PEA 2021
Documento de Referência
Programa Nacional
Gestão do Conhecimento

1. Dados Básicos	
Nome do Programa	***Gestão do Conhecimento***
Unidade Coordenadora	***Unidade de Gestão Estratégica - UGE***
Gestor	***Jessica Lakiss Gusmão***

2. Objetivo

Promover a Gestão do Conhecimento por meio da estruturação processos que nacionalizem e/ou desenvolvam soluções/serviços analíticos que respondam às necessidades estratégicas, seja do SEBRAE ou de seus clientes e parceiros, suportadas por uma arquitetura de dados de âmbito interno e externo à instituição.

3. Público

Diretorias, colaboradores, clientes e parceiros do Sistema Sebrae

4. Descrição do Programa

4.1 Contextualização

Diante do aumento das rápidas mudanças no cenário empresarial e das incertezas que cercam o ambiente organizacional, tomar decisões baseadas em dados disponíveis, íntegros, consistentes e atualizados é imprescindível para que as organizações se mantenham competitivas e relevantes para seus clientes.

Em pesquisa realizada pelo Sebrae-NA\UGE em 2020 juntos as demais UFs[1], identificou-se a não adoção da cultura da utilização de informações nos processos decisórios. Tal fato evidência o desafio e urgência de elevar o SEBRAE do patamar atual de uso de dados para o paradigma do *"Big Data"*.

Nesse sentido, estruturar um processo de conhecimento que se baseia em dados para apoiar a estratégia é fundamental para aperfeiçoar a gestão e melhorar posicionamento da instituição, contribuindo para a tomada de decisão, como por exemplo a melhoraria de produtos ou a melhor forma de alocar recursos de modo a assegurar maior retorno à sociedade.

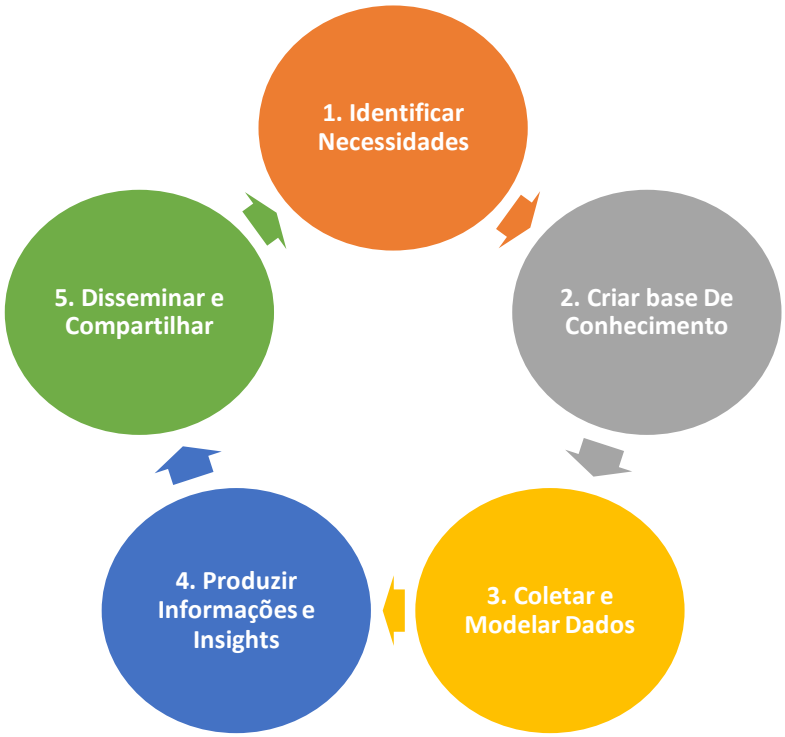
[1] Diagnostico da área de estudos e pesquisas, SEBRAE-NA\UGE, 2020

No Sistema Sebrae a necessidade de se estruturar este processo surge como um objetivo estratégico: “Gestão baseada na inovação, informação e conhecimento”. E para atender esta demanda estratégica propõe-se a construção um Programa que alavanque um conjunto de ações dentro do Sebrae Nacional e nos Sebrae UF, com o foco em evoluir a instituição para um novo patamar de monitoramento e avaliação, que identifica lacunas de desempenho e avalia o real impacto de sua atuação, além de apoiar a operação do atendimento identificando tanto oportunidades quanto as necessidades de mercado, suportar com maior eficiência o processo decisório e subsidiar os clientes, parceiros e a sociedade com informações sobre a atuação dos Pequenos Negócios no Brasil.

