

**PLANTA
SEBRAE**



Diretoria de Administração e Finanças - DAF

*Unidade de Tecnologia da
Informação e Comunicação - UTIC*

PLANEJAMENTO 2024

JANEIRO/2024



PLANTA SEBRAE

ESTRUTURA DA UTIC

UTIC - Núcleo de Gestão
Barroso – Gerente
Emanuel – Ger. Adjunto

SISTEMAS (Luis Cláudio + 15)

- **Sistemas Nacionalizados**
SAS, LEME, RM, Meu RH, SEAP, LOJA VIRTUAL (MAGENTO), FOCO (SALES FORCE)
- **Sistemas Locais**
GED, GEDOC, CRM, GFI, GFS, GEC
- **Desenvolvimento**
GFS, SGF, SGC
- **Suporte**

INFRAESTRUTURA (Romano + 3)

- Data Center (Cloud, On Premise)
- Link de Dados
- Provimento Internet
- Redes Locais
- Wifi
- Ciber Security (Segurança Cibernética)
- LGPD

SERVICEDESK (Luiz E. + 10)

- Suporte ao Usuário de TIC
- Impressão Corporativa
- Suporte Tecnológico (Hardware e Software)

PLANTA SEBRAE



DATA DRIVEN



PLANTA SEBRAE



27 UNIDADES
ENTRE URs e PAs

CARACTERÍSTICAS:

- Links Redundantes
 - Claro
 - ITS
- Fibra Ótica

ABRANGÊNCIA DA REDE SEBRAE BAHIA



SEBRAE

PLANTA SEBRAE



- Rede Segura em todo o Estado da Bahia e o Sebrae NA
- Rede sem Fio (WiFi) (URs + PAs)
- Impressão Corporativa multifuncional e redundante

INFRAESTRUTURA DE TIC BIG NUMBERS

+200 MBPS DE INTERNET +1.000 ESTAÇÕES DE TRABALHO

+700 CONTAS DE E-MAIL +50 SERVIDORES CORPORATIVOS

+100 TERABYTES DE INFORMAÇÃO ARMAZENADA



PLANTA SEBRAE



SISTEMA CORPORATIVOS

ATENDIMENTO AO CLIENTE

PLATAFORMA PIR
Plataforma Integrada de Relacionamento (PRÓPRIO)

SISTEMA SAS/CRM
Atendimento ao Cliente (NACIONAL)

SISTEMA S2
Sistema de Gestão de Eventos do Sebrae (PRÓPRIO)

RADAR
Prospecção de Novos Negócios (PRÓPRIO/WIDE)

LOJA VIRTUAL
E-commerce do Sebrae Bahia (PRÓPRIO)

PORTAL DE ATENDIMENTO
Autoatendimento (PRÓPRIO)

PORTAL SEBRAETEC
Produtos de Inovação (PRÓPRIO)

SISTEMA MEDE
Desempenho Empresarial (PRÓPRIO)

SUPOORTE AO NEGÓCIO

SISTEMA RM
Gestão Empresarial RH, FINANÇAS, CONTABIL... (PRÓPRIO/TOTVS)

SISTEMA GEDOC
Protocolo Eletrônico PASSAGENS, DIARIAS... (PRÓPRIO/DATAEASY)

SISTEMA GED
Gestão Eletrônica de Documentos (PRÓPRIO/MELHODOC)

SISTEMA SGC
Sistema de Gestão de Credenciados (PRÓPRIO)

SISTEMA SGE
Sistema Orçamentário (NACIONAL)

INTRANET
Compartilhamento de Informações (PRÓPRIO/MICROSOFT)

SISTEMA ECM
Sistema de Gestão de Compras (PRÓPRIO/TOTVS)

SISTEMA M2
Dashboard de Eventos (PRÓPRIO)

GFI
Sistema de Gestão Financeira (PRÓPRIO)

INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO

SME
Monitoramento do Sebrae (NACIONAL)

QLIKVIEW
Business Intelligence do Sebrae (BI) (PRÓPRIO/QLIK)



PLANTA SEBRAE



- CRM integrado com demais sistemas
- Rodízio automático de credenciados
- Gestão de Pessoas com controle pelo celular
- RM integrado a prefeitura

SISTEMA CORPORATIVOS BIG NUMBERS

+60 SISTEMAS
CORPORATIVOS

+2500 USUÁRIOS
ATIVOS

+280.000

CLIENTES ATENDIDOS
NO ANO

+2.000

CONTRATAÇÕES
AUTOMATIZADAS



**PLANTA
SEBRAE**



CANAIS

- TELEFONE
- INTERNET

**ATENDIMENTO
(SERVICEDESK)**

GLPI

FERRAMENTA DE MERCADO, GRATUITA,
PARA ABERTURA DE CHAMADOS,
CONTEMPLANDO FLUXOS DE APROVAÇÕES

+11.000 ATENDIMENTOS
REALIZADOS NO ANO

+97% ATENDIMENTOS
DENTRO DO PRAZO



**PLANTA
SEBRAE**



PAPEIS E RESPONSABILIDADES

RESPONSÁVEL
TÉCNICO



RESPONSÁVEL
DE NEGÓCIO

SISTEMAS
LOCAIS



SISTEMAS
NACIONAIS



PLANTA SEBRAE



PRINCIPAIS
RELATOS PARA
INFRAESTRUTURA
DE TIC

PESQUISA URS



- ✓ Wifi não funciona corretamente em algumas salas
- ✓ Necessidade de monitores para os colaboradores
- ✓ Precisa de mais computadores.
- ✓ Impressoras coloridas

