apoio à exportação.



### NOVOS MERCADOS

Compradores internacionais participam de visita técnica na edição do Exporta Mais Brasil em Alta Floresta (MT), focada em Manejo Florestal. O evento reuniu 10 compradores e 23 empresas, resultando em US\$ 5,6 milhões em negócios.

Entre as iniciativas que alavancaram esse resultado, o Exporta Mais Brasil se consolidou como um dos principais impulsionadores de nossas ações em território nacional. Com o objetivo de promover o crescimento das exportações brasileiras, abrangendo diferentes setores da economia e regiões, o programa possui dois eventos com inscrições independentes: Diálogos Exporta Mais Brasil, focado no compartilhamento de conhecimento sobre oportunidades de exportação, e rodadas de negócios, que proporcionam encontros entre compradores internacionais e produtores brasileiros de diversos segmentos. Em 2024, o programa contou com 15 edições, sendo nove nas regiões Norte e Nordeste. Foram realizadas mais de 2,9 mil reuniões, com expectativa de negócios gerados de US\$ 53,6 milhões.

Paralelamente, o Programa de Qualificação para Exportação (Peiex) permaneceu como uma das nossas iniciativas consolidadas mais relevantes, implementado em todas as regiões do Brasil por meio de parcerias com o Sebrae, instituições de ensino e pesquisa e federações de indústria. São ao todo 30 núcleos, entre operacionais ou em processo de assinatura, com atendimento presencial e virtual. Em 2024, o sucesso do programa foi celebrado no Encontro Nacional Peiex, que marcou as duas décadas da iniciativa. Com o tema “20 anos de Peiex – O programa como política pública e sua relação com a Política Nacional da Cultura Exportadora (PNCE): avanços e desafios”, o evento destacou a importância do Peiex como um pilar essencial da PNCE ao promover a cultura exportadora em todo o Brasil.

Outro destaque foi a reformulação dos nossos cursos a distância Negócios Globais, que oferecem treinamentos *online* em Exportação de Bens, Exportação de Serviços e Expansão Internacional. Os cursos utilizam recursos multimídia, como videoaulas, infográficos e *e-books*.

Ainda em 2024, lançamos o programa Jornada Exportadora, focado em micro e pequenas empresas (MPEs) e empresas iniciantes qualificadas para exportação. As missões comerciais oferecidas pelo programa incluem agendas comerciais, seminários e visitas técnicas, sempre com o apoio de especialistas locais.

Além disso, organizamos seis Brasil Trade Lounge (BTLs) em feiras nacionais e internacionais. O BTL é uma estratégia que visa proporcionar a participação

**NORTE E NORDESTE GLOBAL:**

Como parte do programa Exporta Mais Brasil, realizado em Natal (RN), compradores internacionais visitam uma confecção de moda praia local. A edição resultou em R\$ 2,4 milhões em negócios.

de micro e pequenas empresas, empresas não exportadoras ou exportadoras iniciantes nas ações de promoção comercial realizadas em grandes eventos por meio de representação temporária de comerciais exportadoras.

A parceria com o Sebrae também foi essencial para expandir o nosso alcance em todo o país, reforçando a cultura exportadora e proporcionando apoio contínuo às empresas, especialmente nas áreas de ampliação da competitividade e ferramentas de exportação. Para tanto, foi firmado um Convênio de Cooperação Técnica entre as duas instituições, com previsão de investimento total de R\$ 175 milhões nos três anos de duração e expectativa de 10 mil empresas atendidas, incluindo ações de sensibilização para cultura exportadora, elaboração de jornada digital, execução do Peiex nos estados, consultoria para implementação do plano de exportação, entre outros.