É importante ressaltar que o Programa vem ao encontro também da entrega efetuada pelo Grupo de Trabalho 02 da Diretoria de Administração e Finanças - DAF, que liderado pelo Superintendente do Sebrae/PR, apontou a necessidade de uma estrutura que lidere e direcione as iniciativas de inteligência do Sistema Sebrae, buscando uma maior sinergia com os Sebrae estaduais.

4.2 O Programa

O Programa se propõe a resgatar a estrutura proposta no GT 02, promovendo fortemente o trabalho em Rede junto aos estados e possibilitando a execução de forma contínua e paralelizada de diversas ações, que foquem a busca e captura de dados que respondam as necessidades do Sebrae e seus clientes, a modelagem dos dados e produção de informações, a construção de serviços e soluções que gerem informações e possibilitem insights, e a disseminação e compartilhamento para todo Sistema Sebrae , conforme descreve a imagem abaixo:



Com isso, espera-se:

- estimular reflexões estratégicas;
- aprimorar o processo de formulação de estratégias baseado em conhecimento;
- fortalecer a cultura analítica dos colaboradores do Sistema Sebrae;
- agilizar e simplificar o monitoramento dos resultados do Sebrae;
- alocar os recursos com mais eficiência;
- compatibilizar a produção de conteúdo com as reais demandas dos tomadores de decisão e dos clientes
- reforçar o posicionamento da marca Sebrae como importante player em Informações de negócios

5. Linhas de Ação

Dado o contexto, o Programa irá trabalhar com 2 linhas de ação objetivando a construção tanto de soluções, como serviços e processos:

1. Estruturação e manutenção de ambiente de dados colaborativo
2. Desenvolvimento e implantação de aplicações analíticas

A primeira linha, referente ao ambiente de dados, a arquitetura que deverá estar disponível para captura, ingestão, construção de estruturas, modelos e serviços de dados para toda a instituição.

A segunda linha de ação, terá por foco o atendimento das necessidades de aplicações de inteligência e conhecimento, que atendam demandas do SEBRAE, UFs e Nacional, e de seus clientes e partes interessadas. Para tanto contará com forte atuação do Sebrae Nacional no mapeamento e gestão do conjunto de soluções, bem como na articulação com os Sebrae UF para disseminação e compartilhamento de soluções nacionais.

6. Indicadores de resultado

1. Aumentar a Maturidade informacional a partir do ambiente colaborativo de dados
2. Aumentar a Confiabilidade dos dados utilizados
3. Aumentar Usabilidade dos dados pela instituição

7. Detalhamento das Linhas de Ação

1. Estruturação e Manutenção do Ambiente de Dados Colaborativo

Para suportar a construção de soluções e serviços analíticos será necessário dispor de um ambiente colaborativo de dados que mantenha e governe o conjunto de informações da instituição, além de possibilitar a criação de aplicações que consumam e orientem o uso dos dados. Este ambiente deve prever, entre ações e seus responsáveis:

- a ingestão, preparação e manipulação de dados a partir de fontes corporativas e/ou externas;
- a construção de ambiente para teste de algoritmos e modelos estatísticos para serem consumidos via aplicações/ferramentas que gerem análises;
- a construção de modelos informacionais como Data Warehouses - DW. Data Marts - DM e bases únicas de referência;
- a construção de um repositório de conceitos alinhados junto às unidades de negócio e
- a estruturação e manutenção de ambientes com ferramentas de visualização e publicação de informações.

A manutenção deste ambiente se dará pelos processos de Governança Informacional, que deverá organizar o conjunto de informações da Instituição de forma a padronizar conceitos, formas de captura/aquisição, uso e publicação, além de mapear necessidades quanto ao uso de tecnologias para armazenamento, extração, tratamento e disponibilização da informação.

A imagem abaixo apresenta uma intenção deste ambiente:

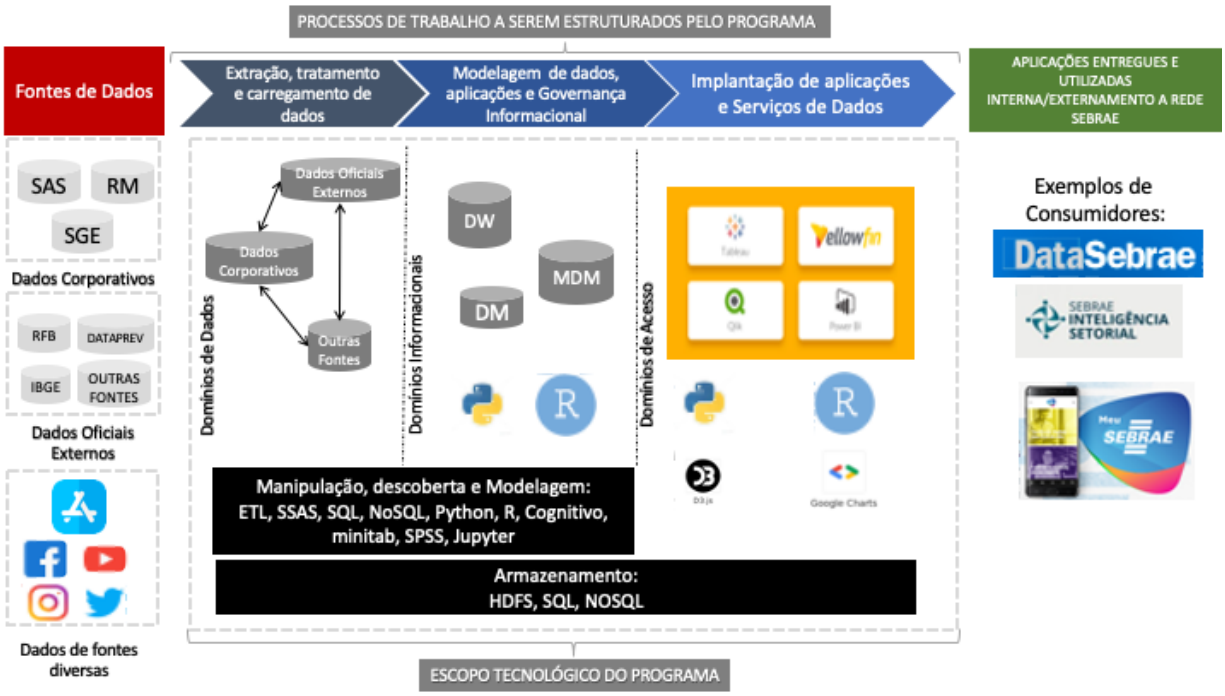


Figura 1 - Proposta de ambiente colaborativo de dados. Obs. As ferramentas e aplicações são meramente ilustrativas

2. Desenvolvimento e implantação de aplicações analíticas:

A produção de inteligência requer que informações sejam organizadas, de forma que se tornem capazes de responder com clareza e agilidade as necessidades postas.

O objetivo dessa linha de ação é fornecer soluções[2] de informações em âmbito Nacional que façam os colaboradores preferirem usar os dados nas suas decisões, e que as partes interessadas ao Sebrae, como Clientes e Sociedade Civil, tenham acesso a informações para seus múltiplos interesses.

Compete a esta linha de ação:

- Identificar/ser demandada quanto a necessidade de desenvolvimento/nacionalização de aplicação
- Realizar curadoria das demandas e das soluções existentes
- Projetizar o desenvolvimento de novas aplicações, incluindo recursos a serem utilizados, definição de escopo, prazos de entrega.
- Acompanhar implantação e adoção da aplicação.

[2] Entende-se como solução nesta DRF aplicações e serviços voltados para fornecimento de informações ou de cunho analítico.

- Disseminar e compartilhar o conjunto de soluções a fim de maximizar seu uso.

A fim de exemplificar demandas atendidas pela linha de ação, seguem exemplos de temáticas a serem atendidas pela linha de ação:

MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO SEBRAE

DEFESA INSTITUCIONAL

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

MONITORAMENTO E ATUAÇÃO AUTOMÁTICA EM MÍDIAS DIGITAIS

DEFESA DE TEMÁTICAS RELACIONADAS AO EMPREENDEDORISMO

AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E CONVÊNIOS

ATENDIMENTO OPERACIONAL DAS AGÊNCIAS

ELABORAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS

GERENCIAMENTO DE PROJETOS E CONTRATOS

8. Critérios de Análise de Seleção

A seguir encontram-se as regras que se aplicam ao Programa como um todo. Visam orientar a estruturação e submissão das iniciativas (projetos e atividades) que farão face aos desafios acima referidos.

a. A operacionalização das linhas de atuação aqui previstas deve ter sua aplicação estruturada por meio de iniciativa(s) na forma de projeto(s) e/ou atividade(s). Devem ser observadas as definições de projeto e atividade constantes no Manual de Programas, Projetos e Atividades publicado pela UGE - Sebrae/NA.
b. Toda iniciativa vinculada a este Programa deve se comprometer com, ao menos, um dos seus indicadores.
c. Toda aplicação, serviço ou estrutura de dado construído(a) pela iniciativa deverá atender à uma ou mais necessidade do Sistema Sebrae e deverá ser disponibilizada e mantida para uso Nacional.
d. As iniciativas que necessitarem de desenvolvimento de novas estruturas de dados deverão ser criadas e disponibilizadas em domínio do Sebrae e não de terceiro, buscando evitar redundâncias com os ambientes Nacionais já disponíveis.