

**DEMANDAS NEGOCIADAS
NO FÓRUM PA 2022
PLANO DE AÇÃO**



SALA 1: FORÇA DE TRABALHO (PRÓPRIO, CREDENCIADO E TERCEIRIZADO)



DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE RESPONSÁVEL	UNIDADE PARCEIRA	ANALISTA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE INÍCIO	PREVISÃO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Acréscimo de novas soluções inovadoras e atrativas no portfólio para MPE, via Desenvolvimento próprio ou captação pelo Edital de Inovação Aberta (IA)	1) Certificação individual de conhecimento do portfólio para os gestores de atendimento. 2) Definir canal para as Unidades sugerirem soluções que considerem inovadoras. 3) Ampliar a divulgação interna das soluções inovadoras já disponíveis no portfólio. 4) Edital de Inovação Aberta: Criar e/ou priorizar novas fichas de demanda para soluções que atendam o conceito soluções inovadoras e atrativas. 5) SOLUÇÕES PRÓPRIAS: Incorporar produtos inovadores nacionais para o portfólio do Sebrae/BA.	1) Disponibilizar portfólio online com objetos de aprendizagem sobre os produtos; 2) Elaborar e aplicar modelo de avaliação para certificação do portfólio; 3) Disponibilizar ambiente para sugestão de soluções inovadoras; 4) Elaborar e publicar novas fichas de demanda no portal do Sebrae; 5) Analisar o portfólio de soluções próprias do Sebrae/NA e incorporar no portfólio do Sebrae Bahia.	R\$ 50.000,00	UGEPE	URs UAC UAIN CGC	Liliane Rocha Eliana Brito Wagner Carvalho Madson Pinto Vanessa Oliveira Fernanda Machado Eduardo Garrido	02/mar	30/jun	X
Divulgação dos editais (SGF, IA e Afiliados nos municípios das Regionais	1) Definir indicadores para avaliar e monitorar a eficácia da divulgação dos editais. 2) Solicitar a UMC campanha para divulgação dos editais, conforme indicadores de eficácia definidos pela UGEP. 3) Rodar campanha e avaliar os indicadores.	1) Estudar e definir os principais indicadores para avaliação da eficácia de novos fornecedores para os editais do Sebrae/BA; 2) Criar job para a UMC e realizar reunião de alinhamento sobre a campanha a ser realizada com base nos indicadores definidos; 3) Solicitar relatório a UMC para avaliar a eficácia da campanha, conforme indicadores estabelecidos.	R\$ 50.000,00	UGEPE	UMC	Leandro Barreto Liliane Rocha Wagner Carvalho Fernanda Machado	14/mar	31/mar	X
Divulgação dos editais (SGF, IA e Afiliados nos municípios das Regionais. Divulgação local (nos municípios das UR) dos editais (SGF, Inovação Aberta e Afiliados) para maior conhecimento e adesão de profissionais em todo o estado, principalmente nas regiões extremas.	1. Criação de fichas técnicas com base nas demandas regionais; 2. Rodada de brainstorm com a CGC e UGEP sobre particularidades e demandas não atendidas. 3. Criação de campanhas para divulgação local (Municípios), a exemplo de: divulgação em Rádio e Carro de Som (municípios menores); Tráfego Pago. 5. Elaboração de material Folder sobre edital - SGF, para disponibilizar nos pontos de atendimentos; 2. Revisão dos Cards , banner para divulgação do edital SGF nas redes sociais e WhatsApp e mídia dos municípios (locais). UMC criarem novas artes, inclusive para formato story, pois percebi que vocês só tem em formato feed.	1. Aberta demanda com UMC - para criação de novas artes para os Cards, inclusive para formato story (15 em 15 dias) , pois só tem em formato feed; 2. Abrir demanda na UMC para campanha de divulgação com carros de som(cidades pequenas), veiculação em rádio e outras ações locais.	ainda sem informações do orçamento	CGC	UMC	Ana Cristina	28/fev	30/mar	A demandas para criação de fichas técnicas será tratada pela UGEP , como também as estratégias para divulgação dos editais de I. A e Afiliados.
Disseminação interna das empresa habilitadas no Programa de Afiliados	Publicar a lista de afiliados na intranet da UGEP.	Incorporar um canal específico na intranet da UGEP.	R\$ 0,00	UGEPE	-	Liliane Rocha Leandro Barreto	16/mar	30/mar	
Escolha do credenciado pelo cliente	1. "Escolha direta pelo Cliente no portal de Atendimento, conforme regulamento SGF; 2. Encaminhar para parecer Jurídico modelo aplicado pelo Sebrae/RN - " o gestor registra a demanda no sistema de contratação, justifica a escolha do cliente e anexa documento (pleito enviado pelo cliente), registra nome da empresa (indicada) e processo segue para autorizações, envio de convite e aceite da empresa (tudo no Sistema).	1. Reabrir chamado na UTIC para informações sobre valor e viabilização do projeto, incluindo prazo de entrega; 2. Enviar nota técnica (modelo Sebrae/RN) para parecer da UJUR e se validada, enviar proposta para aprovação da DIREX.	1. Ainda sem informações do orçamento. 2. Sem custo - sistema atende	CGC	UTIC	Emmanuel Brito	07/mar	25/mar	* Projeto foi elaborado e apresentado a Fábrica de software (Avanços) em 2020 , custo estimado no valor de R\$ 275.000,00. Projeto ainda não foi executado por falta de recurso na CGC e por priorização de correções de erros e melhorias no Sistema de credenciados, a exemplo: Edital permanente, Melhorias no Cadastro e Correção no Contrato (pedido CCU)
Credenciados mais preparados e qualificados, através de avaliações, capacitações e ranqueamentos	1. Credenciados são avaliados pelos Gestores e Clientes; 2. A UC SEBRAE oferece capacitação e alinhamentos metodológicos para os credenciados; 3. O sistema de ranqueamento ainda não é possível realizar, por duas razões: a) não está previsto no sistema de rádio do regulamento SGF; b) Os gestores não avaliam as contratações, na totalidade, e a avaliação do cliente também não vem sendo realizada. 4. Atualmente o sistema não tem parâmetros para ranqueamento dos credenciados.	Avaliação dos credenciados por todos os gestores (responsáveis) dos contratos.	R\$ 0,00	CGC	Todas unidades que contratam credenciados. Gestor é obrigado a realizar avaliação do serviço prestado pelo credenciado.	Heloana	X	X	1. CGC lança as avaliações na intranet, mas o número de resposta ainda é muito baixo. Ano passado 14% das contratações foram avaliadas e este ano em janeiro 20%. Dados insuficientes para avaliação do quadro de credenciados e aplicação de feedback e sanções. O Processo de avaliação deve ser realizado pelo Gestor do contrato e Cliente. 2. A UGEP está estudando formas para avaliação dos produtos junto aos clientes atendidos.