Já os produtos de inteligência de mercado se mantiveram como um pilar fundamental no direcionamento das empresas para as melhores oportunidades de negócios e investimentos. Os painéis de comércio e oportunidades forneceram acesso a informações dinâmicas e atualizadas em uma plataforma interativa com dados de comércio dos diversos países do mundo. Destaca-se o lançamento do Painel de Oportunidades de Exportação para Governos Estrangeiros, que facilita o acesso das empresas brasileiras a oportunidades de exportação para governos e organismos internacionais.

O principal desempenho dos produtos de inteligência ficou por conta dos múltiplos *webinars* realizados ao longo do ano. Uma ampla gama de temas foi abordada nessas apresentações, como oportunidades de negócios, o lançamento do Mapa Bilateral de Comércio e Investimentos Brasil-Estados Unidos e as perspectivas para os setores de alimentos e bebidas no Egito, além de novas edições da websérie Direto do Mercado, que, em 2024, destacou mercados como Peru, Bolívia, Chile, Uruguai, Portugal, Argentina, países africanos e Vietnã. Essas iniciativas fortaleceram ainda mais o nosso papel como produtora de conteúdo relevante para a tomada de decisão das empresas que desejam exportar.

A esses bons resultados, soma-se outro indicador estratégico, o “Número de empresas exportadoras apoiadas pela ApexBrasil”, que destaca o nosso papel em fortalecer e expandir as exportações brasileiras, apoiando tanto empresas iniciantes quanto aquelas já exportadoras. Por meio dos serviços apresentados acima, buscamos aumentar a competitividade das empresas e ampliar sua presença internacional. Esse indicador reflete também a capacidade da Agência em atrair empresas que precisam de apoio para expandir suas operações na sua inserção global.

Nesse indicador, **superamos a meta para empresas exportadoras, que era de 3.934, e alcançamos um total histórico de 4.678 empresas**, o que representa 18,9% a mais do que o estipulado. Desse montante, 1.537 empresas foram atendidas por meio de projetos contínuos já iniciados no ano anterior, enquanto 3.141 empresas consumiram pela primeira vez ou voltaram a consumir nossos produtos em 2024. Quanto ao porte, 1.253 dessas exportadoras eram micro e pequenas empresas, correspondendo a 26,8% do total.

Os Projetos Setoriais são grandes impulsionadores desse indicador. Em 2024, estiveram vigentes 54 projetos dessa natureza, sendo 34 do setor de indústria e serviços, 18 de agronegócio, um de atração de investimentos e um misto (indústria e serviços e atração de investimentos). Além disso, contribuíram com esse resultado os Projetos Apex, realizados por meio de convênios com a CNI, CNA, CCAB e Cecix.

Outra iniciativa importante para quem exporta são as feiras internacionais, que levam as empresas brasileiras para apresentarem seus produtos e serviços a novos compradores internacionais em eventos relevantes no exterior.



