

A dark, blue-tinted photograph of a meeting room. Several people are seated around a table, looking at laptops and documents. The room has large windows in the background. The text is overlaid in white on this background.

# SÍNTESE DOS ENCONTROS TRIMESTRAIS DE MONITORAMENTO 2022

# SUMÁRIO

- **Contextualização p. 3**
- **Síntese dos encontros p. 5**
- **Resultados alcançados p. 8**
- **Lições aprendidas p. 11**

# CONTEXTUALIZAÇÃO

## Encontros de Monitoramento Trimestrais da Estratégia em 2022

### Objetivo

Monitorar as demandas pactuadas no Fórum - Desdobramentos do PA 2022 e Construção dos Planos Táticos e Operacionais que ocorreu nos dias **17/02 e 18/02/2022**

### Promovido pela:

Diretoria da Superintendência

### Participação

- Diretoria Executiva (DIREX)
- Lideranças do Sebrae/BA

### Finalidade

Promover integração e reflexão sobre os desafios enfrentados pelo SEBRAE/BA em 2021 e pensar 2022, à luz das transformações ocorridas no cenário socioeconômico fortemente impactado pela pandemia da Covid-19 e também pelas fortes chuvas que deixaram grande parte dos municípios do sul e extremo sul do estado em situação de emergência.

Um dos produtos gerados no Fórum PA 2022 foi o **plano de ação com 109 demandas** solicitadas pelas Unidades Regionais às Unidades da Sede, de acordo com as temáticas propostas nas rodadas de negociações.

# Quadro com as demandas consolidadas

Sala	Tema	Quantidade de Demandas
1	Força de trabalho (próprio, credenciado e terceirizado)	32
2	Comunicação, publicidade e grandes eventos	11
3	Políticas públicas e Desenvolvimento territorial	11
4	Captação de recursos, orientações para o mercado e parcerias institucionais	7
5	Gestão orçamentária e operacional e ferramentas tecnológicas de apoio	27
6	Competências organizacionais, gestão da qualidade das relações inter e intra equipes	21

Para acompanhar e monitorar o andamento das ações pactuadas no atendimento das demandas provenientes do Fórum PA 2022, a Unidade de Gestão Estratégica (UGE) realizou 3 (três) encontros virtuais de monitoramento da estratégia seguindo a metodologia PDCA (Planejar, Fazer, Checar e Agir):

**1º encontro:** 25/04/2022

**2º encontro:** 14/07/2022

**3º encontro:** 20/10/2022

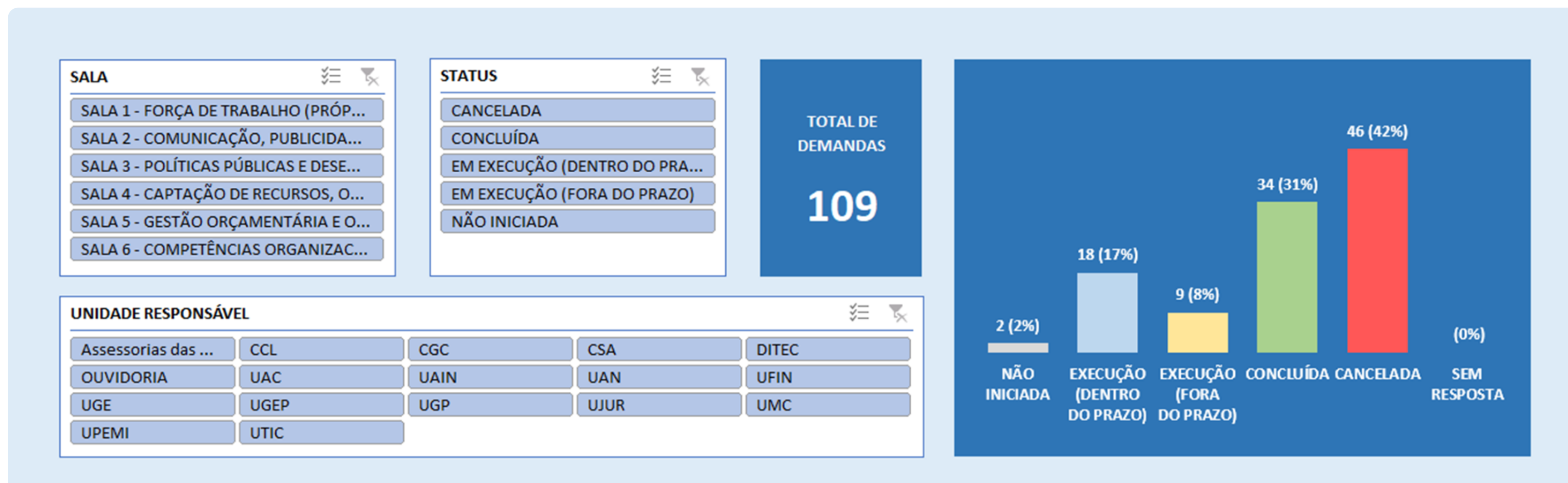
Nesse relatório serão destacados os principais resultados alcançados com os **Encontros de Monitoramento da Estratégia em 2022.**

