

QUADRO RESUMO DA ESTRATÉGIA LOCAL - SEBRAE SE (2016-2019)

| PERSPECTIVA | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | LINHAS DE AÇÃO (COMO) | PRIORIDADES LOCAIS - SE | INDICADORES ESTRATÉGICOS | ORIGEM DO INDICADOR (NA OU SE) |
|-------------|------------------------|---|--|--|--------------------------------|
| | | <p>. Definir modelo de atuação com gestão integrada entre sede e regionais</p> <p>. Adequar a infraestrutura e os escritórios regionais no que tange as equipes e estrutura física</p> <p>. Diversificar os modelos regionais considerando a expansão da presença física e implantação de pontos de atendimento</p> <p>. Fortalecer os canais de atendimento não presenciais viabilizando a utilização de canais remotos e de autoatendimento</p> | <p>Ampliar a capilaridade e a cobertura de atendimento do Sebrae/SE nos territórios do Alto Sertão, Baixo São Francisco e Agreste Sergipano</p> <p>Aumentar a eficiência da gestão dos pequenos negócios nos territórios do Alto Sertão, Médio Sertão, Baixo São Francisco, Agreste Central, Leste, Grande Aracaju, Centro Sul e Sul Sergipano</p> | <p>Taxa de pequenos negócios atendidos</p> | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---------------------------------------|
| <p>P1-Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Fortalecer a cadeia de Petróleo & Gás . Desenvolver outros encadeamentos produtivos . Estimular e qualificar a atuação dos pequenos negócios dos setores de comércio e serviço no entorno dos principais encadeamentos produtivos do estado . Coletar e analisar informações dos fatores críticos, lacunas e pontos de melhoria dos principais polos produtivos . Desenvolver plano de atuação para melhorar a organização territorial, capacidade técnica e empresarial dos pequenos negócios nos polos produtivos identificados . Desenvolver parcerias para estimular e impulsionar novos polos produtivos | <p style="text-align: center;">Promover o acesso e o desenvolvimento dos pequenos negócios nos principais encadeamentos e polos produtivos do Estado</p> | <p>Taxa de pequenos negócios fidelizados</p> <p>Índice de satisfação de clientes</p> <p>Nº de potenciais empresários atendidos</p> | <p style="text-align: center;">NA</p> |
|---|--|---|---|---------------------------------------|

PROCESSOS

| | | | | |
|---|--|---|--|---------------------|
| <p>P2-Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios.</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Utilizar a credibilidade e o peso institucional do Sebrae/SE para articular setores e atores estratégicos no estado . Aumentar a amplitude de implementação da lei geral . Intensificar a articulação institucional com universidades, parques tecnológicos, organizações do sistema S e outras instituições . Firmar convênios e parcerias com os setores produtivo, outras instituições do sistema S e associações empresariais | <p>Estimular o aumento do dinamismo do ecossistema empreendedor em Sergipe</p> | <p>Taxa de municípios com políticas de desenvolvimento institucionalizados</p> | <p>NA</p> |
| | | | | |
| <p>P3-Promover a educação e a cultura empreendedora.</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Avaliar os eventos e projetos já implementados e que fazem parte do Programa Educação Empreendedora . Estabelecer as estratégias de atuação para cada uma das 4 etapas do programa . Disseminar cultura de empreendedorismo | <p>Intensificar a campanha e as ações de disseminação da cultura empreendedora nas regiões com maior potencial empreendedor do estado</p> | <p>Número de Potenciais Empreendedores Atendidos</p> | <p>NA</p> |
| | | | | |
| <p>P5-Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Levantar as críticas no aporte de recursos . Identificar potenciais parceiros do estado, segmentando por regiões e setores de atuação . Revisar e incrementar a forma de aproximação de parceiros estratégicos | <p>Intensificar a aproximação de parceiros estratégicos e articulação com novos, visando a captação de recursos que potencializem a atuação do Sebrae/SE.</p> | <p>Taxa de negócios atendidos com a participação de parceiros estratégicos</p> <p>Taxa de execução de recurso financeiro de parceiro</p> | <p>NA</p> <p>SE</p> |
| | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|-----------|
| <p>P6-Ter excelência na aplicação dos produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Conhecer e segmentar público alvo considerando suas características e necessidades, bem como o nível de maturidade na gestão, idade e escolaridade do empresário . Organizar a demanda com base nos conhecimentos e segmentação do público alvo, considerando a organização da demanda em trilhas de atendimento por meio do sistema PDC (Plano de Desenvolvimento do Cliente) . Adequar a oferta de soluções com base na maturidade da gestão e nas demandas dos pequenos negócios . Estimular e intensificar a inovação nos pequenos negócios | <p>Ofertar soluções customizadas às demandas setoriais e regionais e adequadas aos condicionantes conjunturais do ambiente de negócios</p> | <p>Índice de aplicabilidade dos produtos e serviços</p> | <p>NA</p> |
|--|--|--|---|-----------|