## Principais Feiras Internacionais Realizadas em 2024

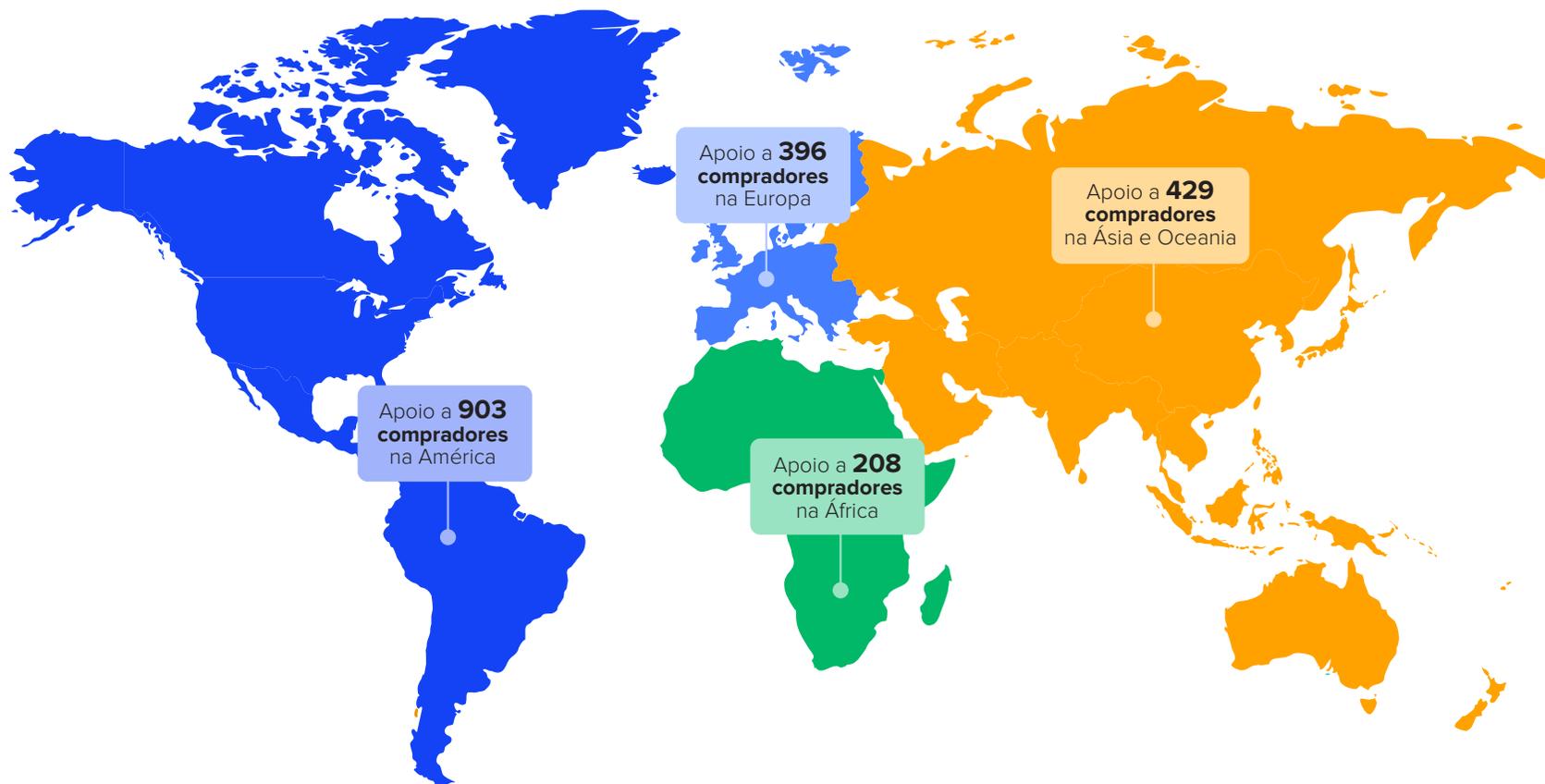
- ◆ **Expocruz** – Uma das maiores feiras multissetoriais da Bolívia. Abrange diversos setores, como construção, indústria, alimentação e tecnologia.
- ◆ **FuoriSalone, durante a semana de Design de Milão** – Importante evento internacional de *design*. Reúne as maiores inovações no setor e oferece uma plataforma global para empresas de móveis e decoração.
- ◆ **LAC Flavors** – Maior fórum de *matchmaking* de negócios para o setor de alimentos e bebidas da América Latina. Conecta produtores e compradores do mercado global.
- ◆ **SIAL Paris** – Feira internacional de alimentos e bebidas, considerada uma das maiores do setor. Oferece uma plataforma para novos negócios e inovações no mercado europeu.
- ◆ **Gulfood** – Maior feira de alimentos do mundo, realizada em Dubai. Reúne empresas de todos os segmentos da indústria alimentícia.
- ◆ **Expo Artesanías** – Uma das maiores feiras de artesanato da América Latina. Busca promover a preservação do artesanato tradicional latino-americano.
- ◆ **FILDA** – Feira Internacional de Luanda, maior evento multissetorial de promoção comercial de dimensão internacional em Angola.

