

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO AMAZONAS

SEBRAE AMAZONAS

Vinculado à PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

Manaus-AM / 2016

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO AMAZONAS

SEBRAE AMAZONAS

Vinculado à PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

Relatório de Gestão do exercício de 2015 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010 e da DN TCU nº 134/2013.

Manaus-AM / 2016

Conteúdo

1	APRESENTAÇÃO	10
1.	Identificação e Atributos	10
1.1.	Identificação	10
1.2.	Introdução	10
2	VISÃO GERAL DA UNIDADE	11
2.1	Finalidade e competências	12
2.2	Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade.....	12
2.3	Ambiente de atuação	13
2.4	Organograma	15
2.5	Macroprocessos finalísticos	21
3	PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHOS ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL.....	25
3.1	Planejamento Organizacional.....	26
3.1.1	Descrição sintética dos objetivos do exercício	27
3.1.2	Estágio de implementação do planejamento estratégico	28
3.1.3	Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos	29
3.2	Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos.....	29
3.3	Desempenho Orçamentário	30
3.3.1	Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade.....	31
3.3.2	Fatores intervenientes no desempenho orçamentário.....	31
3.3.3	Execução descentralizada com transferência de recursos	31
3.3.4	Informações sobre a realização das receitas.....	33
3.3.5	Informações sobre a execução das despesas	34
3.4	Desempenho operacional	34
3.4.1.	Projetos de Atendimento	35
3.4.1.1.	Agronegócio	35
3.4.1.2.	Comércio	52
3.4.1.3.	Indústria.....	69
3.4.1.4.	Serviços	87
3.4.1.5.	Territorial	96
3.5	Apresentação e análise de indicadores de desempenho	119
	Metas	119
	Indicadores Institucionais.....	119

Programas Nacionais.....	123
4 GOVERNANÇA.....	124
4.1 Descrição das estruturas de governança.....	124
4.2 Informações sobre dirigentes e colegiados.....	125
4.3 Atuação da unidade de auditoria interna	126
4.4 Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos.....	126
4.5 Gestão de riscos e controles internos	127
4.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados	128
4.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada	129
5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	129
5.1 Canais de acesso do cidadão	129
5.2 Carta de Serviços ao Cidadão.....	130
5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários	130
5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.....	131
6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS	132
6.1 Desempenho financeiro no exercício	132
6.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	132
6.3 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade	134
6.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas.....	135
7 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO.....	136
7.1 Gestão de pessoas.....	136
7.1.1 Estrutura de pessoal da unidade	138
7.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal	139
7.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal	141
7.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura	141
7.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União	141
7.2.2 Informações sobre imóveis locados de terceiros.....	141
7.3 Gestão da tecnologia da informação	142
7.3.1 Principais sistemas de informações	144
7.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).....	144
7.4 Gestão ambiental e sustentabilidade.....	145
7.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras	146
8 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE .	146
8.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU	146
8.2 Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno.....	147

8.3	Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário	154
8.4	Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/1993	155
9	ANEXOS E APÊNDICES	155

Ilustrações, Abreviaturas, Siglas e Símbolos.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS.	17
Tabela 2 – ANÁLISE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO	27
Tabela 3 – ANÁLISE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO	28
Tabela 4 – ANÁLISE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO	28
Tabela 5 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2015	30
Tabela 6 - TRANSFERÊNCIAS	32
Tabela 7 – CONVÊNIOS BAIXADOS	32
Tabela 8 – OUTRAS TRANSFERÊNCIAS	32
Tabela 9 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS RECEITAS	33
Tabela 10 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS DESPESAS	34
Tabela 11 – CARTEIRA DE PROJETOS	34
Tabela 12 – AGRONEGÓCIOS	35
Tabela 13 – COMÉRCIO	52
Tabela 14 – INDÚSTRIA	69
Tabela 15 – SERVIÇOS	87
Tabela 16 – TERRITORIAL	96
Tabela 17 – ORIENTAÇÕES E CONSULTORIAS	99
Tabela 18 – ATENDIMENTOS	99
Tabela 19 – PÚBLICO-ALVO DO PROJETO	109
Tabela 20 – ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES	109
Tabela 21 – RESULTADOS ESPERADOS	110
Tabela 22 – METAS FÍSICAS	110
Tabela 23 – EXECUÇÃO FINANCEIRA – R\$ e % (COM BASE NO SME)	110
Tabela 24 – RESULTADOS DO PROJETO	112
Tabela 25 – MÉTRICAS	113
Tabela 26 – ATENDIMENTOS	116
Tabela 27 – ATENDIMENTOS	116
Tabela 28 - INDICADORES INSTITUCIONAIS	120
Tabela 29 – RESULTADO DAS METAS MOBILIZADORAS	120
Tabela 30 – METAS FÍSICAS	121
Tabela 31 – PROGRAMAS NACIONAIS.	123
Tabela 32 – REMUNERAÇÃO DE DIRIGENTES... ..	128
Tabela 33 - FORÇA DE TRABALHO DA UPC	138

Tabela 34 - DISTRIBUIÇÃO DA LOTAÇÃO EFETIVA	138
Tabela 35 - DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS DA UPC	139
Tabela 36 - DESPESAS DO PESSOAL	140

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: ORGANOGRAMA.....	16
Figura 2: MAPA ESTRATÉGICO	27

LISTA DE QUADROS

Quadro 1:	10
Quadro 2:	147

Siglas

AAM - Associação Amazonense de Municípios

ABAD - Associação Brasileira de Atacadistas e Distribuidores

ABRASEL - Associação Brasileira de Bares, Restaurantes e Similares

ADS - Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas

AFEAM - Agência de Fomento do Estado do Amazonas

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ASSEAM - Associação Empresarial Automotiva de Manaus

BACEN - Banco Central do Brasil

BASA - Banco da Amazônia S/A

CACB - Confederação das Associações Comerciais do Brasil

CBA - Centro de Biotecnologia da Amazônia

CDE - Conselho Deliberativo Estadual

CDH - Conselho de Desenvolvimento Humano

CDI - Centro de Documentação e Informação

CDLM - Câmara dos Dirigentes Lojistas de Manaus

CEF - Caixa Econômica Federal

CETAM – Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

CIDE - Centro de Incubação e Desenvolvimento Empresarial

CSN - Contribuição Social Nacional

CSO - Contribuição Social Ordinária

EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

FACEA - Federação das Associações Comerciais do Estado do Amazonas

FAMPE - Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas

FAPEAM - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

FECOMERCIO - Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Amazonas

FIAM - Feira Internacional da Amazônia

FIEAM - Federação das Indústrias do Estado do Amazonas

FINEP - Financiadora de Estudos e Projetos

FUCAPI - Fundação Centro de Análise, Pesquisa e Inovação Tecnológica

GEOR - Gestão Estratégica Orientada para Resultados

IDAM - Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

IEL/AM - Instituto Euvaldo Lodi - Amazonas

IFAM - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - Amazonas

MAPA - Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário

MINC - Ministério da Cultura

MPE - Micro e Pequenas Empresas

OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras

PAS - Programa Alimento Seguro

PAIS - Produção Agroecológica Integrada e Sustentável

PPA - Plano Plurianual

PRONAF - Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar

RETEC - Rede de Tecnologia do Amazonas

SEBRAE/AM - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas.