# SÍNTESE DOS ENCONTROS

## 1º Encontro – 25/04/2022

O primeiro encontro contou com a participação da DIREX do Sebrae/BA e 40 participantes.

No encontro foi apresentado a metodologia do encontros trimestrais, bem com o dashboard que foi criado pela UGE para monitoramento e acompanhamento das demandas do Plano de Ação – Fórum PA 2022:



## 2º Encontro – 14/07/2022

O segundo encontro contou com a participação da Diretoria Administrativa e Financeira e mais 56 participantes.

No encontro foi feita uma exposição sobre o cenário atual dos indicadores institucionais. Também foi realizada a apresentação do status das ações do Plano de Ação – Fórum PA 22.

Para tornar o encontro dinâmico a gerência da Unidade Regional Irecê foi convidada para falar da estratégias utilizadas para o alcance da meta COBERTURA DO ATENDIMENTO (ME + EPP), pois naquele momento a regional se destacou no atendimento dessa métrica.

As Unidades (Unidade de Gestão do Portfólio, Unidade de Gestão de Pessoas, Ouvidoria e Coordenação de Compras e Licitação) que possuíam demandas concluídas foram convidadas para falar como foi realizado o processo de atendimento dessas demandas e assim transmitir suas experiências para o grupo.

## 3º Encontro - 20/10/2022

O terceiro encontro contou com a participação da Diretoria Administrativa e Financeira e mais 50 participantes.

No encontro foi feita uma exposição sobre os indicadores institucionais do Sebrae/BA pela UGE. Também foi realizada uma explanação sobre o desempenho orçamentário pela Coordenação de Orçamento (COR).

Para tornar o evento mais dinâmico as unidades que estavam com ações em andamento foram convidadas para falar das estratégias utilizadas para concluir as demandas solicitadas. A UGE, CGC, UMC e a UPEMI expuseram suas estratégias para o grupo.

A UGE também trouxe para o conhecimento dos participantes o status do processo do Planejamento Anual 2023.

# RESULTADOS ALCANÇADOS

Das 109 ações pactuadas, 47 (43%) foram concluídas e 62 (57%) foram canceladas.

As ações relacionadas a temática “Força de trabalho (próprio, terceirizado e credenciado)” tiveram dentre as temáticas o maior percentual de ações concluídas (63%) frente as canceladas (37%).

Já as ações relacionadas a temática “Gestão orçamentária e operacional e ferramentas tecnológicas de apoio” tiveram dentre as temáticas o maior percentual de ações canceladas (81%) e frente as concluídas (19%).

As principais justificativas que levaram ao cancelamento das demandas foram ausência de orçamento e necessidade de contratação de empresa provedora de Soluções de Tecnologia da Informação.