Além dessas ações, ampliamos nossa atuação com o programa ApexBrasil Mais Feiras, que apoia empresas brasileiras para participarem de feiras internacionais por meio de estandes individuais básicos. O objetivo é ampliar a presença das empresas brasileiras em feiras no exterior e diversificar as oportunidades de promoção em outros setores, além dos eventos que tradicionalmente já contam com nosso apoio.

Da perspectiva das empresas estrangeiras que desejam comprar produtos brasileiros, temos o indicador de “Número de compradores internacionais que

participaram de ações da ApexBrasil”. Por ser o primeiro ano de apuração desse indicador, optamos por adotar 2024 como ano-base, a partir do qual foram estipulados crescimentos percentuais nos anos subsequentes. O **resultado obtido foi de 1.928 compradores atendidos em 2024** pelo conjunto das ações da Agência, distribuídos em 102 países distintos.

O gráfico a baixo ilustra a diversificação dos países de origem dos compradores atendidos pela Agência.



Para dar visibilidade aos produtos brasileiros perante esse público, ao longo do ano, organizamos diversas rodadas de negócios, dentro de eventos e missões ou de forma online. No exterior, destacamos a realizada durante a Feira Internacional de Maputo (Facim), evento anual multissetorial que reúne setores econômicos de Moçambique e de outros países e promove oportunidades de negócios e investimentos, que contou com a participação de 82 compradores.

Ainda com foco em compradores internacionais, temos os Projetos Compradores, que promovem missões e rodadas de negócios no Brasil. Merecem destaque as participações na APAS Show, Fenatran, Expo Revestir e Inspira Mais, que juntas tiveram 118 compradores internacionais, e o Programa Exporta Mais, que contou com 114 compradores internacionais.

## Investimentos

No âmbito da atração de investimentos estrangeiros, foi priorizado o apoio a setores relacionados a políticas públicas, como a Nova Indústria Brasil (NIB) e o Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), especialmente petróleo e gás, energia renovável, infraestrutura, agronegócios e mineração. Nesse sentido, uma das dimensões em que acompanhamos nossos resultados em prol da geração de valor para a sociedade é o indicador estratégico “Número de projetos de investimento anunciados e apoiados pela ApexBrasil”. **Em 2024, foram 64 projetos apoiados frente a 39 registrados no ano anterior, número que também era a meta para este ano.** Esse aumento demonstra a confiança dos investidores no ambiente de negócios brasileiro e o nosso papel como agência facilitadora, que impacta positivamente o desenvolvimento econômico, criando empregos, melhorando salários, fortalecendo cadeias produtivas e promovendo inovação e tecnologia no país.

Registramos anúncios de investimentos no Brasil no valor total de US\$ 8,6 bilhões, oriundos dos 64 projetos que receberam o nosso suporte, distribuídos por todas as cinco regiões do país. Os setores dos anúncios abrangem uma ampla diversidade, com destaque para áreas como software, infraestrutura, agronegócios, petróleo e gás e varejo.



### NOVA INDÚSTRIA E NOVO PAC

Potencial do Brasil para soluções globais é discutido durante a 7ª edição do Brasil Investment Forum (BIF), em São Paulo. No evento, foram anunciados mais R\$ 54 bilhões em investimentos no Brasil.

**BRASIL TECH**

Startup brasileira apresenta projeto para captação de recursos a investidores estrangeiros durante a 8ª edição Corporate Venture in Brazil, em São Paulo.