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SENAR - Serviço de Aprendizagem Rural

SEPLAN - Secretaria de Estado de Planejamento e Desenvolvimento Econômico do Amazonas

SEPROR - Secretaria de Produção Rural

SESC - Serviço Social do Comércio

SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo

SEST - Serviço Social do Transporte

SGC - Sistema Nacional de Credenciados

SGE - Sistema de Gestão Estratégica

SME - Sistema de Monitoramento Estratégico

SICONV - Sistema de Gestão de Convênios, Contratos de Repasse e Termos de Parceria

SINDUSCON - Sindicato da Indústria da Construção Civil

SUFRAMA - Superintendência da Zona Franca de Manaus

UACCS - Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços

UACIN - Unidade de Atendimento Coletivo Indústria

UADM - Unidade de Administração

UAGRO - Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócios

UAI - Unidade de Atendimento Individual

UAIT - Unidade de Acesso a Inovação e Tecnologia

UASF - Unidade de Acesso a Serviços Financeiros

UCE - Unidade de Capacitação Empresarial

UDT - Unidade de Desenvolvimento Territorial

UEP - Unidade de Estudos e Pesquisas

UGE – Unidade de Gestão Estratégica

USZL – Unidade SEBRAE Zona Leste

UGOC - Unidade de Contabilidade, Orçamento e Sistemas

UGP - Unidade de Gestão de Pessoas

UMC - Unidade de Marketing e Comunicação

UPP - Unidade de Políticas Públicas

UTI - Unidade de Tecnologia da Informação

UARI – Unidade de Assessoria e Relação Institucional

UAJ – Unidade de Assessoria Jurídica

UEA - Universidade do Estado do Amazonas

UFAM - Universidade Federal do Amazonas

1 APRESENTAÇÃO

1. Identificação e Atributos

1.1. Identificação

Quadro 1 – IDENTIFICAÇÃO DO SEBRAE – RELATÓRIO DE GESTÃO INDIVIDUAL

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE JURISDICIONADA	
Denominação completa: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas do Amazonas	
Denominação abreviada: SEBRAE/AM	
Vinculação Ministerial: Presidência da República	
CNPJ: 04.322.004/0001-47	
Situação: ativa	
Natureza Jurídica: Serviço Social Autônomo	
Principal Atividade: Entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo.	Código CNAE: 7020-4/00
Telefones/Fax de contato: (092) 2121-4900	
Endereço Eletrônico: ouvidoria@SEBRAE.com.br	
Página na Internet: www.SEBRAE.com.br	
Endereço Postal:	
Normas relacionadas	
Lei nº 8.029 de 12/04/1990	
Lei nº 8.154 de 28/12/1990	
Decreto nº 99.570 de 09/10/1990	
Resolução CDN nº 001/2011 – Estatuto Social	
Resolução CDN nº 003/2005 – Regimento Interno	

1.2. Introdução

O Relatório de Gestão foi estruturado de maneira a contemplar os atos de gestão praticados pelo SEBRAE/AM durante o exercício de 2015, cujo detalhamento das estratégias de atuação adotadas, das atividades desenvolvidas e dos resultados atingidos está descrito no item Planejamento e Resultados Alcançados. Buscou-se evidenciar de forma sucinta a gestão, as realizações, observando atender os procedimentos estabelecidos, como também atingir a eficácia, eficiência e efetividade das ações realizadas.

Está estruturado nos seguintes tópicos, a saber: 1.Apresentação; 2.Visão Geral da Unidade; 3.Planejamento Organizacional e Desempenhos Orçamentário e Operacional; 4.Governança; 5.Relacionamento com a Sociedade; 6.Desempenho Financeiro e Informações Contábeis; 7.Áreas Especiais da Gestão; 8.Conformidade da Gestão e Demandas dos Órgãos de Controle; 9.Anexos e Apêndices.

Dentre as principais realizações no exercício podem ser destacadas:

- No ano de 2015, foram atendidos 25.415 pequenos negócios no estado do Amazonas;
- Foram realizadas 143.709 horas de consultoria em MPE, o que possibilitou, dentre outras coisas, a implantação de soluções de inovação e tecnologia em 2.630 empresas.
- Foram treinadas 20.671 pessoas em 1.134 cursos.
- O SEBRAE, em parceria com a Agência de Fomento do estado do Amazonas - AFEAM possibilitou o acesso ao crédito a 11.287 empreendedores, onde foram aplicados R\$ 45.154.970,43 em investimento fixo e capital de giro, contribuindo para a geração e manutenção de 14.724 (diretos e indiretos) postos de trabalho.
- No âmbito do Crédito Orientado, foram realizados 191 cursos, palestras e seminários com parceiros estratégicos como Banco da Amazônia, BNDES e Oficinas SEI, com o objetivo de desenvolver a gestão empresarial e financeira dos tomadores de crédito junto AFEAM, totalizando 8.788 pessoas treinadas, além de 31.041 horas de consultoria, 408 informações e 6.050 orientações técnicas.
- Realização do III Seminário de Cosméticos de Base Florestal da Amazônia, durante a FIAM 2015, em parceria com a SUFRAMA, reuniu 83 participantes entre pesquisadores, técnicos, diretores, consultores, estudante e empresários do segmento de cosméticos. Rodada de Negócios FIEAM 2015: realização de 305 reuniões com volume de negócios gerados da ordem de U\$ 17.002.323,66.
- Realização de 09 Seminários do FOMENTA: Compras Governamentais em 09 municípios com a participação de 1.045 pessoas entre gestores públicos e empresários.

Em relação às principais dificuldades para o alcance dos objetivos, foram identificadas duas, que, em função do número de projetos e da atuação do SEBRAE AM, cuja área de abrangência é em todo estado, representaram maior risco, sendo: a insuficiência do Tabela funcional e a reduzida base de credenciados com carência de especialistas no interior do Estado. Tais obstáculos foram alvo de medidas de gestão e foi possível mitigar os seus efeitos.

2 VISÃO GERAL DA UNIDADE

O SEBRAE-AM faz parte de um sistema criado em 1972 - Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa (CEBRAE) vinculado ao Governo Federal. Em 1990 a entidade se transformou em um serviço social autônomo, denominado Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE. Na realidade, este foi o primeiro organismo afinado com o antigo Programa Nacional de Desestatização, embrião de uma nova prática de gestão de determinados serviços controlados pelo Estado, ou seja, a privatização.

Formalmente, trata-se de uma entidade civil sem fins lucrativos, criada pela Lei número 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto número 99.570, de 9 de outubro de 1990, posteriormente, alterada, pela Lei número 8.154, de 28 de dezembro de 1990.

A missão da entidade define bem sua função e razão de ser: "Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo". O âmbito de atuação da entidade constitui-se na indução do desenvolvimento das micro e pequenas empresas, com vistas à melhoria de seus resultados e o fortalecimento de seu papel social.

A atuação da entidade é focada na busca do aumento da competitividade dos produtos e serviços da pequena empresa, em todos os segmentos de mercado em que ela esteja operando. Isso significa levar aos negócios de menor porte os benefícios da modernização da gestão empresarial, através do acesso à informação, à tecnologia e a recursos modernos de gestão.

2.1 Finalidade e competências

A missão da entidade define bem sua função e razão de ser: "Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo". O âmbito de atuação da entidade constitui-se na indução do desenvolvimento das micro e pequenas empresas, com vistas à melhoria de seus resultados e o fortalecimento de seu papel social.