SALA 1: FORÇA DE TRABALHO (PRÓPRIO, CREDENCIADO E TERCEIRIZADO)



DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE RESPONSÁVEL	UNIDADE PARCEIRA	ANALISTA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE INÍCIO	PREVISÃO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Credenciados mais preparados e qualificados, através de avaliações, capacitações e ranqueamentos automatizados para as pendências	1) Implementar funcionalidade no sistema do SGF em que o cliente escolha o consultor; 2) Ter acesso aos resultados das avaliações dos credenciados do SGF; 3) Descredenciar os consultores ruins; 4) Aprimorar o processo de habilitação dos credenciados para os novos produtos do portfólio do Sebrae Nacional visando selecionar aqueles que, realmente, possuem aptidão técnica e conhecimentos específicos sobre os produtos que serão aplicados.	1) Solicitar a CGC que a funcionalidade seja implementada e apoiar nas competências que cabe a UGEP; 2) Solicitar relatórios mensais a CGC com os resultados das avaliações; 3) Verificar junto a CGC processo mais ágil para descredenciamento; 4) Criar método para avaliação em 2 níveis para habilitação de credenciados em produtos nacionais (além da UC, utilizar outros métodos de avaliação).	R\$ 0,00	UGEP	CGC	Leandro Barreto Liliane Rocha Eliana Brito Fernanda Machado Eduardo Garrido	04/abr	30/nov	X
Melhoria no fluxo das contratações (agilidade) e comunicados automatizados para as pendências (todos os editais)	1. Automatizar o processo de contratações do Edital de Inovação Aberta (EIA); 2. Contratar terceirizados para ajudar na elaboração dos contratos; 3. Incluir o gestor no convite que é enviado para o credenciado.	1. Solicitar a UTIC a automatização do processo de contratações do EIA; 2) Contratar terceirizado ou alocar colaborador; 3) Inserir os convites com cópia para os gestores.	55.981,44 + Valor da automatização	UGEP	UTIC	Eduardo Garrido Fernanda Machado	21/fev	30/set	X
Possibilidade de atuação de credenciados EMPRETEC de outros estados aqui na Bahia	1) Notificar empresas credenciadas no edital do Empretec para adesão ao Edital SGF, uma vez que o edital da Bahia já prevê a possibilidade de contratação de facilitadores de outros estados; 2. Formar novos facilitadores Empretec.	1) Acompanhar junto a CGC o processo e migração dos credenciados para o SGF; 2) Formar novos facilitadores por meio do Programa de Trainees.	R\$ 500.000,00	UGEP	CGC	Eliana Leal	24/jan	23/dez	X
Especialização dos colaboradores para vendas e atuação com ME/EPP e demais necessidades	Realização de capacitação neste assunto, com a participação da UAIN na elaboração do conteúdo programático do curso.	Realização da Capacitação	R\$ 40.000,00	UGP	UAIN	Márcia Joau	16/mar	30/jun	X
Melhoria no fluxo das contratações (agilidade) e comunicados automatizados para as pendências (todos os editais)	1. Sistema permitir edição para mudança de data/período sem ter que gestor lançar novamente, para quando necessário e se chegar no final da lista de radíio sem aceite de empresa; 2. Diminuir prazo definidos no CRM (RDE 02/19) para lançamento dos eventos de instrutoria e consultoria, a exemplo de palestra; 3. Melhoria do sistema para automatizar avisos com prazos - ex: prestação de contas do pelo credenciado, aprovação da prestação de contas pelo gestor, correções no processo de pagamento e gestor devolve o processo de pagamento para o credenciado; 4. Incluir segundo Status aguardando financeiro para " FINANCEIRO FINALIZADO" para quando a contratação/pagamento estiver no financeiro.	Abrir demandas na UTIC para desenvolvimento e melhorias nos sistemas GEC/GFI	sem informação	CGC	UTIC	Emmanuel Brito	10/mar	10/jun	X
Atenção e melhoria na comunicação das URs com os colaboradores que estão em home office	Intensificar a Comunicação das regras do home office.	Comunicações disparadas	R\$ 0,00	UGP	UMC	Mariana Accioly	21/mar	22/dez	X
Melhores salários e demais ações de reconhecimento do funcionário, assim como manutenção da RV	1. Demais estratégias para reconhecimento: Premiação tecnológica (notebook, smartphones, tablets) com utilidades do dia a dia; Premiação com itens de uso no dia a dia, incluindo à prática de esportes (ex.: bike); Bônus no ticket alimentação/refeição; Pagamento de bônus no valor fixo no salário; Importante não esquecer do momento de celebração desse reconhecimento.	Ações de reconhecimento do Ciclo de Desempenho	-	UGP	UJUR	Francisco Bastos e Ana Paula	04/mar	31/mar	Esta ação dependerá de análise quanto a sua possibilidade por parte da UJUR e aprovação da DIREX
Pagamento de Comissão de vendas aos funcionários	No momento esta ação é inviável	X	X	UGP	X	X	X	X	X
Atualização da IN da jornada de trabalho (retirada da autorização da gerência para início/término do horário de trabalho)	Atualização da IN 039	Aprovação da DIREX	R\$ 0,00	UGP	SEGER	Frida Bonfim	04/mar	29/abr	X
Programa de Trainees como processo de entrada para novas colaboradoras	Manter o envolvimento da casa enquanto tutores ou demais ações dentro do programa.	Ação já implantada, conforme deliberação da DIREX. Priorização pela opção dos Trainees	X	UGP	X	Ana Paula Barretto	-	-	Realizado
Manutenção e potencialização do Programa Bem Viver	1. Líderes estimularem para participação das equipes; 2. Estímulo para maior participação da casa; 3. Com a programação pronta de 2022 a UGP poderia apresentar a grade para todos os líderes para que sejam incentivadores das equipes.	Aprovação da versão 2022 Comunicação Intensa Apoio dos Líderes	R\$ 140.000,00	UGP	UJUR	Luciana Brito, Mariana Accioly e Márcia Joau.	02/mar	22/dez	X
Mentorias para o desenvolvimento dos profissionais de atendimento	Podemos retomar as ações de monitoria do atendimento realizadas pelo High Quality	Contratação de Mentoria	R\$ 40.000,00	UGP	UJUR UAIN	Márcia Joau	02/mar	22/dez	X
Planejamento de cronograma das capacitações considerando as agendas das URs	Aprovação do Plano de Capacitação 2022	Disponibilização das capacitações tempestivamente	R\$ 0,00	UGP	UR's	Márcia Joau	31/mar	02/mar	X
Contratação de estagiários (antecipação e ampliação para 6h)	Autorização para contratação com 01 semana de antecedência	Desenvolver esta rotina	R\$ 0,00	UGP	-	Mariana Accioly	04/abr	29/abr	Esta contratação dependerá da disponibilidade de vaga.
Disponibilização de orçamento para desenvolvimento de ações regionais de integração (celebração interna e benchmarking com as demais URs)	Incluir e aprovar como ação do Programa Bem Viver	Aprovação em DIREX	R\$ 50.000,00	UGP	UR's e UJUR	Márcia Joau	04/abr	29/mar	X

SALA 1: FORÇA DE TRABALHO (PRÓPRIO, CREDENCIADO E TERCEIRIZADO)



DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE RESPONSÁVEL	UNIDADE PARCEIRA	ANALISTA RESPONSÁVEL	PREVISÃO DE INÍCIO	PREVISÃO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Equipe terceirizada de mão de obra para ações de back office (digitalização, lançamentos, registros etc.)	Contratação de um colaborador terceirizado, na função de Auxiliar Administrativo III	Via contrato de mão de obra terceirizada.	o investimento para o Sebrae é de R\$ 4.665,12/mês.	CSA	UGEPE	Será definido pela Gerente da UGEP	07/mar	15/03/22 já teremos a pessoa selecionada à disposição da UGEP.	A contratação já foi solicitada à empresa terceirizada.
Melhoria nas contratações (atualização de valores e prazos de pagamentos) para ampliação do interesse dos terceirizados (empresa de eventos)	X	X	X	CCL	X	X	X	X	As empresas contratadas para execução dos serviços de Planejamento e execução de eventos, tem valores fixados no momento do certame e, sobre este ponto não temos ingerência sobre o valor ofertado aos quarterizados. Quanto aos prazos de pagamento, inserimos uma cláusula que obriga as empresas a comprovarem a quitação em até 15 dias após o Sebrae realizar o pagamento das demandas executadas. Prazo este que já estamos orientando aos Regionais a diminuir para 05 dias, no momento de elaborar os Termos de Referências, para este objeto.
Melhor remuneração e ações de reconhecimento para equipe terceirizada (motoristas e demais funções)	X	X	X	CSA	X	X	X	X	Sobre este ponto, todos os terceirizados contratados tem os salários em consonância ao Acordo Coletivo de cada categoria. Portanto, o Sebrae não tem como modificar a regra praticada.
Materiais institucionais padronizados para utilização no dia a dia das Urs (portfólio, materiais de divulgação etc.)	Os materiais criados pela UMC são padronizados.	Em curso	Sob demanda	UMC	X	X	X	X	X
Possibilidade de atuação de credenciados EMPRETEC de outros estados aqui na Bahia	1. Alinhar com a coordenação do Empretec para mesclara agenda - credenciados locais e fora do estado; 2. A CGC poderá verificar com demais estados que atuam com o modelo SGF; 3. Avaliar sobre a anualização das horas.	1. Com a migração para o SGF, as contratações de credenciados não têm limite de horas, o que torna desnecessário a anualização; 2. A contratação de empresas/profissionais de outras UF poderá ser viabilizada quando houver a migração para o SGF, prazo máximo de 90 dias.	R\$ 0,00	CGC	UGEPE	Heloana	07/mar	04/abr	Credenciados do Empretec que estavam veiculados a Edital Empretec vão migrar para EDITAL SGF. Orientação comunicada este mês pelo nacional e que os estados têm 90 dias para adequação.
Realização de clientes ocultos para treinamentos realizados com credenciados do SGF	1. Elaboração de projeto para contratação de empresa para aplicação da pesquisa; 2. Indicação do treinamentos (produtos) para avaliação	Contratação de empresa e elaboração de briefing para aplicação da pesquisa.	R\$ 100.000,00	CGC	UGEPE	Maria da Conceição	18/abr	16/dez	X
Avaliação do dimensionamento do quadro de funcionários com base principalmente na linha de crescimento das metas físicas e orçamentárias	Fazer rodadas de discussão do tema com as Urs com vistas à um novo dimensionamento do quadro	Aprovação em DIREX	R\$ 0,00	UGP	UR's	Ana Paula Barreto	04/abr	30/jun	Dependerá do limite do Quadro
Qualificação dos colaboradores para o preparo na atuação do relacionamento de sair do Sebrae para ir até os pequenos negócios, com foco nas ME/EPP e realizar atendimento especializado	Realização de capacitação neste assunto, com a participação da UAIN na elaboração do conteúdo programático do curso	Realização da Capacitação	R\$ 40.000,00	UGP	UAIN	Márcia Joad	16/mar	30/jun	X
Padronização mínima da precificação das soluções	1) Reforçar que já existe orientação sobre preços mínimos para o atendimento individual; 2) Inserir preços mínimos no portfólio online.	1) Atualizar recomendações de preços mínimos; 2) Estabelecer os preços mínimos de cada produto no portfólio online.	R\$ 0,00	UGEPE	UAIN UAC	Leandro Barreto Liliane Rocha Elisane Brito Fernanda Machado Eduardo Carido	10/abr	31/jul	X
Disponibilizar informações sobre os credenciados (contato, currículo, etc.).	1. Liberar Acesso dos gestores para consulta ao cadastro das empresas credenciadas do SGF.	Abertura de chamado - Service Desk para liberar acesso de consulta ao cadastro das empresas credenciadas.	R\$ 0,00	CGC	UTIC	Emmanuel Brito	14/mar	14/jun	X
Autorização pelo gerente/adjunto na Contratação Avulsa	1. Contratações avulsas não necessitam de autorização de diretor quando estiver na alçada do gerente e adjunto.	Abertura de chamado - Service Desk para correção do fluxo de autorização.	R\$ 0,00	CGC	UTIC	Emmanuel Brito	14/mar	29/abr	Fluxo já foi desenvolvido, mas não está funcionando.

SALA 2: COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E GRANDES EVENTOS

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (\$) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Maior celeridade nas aprovações	1. Aumento na alçada dos Gerente Regionais (mínimo de R\$ 30.000) e Adjuntos (mínimo de R\$ 15.000); 2. Estudar um pouco mais os valores citados acima; 3. Verificar a IN que autoriza a assinatura de contratos no valor de R\$ 100.000.	1. Revisão da Resolução DIREX nº 04/2016 com definição dos valores das alçadas; 2. Submeter à apreciação da DIREX a nova Resolução; 3. Publicar a nova Resolução.	sem investimento.	Assessorias das Diretorias	SEGER	Herbert Café	31/03/2022	05/04/2022	A publicação da Resolução poderá ser posterior ao prazo de conclusão devido a necessidade de assinatura por parte dos Diretores.
Maior celeridade no credenciamento de fornecedores	Estudar a possibilidade de reduzir o tempo de credenciamento de novos fornecedores (para 30 dias) no edital EPI.	1) Diminuir prazo de credenciamento implica em alterar formato do Edital, o que não configura vantagem para o Sebrae/BA e pode gerar perda de qualidade nos produtos e nos credenciados, não sendo aceitável para esse edital; 2) Solução: Usar os credenciados do SGF por meio de Planos de Trabalhos específicos apoiados pela equipe da UGEP.	R\$ 0,00	UGEP	X	X	X	X	A demanda não poderá ser atendida.
Celeridade na contratação de palestrantes para eventos e conhecer previamente o palestrante	1. Disponibilizar banco de palestrantes com o valor da palestra para contratações fora do SGF, considerando as últimas contratações e pesquisas;	Será disponibilizada planilha de Excel com temas e valores atualmente praticados pelo mercado e que serão atualizado sempre que novas demandas surgirem.	Utilizaremos mão de obra interna e sem custos adicionais para o Sebrae/Ba.	CCL	UGEP	Jeuzabel Lobo	18/03/2022	Contínuo	em fase de levantamento dos valores praticados.
Celeridade na contratação de palestrantes para eventos e conhecer previamente o palestrante	2. Estudar a possibilidade de licitar uma agência de palestrantes.	Atualização do Termo de Referência anterior, com as lições aprendidas.	Utilizaremos mão de obra interna e sem custos adicionais para o Sebrae/Ba.	CCL	UGEP	Socorro Leal	21/03/2022	30/05/2022	A demanda será submetida a aprovação do DAF.
Todos os eventos em um único local Loja virtual - necessidade de disponibilizar ambiente capaz de comercializar os produtos do Sebrae/BA. Sugestão de mutirão para decisão coletiva.	1. UTIC disponibilizar a Loja Virtual estável e funcional. 2. Adesão do Sebrae BA ao e-commerce NA. Com previsão de disponibilização ainda no primeiro semestre - a partir de maio.	1. UTIC disponibilizar a Loja Virtual estável e funcional. 2. Adesão do Sebrae BA ao e-commerce NA. Com previsão de disponibilização ainda no primeiro semestre - a partir de maio.	1. Depende do orçamento apresentado pelo fornecedor analisando caso a caso pelo UTIC. 2. Não haverá investimento (R\$) para o Sebrae Bahia utilizar a ferramenta do NA.	1.UTIC 2.UAIN	UFIN UGEP UAC NA	1. UTIC 2. UAIN (Alana Lima)	1. A ser definido pela UTIC 2. Em andamento	1. A ser definido pela UTIC 2. Cronograma ainda não disponibilizado pelo NA	Quanto item 2, o NA disponibilizará o e-commerce em lotes de estado. A Bahia candidatou-se a participar do primeiro lote (ou seja, nosso desejo é que a Bahia seja uma das primeiras a utilizar a ferramenta do Sebrae Nacional). Estamos aguardando a informação do NA em qual lote a Bahia estará.

