Plano Anual 2022
Documento de Referência
Programa Nacional
Inteligência de Dados

1. Dados Básicos	
Nome do Programa	Inteligência de Dados
Unidade Coordenadora	Unidade de Gestão Estratégica - UGE
Gestor	Mauricio Magalhaes Hildebrand

2. Objetivo do programa
Promover um ecossistema de dados que contempla os processos do ciclo de vida dos dados da organização para suportar o desenvolvimento de serviços de inteligência que gerem valor para o negócio do Sebrae e dos seus clientes.

3. Vinculação com a Estratégia	
Objetivos Estratégicos	Gestão baseada na inovação, informação e conhecimento
Eixo de Atuação	Programa habilitador
Metas Mobilizadoras Organizacionais	Índice Gartner de Data & Analytics

4.Indicadores de Resultados de Programas
• Índice Gartner de Data & Analytics

5. Público
Público Interno: Dirigentes, colaboradores, clientes e parceiros do Sebrae

6. Descrição do Programa
O Programa visa implantar estruturas que promovam o desenvolvimento do Sistema Sebrae no que diz respeito à Inteligência de Dados, 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.

Possui como premissa a promoção do trabalho em Rede junto aos estados, através da atuação Pontos Focais de Dados (PFD) do Sistema Sebrae, possibilitando a execução de forma contínua, eficiente 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. Além disso prevê ações para desenvolver o tema Proteção de Dados e Privacidade (PD&P), dando suporte sistêmico às implantações necessárias para adequação do Sistema Sebrae à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

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;
- adequar o Sebrae à LGPD;
- reforçar o posicionamento da marca Sebrae como importante player em Informações de negócios
- promover o esforço colaborativo da rede Sebrae, produzindo entregas Nacionalizáveis; e
- promover soluções e serviços que proporcionem umas visões do ecossistema dos pequenos negócios para suportar o atendimento junto aos clientes e parceiros do Sebrae.

7. Linhas de Ação

Linha de Ação 01 – Governança de Dados

O Programa de Inteligência de Dados tomará por base o Data Management Framework do DAMA. A roda DAMA do framework (Figura 2) define as áreas de conhecimento de gerenciamento de dados.

A Figura 2 do framework apresenta a Governança de Dados no centro de todos os elementos e irá garantir consistência e equilíbrio entre elas. Todos os elementos são partes necessárias de uma função madura de gerenciamento de dados, e deverão, de acordo com a ordem de priorização a ser definida, serem implementadas pelo Sebrae.

Figura 1 - Data Management Framework do DAMA: Roda Dama
Fonte: https://jkolb.com.br/a-estrutura-do-dama-dmbok/

As ações vinculadas a linha de ação deverão contribuir para o fortalecimento dos elementos considerados no Dama, seja em contexto local, como em nacional.

As demais linhas de ação, de forma direta ou indireta, deverão estar em conformidade com as definições relacionadas a Governança de Dados.

Indicadores específicos da linha de ação:

- Qualidade do cadastro de clientes; e/ou
- Bases de dados documentadas.

Linha de Ação 02 – Consultoria e Capacitação em Data Analytics

No tocante a consultoria, abrande a prestação de apoio na confecção de relatórios de dados e análises ad hoc, materializadas em visualizações de dados pontuais, documentos de análise e apoio no uso de ferramentas relacionadas a funções de análise de dados.

As consultorias deverão ser demandadas através da plataforma de controle de chamados disponibilizadas pelo Sebrae Nacional para o Sistemas Sebrae, os estados que aderirem essa linha de ação deverão estruturar suas equipes de atendimentos locais para atender às demandas pertinentes.

Na modalidade de "Capacitação", esta linha abrange esforços de disseminar o conhecimento em fundamentos relacionados a competências de analytics e capacitações no ferramental da área, do básico ao avançado. As ações de capacitação devem ser realizadas com envolvimento e seguindo os padrões definidos pela Universidade Corporativa

Enquanto público, esta linha suporta tanto público interno, como nossos clientes e partes interessadas.

Indicadores específicos da linha de ação:

- Colaboradores utilizando Data Analytics; e/ou
- Satisfação com consultorias a dados.

Linha de Ação 03 – Proteção de Dados e Privacidade - PD&P

Esta linha de ação tem por objetivo garantir que os dados sejam tratados conforme as determinações legais e estratégias de negócio do Sistema Sebrae. Sua principal fundamentação é subsidiar a adequação e manutenção da LGPD no âmbito do Sistema Sebrae.

Para adequação à LGPD foi adotado o ciclo Data Protection Management System – DPMS, uma metodologia de gestão capaz de conceber, implementar, monitorar, avaliar e melhorar políticas, planos, procedimentos, práticas, controles, soluções, e medidas técnicas e organizacionais. A Figura 2 apresenta as fases do ciclo DPMS (adaptado para adequação do Sebrae à LGPD) que deverão orientar as ações de adequação no Sistema Sebrae.