A atuação da entidade é focada na busca do aumento da competitividade dos produtos e serviços da pequena empresa, em todos os segmentos de mercado em que ela esteja operando. Isso significa levar aos negócios de menor porte os benefícios da modernização da gestão empresarial, através do acesso à informação, à tecnologia e a recursos modernos de gestão.

2.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade

O SEBRAE/AM recebe recursos oriundos do SEBRAE Nacional (SEBRAE/NA), que é o responsável pelos repasses de recursos aos estados e Distrito Federal para manutenção de suas atividades e projetos, conforme a Lei nº 8.154, de 28 de dezembro de 1990, mediante contribuição parafiscal das empresas privadas instaladas no país. Para manutenção de suas atividades poderá, eventualmente, promover a venda de produtos e a prestação de serviços ligados aos seus objetivos, sendo os resultados auferidos aplicados integralmente na manutenção das atividades. Os SEBRAE dos estados e do Distrito Federal têm autonomia financeira, administrativa e contábil, sendo constituídos como entidades juridicamente autônomas.

A Entidade tem como associados:

- Federação das Indústrias do Estado do Amazonas - FIEAM
- Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Amazonas - FECOMERCIO
- Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amazonas - FAEA
- Federação das Associações Comerciais do Estado do Amazonas - FACEA
- Instituto Euvaldo Lodi - IEL
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE
- Universidade Federal do Amazonas - UFAM
- Fundação Centro de Análise, Pesquisa e Inovação Tecnológica - FUCAPI
- Secretaria de Estado de Planejamento e Desenvolvimento Econômico - SEPLAN
- Agência de Fomento do Estado do Amazonas - AFEAM
- Banco da Amazônia S/A
- Banco do Brasil S/A
- Caixa Econômica Federal - Superintendência Regional
- Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Amazonas - SENAC/AM
- Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Regional do Estado do Amazonas - SENAR-AR/AM

O SEBRAE/AM é uma entidade isenta do Imposto de Renda e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (Lei nº 9.532/97, art. 15 § 1º), por ser uma instituição sem fins lucrativos que presta serviços sociais autônomos para os quais foi instituída. Considera-se Entidade sem fins lucrativos a que não apresente superávit em suas contas ou, caso o

apresente em determinado exercício, destine o referido resultado, integralmente, à manutenção e ao desenvolvimento dos seus objetivos sociais (art. 15, § 3º, alterado pela Lei nº 9.718/98, art. 10).

2.3 Ambiente de atuação

A atuação da entidade é focada na busca do aumento da competitividade dos produtos e serviços da pequena empresa, em todos os segmentos de mercado em que ela esteja operando. Isso significa levar aos negócios de menor porte os benefícios da modernização da gestão empresarial, através do acesso à informação, à tecnologia e a recursos modernos de gestão.

Cenário Econômico

As micro e pequenas empresas exercem papel fundamental na economia brasileira e são essenciais para alavancar o crescimento econômico e o desenvolvimento do país. Os dados básicos sobre a participação das MPE demonstram que são 99% do número total de estabelecimentos; 9,5 milhões optantes do SUPERSIMPLES; ao final de 2015 mais de 10,7 milhões de Empreendedores Individuais, resgatando e garantindo a cidadania empresarial. Nos últimos 10 anos, as MPE foram responsáveis por 84% do saldo de geração líquida de empregos no país contra 16% gerados pelas médias e grandes empresas. Dados de 2013 mostram que os pequenos negócios representam 17 milhões de empregos com carteira assinada; uma massa de salário real dos empregados nas MPEs da ordem de R\$ 24 bilhões e quase 11 mil empresas exportadoras.

A economia no estado do Amazonas está baseada em um modelo de desenvolvimento instituído a partir de 1967, quando foram criados os incentivos fiscais especiais da Zona Franca de Manaus, que completaram 48 anos, em 2015. A partir de então temos uma evolução do denominado Pólo Industrial de Manaus – PIM.

O Polo Industrial de Manaus (PIM) encerrou o ano de 2015 com faturamento de R\$ 78,4 bilhões (US\$ 23,8 bilhões), queda de 10,21% frente ao obtido em 2014 e 6,51% ao registrado em 2013. Em dólar, os US\$ 23.8 bilhões alcançados no ano passado representam uma queda de 35,75% na comparação com o ano de 2014 (US\$ 37.1 bilhões), registrando-se a valorização de 41,2% da moeda americana em relação ao real, comparando-se o valor médio do ano de 2015 (R\$ 3,32) com o do ano de 2014 (R\$ 2,35).

As exportações do PIM totalizaram R\$ 2,04 bilhões entre janeiro e dezembro, o que representa aumento de 21,62% ante o mesmo período do ano retrasado. O fim de 2015 registrava a ocupação de 87.677 postos de trabalho, entre mão de obra efetiva, temporária e terceirizada no Pólo Industrial de Manaus.

O polo Eletroeletrônico continua sendo o maior responsável pelo resultado global do PIM, respondendo por 29,59% do total, ou R\$ 23,2 bilhões (US\$ 7.05 bilhões). Em seguida estão os segmentos de Duas Rodas, com 16,73% de participação, e o de Bens de Informática, com 15,55%.

Setores que apresentaram crescimento, em real, na comparação entre 2015 e 2014 foram: Naval (22,30%); Relojoeiro (3,50%); Químico (2,78%); Vestuários e Calçados (15,36%); Têxtil (11,95%); Beneficiamento de Borracha (27,89%); Ótico (10,54%); Brinquedos (8,04%); Madeireiro (7,46%); e Produtos Alimentícios (1,83%), entre outros.

Entre os produtos que apresentaram incremento relevante de produção em 2015 em relação ao ano anterior estão: aparelho portátil de gravação de áudio – tipo mp3, mp4 – (121,98%); disco digital a laser gravado – inclusive blu-ray (23,79%); condicionador de ar do tipo janela (14,05%); e home theater (8,73%).

Relativo à mão-de-obra, o Polo Industrial de Manaus fechou 2015 com média mensal de 104.721 postos de trabalho ocupados diretamente, entre mão de obra efetiva, temporária e terceirizada.

A população do estado é de 3,48 milhões, sendo 79% urbana, das quais 52% estão em Manaus e 21% rural. Nos dados agregados macroeconômicos do estado do Amazonas o PIB do setor terciário representa 58,6%, seguido do secundário 37,3% e do primário 4,1%, porquanto o número de empresas do comércio e serviços somam 84%. Do universo de 85.306 empresas do estado, 73% estão concentradas na capital e 27% distribuídas nos demais 61 municípios, já os produtores rurais são 121.548, no estado. Manaus com um PIB estimado em 2012 de R\$ 56,1 bilhões concentra 81,4% do total do estado e somados com o PIB dos municípios de Coari, Presidente Figueiredo, Itacoatiara e Lábrea, alcançam 86,2% do total do PIB do estado.

O papel da MPE na nossa economia é vital para impulsionar a redução das desigualdades entre os territórios com grande dinamismo econômico e outros com baixo dinamismo, porquanto a contribuição dos pequenos negócios para a arrecadação do ICMS é baixa, equivalente a 2,4% do total da receita tributária do estado. Outra forte contribuição é na geração e manutenção de postos de trabalho. Para o aprimoramento do ambiente legal, a Lei 123/2006, principalmente pela aplicação do Capítulo V que trata das aquisições públicas, foi determinante para que o fornecimento das MPE ao Governo Federal fosse multiplicado 4 vezes em 4 anos, representando 27% das compras federais. No Amazonas em 2014 a Lei Geral das MPE foi implementada em 35 municípios. Com relação à Lei Geral regulamentada alcançamos 58 municípios em 2015, o que representa 56% do total cujo alcance é de 99% do universo de empresas do estado.