# RESULTADOS ALCANÇADOS

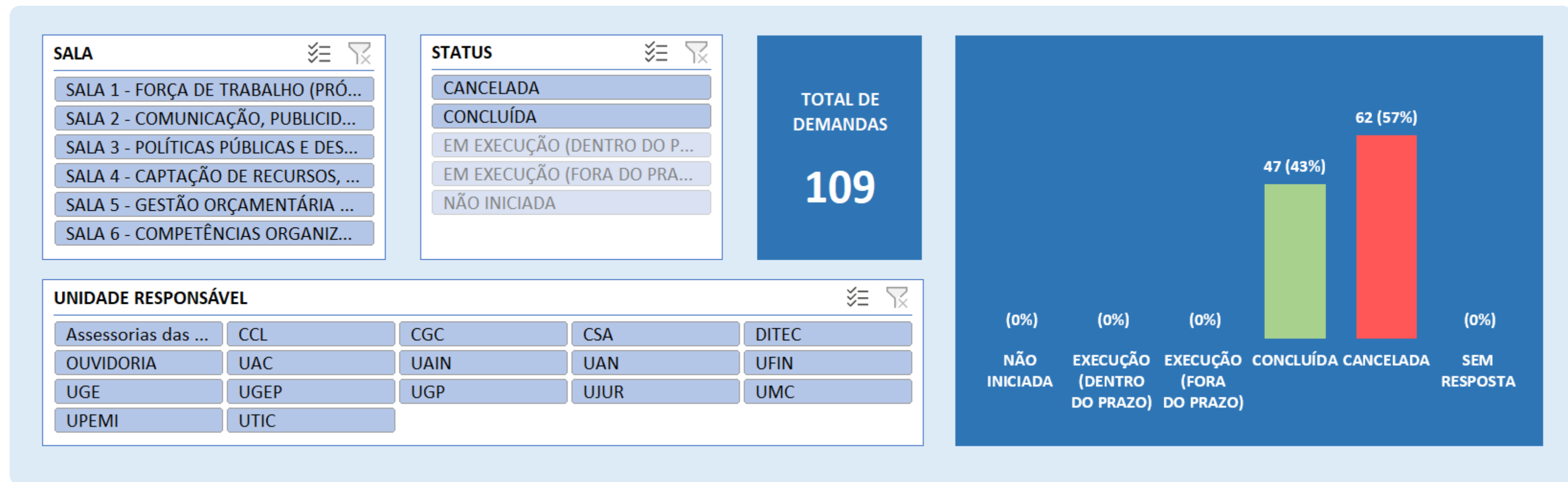
Destaca-se que algumas demandas foram transferidas para realização em 2023:

- ✓ Atualização da IN da jornada de trabalho (retirada da autorização da gerência para início/término do horário de trabalho);
- ✓ Mentorias para o desenvolvimento dos profissionais de atendimento;
- ✓ Realização de clientes ocultos para treinamentos realizados com credenciados do SGF;
- ✓ Avaliação do dimensionamento do quadro de funcionários com base principalmente na linha de crescimento das metas físicas e orçamentárias;
- ✓ Organizar um portfólio de Ambiente de Negócio que possa ser comercializado - Trilha mais básica e uma opção das prefeituras pode ter uma opção mais avançada/robusta/complementar que eles paguem
- ✓ Necessidade de monitorar as metas, detalhada por atendente e com impacto na meta geral
- ✓ 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;
- ✓ Necessidade de visualizar as movimentações de fontes orçamentárias (CSO/CSN).
- ✓ 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.



# RESULTADOS ALCANÇADOS

Cenário consolidado do dashboard do Plano de ação – Fórum PA 2022:



O panorama completo das ações do plano em 2022 pode ser consultado pelo seguinte link:

[https://sebraepr-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/anderson\\_teixeira\\_sebraepr\\_onmicrosoft\\_com/ESCHYdmvG65BhIj2kf1WGXQBjpD9hu3Hkd\\_TmaP\\_W6OgKw?e=zKFRwz](https://sebraepr-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/anderson_teixeira_sebraepr_onmicrosoft_com/ESCHYdmvG65BhIj2kf1WGXQBjpD9hu3Hkd_TmaP_W6OgKw?e=zKFRwz)

# LIÇÕES APRENDIDAS

Em 13/12/2022 foi realizado um encontro virtual com as lideranças (Unidades Regionais e da Sede) para discussão dos encontros trimestrais realizados e avaliar quais ações devem ser reaplicadas e/ou aperfeiçoadas para 2023.