Figura 2 – Ciclo DPMS

Para todas as fases são definidas as metas, objetivos, etapas, ações, entregáveis, resultados e prazos, e cada Sebrae Estadual e o Sebrae Nacional deverá materializar todos os itens das entregas em iniciativa que permitirá gerir não só as ações para adequação bem como a manutenção constante da mesma.

Para garantir a uniformidade dos resultados será disponibilizado documento específico com as orientações para o cadastro das iniciativas de forma padronizada.

O Sebrae Nacional e todos os Sebrae estaduais deverão ter iniciativas vinculadas ao Programa Nacional na linha de ação para Proteção de Dados e Privacidade - PD&P.

Indicador específico da linha de ação:

- Adequação à LGPD.

Linha de Ação 04 – Arquitetura de Dados

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 disponibilização 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 disponibilização 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 Figura 3, apresenta a linha básica do que se pretende com a arquitetura de dados a ser disponibilizada.

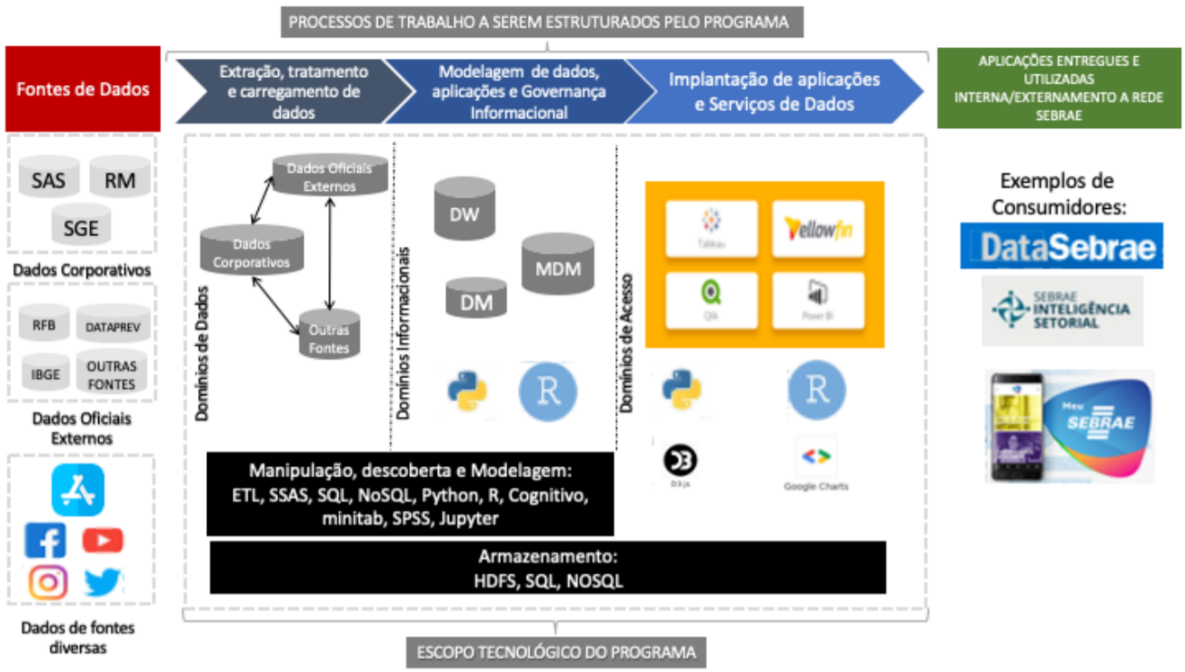

Figura 3 – Arquitetura de dados básica

Indicadores específicos da linha de ação:

- Soluções integradas à arquitetura de dados;
- Estruturas de dados internas disponíveis; e/ou
- Bases externas disponíveis.

Linha de Ação 05 – Desenvolvimento de Soluções

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 de informações em âmbito Nacional que permitam ao público do programa utilizar dados nas suas decisões.

Compete a esta linha de ação:

- Identificar/ser demandada quanto a necessidade de desenvolvimento, evolução ou nacionalização de soluções de dados;
- Realizar curadoria das demandas e das soluções existentes;
- Projetizar o desenvolvimento de novas aplicações, incluindo recursos a serem utilizados, definição de escopo e prazos de entrega;
- Acompanhar implantação e adoção da aplicação; e
- Disseminar e compartilhar o conjunto de soluções a fim de maximizar seu uso.

Indicador específico da linha de ação:

- Recomendação de soluções (NPS).

8. Regras Específicas

- Sempre que possível, será estimulado o trabalho em rede no desenvolvimento da solução, aproveitando recursos, experiência e competências distribuídas nacionalmente;
- As soluções desenvolvidas no âmbito programa, devem ser modeladas e estruturadas para que, se necessário, possam expandidas ao Sistema Sebrae.