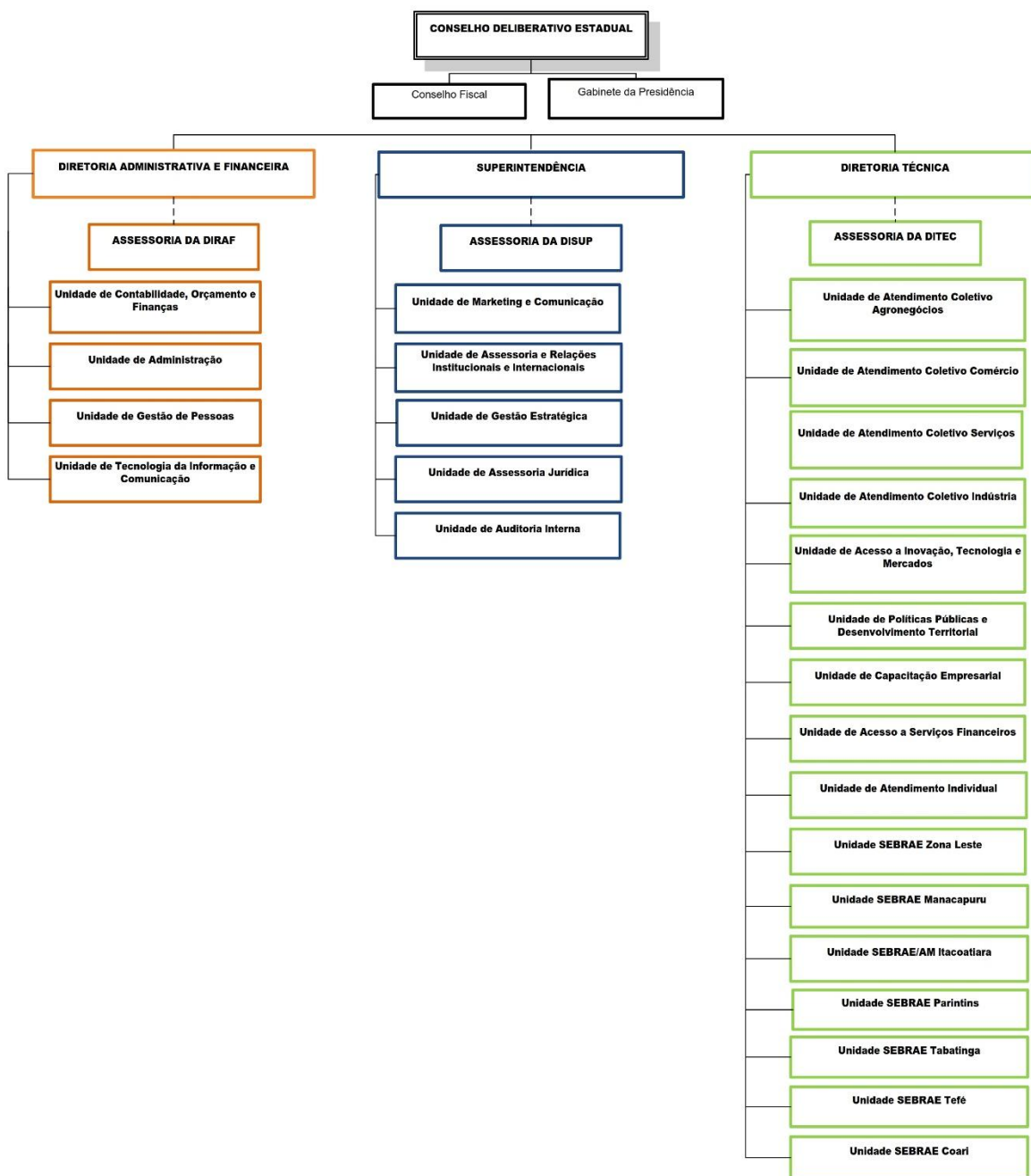
Este relatório retrata as realizações do SEBRAE/AM, que estão baseadas na capacidade das micro e pequenas empresas gerarem riquezas contribuindo para o desenvolvimento do estado e do país e num forte princípio da união entre os diversos atores, públicos e privados, cuja articulação nos permite desempenhar nossa missão em promover a competitividade e do desenvolvimento sustentável das MPE e fomentar o empreendedorismo.

2.4 Organograma

A estrutura organizacional está ordenada de forma matricial balanceada e todos os projetos e atividades encontram-se alocados nestas unidades. As unidades de atendimento atuam de forma integrada e transversal com as demais áreas e têm como apoio técnico para a gestão de projetos as unidades de mercado, inovação e tecnologia,

serviços financeiros, estudos e pesquisas, capacitação empresarial, além das Assessorias, contribuindo quanto à coordenação e à execução das ações previstas nos projetos. As unidades meio têm a missão de apoiar as atividades operacionais relacionadas à manutenção, à logística e de gestão administrativa do SEBRAE Amazonas.

Figura 1 – ORGANOGRAMA



Legenda:
----- Subordinação
----- Assessoramento

Tabela 1 – INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS

Informações sobre áreas ou subunidades estratégicas				
Áreas / Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de Atuação
Unidade de Marketing e Comunicação	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação e marketing para divulgação institucional, dos produtos, serviços e ações do SEBRAE/AM; Desenvolvimento e manutenção de canais de relacionamento entre o SEBRAE/AM e a imprensa para promoção e disseminação de informações de interesse do SEBRAE, dos empresários de micro e pequenas empresas, dos empreendedores e da sociedade como um todo; Planejamento e organização de eventos internos e externos; Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação interna.	Márcio Raphael Vieira da Silva	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Auditoria Interna	Acompanhamento de auditorias integradas, preventivas, especiais e de encerramento do exercício; Acompanhamento e assessoramento das auditorias independentes, CGU, TCU e do SEBRAE Nacional; Orientação e acompanhamento na elaboração das prestações de contas e nos processos dos órgãos de controle; Prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do SEBRAE Amazonas, tendo como referencial os normativos de controles internos existentes.	Assírio Vieira Lopes Filho	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Gestão Estratégica	Coordenação e implementação dos processos de planejamento e orçamento do SEBRAE/AM; Monitoramento e gestão do planejamento e orçamento do SEBRAE/AM; Monitoramento de projetos; Lançamento e controle das informações no SIACWEB; Gestão do sistema de informações SIACWEB.	Vicente de Paulo Mendes Schettini	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Assessoria Jurídica	Consultoria e assessoria jurídica às unidades do SEBRAE/AM, nas áreas do direito e de normas internas; Consultoria em processos licitatórios e assessoria às comissões de licitação; Atuação em ações judiciais na defesa dos interesses do SEBRAE/AM; Prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial ao SEBRAE na administração e defesa de seus interesses institucionais às unidades do SEBRAE/AM.	Elizandra Litaiff Leonardo	Gerente	01/01/2015 a 30/10/2015

