



MODELO DE PROJETO



TIPO DE PROJETO: GESTÃO OPERACIONAL

PROJETO SEBRAE XX
REPOSICIONAMENTO E MODERNIZAÇÃO DA REDE DE RELACIONAMENTO
TERRITORIAL
PROGRAMA CLIENTE EM FOCO

SEBRAE - UF

1. RESUMO EXECUTIVO DO PROJETO

NOME DO PROJETO:
GESTOR DO PROJETO / UNIDADE: Inserir aqui a pessoa/unidade que fará a gestão formal do projeto, assim como a pessoa que fará sua gestão técnica.
PÚBLICO ALVO / USUÁRIO FINAL: [SUGESTÃO] <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Potenciais empreendedores, potenciais empresários, pequenos negócios (MEI, ME, EPP), colaboradores do Sistema Sebrae e parceiros estratégicos.</i>
OBJETIVO GERAL:
ESPECIFICAÇÃO DA DEMANDA: <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Especificar as principais ações para cada macroprocesso descrito no referencial</i>▪
RESULTADO ESPERADO: <i>Para o projeto de reposicionamento da rede de relacionamento territorial não são determinados resultados padronizados, visto que os resultados devem ser estabelecidos de acordo com os macroprocessos que serão contemplados no projeto e os resultados esperados para cada um deles.</i> Exemplos: <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Ter X (XXX) Agências de atendimento modernizadas processualmente.</i>▪ <i>Aumentar em x% a quantidade de atendimentos</i>▪ <i>Implantar x processos de integração dos canais de relacionamento</i>▪ <i>Implantar x ações de prospecção e fidelização de clientes</i>▪ <i>Mapear x jornadas de clientes pelos canais de relacionamento (pontos de relacionamento)</i>▪ <i>Expandir a rede de atendimento de x para y pontos de relacionamento</i>▪ <i>Capacitar x pessoas do time de atendimento</i>▪ <i>Promover iniciativas de inovação dentro dos espaços de relacionamento</i>▪ <i>Ter X (XXX) Agências de atendimento modernizadas fisicamente</i>
PREMISSAS: Declarar que não há sobreposição de projetos referente ao objetivo do projeto. Verificar as premissas que constam no referencial do projeto de reposicionamento da rede de atendimento territorial.
RESTRIÇÕES E RISCOS ASSOCIADOS AO PROJETO: <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Nos casos em que o projeto seja implantado em locais que não sejam de propriedade do SEBRAE/UF, o Sebrae/UF deve analisar o custo x benefício diante o investimento que será realizado.</i>▪ <i>Em caso contrário, preencher como “Implantação em imóvel próprio”.</i>

Modelo de Projeto

Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

- Considerar cenário da Pandemia

AÇÕES DO PROJETO:

Nome da Ação (EXEMPLOS)	Ação		
	Classificação Funcional	Prazo	Valor
Estruturação do projeto		XXXX	R\$ 0,00
Gestão e Monitoramento		XXXX	R\$ 0,00
Acompanhamento da Execução das Mensurações		XXXX	R\$ 0,00
Acompanhamento da Execução das Avaliações		XXXX	R\$ 0,00
Aquisição de equipamentos tecnológicos		XXXX	R\$ 0,00
Aquisição de equipamentos específicos			
Contratação de Serviços de arquiteto e engenheiro para projeto arquitetônico e outros serviços especializados		XXXX	R\$ 0,00
Contratação de serviço de consultoria			
Aquisição de mobiliário		XXXX	R\$ 0,00
Aquisição de móveis planejados		XXXX	R\$ 0,00
Adequações de infraestrutura dos espaços		XXXX	R\$ 0,00
	Total		R\$

PRAZO DE VIGÊNCIA:

- Até 12 (doze) meses após recebimento do recurso, conforme cronograma apresentado para aprovação do projeto, e em conformidade com o Cronograma de Liberação de Recursos do projeto.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Inserir breve contextualização do projeto de reposicionamento no Sebrae UF.

Modelo de Projeto

Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

Inserir benefícios a serem alcançados.

3. DIAGNÓSTICO DA REDE PRESENCIAL

Inserir aqui o diagnóstico situacional da rede territorial (conforme orientado no referencial), com a respectiva análise. A justificativa do projeto será feita em item posterior, com base no diagnóstico situacional.

4. JUSTIFICATIVA

A justificativa deverá ser pautada no resultado do diagnóstico situacional realizado pelo Sebrae UF e descritos os macroprocessos que serão contemplados (etapa que consta no referencial do projeto de reposicionamento da rede de atendimento territorial).

5. MACROPROCESSOS

5.1 INTEGRAÇÃO DE CANAIS

Inserir a matriz de canais, conforme orientado no referencial. E as ações propostas pelo Sebrae/UF para esse macroprocesso.

5.2 GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Descrever plano de ação sobre gestão da experiência do cliente (de acordo com as oportunidades identificadas no resultado do diagnóstico). Quais ações serão implantadas e os resultados esperados (quantitativos e qualitativos). Conforme orientações que constam no referencial.

5.3 GESTÃO DA REDE PARCEIRA DE ATENDIMENTO

Descrever plano de ação com iniciativas de estruturação, fortalecimento e integração da rede de atendimento parceira, priorizando a atuação com as Salas do Empreendedor. Conforme orientações que constam no referencial.

5.4 TIME DE ATENDIMENTO

Descrever plano de capacitação, desenvolvimento e valorização das equipes de atendimento (colaboradores Sebrae). Devem ser levadas em consideração as análises realizadas no diagnóstico situacional quanto aos gaps de competência dos profissionais de atendimento.