SALA 2: COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E GRANDES EVENTOS

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (\$) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Otimizar o investimento em Marketing Digital	1. UMC disponibilizar relatórios com resultado das ações de marketing digital; 2. Marketing digital deve iniciar com no mínimo 15 dias para apresentar o resultado desejado; 3. Reuniões de acompanhamento com as URs para mostra os resultados; 4. Clareza no público-alvo que deve ser impactado.	1. UMC disponibilizar dados de performance para o cliente interno/demandante, que deve acordar com a UMC prazo de entrega de relatório de resultados de campanha de marketing digital; 2. Demandante se organizar e ter o material pronto e aprovado com a antecedência requerida (15 dias campanhas antecedência para pequenas e 30 dias antecedência para grandes campanhas); 3. UR solicitar/agendar reuniões de acompanhamento sempre que desejado; 4. Demandante informar a UMC a segmentação de público-alvo específico a ser impactado. Importante notar que quando mais segmentado, mais alto é o custo. Quanto maior a praça, mais caro para ter efetividade.	O investimento por campanha depende da verba disponível no projeto/unidade demandante. Ressalta-se que quanto mais segmentação, mais caro é o impulsionamento, este cotado em dólar.	UMC	Unidades demandantes	Alice Vargas Vanessa Câmara Rafael Pastori Melissa Rocha	Conforme cronograma de campanha.	Conforme cronograma de campanha.	X
Fornecedores disponíveis para atender a demanda	1) Verificar histórico de ações já planejadas para o problema; 2) Analisar possibilidade de valores e entregas diferenciados para contratação do FIV para a região Oeste.	1) Priorizar o processo de prospecção de fornecedores; 2) Estudar possibilidade de ter Ficha Técnica diferenciada para a Região Oeste; 3) Analisar a possibilidade aumentar teto do preço na região.	R\$ 0,00	UGEP	UAC	Wagner Carvalho Vanessa Oliveira Madson Pinto	10/mar	31/mar	X
Maior transparência das ações de marketing	Reuniões periódicas para planejamento e acompanhamento das ações de marketing digital.	1. UMC encontra-se disponível para realizar reuniões de monitoramento e acompanhamento das demandas sempre que solicitada. 2. UMC realizar evento interno informativo sobre marketing digital.	A partir da demanda registrada, UMC providenciar orçamento atualizado com agência licitada para apresentar/aprovar junto ao demandante.	UMC	Unidades demandantes	Alice Vargas Vanessa Câmara Rafael Pastori Melissa Rocha	mar/22	dez/22	X
Melhorar a comunicação do Sebrae com os clientes	1. Possibilidade de cada agência (ou UR) ter um plano de marketing, verificando os melhores canais de divulgação; 2. Contratação de um profissional especializado para realizar esse procedimento.	Interessados registrarem no portal da UMC solicitação para contratação/negociação de Plano de Marketing. Insumos necessários: 1. Unidade demandante apresentar planejamento detalhado de ações com data e público alvo; 2. demandante definir a verba disponível para investimento em marketing, de modo a garantir a assertividade do plano.	UMC providenciar orçamento atualizado com agência licitada. Serviço a ser pago pelo demandante.	UMC	Unidades demandantes	Alice Vargas Vanessa Câmara Rafael Pastori Melissa Rocha	A negociar	A negociar	X
Dedicação exclusiva de um profissional nessa área	Possibilidade da UMC contratar um gestor de tráfego	DIREX disponibilizar um profissional especializado para UMC, a ser dedicado para esta função sugerida.	X	UMC	DIREX	X	X	X	X

SALA 2: COMUNICAÇÃO, PUBLICIDADE E GRANDES EVENTOS

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (\$) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Dar visibilidade para os eventos das UR	1. Incluir um destaque de cada UR no IG @sebraebahia; 2. Pensar na possibilidade das URs terem sua próprias redes sociais; 3. Estudar formas de divulgar as ações do Sebrae.	1. UMC reforçar informe sobre novo fluxo definido para divulgação de eventos nas redes sociais do @sebraebahia pois muitos gestores ainda não tomaram conhecimento; 2. Ação UMC (fase teste): inserir divulgação semanal de destaque no feed, seguindo fluxo preestabelecido [O que pode inviabilizar esta ação é se algum evento for cancelado, uma vez que a divulgação será em blocos de eventos e as publicações no feed são fixas e inalteráveis (cards)]; 3. Destaques já existentes: link na bio direcionando para os links das regionais, destaque semanal no feed.	X	UMC	Unidades demandantes Sebrae Nacional	Melissa Rocha	Exercício 2022	Contínuo	A criação de Instagram por unidades da empresa não é recomendável por acarretar na dispersão da presença digital, descontrolar a gestão da marca e maior custo para a empresa. Esta não é prática de mercado. Outrossim, fere os normativos da empresa (Código de Ética, Programa de Gestão da Marca, Manual de Boas Práticas das Redes Sociais do Sebrae, dentre outros). Tal multiplicação de canais outrora foi uma prática que gerou prejuízos para a marca Sebrae (nota-se um "cemitério" de perfis descontinuados por unidades que o criaram. Também seria inviável a comunicação produzir conteúdo e campanhas para dezenas de canais dentro da mesma empresa. Do ponto de vista do cliente esta multiplicação também não é indicada, pois acarreta em dispersão e dúvidas.