Unidade de Assessoria e Relações Institucionais e Internacionais	Promoção do relacionamento institucional do SEBRAE/AM com demais entidades para realização de eventos empresariais; Estabelecer relações internacionais destinadas ao intercâmbio de melhores práticas e a cooperação institucional para o desenvolvimento das micro e pequenas empresas.	Maria José Alves da Silva	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Gestão de Pessoas	Provimento do Tabela de profissionais e estagiários do SEBRAE/AM; Atualização, capacitação e integração dos colaboradores da organização aos princípios e metodologias do SEBRAE/AM; Implementação e gestão dos procedimentos de carreira, salários, acompanhamento e avaliação, benefícios e programas de qualidade de vida; Assessoria às diversas áreas do SEBRAE/AM nos assuntos de recursos humanos; Elaboração e execução da folha de pagamento do SEBRAE/AM; Execução das rotinas de administração de pessoal; Administração de benefícios.	Âmina Pontes Barbosa	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação	Administração de sistemas e de banco de dados; Suporte a infraestrutura de TI e aos sistemas e aplicativos; Administração da infraestrutura de rede; Gestão de projetos de sistemas de TI; Promover e coordenar as ações relacionadas com a utilização da tecnologia da informação.	Marcus Antônio de Souza Lima	Gerente	01/11/2015 a 31/12/2015
Unidade de Administração	Gestão das demandas de suporte das demais unidades e dos serviços de suporte operacional prestados; Gestão dos contratos e da prestação dos serviços de manutenção; Gestão dos contratos específicos da área administrativa e a prestação dos serviços correspondentes.	Christini Larissa Silva da Gama Márcia de Souza Lima Petillo	Gerente	01/01/2015 a 03/11/2015 19/11/2015 a 31/12/2015
Unidade de Contabilidade, Orçamento e Finanças	Elaboração, análise e monitoramento dos registros contábeis do SEBRAE/AM; Acompanhamento e apoio na gestão contábil e fiscal; Acompanhamento, análise, controle e execução dos recebimentos do SEBRAE/AM; Acompanhamento, análise, controle e execução dos pagamentos do SEBRAE/AM; Gestão dos recursos financeiros do SEBRAE/AM, em conformidade com as diretrizes, normas e procedimentos vigentes;	Marcelo José de Souza	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015

Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócios	Estruturação e desenvolvimento de projetos com foco no agronegócio; Gestão de projetos e produtos; Prospecção de oportunidades emergentes para o desenvolvimento de novos negócios ou de novos mercados.	Fátima da Silva Gândara	Gerente	02/02/2015 a 31/12/2015
Unidade de Atendimento Coletivo Comércio	Planejamento e estruturação de projetos; Gestão de projetos e produtos; Articulação e organização de redes de apoio às atividades com as MPE do comércio.	Vanusa Reis das Chagas	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Atendimento Coletivo Serviço	Planejamento e estruturação de projetos; Gestão de projetos e produtos; Articulação e organização de redes de apoio às atividades com as MPE do serviço.	Sâmia Nunes Cardoso	Gerente	20/02/2015 a 31/12/2015
Unidade de Atendimento Coletivo Indústria	Estruturação e desenvolvimento de projetos; Gestão de projetos e produtos; Prospecção de oportunidades emergentes para o desenvolvimento de novos negócios ou de novos mercados.	Carlos Henderson Tavares Cardoso	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Acesso a Inovação e Tecnologia e Acesso a Mercados	Formação de redes de parceiros e prestadores de serviço tecnológico para atendimentos às micro empresas e empresas de pequeno porte; Suporte técnico aos projetos finalísticos nas ações de inovação e tecnologia; Desenvolvimento e gestão dos projetos de tecnologia; Desenvolvimento de soluções integradas e planos de acesso a mercados, de abrangência regional, nacional e internacional; Concepção e planejamento de eventos de prospecção e promoção de negócios;.	Lígia Maria da Silva Santos	Gerente	02/02/2015 a 31/12/2015
Unidade de Capacitação Empresarial	Elaboração/customização e implementação de soluções de educação empresarial, presencial e à distância para atender às demandas individuais e coletivas; Orientação, suporte técnico e metodológico aos projetos coletivos e rede de atendimento nas ações de capacitação empresarial.	Márcio Pires Fonseca	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Atendimento Individual	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual; Organização e manutenção dos sistemas de informação; Orientação aos clientes internos e externos no acesso às informações do SEBRAE/AM ou de terceiros.	Ana Paula Campos Rodrigues	Gerente	02/02/2015 a 31/12/2015

Unidade de Acesso a Serviços Financeiros	Pesquisar juntos aos agentes financeiros, alternativas de soluções financeiras que venham ao encontro dos interesses das MPE, orientando empreendedores e empresários com informações voltadas às diversas linhas de crédito empresariais; Planejar, organizar e realizar eventos sobre soluções financeiras para as MPE a partir das linhas de créditos disponíveis no mercado, como captar recursos financeiros para investimento fixo e capital de giro para desenvolvimento de seus empreendimentos.; Pesquisar juntos aos agentes financeiros, alternativas de soluções financeiras que venha ao encontro dos interesses das MPE, orientando empreendedores e empresários com informações voltadas às diversas linhas de crédito empresariais.	Wilson Antônio da Rocha	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade de Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial	Promover articulação com instituições públicas e privadas visando ao aperfeiçoamento do ambiente econômico, legal e institucional favorável ao desenvolvimento das micro e pequenas empresas do Amazonas; Promover e implementar programas e projetos específicos para o desenvolvimento dos territórios, com foco em resultados efetivos.	Maria do Socorro Correa da Silva Douglas Mousse	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015 02/02/2015 a 30/10/2015
Unidade de Atendimento Ponto da Zona Leste	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Elcimar Monteiro Barroso	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade SEBRAE/AM Manacapuru	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Maria Cleonice Silva Fonseca	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade SEBRAE/AM Itacoatiara	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Milene Lopes da Silva	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade SEBRAE/AM Parintins	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Lucicléa Maria Alves de Medeiros	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015

Unidade SEBRAE/AM Tabatinga	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Narciso Moreira Coelho Filho	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade SEBRAE/AM Tefé	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Jeane Soeiro Alves	Gerente	01/01/2015 a 31/12/2015
Unidade SEBRAE/AM Coari	Orientação técnica para potenciais empreendedores e empresários clientes do SEBRAE/AM; Estruturação e gestão de projetos do Atendimento Individual.	Ana Clícia Xavier Adrião	Gerente	29/01/2015 a 31/12/2015

2.5 Macroprocessos finalísticos

O Direcionamento Estratégico do Sistema SEBRAE 2013-2022 continua como referência fundamental no processo de planejamento estratégico, sendo o Mapa Estratégico do SEBRAE Amazonas, com origem no mapa do Sistema SEBRAE, documento norteador para as ações do próximo quadriênio.

Fundamentalmente, o PPA executado no ano de 2015 manteve o seu foco de trabalho em relação ao PPA anterior:

- ✓ Comércio e Serviços
- ✓ Consolidação da expansão do atendimento
- ✓ Agricultura Sustentável
- ✓ Novas Alianças Estratégicas

Além disso, foi operacionalizada a estratégia específica de atuação no interior do estado via o Desenvolvimento Econômico Territorial, com a gestão em 2015 de 07 projetos ampliando o atendimento aos pequenos negócios de maneira a fortalecer as empresas locais, fomentando as oportunidades de negócios, dinamizando a economia e consequentemente, contribuindo para o desenvolvimento econômico territorial e para a transformação da realidade local.

Foi dado foco no crescimento do número de negócios nesses municípios; no apoio para desenvolver aspectos relacionados à educação e geração de renda e na melhoria dos negócios existentes por meio de práticas de inovação e capacitação.