5.5 PROSPECÇÃO E FIDEILIZAÇÃO

Descrever, conforme orientações do referencial, plano de ação sobre prospecção e fidelização de clientes no âmbito do território, detalhando que ações serão realizadas, quais serão os responsáveis e que resultados são esperados (quantitativos e qualitativos). Essas ações deverão prever a sua integração com o Portal Sebrae, com a Central de Relacionamento, com a rede parceira e com as ações de relacionamento realizadas pelo Sebrae/NA e pela sede do Sebrae/UF.

5.6 GESTÃO OPERACIONAL

Inserir matriz de responsabilidade das ações que serão executadas.

6. ADEQUAÇÃO FÍSICA (PROJETO ARQUITETÔNICO)

Inserir matriz contendo as ações contempladas para as adequações físicas com justificativa para investimento e resultados esperados, e os projetos arquitetônicos dos espaços, incluindo a disposição das sinalizações, utilização da marca Sebrae (identidade visual).

Devem ser apresentados os desenhos de projeto arquitetônico com a finalidade de mostrar a distribuição física dos ambientes contendo os elementos solicitados no referencial. O projeto deve evidenciar a situação atual e a situação após a modernização dos espaços.

- Apresentar o layout de cada espaço. O layout deve conter, no mínimo, as dimensões do ambiente;
- O Layout deve conter as sinalizações e aplicações da marca Sebrae;
- Anexar os layouts ao projeto selecionada para adesão ao projeto de modernização.

Observação: O projeto pode ser realizado sem contemplar a adequação física dos espaços de atendimento.

7. CRONOGRAMA E ORÇAMENTO

7.1 ADEQUAÇÃO PROCESSUAL – PLANO DE AÇÃO

Fazer a inserção das ações a serem implementadas para cada macroprocesso. Caso não haja direcionamento orçamentário para o macroprocesso em destaque, fazer a adequação na tabela.

* AS TABELAS APRESENTADAS SÃO EXEMPLIFICATIVAS. O ESTADO PODERÁ INSERIR SEU MODELO, CONTEMPLANDO, NECESSARIAMENTE, ORÇAMENTO E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO.

Etapas adequação processual	Valores orçados				Cronograma		
	Valor Orçado	%	SEBRAE NA	SEBRAE UF	Xx/21	Xx/21	Xx/22
Integração de canais							
Gestão de Experiência do Cliente							

Modelo de Projeto

Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

Gestão da Rede Parceira de Atendimento							
Prospecção e Fidelização							
Gestão Operacional							
Adequações Físicas							
Valor Total do projeto							
Sebrae/NA		70%					
Sebrae/UF		30%					

Modelo de Projeto

Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

7.2 FÍSICO FINANCEIRO

Ações Projeto (EXEMPLO)	Valores orçados				Cronograma Físico Financeiro			
	Ações	Valor Orçado	%	SEBRAE NA	SEBRAE UF	Xx/21	Xx/21	Xx/22
Gestão e Monitoramento								
Aquisição de equipamentos tecnológicos								
Agência								
Salas de Aula								
Aquisição de equipamentos específicos								
Agência								
Salas de Aula								
Contratação de Serviços de arquiteto e engenheiro para projeto arquitetônico e outros serviços especializados								
Agência								
Salas de Aula								
Aquisição de mobiliário								
Agência								
Salas de Aula								

Modelo de Projeto

Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

Aquisição de móveis planejados							
Agência							
Salas de Aula							
Adequações de infraestrutura dos espaços							
Agência							
Salas de Aula							
Valor Total do projeto							
Sebrae/NA		70%					
Sebrae/UF		30%					

7.2.1 Tabelas Detalhadas

As Tabelas de custos detalhadas deverão ser inseridas por espaços a serem modernizados. As tabelas detalhadas são necessárias para evidenciar que a modernização física é caracterizada apenas como adequações (com características mobilizadas), e não como reformas (não contempladas nesse projeto).

<u>Agência de Atendimento XXXX</u>		
Mobiliário / espaço	Quantidade	Valor

Modelo de Projeto
Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

Nome do espaço (ex: recepção)		
Mesa Retangular sem gavetas		
Gaveteiro		
Cadeira Ergonômica		
Cadeira Fixa		
TOTAL		
Nome do espaço (ex: área de atendimento)		
Estação de Trabalho sem gaveta		
Mesa de reunião redonda		
Gaveteiro		
Cadeira Ergonômica		
Cadeira Fixa		
TOTAL		
Adequações Físicas		
Revestimento do piso (especificar o material)		
Divisórias Modulares de Parede (especificar o material)		
Equipamentos Tecnológicos		
Especificar cada item (incluindo modelo, versão, marca, tipo)		
TOTAL		
TOTAL AGÊNCIA		

Modelo de Projeto

Ref.: REPOSICIONAMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO TERRITORIAL 2021

8. FONTE DE RECURSOS

Os recursos do projeto representam os valores necessários para desenvolvimento das ações previstas para sua execução. As instituições provedoras de recursos desse projeto são:

Fonte	Tipo de recurso (Financeiro ou Econômico)	Valor (R\$)	%
SEBRAE/NA (Financeiro)	Financeiro	R\$ X,XX	XX
SEBRAE/XX (Financeiro)	Financeiro	R\$ X,XX	XX
TOTAL		R\$ X,XX	100

[Cidade]/[UF], XX de XXX de 20XX.

Assinatura do responsável pelo projeto

Assinatura do gerente da unidade
responsável pelo projeto