Esse resultado é oriundo de diversas ações e eventos realizados em 2024 e em anos anteriores, visto que o processo de tomada de decisão para investimentos pode ocorrer no curto, médio ou longo prazo. Para impulsionar os investimentos estrangeiros no Brasil, temos como ações, entre outras:

- ◆ Conferências, seminários e missões de prospecção com reuniões de alto nível que visam atrair investimentos estrangeiros para fortalecer cadeias de valor sustentáveis e inovadoras em setores como segurança energética, hidrogênio, minerais estratégicos, fertilizantes e energias renováveis, trazendo investidores estrangeiros para o país.
- ◆ Convênio com a Associação Brasileira de Private Equity & Venture Capital (ABVCAP), que representa a indústria de investimentos por meio de fundos de participação e reúne mais de 220 membros gestores de fundos (General Partners – GPs), responsáveis por captar recursos de investidores locais e internacionais (Limited Partners – LPs), com o objetivo de conectar investidores globais (LPs) com gestores locais (GPs), fortalecendo o crescimento das empresas brasileiras de diversos setores e tamanhos, por meio de investimentos em participações.
- ◆ Corporate Venture in Brazil, que foca na atração de fundos de capital empreendedor de grandes corporações, incentivando-as a expandirem suas operações no Brasil, incluindo missões de outreach e sessões de matchmaking e culminando em um evento anual, no qual empresas brasileiras em fase de captação de recursos apresentam seus projetos a investidores internacionais.
- ◆ ScaleUp in Brazil (Suib), programa de soft landing desenvolvido em parceria com a ABVCAP e outras instituições internacionais para apoiar startups estrangeiras na implementação de suas operações no Brasil, por meio de atividades híbridas, com imersões presenciais e online, abordando tópicos como cultura brasileira, tributação, sistema jurídico e bancário, marketing e branding.

Para complementar o acompanhamento do valor que geramos para nossos clientes, temos outro indicador estratégico, atrelado ao Objetivo Estratégico 2, que mensura o “Número de investidores em atendimento pela ApexBrasil”. O aumento desse indicador sinaliza que o país é visto como um destino atrativo para investimentos, além da continuidade do atendimento, pois é necessário que o investidor utilize ao menos dois serviços da Agência durante o ano para ser contabilizado, o que demonstra um exercício nosso em prover produtos que tenham interlocução entre si, gerando uma rede de apoio e mais valor ao investidor. **A meta estipulada de 190 investidores em atendimento em 2024 foi superada em 27,9%, com o atendimento de 243 investidores.**

Entre as principais realizações que impactam esse indicador, temos a assinatura do convênio setorial com a Associação Brasileira da Indústria de Insumos Farmacêuticos (Abiquifi), focado na atração de investimentos para o setor da saúde. Reforçamos também nossa presença internacional em eventos estratégicos para setores como energias renováveis, economia circular e tecnologias sustentáveis. Participamos de feiras como a Intersolar Europe, direcionada para o setor fotovoltaico, a World Hydrogen Summit, voltada para desenvolvimento de hidrogênio verde, e a IFAT Munich, maior feira do mundo nos setores de água, esgoto e reciclagem. A presença nesse tipo de evento contribui ainda para o fortalecimento do Brasil como líder no setor de tecnologias ambientais e reciclagem, essenciais para a nova industrialização e a sustentabilidade do país.

Outro destaque relacionado ao indicador foi o 7º Fórum Brasil de Investimentos (BIF), que trouxe novidades em seu formato e teve a sustentabilidade como um dos eixos centrais. Com a nossa organização em conjunto com o governo federal e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o evento consolidou-se como referência na atração de investimentos estrangeiros diretos (IED) para o Brasil, apresentando novas oportunidades para empresas e fundos internacionais. Em 2024, o fórum contou com capacitação 100% virtual para os estados e abordou temas estratégicos, como a nova industrialização, a transição energética e a construção de infraestrutura resiliente, com foco em projetos e setores de grande impacto verde. A programação também incluiu discussões sobre a sustentabilidade nas cadeias agroindustriais, além de explorar tecnologias, inovações e políticas que podem acelerar essa transformação.