Para uma melhor atuação, os principais Macroprocessos finalísticos foram subdivididos em unidades operacionais, consideradas estratégicas para o cumprimento dos objetivos do PPA/2015, conforme abaixo descritos:

Conselho Deliberativo Estadual

- Gabinete da Presidência do CDE

Atribuições: assessoramento ao Conselho Deliberativo Estadual, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das atividades sob sua supervisão.

Macroprocessos e/ou produtos: assessoria.

- **Conselho Fiscal**

Atribuições: assessoramento ao CDE para assuntos de gestão contábil patrimonial e financeira.

Macroprocessos e/ou produtos: assessoria e pareceres.

Diretoria Executiva

Superintendência

- **Assessoria da Superintendência**

Atribuições: assessorar a Superintendência na governança do Sebrae, apoiando o processo decisório para o cumprimento da missão institucional do Sebrae; prestar assessoramento à Superintendência, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das atividades sob sua supervisão.

Macroprocessos e/ou produtos: processo decisório, normativos e resoluções da Diretoria Executiva, encaminhamento e acompanhamento de assuntos junto ao CDE; assessoria.

- **Ouvidoria**

Atribuições: receber e analisar as reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias apresentadas pelo público interno e externo, para proceder ao encaminhamento devido.

Macroprocessos e/ou produtos: relatórios mensais apresentados à Diretoria Executiva e relatório sintético, com estatísticas e detalhamento das manifestações e respostas, sem identificação, publicado na Intranet e no Portal.

- **Unidade de Assessoria e Relações Institucionais e Internacionais**

Atribuições: desenvolver e implementar ações de relacionamento institucional com entidades públicas e privadas visando parcerias para o desenvolvimento das micro e pequenas empresas; estabelecer relações internacionais destinadas ao intercâmbio de melhores práticas e a cooperação institucional para o desenvolvimento das micro e pequenas empresas.

Macroprocessos e/ou produtos: relações institucionais, logística de eventos, cooperação técnica e representação institucional internacional.

- **Unidade de Assessoria Jurídica**

Atribuições: prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial ao Sebrae na administração e defesa de seus interesses institucionais e na disponibilização ao Sistema Sebrae de entendimentos jurídicos sobre a legislação federal.

Macroprocessos e/ou produtos: contencioso e pareceres.

- **Unidade de Auditoria Interna**

Atribuições: prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do SEBRAE Amazonas, tendo como referencial os normativos de controle internos e externos.

Macroprocessos e/ou produtos: auditoria com foco em risco, prestação de contas junto aos órgãos de controle.

- **Unidade de Gestão Estratégica**

Atribuições: criar condições para o SEBRAE Amazonas atuar estrategicamente para o alcance de sua missão, utilizando processos de conhecimento e gestão.

Macroprocessos e/ou produtos: estudos e pesquisas, gestão da estratégia e planejamento estratégico.

- **Unidade de Marketing e Comunicação**

Atribuições: promover a divulgação da atuação do SEBRAE Amazonas junto à sociedade empreendedora, visando a compreensão de sua missão e a acessibilidade aos projetos e serviços.

Macroprocessos e/ou produtos: patrocínios, endomarketing e divulgação institucional.

Diretoria Técnica

- **Assessoria da Diretoria Técnica**

Atribuições: prestar assessoramento à diretoria técnica, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das atividades sob sua supervisão.

Macroprocessos e/ou produtos: assessoria.

- **Unidade de Atendimento Individual**

Atribuições: garantir atendimento individual às micro e pequenas empresas e empreendedores, de forma extensiva, intensiva, continuada e com foco em resultados efetivos.

Macroprocessos e/ou produtos: Negócio a Negócio, Central de Relacionamento, Portal Sebrae.

- **Unidade de Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial**

Atribuições: desenvolver ações e articular políticas públicas visando à criação de ambiente favorável à competitividade e sustentabilidade das micro e pequenas empresas e a formalização dos pequenos negócios; promover e implementar programa e projetos específicos para o desenvolvimento dos territórios, com foco em resultados efetivos.

Macroprocessos e/ou produtos: Redesim, MEI e compras governamentais; Lei Geral e Territórios da Cidadania.

- **Unidade de Atendimento Coletivo – Indústria**

Atribuições: contribuir com o Sistema Sebrae e parceiros na implementação das ações dos projetos de atendimento incluídos na carteira de indústria. O objetivo principal é o de atuar de forma integrada com as demais Unidades de Atendimento Coletivo, de Conhecimento e Articulação e de Suporte e Gestão.

Macroprocessos e/ou produtos: encadeamento produtivo, parcerias para incentivo à inovação, sustentabilidade e aumento de produtividade das pequenas indústrias.

- **Unidade de Atendimento Coletivo – Agronegócios**

Atribuições: contribuir na implementação das ações dos projetos de atendimento incluídos na carteira de agronegócios, com foco em resultados pactuados.

Macroprocessos e/ou produtos: Negócio Certo Rural, Balcão agronegócios.

- **Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio**

Atribuições: contribuir com a implementação das ações dos projetos de atendimento incluídos na carteira de comércio varejista e artesanato, com foco em resultados pactuados.

Macroprocessos e/ou produtos: Prêmio Sebrae Top 100 de Artesanato, Empreender Competitivo e eventos do varejo.

- **Unidade de Atendimento Coletivo – Serviços**

Atribuições: contribuir na implementação das ações dos projetos de atendimento incluídos na carteira de serviços, de turismo, de cultura e entretenimento, e de tecnologia da informação, com foco em resultados pactuados.

Macroprocessos e/ou produtos: economia criativa e turismo.

- **Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia e Mercado**

Atribuições: prover o SEBRAE Amazonas de conhecimentos e soluções de inovação e tecnologia e em abordagens individuais e coletivas, para o alcance dos resultados pelas micro e pequenas empresas.

Macroprocessos e/ou produtos: SebraeTec, Agentes Locais de Inovação (ALI), design, sustentabilidade e Feira do Empreendedor.

- **Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros**

Atribuições: desenvolver soluções que contribuam para a competitividade das microempresas e das pequenas empresas quanto aos aspectos de oportunidades e inteligência de mercado, bem como o uso de serviços financeiros adequados viabilizando melhores resultados para a clientela do SEBRE Amazonas.

Macroprocessos e/ou produtos: FAMPE.

- **Unidade de Capacitação Empresarial**

Atribuições: prover o SEBRAE Amazonas de conhecimento e soluções de informação, consultoria e educação na área de gestão empresarial, para o alcance dos resultados pelas micro e pequenas empresas.

Macroprocessos e/ou produtos: SEI, Sebrae Mais, Desafio Universitário, Empretec, Prêmio MPE Brasil e Prêmio Mulher de Negócios.

Diretoria de Administração e Finanças

- **Assessoria da Diretoria de Administração e Finanças**

Atribuições: prestar assessoramento à diretoria de administração e finanças, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das atividades sob sua supervisão.

Macroprocessos e/ou produtos: assessoria e Modelo de Excelência na Gestão (MEG).

- **Unidade de Administração**

Atribuições: gerir os recursos administrativos do SEBRAE e desenvolver ações de suporte às unidades operacionais do SEBRAE Amazonas; coordenar processos de contratação via licitação;

Macroprocessos e/ou produtos: administração e manutenção predial, serviços de vigilância, limpeza, recepção, telefonia, reprografia, licitações, viagens, Desenvolvimento de Fornecedores, Sistema de Gestão de Credenciados.