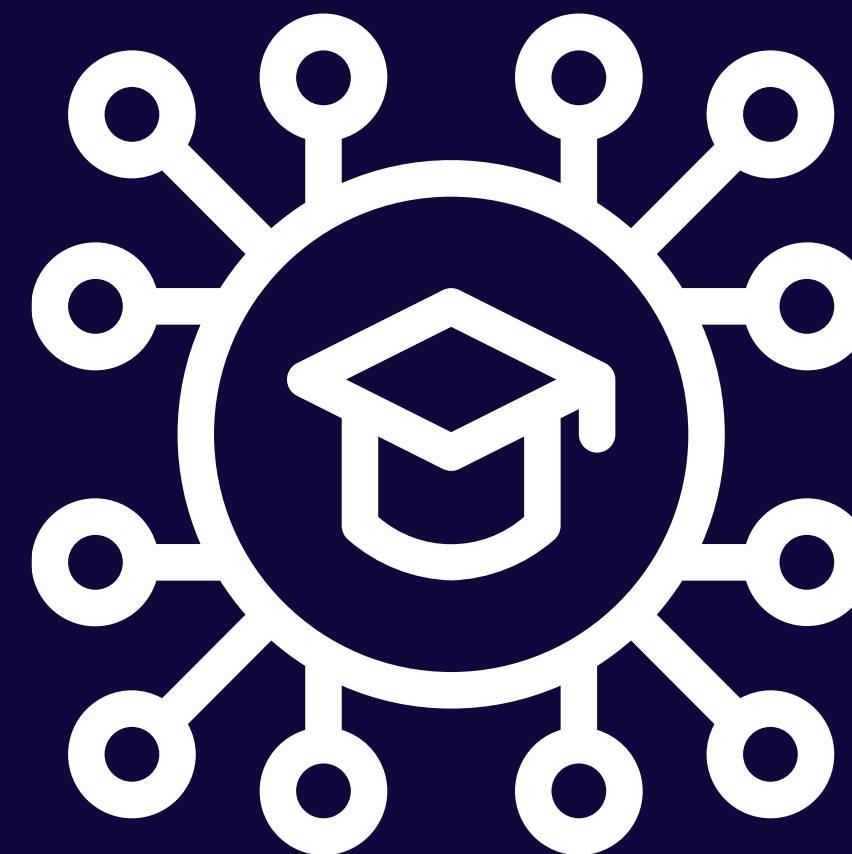
**As principais contribuições foram:**

**Manter os encontros;**

**Revisar o plano de ação;**

**Avaliar quais das ações canceladas (não realizadas em 2022) podem ser retomadas em 2023;**

Em suma, a expectativa geral dos participantes foi pela continuidade dos encontros de monitoramento e que se mantenha o diálogo constante entre as Unidades Regionais, Coordenações e Unidades da Sede em prol do fortalecimento das atividades prestadas ao público interno e externo do Sebrae/BA.



© 2023. SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS  
– SEBRAE

### **TODOS OS DIREITOS RESERVADOS**

A REPRODUÇÃO NÃO AUTORIZADA DESTA PUBLICAÇÃO, NO TODO OU EM PARTE, CONSTITUI VIOLAÇÃO DOS DIREITOS AUTORAIS (LEI Nº 9.610).

### **INFORMAÇÕES E CONTATOS**

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS –  
SEBRAE

UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA - ESTUDOS E PESQUISAS  
RUA ARTHUR DE AZEVEDO MACHADO, Nº 1225, EDIFÍCIO CIVIL TOWERS,  
TORRE CIRRUS, 22º ANDAR, COSTA AZUL, SALVADOR - BA, 41770-790  
TELEFONE (71) 3320-4471  
E-MAIL: UGE@BA.SEBRAE.COM.BR

### **PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL**

HUMBERTO MIRANDA OLIVEIRA

### **DIRETORIA DA SUPERINTENDÊNCIA**

JORGE KHOURY

### **DIRETORIA TÉCNICA**

FRANKLIN SANTOS

### **DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

VITOR CESAR RIBEIRO LOPES

### **UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA**

SÉRGIO CAVALCANTE GOMES | GERENTE

ISABEL DE CÁSSIA SANTOS RIBEIRO | GERENTE ADJUNTA

ANDERSON DOS SANTOS TEIXEIRA | ANALISTA

FERNANDO EDMAR DE OLIVEIRA SILVA | ANALISTA

LUDMILA RIBEIRO CRUZ SANTOS | ANALISTA

AMANDA CRISTINA RIBEIRO DA SILVA VIEIRA | ESTAGIÁRIA

AMANDA DOS SANTOS MEDEIROS | APOIO