Esses eventos não apenas reforçam o nosso papel na promoção de setores inovadores e sustentáveis, mas também demonstram como a Agência está apoiando a modernização da indústria brasileira, com foco em tecnologias verdes e soluções disruptivas, que são essenciais para a construção de um Brasil mais competitivo e sustentável no comércio global.

Ainda no âmbito da promoção do Brasil como parceiro de negócios para potencializar tanto a atração de investimentos estrangeiros quanto nossas exportações, em 2024 participamos da realização de oito missões presidenciais, nas quais realizamos seminários e fóruns empresariais, que totalizaram mais de 3 mil participantes e resultaram na assinatura de 15 instrumentos de cooperação internacional.

Esses dados, acompanhados dos relatos de nossas ações e esforços, revelam o valor que buscamos gerar a partir de nossos capitais, a fim de executar com excelência a nossa missão, ampliando o atendimento ao público-alvo, criando novos diálogos e expandindo a presença do Brasil no mundo de forma a gerar valor para a sociedade brasileira.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório reflete o valor gerado por nossa atuação ao longo do ano de 2024. A evidente interlocução entre os capitais da Agência permite conquistas e avanços, expressos na implementação de ações e na melhoria contínua do relacionamento com nossos clientes – empresas brasileiras, compradores internacionais e investidores estrangeiros.

Com o Plano Estratégico 2024-2027 em mãos, reforçamos nosso compromisso de ampliar a presença do Brasil na economia global e contribuir para impulsionar o desenvolvimento sustentável do país, buscando gerar cada vez mais valor para a sociedade.

5.

# NOTAS METODOLÓGICAS



# SEGMENTAÇÃO DAS EMPRESAS

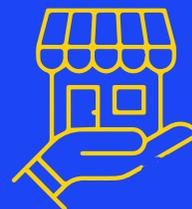
## A Classificação por Porte

A classificação por porte das empresas apoiadas pela ApexBrasil segue o padrão de dados cadastrais públicos divulgados pela Receita Federal do Brasil (RFB). Pessoa física não tem porte.

## A Classificação por Setor CNAE

A classificação por setor das empresas apoiadas pela ApexBrasil segue o padrão de dados cadastrais públicos divulgados pela Receita Federal do Brasil (RFB). Pessoa física não tem setor.

- ◆ Agropecuária, Alimentos e Bebidas: CNAEs 01 ao 03; e 10 ao 12.
- ◆ Indústria de Transformação: CNAEs 13 ao 33.
- ◆ Outros: CNAEs 05 ao 09.
- ◆ Serviços: CNAEs 35 ao 99.



### Empresas Apoiadas

São consideradas empresas apoiadas aquelas que consumiram produtos da ApexBrasil e registraram sua presença mediante Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), sendo inseridas nos sistemas internos em projetos cadastrados para o ano corrente.



### Empresas Exportadoras

Empresas exportadoras de bens que ou assinaram Termo de Adesão em projetos da ApexBrasil e realizaram operações de exportação no ano corrente, ou autodeclararam ser exportadoras de bens e/ou serviços (via pesquisa realizada com empresas apoiadas).



### Investimentos e Empregos Anunciados

Os valores dos projetos de investimentos anunciados e a estimativa de vagas de emprego geradas são informados de forma voluntária pelas empresas investidoras. Atualmente, não existe uma apuração sistemática do montante efetivamente investido e das vagas geradas que resulte em estimativas factuais ou análise direta de impacto por parte da ApexBrasil.

apexBrasil 

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO,  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO  
E SERVIÇOS

GOVERNO FEDERAL  
  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Setor de Autarquias Norte, Quad-  
ra 5, Lote C, Torre B, 12º ao 18º  
andarCentro Empresarial CNC, Asa  
Norte, Brasília, DF  
CEP 70040-250

[www.apexbrasil.com.br](http://www.apexbrasil.com.br)  
[apexbrasil@apexbrasil.com.br](mailto:apexbrasil@apexbrasil.com.br)  
55 (61) 2027-0202