- **Unidade de Contabilidade, Orçamento e Finanças**

Atribuições: formular e gerir o processo orçamentário e contábil, garantindo consistência das informações legais e gerenciais do SEBRAE Amazonas, gerir os recursos financeiros do SEBRAE Amazonas.

Macroprocessos e/ou produtos: gestão orçamentária e contábil, gestão financeira

- **Unidade de Gestão de Pessoas**

Atribuições: promover a gestão de pessoas visando suprir e desenvolver competências para o alcance dos objetivos organizacionais do SEBRAE Amazonas, promover ações educacionais para o desenvolvimento de competências dos colaboradores internos e externos, bem como dos empreendedores, contribuindo para o alcance dos resultados do Sebrae junto às micro e pequenas empresas.

Macroprocessos e/ou produtos: SGP, metas de equipe e individuais, folha de pagamento e benefícios, Universidade Corporativa SEBRAE, capacitação.

- **Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Atribuições: promover e coordenar as ações relacionadas com a utilização da tecnologia da informação e da comunicação do Sistema Sebrae.

Macroprocessos e/ou produtos: sistemas e infraestrutura de redes

3.1 Planejamento Organizacional

Nesse capítulo, estão descritas a visão do planejamento estratégico para o SEBRAE Amazonas, incluindo a descrição da estratégia de atuação e contempladas também: as escolhas de objetivos e prioridades estratégicas; as medidas de gestão adotadas para correção e desvios de rumo do plano estratégico; a gestão da estratégia no SEBRAE; as metas e métricas comparativas; uma visão dos programas nacionais gestados por esta UF e, por fim, um apanhado da carteira de projetos com análise quantitativa e qualitativa da operação e dividida nos segmentos do Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços e Territorial, além de projetos de Desenvolvimento de Produtos e Serviços e de Articulação institucional.

O SEBRAE/AM opera em articulação com o órgão do Sistema SEBRAE responsável pela coordenação das ações dos SEBRAE/UF, seguindo uma rotina de planejamento operacional consubstanciada no Plano Plurianual da entidade para um horizonte de quatro anos.

O SEBRAE Nacional desenvolve relatórios mensais de Monitoramento da Estratégia, denominados de Boletim Executivo do Sistema de Monitoramento Estratégico, que agrupa os mais importantes índices e indicadores de desempenho da instituição, incluindo a realização de metas, físicas, financeiras e mobilizadoras.

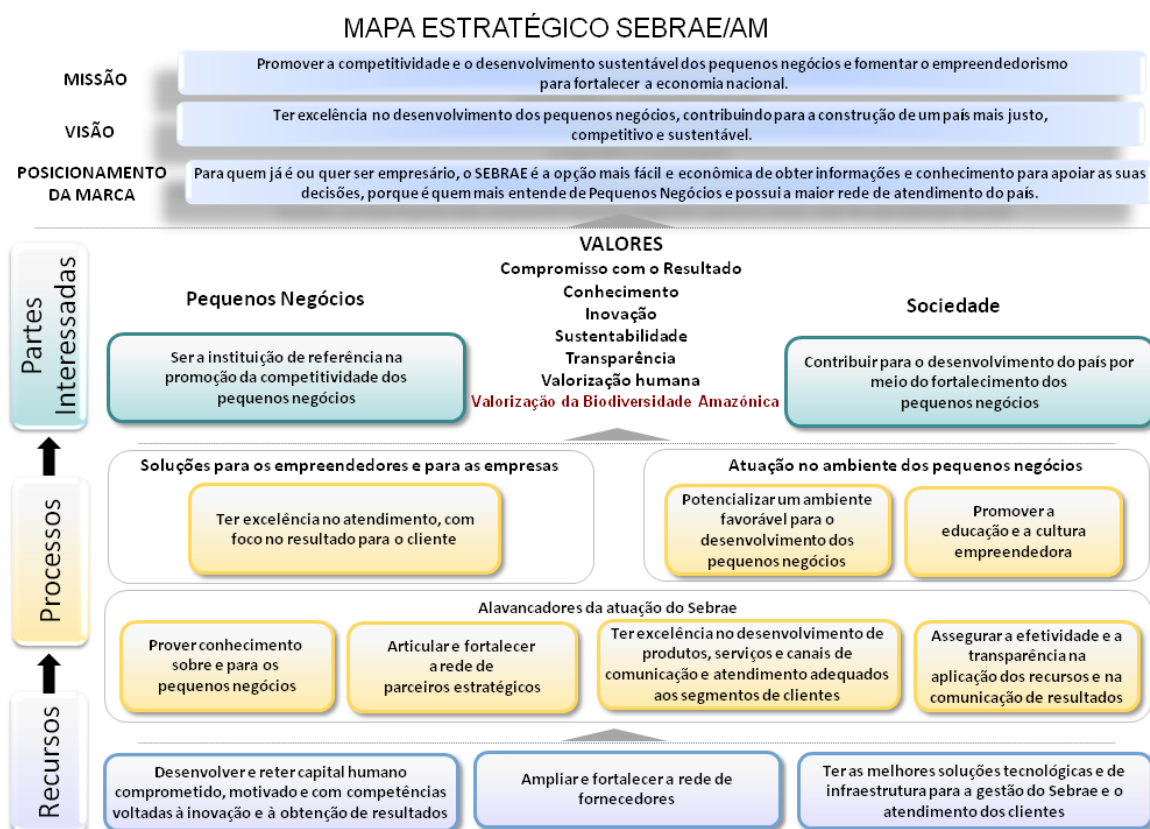
Esse material subsidia com informações atualizadas e precisas o acompanhamento do Plano Estratégico do SEBRAE/AM, que é realizado na forma:

- Reuniões Direx, no total de 23 durante o ano de 2015, entre ordinárias e extraordinárias;
- Acompanhamento sistemático da Diretoria Técnica com o seu corpo gerencial no monitoramento de projetos, registrando 08 reuniões ao longo de 2015;
- Monitoramento de projetos realizado pela Rede de Apoio GEOR, com acompanhamento de mensurações e viagens para visitas in loco a projetos, resultando em adensamentos e encerramentos de projetos;
- Acompanhamento e monitoramento da execução física e financeira dos projetos e atividades
- Reuniões trimestrais do Conselho Fiscal.

3.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

Os objetivos estratégicos prioritários demonstram as escolhas adotadas pelo SEBRAE-AM para promover o alcance de resultados que beneficiarão as MPE para o horizonte do Direcionamento Estratégico 2013-2022. Dentre eles, destacam-se os objetivos relacionados à inovação, crédito, políticas públicas e gestão focada em resultados, principalmente na busca do aumento da competitividade dos produtos e serviços das MPE, isso significa oferecer os benefícios da modernização da gestão empresarial, por meio do acesso à informação, à tecnologia e as mais diversas ferramentas gerenciais disponíveis no portfólio de soluções, com o intuito de gerar efetivo resultado no desenvolvimento empresarial do estado do Amazonas.

Figura 2: MAPA ESTRATÉGICO



Fonte SME: 03/02/2016

Tabela 2 – ANÁLISE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico	Descrição
Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios.	Atuar com parceiros públicos, governamentais, não governamentais e privados no desenvolvimento de ambientes de negócios que incentivem as potencialidades e vocações locais, o empreendedorismo e a criação de empresas. Participar da formulação e implementação de políticas públicas que beneficiem os pequenos negócios.