SALA 3: POLÍTICAS PÚBLICAS E DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Dedicar um tempo maior em apenas 1 ou 2 municípios ao invés de dedicar um menor tempo a 5 ou 6, devido ao capital social/humano de baixa capacitação (cidade empreendedora)	O Cidade Empreendedora a partir de 2022 terá ciclo de 2 anos, mas as regionais devem seguir trabalhando 05 a 07 municípios (dependendo as Regional) por ano.	Está inserido na estratégia do Cidade Empreendedora	Valor do projeto para 2022 e 2023.	UAN	Regionais	Janaína Neves	Abril/22	Dezembro/23	A metodologia nova está descrita na nova metodologia do Comitê Gestor
Atuação da UAN junto a ADAB e também na questão da lei estadual da mosca da fruta	Assinatura do Convênio ADAB Sebrae	Plano de ação com a ADAB	Não está orçado	UAN	ADAB	Andrelina Mendes	Março/22	Dezembro/22	X
SIM Municipal, na lógica de consórcios públicos	O trabalho do SIM Consorciado será retomado e coordenado pela CDT	Agentes Sebrae Territorial	Está em orçamento	UAN	Regionais	Maurício Simões	Maió/22	Dezembro/22	
Demandas dos municípios para atuar com turismo: Barreiras, Barra, São Desidério, Correntina, Bom Jesus da Lapa	Implementar soluções para atender a essa demanda (diagnóstico de turismo para prefeituras, por exemplo)	X	X	UAC	UGEPE	X	X	X	1. A UAC – Unidade de Atendimento Coletivo em parceria com as regionais, define, anualmente as prioridades de atuação nos territórios, definindo as estratégias setoriais e vínculo junto as estratégias do Sebrae Nacional. No caso do Turismo, a estratégia adotada são os DTI -Destinos Turísticos Inteligentes, no formato de atividades. Hoje, atuamos em parceria com seis regionais; 2. A demanda por atendimento individual, desconectado desta lógica de atuação não possui vínculo com a UAC; 3. Em relação as soluções, temos um portfólio extenso e em específico, conforme sinalizado, uma das soluções em fase de implementação através do EPI, trata-se de um diagnóstico municipal de Turismo. A UAC não gere as soluções e sim a UGEPE. Fazemos um trabalho em parceria; 4. Diante deste cenário, consideramos que a demanda já foi atendida e que depende da regional verificar a melhor forma de implementação deste atendimento.
Considerar para a meta os atendimentos realizados nas salas do empreendedor, com NPS separado. Podemos fazer um termo de parceria indicando um NPS mínimo e se a sala tiver "notas baixas" pode perder o acesso ao sistema	É necessário o alinhamento com a UAIN. A UAN cuida apenas da estruturação da Sala. Criamos um documento para sugerir a atuação do Sebrae/BA com as Salas, mas ele ainda não foi alinhado com a UAIN.	Sistema Baiano de Salas	NÃO HÁ	UAN	UAIN	Andrelina Mendes	Março/22	junho/22	X
Rede de atores - oferecer consultoria para os municípios sobre elaboração de planos municipais de desenvolvimento. Temos demandas de Ibotirama, São Félix, Coribe, LEM e São Desidério	Vamos entender melhor a demanda com a UR Barreiras para realizar	Contratação específica	Está em orçamento	UAN	UR 02	Marco Dantas	Abril/22	Dezembro/22	X
Definição dos municípios para 2022, de imediato (sem gerar receita). Pois, gera-se no conjunto das propostas (ex.: contratos)	Há uma solicitação das Unidades Regionais que a receita seja gerada na ponta e não na UAN, essa proposta vai ser levada à Diretoria	Proposta Diretoria - Nota Técnica	R\$ 0,00	UAN	DISUP	Cecilia Miranda	Março/22	Março/22	X
Interlocução UAC e UAN, em apoio as Compras Governamentais	Realizaremos um alinhamento com a UAC	Reunião	R\$ 0,00	UAN	UAC	Carla Martins			X

SALA 3: POLÍTICAS PÚBLICAS E DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Organizar um portfólio de Ambiente de Negócio que possa ser comercializado - Trilha mais básica e uma opção das prefeituras pode receber uma opção mais avançada/robusta/complementar que eles paguem	A equipe da unidade vai estudar a possibilidade e estruturar um portfólio vendável, mas lembrando que a proposta é que a receita fique com a Regional.	Criação de Metodologia	R\$ 0,00	UAN	Regionais	Cecília Miranda	Maio/22	Dezembro/22	X
Patrocínios e questões de como fazer os contratos	Foram esclarecidas no dia da reunião	X	R\$ 0,00	UJUR	X	X	X	X	X
Padrinhos e madrinhas do Jurídico	Designar um advogado para ficar responsável por cada Regional.	Através de e mail destinado a cada gerente regional informando o seu padrinho	R\$ 0,00	UJUR	X	X	X	X	X

SALA 4: CAPTAÇÃO DE RECURSOS, ORIENTAÇÕES PARA O MERCADO E PARCERIAS INSTITUCIONAIS

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (\$) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Realizar parcerias com as prefeituras para realização de parcerias e/ou convênios, de forma a tentar evitar as restrições do ano eleitoral	1. Atualização da cartilha para período eleitoral UJUR;	Ampla divulgação à todas as Unidades do SEBRAE/BA através de e-mail corporativo e disponibilização no portal da UJUR (intranet);	R\$ 0,00	UJUR	UPEMI	Luana Cal	18/fev	20/mar	x
Realizar parcerias com as prefeituras para realização de parcerias e/ou convênios, de forma a tentar evitar as restrições do ano eleitoral	2. Baixa repercussão pela natureza das eleições serem majoritárias traçar ações focadas no primeiro semestre para minimizar o impacto URs e SEDE; 3. Traçar estratégias focadas na realização de parcerias públicas no 1º semestre, minimizando o impacto dos processos junto às URs e SEDE.	Propor novas estratégias	R\$ 0,00	UPEMI	COORDENAÇÕES UPEMI	PÉRICLES	mar/22	31/mar	AÇÃO DEPENDE DIRETAMENTE DE OUTRAS UNIDADES
Articular parcerias com a iniciativa privada, que possuem programas que apoiem as MPE, alavancando a receita	1. Realizar 2 edições do ENCONTRO DE GRANDES NEGÓCIOS com importantes players do mercado, convidando-os para serem parceiros nos Projetos e Eventos SEBRAE, com diversos formatos de participação - patrocínio, gestão compartilhada de ações, contratação direta.	Apresentar Proposta do evento às Unidades SEBRAE Levantar empresas públicas e privadas apoiadoras dos pequenos negócios Convidar as empresas de forma estratégica a participar de 1 das edições do EGN - evento com diferencial atrativo para aproximação e investimento de novos parceiros	R\$ 30.000,00	UPEMI	COORDENAÇÕES UPEMI UR's - apresentação de projetos e eventos UJUR - elaboração de minutas UMC - elaboração da identidade e divulgação	PÉRICLES LUCIANA MONIZA	24/01/2022	25/04/2022	AÇÃO DEPENDE DO ENVOLVIMENTO DE OUTRAS UNIDADES
Trabalhar os convênios 'no atacado', de forma mais pujante	1. Criar Portfólio de Projetos e Metodologias com possibilidade de adaptação pela UPEMI e UR's para captação de novas receitas - ação realizada: APRESENTAÇÃO DO MODELO METODOLÓGICO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO EMPRESARIAL E GESTÃO TERRITORIAL já utilizado junto as Prefeituras de Feira de Santana, Jandaíra, Lauro de Freitas 2. Prospector / articular com novas parcerias - expandir para Itabuna, Ilhéus e Itaberaba 3. Disseminar o Modelo Metodológico junto a novas UR's que se mostrarem interessadas, customizando quando for solicitado.	1. Aperfeiçoar Portfólio criado; 2. Modular para Itabuna e outros; 3. Melhorar design para apresentar as UR's; 3. Criar Protocolo de Intenções para apoiar a elaboração de docs. jurídicos - foco na aceleração da celebração de parcerias estratégicas.	Analisar possibilidade de modelo inovador de apresentação junto a UMC - orçar	UPEMI	UMC UR'S UJUR - Modelo de Minuta	LUCIANA MONIZA	24/01/2022	x	Aperfeiçoamento contínuo na versão metodológica e na apresentação aos parceiros públicos e privados
Buscar atuação em parceria com grandes empresas - Ex. Bayer, Yara e "empresas âncoras" como as eólicas da UR Irecê, BAMIN, outras Mineradoras	1. Reestruturar PPT modelo Mineradoras adequando a outras âncoras - estudar a empresa e buscar o histórico das Ges junto as UR's 2. Levantar possibilidades de parcerias locais e estaduais a partir do relacionamento com Gerentes, Coordenadores, Diretores	1. A partir da indicação das principais empresas parceiras, conhecer as possibilidades de articulação - conhecimento / relacionamento com o CEO, interesses institucionais; 2. Estabelecer agendas nacionais, estaduais e regionais.	Custos de Logística	UPEMI	Diretores, Assessores Gerentes Parceiros políticos	PÉRICLES MONIZA	28/03/2022	22/04/2022	x
Convênios com foco na transversalidade das ações comuns /similares a todas as regionais (exemplo: circuitos empresariais, festivais gastronômicos, etc. em parceria com operadoras de telefonia)	A proposta aqui é utilizar a mesma estratégia de: Realizar Edições do ENCONTRO DE GRANDES NEGÓCIOS com importantes players do mercado, convidando-os para serem parceiros nos Projetos e Eventos SEBRAE, com diversos formatos de participação - patrocínio, gestão compartilhada de ações, contratação direta.	Apresentar Proposta do evento às Unidades SEBRAE Levantar empresas públicas e privadas apoiadoras dos pequenos negócios Convidar as empresas de forma estratégica a participar de 1 das edições do EGN - evento com diferencial atrativo para aproximação e investimento de novos parceiros	x	UPEMI	COORDENAÇÕES UPEMI e UR's - apresentação de projetos e eventos UJUR - elaboração de minutas UMC - elaboração da identidade e divulgação	PÉRICLES LUCIANA MONIZA	24/01/2022	25/04/2022	AÇÃO DEPENDE DO ENVOLVIMENTO DE OUTRAS UNIDADES
Buscar mais oportunidades de captação de receitas em Editais Nacionais e Internacionais (exemplo: Localiza)	Estruturar uma agenda semanal dos Editais de destaque para apresentar aos Gerentes e Coordenadores com análise e sinalizações estratégicas	1. Estudar os Editais de maior interesse (dentro do recorte de seleção) 2. Retomar compartilhamento de Editais e Oportunidades de Captação de Receitas de destaque para as Unidades internas do SEBRAE 3. Criar uma estratégia de gerar interesse das Unidades internas na captação e execução dos recursos de Editais 4. Estudar as possibilidades de execução dos Editais - parcerias de Redes de Cooperação	x	UPEMI	UNIDADES REGIONAIS - especialmente na execução	PÉRICLES LUCIANA	07/03/2022	x	Compartilhamento contínuo