SEBRAE



PLANTA SEBRAE



AÇÕES EM
ANDAMENTO PELA
UTIC

PESQUISA URS



- ✓ **MONITORES**
150 monitores previstos para até o dia 09 de fevereiro
- ✓ **NOTEBOOKS**
160 notebooks com previsão de entrega em fevereiro
- ✓ **TELEFONIA**
Atualização do parque com novas tecnologias para reduzir os custos de ligações externas;
- ✓ **FERRAMENTAS ADMINISTRATIVAS**
Novo licenciamento de e-mail com maior segurança e uso de IA (COPILOT)



PLANTA SEBRAE



PRINCIPAIS RELATOS PARA SISTEMAS

PESQUISA URS



- ✓ **CRM:** lento, incompleto, instável, problemas para processar comandos, problemas para aprovar processos (não é executado, precisa fazer mais de 1x a mesma aprovação), erros constantes em aprovação de pendência, distrato, contratação, falta de eficiência na transferência de responsabilidade, problemas com a sincronização e integração com outros sistemas, como exemplo citado o SAS, Consolidação de eventos apresenta erros;

PLANTA SEBRAE



PRINCIPAIS RELATOS PARA SISTEMAS

PESQUISA URS

- ✓ **GFS:** Lentidão, instabilidade, nem um pouco intuitivo. Não existe uma caixa de notificação para verificar o que precisa ser aprovado;
- ✓ **Loja Virtual:** Dificuldades para localizar pagamentos por pix;
- ✓ **GED:** Tudo funciona mal, mau processamento;
- ✓ **Meu RH:** Localização incorreta.

PLANTA SEBRAE



AÇÕES EM
ANDAMENTO PELA
UTIC

PESQUISA URS

- ✓ CRM
Melhoria do desempenho após atualização da infraestrutura e atualização das versões dos serviços web;
- ✓ RM
A expectativa é que melhore à partir de março/2024;
- ✓ GED
Licitação de novo sistema já em andamento;
- ✓ SAS
Previsão de desativação ainda este ano;
- ✓ GFS
A lentidão está ligada a questão do RM;



PLANTA SEBRAE



PRIMEIRO SEMESTRE 2024

TREINAMENTOS

FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
20/02 11:00 - 12:00 Tema: Copilot Visão Geral	05/03 10:00 - 12:00 Tema: GFS - Viagem Abertura de processo	02/04 10:30 - 12:00 Tema: CRM - GRC/GEC Fluxo de Aprovação	07/05 10:00 - 12:00 Tema: LGPLD Trat. de Dados Pessoais	04/06 10:00 - 12:00 Tema: Inovação Ambiente Corporativo
	12/03 10:00 - 12:00 Tema: GFS - Viagem Processo de Autorização	16/04 10:30 - 12:00 Tema: CRM - GEC Reprovação de Aceite	14/05 10:00 - 12:00 Tema: Certificado Digital Emissão do Certificado	11/06 10:00 - 12:00 Tema: Qlik Sense Conceitos Gerais
	19/03 10:00 - 12:00 Tema: GFS - Viagem Prestação de Contas	23/04 10:30 - 12:00 Tema: CRM - GRC Transf. de Responsabilidade	28/05 10:00 - 12:00 Tema: CRM - GRC/GEC Fluxo de Cancelamento	
	26/03 10:00 - 12:00 Tema: GLPI Central de Serviços			

PLANTA SEBRAE



TREINAMENTOS

SEGUNDO SEMESTRE 2024

JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
02/07 10:00 - 12:00 Tema: GFS - P. Externo Preenchendo Solicitação	13/08 10:00 - 12:00 Tema: CRM/GRC Aplicação de Convênios	03/09 10:00 - 12:00 Tema: CRM/GEC/GFI Filtros e Relatórios	01/10 10:00 - 12:00 Tema: Intranet Visão Geral	12/11 10:00 - 12:00 Tema: PowerAPP Visão Geral	03/12 10:00 - 12:00 Tema: Excel Análise de Dados
09/07 10:00 - 12:00 Tema: GFS - P. Interno Reembolso de Despesas	20/08 10:00 - 12:00 Tema: CRM/GFI Processo de Pagamento	17/09 10:00 - 12:00 Tema: BI - QLIKSENSE Análise de Eventos	08/10 10:00 - 12:00 Tema: TEAMS Visão Geral	19/11 10:00 - 12:00 Tema: QlikSense URC Atendimentos	10/12 10:00 - 12:00 Tema: Power Point Apresentações Atrativas
16/07 10:00 - 12:00 Tema: GFS - P. Externo Cadastro de Fornecedor	27/08 10:00 - 12:00 Tema: LEME Visão Geral	24/09 10:00 - 12:00 Tema: CRM/GRC Avaliação de Credenciados	15/10 10:00 - 12:00 Tema: CRM/GEC Pausa de Contratações		
23/07 10:00 - 12:00 Tema: GFS - P. Interno Reposição de Fundo Fixo					

PLANTA SEBRAE



SONHOS & DESAFIOS 2024

- ✓ Inteligência Artificial – ChatGPT (Copilot), Gemini...
- ✓ TI Bi-Modal
- ✓ Implantação da Governança de TIC
- ✓ Salesforce (FOCO) – Novo CRM Nacionalizado
- ✓ Sistema de Aquisições
- ✓ RPA – Hiper Automação



**PLANTA
SEBRAE**



**A UTIC
encontra-se à
sua disposição!**

SEBRAE