| | | | | |
|--|--|--|---|-----------|
| <p>P7- Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados.</p> | <p>Adotar as melhores práticas de governança corporativa contemplando os princípios da transparência, da respeitabilidade das regras e da profissionalização da gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> . Acelerar a tomada de decisão nos processos críticos, revisar os níveis de centralização e alçadas, e reduzir as instâncias decisórias . Mapear e otimizar os processos da cadeia de valor (principais, apoio e gestão) considerando a automatização de fluxos. | <p>Implementar a gestão de e por processos</p> | <p>Índice da transparência percebida pela sociedade</p> | <p>NA</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> . Definir critérios para divulgação de fatos importante às partes interessadas . Sistematizar a comunicação dos principais resultados do Sebrae | <p>Refinar a comunicação institucional</p> | | |
| | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> . Desenvolvimento comportamental para promover uma postura proativa diante de problemas e desafios | | | |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|--|---|-----------|
| | <p>R1-Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Compartilhar conhecimento e boas práticas . Reconhecer e valorizar o profissional . Planejar estrategicamente o quantitativo de pessoas em função das atividades desenvolvidas e distribuídas pelos espaços ocupacionais, estagiários e terceirizados, considerando o impacto na utilização de sistemas informatizados | <p>Implementar os processos de gestão estratégica de pessoal, com base no fortalecimento da gestão do conhecimento, da inovação e na captação e retenção de talentos</p> | <p>Índice de comportamento organizacional</p> | <p>NA</p> |
| | | | | | |
| <p>RECURSOS</p> | <p>R2-Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> . Estabelecer critérios para definir a criticidade dos fornecedores de bens e serviços na cadeia de fornecimento do Sebrae . Gerar cronograma para incluir os fornecedores críticos no Programa de Desenvolvimento de Fornecedores . Fortalecer a implementação do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores na etapa 2 | <p>Ampliar a abrangência das ações de desenvolvimento e qualificação da Rede de Fornecedores de bens e</p> | <p>Índice de satisfação com os fornecedores</p> | <p>NA</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> . Atualizar o banco de dados de credenciados do Sebrae SE . Identificar lacunas nas áreas de conhecimento . Aumentar o quantitativo da rede de credenciados . Alinhar o processo de gestão de credenciados ao regulamento e sistema de Gestão de Credenciados considerando o prosicionamento do processo na estrutura organizacional | serviços | Percentual de prontidão do SGC | |
| | | | | |
| R3-Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae/SE e o atendimento aos clientes. | <ul style="list-style-type: none"> . Reestruturar a unidade de tecnologia da informação . Gerar procedimento para desenvolvimento de sistemas de forma integrada . Assegurar a continuidade, confiabilidade e segurança das informações . Atualizar o parque tecnológico (sede e regionais), bem como as tecnologias utilizadas | <p>Aperfeiçoar a estrutura tecnológica do Sebrae/SE, considerando critérios de eficiência, acessibilidade e sustentabilidade.</p> <p>Adequar a estrutura física da sede e escritórios regionais</p> | Índice de satisfação dos clientes internos | NA |
| | | | | |

| RISCOS ASSOCIADOS |
|-------------------|
|-------------------|

**Imagem / Recursos
Humanos / Atitude
Inovadora /
Estratégia de
Negócio**

**Macroeconomia /
Ambiente legal /
Estratégia de
Negócio**

**Imagem / Atitude
inovadora /
Estratégia de
Negócio / Gestão
da Informação e do
conhecimento**

**Imagem /
Ambiente legal /
Regulatório /
Atitude inovadora ;
Estratégia de
negócio / Gestão da
informação e
conhecimento**

**Imagem / Parque
Tecnológico /
Atitude inovadora
/ Estratégias do
Negócio / Gestão
da informação e
conhecimento**

**Imagem /
Regulatório**

**Recursos Humanos /
Atitude Inovadora /
Estratégias de Negócio**



**Macroeconomia /
Ambiente legal**