SALA 5: GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E OPERACIONAL E FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS DE APOIO

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
BI e SME - Capacitar no uso dos sistemas. Necessidade se estende aos demais sistemas	Elaborar Plano de Capacitação no Uso dos Sistemas Informatizados do Sebrae Bahia	Através de aulas presenciais e/ou remotas ministradas pelos analistas da UTIC ou terceiros contratados.	R\$ 100.000	UTIC	CCL/UJUR	Luis Cláudio	jul/22	jul/23	Orçamento não previsto para 2022. A NEGOCIAR
Necessidade de monitorar as metas, detalhada por atendente e com impacto na meta geral	Inclusão da informação do atendente no BI	Inclusão da informação do atendente no BI	x	UGE	COMISSÃO BI	x	x	x	É necessário a formalização da COMISSÃO que tratará do (s) BI (s) do Sebrae/BA para detalhamento da demanda proposta.
Necessidade de visualizar as receitas geradas. Já existe essa visão no BI atual e precisa ser difundida, além de capacitar os colaboradores no uso da ferramenta	Realização da capacitação para os colaboradores	Em formato on-line via Microsoft teams	x	UGE	COMISSÃO BI	x	x	x	É necessário a formalização da COMISSÃO que tratará do (s) BI (s) do Sebrae/BA para detalhamento da demanda proposta.
Visão (portal intranet) que permita cadastrar/consultar o histórico dos projetos.	Após atualização tecnológica da Intranet, prevista para 2022, analisar e desenvolver visão no Portal Intranet que permita cadastrar e consultar o histórico dos projetos.	Incluir no Projeto de Atualização Tecnológica da Intranet	R\$ 50.000	UTIC	UTIC	Luis Cláudio	jul/22	dez/22	Valor a ser ratificado pós orçado. Orçamento não previsto para 2022. A NEGOCIAR
Elaborar uma visão que permita navegar pelas informações de atendimento, orçamentária, receitas, etc.	x	x	x	UGE	x	x	x	x	Essas informações já estão disponíveis no BI Gestor.
Muitas ferramentas de TI que precisam ser apresentadas, capacitadas entre os colaboradores e consolidadas quando do sobreposição de funcionalidades (duplicidade).	Elaborar Plano de Capacitação no Uso das ferramentas de TI	Através de aulas presenciais e/ou remotas ministradas pelos analistas da UTIC ou terceiros contratados.	R\$ 100.000	UTIC	CCL UJUR	Luiz Eduardo	jul/22	jul/23	Orçamento não previsto para 2022. A NEGOCIAR
Relatório sobre o público atendido e quem atendeu (presencial, online, CRS, UAIN, UR)	Criar um relatório sobre o público atendido pelo Atendimento Individual e disponibilizar para as 10 UR.	Solicitar a base de atendimentos realizados pelo Individual para a UTIC. Definir quais informações sobre o público atendido serão disponibilizadas no relatório. Elaborar o relatório com as informações definidas. Enviar o relatório para as UR.	R\$ 0,00	UAIN	UTIC	Alana Lima	01/04/2022	31/01/2023	O relatório será criado e enviado trimestralmente. Para 2022, teremos 3 relatórios disponibilizados para as 10 UR. Sendo que o relatório do último trimestre será criado e disponibilizado para as UR em 2023.
Visão que possibilite a consulta histórica da participação de clientes em eventos, cursos, etc.	Analisar e desenvolver visão que permita possibilite a consulta histórica da participação de clientes em eventos e cursos.	Através de melhoria integrada CRM centralizado do NA.	R\$ 400.000	UAIN	UTIC	Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.
Disponibilização de informações no BI, conforme ocorria no M2 (dados detalhados dos participantes dos eventos).	Analisar, desenvolver e disponibilizar informações no BI, contendo dados detalhados dos participantes dos eventos.	Através de desenvolvimento da visão na ferramenta de BI do Sebrae BA.	R\$ 100.000	UAIN	UTIC	Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.
Dashboard para gestão do próprio técnico, por exemplo, data de vencimento de contratos para elaboração de aditivos, gerando a necessidade de trabalhar com planilhas.	Analisar, desenvolver e disponibilizar dashboard para gestão do próprio técnico, por exemplo, data de vencimento de contratos para elaboração de aditivos, gerando a necessidade de trabalhar com planilhas..	Através de desenvolvimento do dashboard na ferramenta de BI do Sebrae BA.	R\$ 100.000	CGC	UTIC	Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.

SALA 5: GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E OPERACIONAL E FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS DE APOIO

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Dificuldade em consultar o número do RM, por exemplo, numa capacitação de mais de 100 clientes é preciso entrar de um por um para fornecer o número do RM.	Analisar e desenvolver melhoria no CRM para consulta ao número do RM.	Através de melhoria integrada RM/CRM centralizado do NA.	R\$ 100.000	UTIC	UAIN CGC UFIN	Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.
Corrigir geração automática de Contratos com o Cliente, referente a todos os instrumentos (curso, consultoria, palestra, oficina, etc.), no CRM.	Analisar e proceder manutenção corretiva no CRM a fim de corrigir a geração automática de Contratos com o Cliente.	Através do time de sustentação da UTIC do Sebrae BA.	X	UTIC	UAIN	Luis Cláudio	mar/22	jul/22	
Necessidade de visualizar as movimentações de fontes orçamentárias (CSO/CSN).	Verificar a possibilidade de disponibilizar essa informação	Análise da possibilidade via COMISSÃO BI	X	UGE	COMISSÃO BI	X	X	X	É necessário a formalização da COMISSÃO que tratará do (s) BI (s) do Sebrae/BA para detalhamento da demanda proposta.
Existia um sistema da UAC, chamado "PASEI", que mostrava informações setoriais. Necessidade de retomar essa visão com informações socioeconômicas, demográficas, geográficas, por município, setor, etc.	Automação das informações disponíveis nos Cadernos Regionais	Criação de painel no BI	X	UGE	COMISSÃO BI	X	X	X	É necessário a formalização da COMISSÃO que tratará do (s) BI (s) do Sebrae/BA para detalhamento da demanda proposta.
Desenvolver um relatório detalhado de eventos com geração de receitas (consolidado por UR) com possibilidade de identificar erros de integração CRM/RM, erros de lançamentos, etc.	Analisar e proceder melhoria no CRM/RM.	Através do time de sustentação da UTIC do Sebrae BA.	X	UTIC		Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.
Encurtar os processos (exemplo o banco de dados já poderia ser disponibilizado periodicamente, sem necessidade do gerente solicitar para a UAIN/UAC). Foi sugerido que o próprio gerente regional possa consultar diretamente. Negociar levando em consideração a LGPD.	Analisar e proceder melhoria no processo de disponibilização de dados.	Através do time de analistas da UTIC do Sebrae BA.	X	UTIC	Unidades Envolvidas no Processo.	Emanuel	A DEFINIR	A DEFINIR	Sem Observação
O Relatório dos clientes do SAS (interação) deve poder ser agrupado por porte.	Solicitar ao Sebrae Nacional a inclusão da informação do Porte no relatório dos clientes atendidos no SAS como uma melhoria no sistema.	Enviar um e-mail/chamado para o Sebrae Nacional com a solicitação. Reunir com o Sebrae Nacional para explicar a importância dessa informação para nossas ações.	R\$ 0,00	UAIN	NA	Alana Lima	01/03/2022	01/04/2022	O prazo informado é para a ação que será realizada pela UAIN (solicitar para o NA). Caso o NA aceite a solicitação, provavelmente haverá um novo prazo para disponibilizar a informação no sistema.
Aprimoramento do sistema SGE pois não oferece consulta de histórico de movimentação, não gera relatório e apresenta instabilidade. A UGE informou que o SGE é um sistema Nacional e que já está em curso atualização tecnológica da ferramenta.	X	X	X	UGE	X	X	X	X	Por se tratar de uma ferramenta do Nacional a UGE/BA não tem ingerência sobre o sistema. Porém, a demanda proposta será encaminhada para conhecimento do Sebrae/NA, responsável pelo SGE.

SALA 5: GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E OPERACIONAL E FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS DE APOIO

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
BI, tipo radar Sebrae Interno, que possibilite saber qual o perfil do cliente atendido e não atendido (Raio X completo do cliente), com mapas de calor. Deve possibilitar os recortes tipo por regional, por região, etc.	Disponibilizar a ferramenta com informações dos clientes atendidos pelo Atendimento.	Análise da possibilidade via COMISSÃO BI	x	UGE	COMISSÃO BI	X	X	X	É necessário a formalização da COMISSÃO que tratará do (s) BI (s) do Sebrae/BA para detalhamento da demanda proposta.
BI que permita visualizar a Produtividade individual, entregas, receita gerada.	Desenvolver solução BI que permita visualizar a Produtividade individual, entregas, receita gerada.	Através de desenvolvimento na ferramenta de BI do Sebrae BA.	R\$ 100.000	UGP	UTIC	Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.
APP interno que possibilite acompanhar tudo pelo celular.	Analisar e desenvolver APP interno para consultas gerais pelo celular.	Contratação de time de desenvolvimento terceirizado.	R\$ 300.000	UTIC	A DEFINIR	A DEFINIR	A DEFINIR	A DEFINIR	Valor a ser ratificado pós orçado. A ser inserido no orçamento de 2023, caso aprovado.
Necessidade de automatizar a geração de notas fiscais para as regionais que não estão contempladas.	Analisar e desenvolver melhoria para automatizar a geração de notas fiscais para as regionais que não estão contempladas.	Através de melhoria específica articuladamente com o Sebrae NA.	R\$ 400.000	UFIN	UTIC	Luis Cláudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Orçamento não previsto para 2022. Disponibilizado o orçamento, a execução pode ser iniciada de imediato.
Validação prévia de CNPJ, DAP, se ativo, no ato do cadastro do cliente.	Sugerimos encaminhamento pela UAIN para o Sebrae/NA, como uma necessidade do negócio.	Através de melhoria a ser executada pela equipe do Sebrae NA.	A ESTIMAR	UAIN	UTIC	A DEFINIR	A DEFINIR	A DEFINIR	Sistema sob a gestão do Sebrae/NA, sobre o qual o Sebrae/BA não tem governança.
Importante disponibilizar ferramenta que permita proximidade com o cliente, comunicação com o cliente por região, como por exemplo mídias sociais. Hoje operamos como a vinte anos atrás.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar normas de relacionamento digital 2. Permitir que as UR tenham uma conta nas redes sociais para impulsionamento. 3. Estabelecer uma cota de 2 mil reais por mês para anúncios patrocinados para cada UR, gerenciado em um cartão pré-pago. 4. Capacitar a equipe de relacionamento com o cliente para patrocinar anúncios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar normas de relacionamento digital 2. Permitir que as UR tenham uma conta nas redes sociais para impulsionamento. 3. Estabelecer uma cota de 2 mil reais por mês para anúncios patrocinados para cada UR, gerenciado em um cartão pré-pago. 4. Capacitar a equipe de 	R\$ 280.000	DITEC	UFIN USUP UGP UAIN	DITEC	02/03/2022	31/03/2022	O valor de 2 mil por mês já está disponível nos orçamentos de cada unidade.
Controlar e automatizar prazo de prestação de contas do credenciado.	Analisar e desenvolver melhoria processual na prestação de contas.	Através do time de sustentação da UTIC do Sebrae BA.	x	CGC	UTIC	Luis Cláudio	jul/22	dez/22	Sem Observação
Avaliar onde e quando é possível reduzir o tempo de integração entre os sistemas.	Prospectar, analisar e desenvolver melhoria estrutural na integração dos sistemas.	Através de melhoria específica articuladamente com as demais instâncias.	x	UTIC	SEBRAE/NA	Luis Claudio	A DEFINIR	A DEFINIR	Sem Observação
Necessidade de disponibilizar APP que possibilite o Sebrae estar no bolso do cliente com facilidades como cartão de ingresso, notificações, agendamentos, inscrições em eventos, interações diversas, etc.	Analisar e desenvolver APP: SEBRAE NO BOLSO DO CLIENTE	Contratação de time de desenvolvimento terceirizado.	R\$ 2.000.000	UTIC	A DEFINIR	A DEFINIR	A DEFINIR	A DEFINIR	Valor a ser ratificado pós orçado. A ser inserido no orçamento de 2023, caso aprovado.

SALA 6: COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS, GESTÃO DA QUALIDADE DA RELAÇÕES INTER E INTRA EQUIPES



DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Painel de monitoramento das ações e iniciativas pactuadas neste encontro (Sebraezômetro de Isabel?)	Realização do projeto para criação do Sebraezômetro	O projeto será uma das entregas individuais de Isabel em 2022	x	UGE	COMISSÃO BI	Isabel Ribeiro	01/07/2022	31/12/2022	x
Monitoramento das ações pactuadas no Fórum PA 2022	Realização de encontros PDCA para monitoramento dos planos de ação propostos	Através de reuniões trimestrais entre a UGE e as lideranças do Sebrae/BA	R\$ 0,00	UGE	DISUP	Anderson Teixeira	14/04/2022	14/10/2022	Demanda derivada de ação prevista na demanda do "Sebraezômetro".
Importância na manutenção da RV em 2022. (continuidade), comunicar amplamente e previamente as condições	Ação prevista no Orçamento Divulgação tempestivamente	Aprovação DIREX	R\$ 1.800.000,00	UGP	UGE	Mariana Accioly	31/mar	02/mai	x
Programa de apadrinhamento - uma atuação específica de cada madrinha para a sua regional	Retomar os Encontros periódicos	Através de Encontros	R\$ 40.000,00	UGP	UR's	Mariana Accioly	31/mar	22/dez	x
Retomada dos encontros da Ouvidoria com as regionais - canal para dentro e para fora	Encontros com Unidades Regionais para tratar sobre assuntos pertinentes à ouvidoria	Encontros virtuais	x	OUVIDORIA	UC	Jacqueline Senna	05/04/2022	07/06/2022	x
Encontros para promover interações e trocas (ver, compartilhar, celebrar...) no formato presencial.	Evento de Integração com todos os colaboradores	Evento até julho para promover a integração da casa	R\$ 280.000,00	UGP	UMC e USUP	Márcia Joau	31/mar	15/ago	x
Definir a melhor estratégia para se trabalhar o MEDO na cultura organizacional: medo de se colocar, medo de se expressar, medo de se posicionar	Plano de Ação da Cultura Organizacional	04/04 a 22/12	x	UGP	UGE e UMC	Mariana Accioly	31/mar	22/dez	x
Planos individuais de trabalho com acordos de entregas e autonomia na realização	Rodar o 2º Ciclo de Desempenho	Workshops	R\$ 150.000,00	UGP	CGC e UJUR	Ana Paula Barretto	04/abr	22/dez	x
Orçamento para utilização em capacitações de mercado de forma descentralizada para cada Unidade (pelo menos norteador de recurso)	Elaboração de um novo formato para o Plano de Capacitação	Aprovação DIREX	R\$ 0,00	UGP	Todas	Márcia Joau	2023	2023	x
Curadoria de algumas plataformas de soluções de mercado - definir estratégia para identificação de forma compartilhada com as Unidades	Definir eixos estratégicos de capacitação para que as Unidades junto com a UC identifiquem as necessidades	Inclusão no Plano de Capacitação	R\$ 0,00	UGP	Todas	Márcia Joau	2023	2023	x
Estratégias de estímulo a uma comunicação transversal, ágil e estratégica - mais fluida e menos formal.	1. Atualização do portal intranet para potencializar a comunicação interna e disponibilizar as informações; 2. Rede social dos colaboradores dos colaboradores do Sebrae Ba - Instagram da UGP (similar a iniciativa da UAIN). Conectar todos os colaboradores da UGP.	1. UMC atualizar layout do portal da intranet a partir da nova infraestrutura de sistema e estratégia a ser disponibilizada. O projeto de atualização do portal intranet requer parceria entre a UGE/UTIC/UMC e UGP; 2. Rede social Instagram não é ferramenta recomendada para comunicação interna corporativa (endomarketing), pois os conteúdos podem ser facilmente vazados para fora do perfil, sempre que um colaborador for marcado na publicação. UMC solicitar alinhamento junto ao Sebrae Nacional sobre ferramenta prevista para substituição do Workplace.	x	UMC	UGE UTIC UMC UGP	Pedro Soledade	x	x	A criação de perfil de Instagram por unidades de uma mesma empresa não é recomendável por acarretar na dispersão da presença digital, descontrolando a gestão da marca e maior custo para a empresa. Esta não é prática de mercado. Otróssim, fere os normativos da empresa (Código de Ética, Programa de Gestão da Marca, Manual de Boas Práticas das Redes Sociais do Sebrae, dentre outros). Tal multiplicação de canais outrora foi uma prática que gerou prejuízos para a marca Sebrae (nota-se um "cemitério" de perfis descontinuados por unidades que o criaram). Também seria inviável a comunicação produzir conteúdo e campanhas para dezenas de canais dentro da mesma empresa. Do ponto de vista do cliente esta multiplicação também não é indicada, pois acarreta em dispersão e dúvidas.
Aniversariantes do dia - sendo assinalados no portal intranet para que TODOS fiquem sabendo no dia os aniversariantes	Retomar esta divulgação	Publicação no Portal	x	UGP	UTIC	Mariana Accioly	04/mar	31/mai	x

SALA 6: COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS, GESTÃO DA QUALIDADE DA RELAÇÕES INTER E INTRA EQUIPES

DEMANDA	AÇÕES PREVISTAS	COMO SERÃO IMPLANTADAS?	QUAL O INVESTIMENTO?	UNIDADE PRINCIPAL	UNIDADE (S) PARCEIRA (S)	ANALISTA RESPONSÁVEL	PRAZO DE INÍCIO	PRAZO DE CONCLUSÃO	OBSERVAÇÃO
Programa de acolhimento da UGP para colaboradores transferidos de outras Unidades, colaboradores afastados por motivo de doença, com dificuldade de qualquer natureza.	Elaborar Um Programa Especifico para este tema	Aprovação DIREX	x	UGP	UJUR	Luciana Brito	2023	2023	x
Ampliação da rede referenciada da Unimed na região de Jacobina	Esta ação não tem viabilidade no momento	x	x	UGP					x
DISC atualizados para sustentar as melhores decisões	Rodar a atualização do DISC	Atualização do DISC e Capacitação dos Líderes para atuação com as equipes	R\$ 50.000,00	UGP	CCL e UJUR	Ana Paula Barretto	04/abr	30/jun	x
Pensar em um mimo a ser ofertado pelo Sebrae aos colaboradores no final do ano (agenda, planner, panetone....., cartão)e nos aniversários	Elaboração de Proposta para aprovação em DIREX	Distribuição dos brindes	R\$ 50.000,00	UGP	UMC e CCL	Márcia Joau	04/abr	22/dez	x
Disponibilizar um valor para que cada colaborador possa utilizar em ações voltadas para o fomento da saúde e qualidade de vida (academia de ginástica, aquisição de medicamentos, pilates, massoterapia)	Esta ação não tem viabilidade no momento	x	x	UGP	x	x	x	x	x
Rever o valor do ticket para uma realidade de mercado com alta de inflação	Esta ação não tem viabilidade no momento	x	x	UGP	x	x	x	x	x
Ampliar convênios com escolas, academias, massoterapia, academias de pilates	Negociar com as Empresas	Parcerias implantadas	x	UGP	x	Luciana Brito	04/abr	22/dez	x
Rever o retorno da massoterapia na Unidades e ginástica laboral	Incluir a MASSOTERAPIA e aprovar como ação do Programa Bem Viver Ginástica laboral não é uma das prioridades	Aprovação em DIREX	R\$ 50.000	UGP	UR's e UJUR	Luciana Brito	04/abr	29/mai	x
Reforçar as ações do Bem Viver de forma mais direcionada para as Unidades Regionais (realidade de cada Regional na proposição de ações)	Rever outras ações para o Programa Bem Viver	Aprovação em DIREX	R\$ 50.000	UGP	UR's e UJUR	Márcia Joau, Luciana Brito e Mariana Accioly	04/abr	29/mai	x