Fonte SME: 05/02/2016

O objetivo estratégico “Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios” teve execução de 86,55% ante a um grau de contribuição estratégica dos seus projetos de 6,51%. Aqui destacamos projetos da articulação institucional voltados a políticas públicas para o desenvolvimento de um ambiente favorável às MPE.

Tabela 3 – ANÁLISE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico	Descrição
Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios para o seu desenvolvimento.	Prover conhecimento e gerar estudos e pesquisas que subsidiem à tomada de decisões estratégicas nos pequenos negócios, por meio de: desenvolvimento de produtos e serviços, adequação do uso de canais de comunicação e atendimento, desenvolvimento local e setorial, encadeamento produtivo, internacionalização, oportunidades de mercado, indicadores de sustentabilidade.

Fonte SME: 05/02/2016

O Objetivo “Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios para o seu desenvolvimento” tem um grau de contribuição de 3,88% dos projetos do PPA 2015-2018 e registrou em 2015 execução de 66,82%. Dão suporte a esse objetivo os projetos estruturantes de cosméticos e do pirarucu e os projetos da Unidade de Estudos e Pesquisas.

Tabela 4 – ANÁLISE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico	Descrição
Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação, à sustentabilidade e obtenção de resultados.	Investir no desenvolvimento contínuo dos colaboradores – inovação, sustentabilidade, capacitação e certificação –, na contratação e retenção de talentos, bem como em processos de avaliação, acompanhamento e reconhecimento do desempenho, que garantam a obtenção de resultados. Disseminar os valores organizacionais e estimular sua vivência e realização por todos os colaboradores e em todos os níveis do Sistema SEBRAE.

Fonte SME: 05/02/2016

A execução do Objetivo “Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação, à sustentabilidade e obtenção de resultados” registrou 93,07% em 2015. Aqui estão inseridos projetos de qualidade de vida dos colaboradores e à formação de lideranças, que no PPA 2015-2018 tinham grau de contribuição estratégica de 0,8%.

As prioridades estratégicas definidas para o exercício de 2015 foram elaboradas de forma compartilhada e discutida entre os atores envolvidos internamente e externamente com parceiros e público-alvo por meio de oficinas e reuniões em cada regional.

3.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico

Andamento do Plano de Ação

Em virtude da crise econômica pela qual o país atravessou em 2015, ocasionando queda nas receitas de arrecadação do Governo Federal, ocasionando alterações nas Diretrizes do PPA 2016 – 2019 e do Orçamento 2016 emanados pelo CDN em outubro/2015, foi adotado para o ano de 2016 o Plano e Orçamento 2016 como documento referencial de planejamento, não sendo, portanto, desenvolvido um plano plurianual para o período de 2016-2019. Ele mantém as linhas estratégicas e de ação desenhadas no PPA imediatamente anterior, com o alinhamento e articulação aos planos do SEBRAE Nacional por meio dos 6 Programas Nacionais, bem como, com os principais parceiros locais, públicos e privados. Fruto de um cenário de retração econômica, o referido

documento registra redução no número de projetos e consequentemente em metas de atendimento para 2016, com redução/descontinuidade de 43 projetos (40% do total de projetos), impactando em 25% as metas de atendimento previstas.

3.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos

O SEBRAE/AM opera em articulação com o órgão do Sistema SEBRAE responsável pela coordenação das ações dos SEBRAE/UF, seguindo uma rotina de planejamento operacional consubstanciada no Plano Plurianual da entidade para um horizonte de quatro anos.

O SEBRAE Nacional desenvolve relatórios mensais de Monitoramento da Estratégia, denominados de Boletim Executivo do Sistema de Monitoramento Estratégico, que agrupa os mais importantes índices e indicadores de desempenho da instituição, incluindo a realização de metas, físicas, financeiras e mobilizadoras.

3.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos

São realizadas reuniões periódicas de planejamento e Análise Crítica ou Reuniões DIREX. Através dos Relatórios periódicos de Auditoria da Qualidade, são checados os processos pela UGP, e encaminhados e inseridos nas pautas das Reuniões DIREX e realizadas reuniões de Análise Crítica com a Direção, onde são exaradas novas posturas, normas e procedimentos, ou correções e revisões dos atuais instrumentos, inclusive alteração de instalações físicas.

Dentre as formas de monitoramento da execução e resultados dos planos, são utilizados os seguintes instrumentos:

- Acompanhamento sistemático da Diretoria Técnica com o seu corpo gerencial no monitoramento de projetos, registrando 08 reuniões ao longo de 2015;
- Monitoramento de projetos realizado pela Rede de Apoio GEOR, com acompanhamento de mensurações e viagens para visitas in loco a projetos, resultando em adensamentos e encerramentos de projetos;
- Acompanhamento e monitoramento da execução física e financeira dos projetos e atividades
- Reuniões trimestrais do Conselho Fiscal.

3.3 Desempenho Orçamentário

Tabela 5 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2015 - (VALORES EM MILHARES DE REAIS)

RECEITAS	PREVISÃO JAN- DEZ/15	EXECUÇÃO JAN-DEZ/15	%
CS ORDINÁRIA	51.039	51.039	100
CSN	16.346	14.058	86
CSO - EXERCÍCIOS ANTERIORES	1.939	1.939	100
CSO - RESSARCIMENTOS	200	38	19
CONVÊNIOS, SUBVENÇÕES E AUXÍLIOS	1.626	379	23
EMPRESAS BENEFICIADAS	2.773	2.260	81
APLICAÇÕES FINANCEIRAS	1.708	1.954	114
OUTRAS RECEITAS	300	373	124
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	300	304	101
Total	76.231	72.343	95
DESPESAS	PREVISÃO JAN- DEZ/15	EXECUÇÃO JAN-DEZ/15	%
PESSOAL, ENCARGOS E BENEFÍCIOS	29.956	30.019	101
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E CONTRATADOS	29.888	25.505	85
DEMAIS CUSTOS E DESPESAS GERAIS	13.629	12.173	89
ENCARGOS DIVERSOS	598	655	110
TRANSF. EXTERNAS - CONVÊNIOS COM OUTRAS ENTIDADES	1.708	1.325	78
BENS MÓVEIS	70	168	241
DEPÓSITOS JUDICIAIS	8	7	92
Total	75.857	69.852	92
Variação (Fundo de Reserva)	374	2.491	

3.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade

Justificativa para não apresentação:

O SEBRAE é um Serviço Social Autônomo, constituído sob a forma de entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, desvinculado da entidade da administração pública, por força da Lei 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto 99.570, de 09 de outubro de 1990.

Suas atividades não possuem relação com a execução física e financeira da Lei Orçamentária Anual, de forma que esse item não se enquadra no Relatório de Gestão.

3.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário

Em 2015, foi dada continuidade ao trabalho iniciado em 2012 de auditoria com foco em risco da consultoria KPMG, contratada pelo SEBRAE Nacional, que nesse ano sua atuação foi no processo de Execução e Gestão de Projetos com Foco em Convênios. Também podem ser destacadas as seguintes medidas implantadas em 2015:

- Desenvolvimento e execução de estratégia participativa de construção do plano plurianual, com a realização de 07 oficinas de planejamento em municípios do interior do Amazonas e Manaus, ampliando não somente o número de parceiros, mas também o número de representantes do público-alvo de projetos colaborando com o desenho das ações do SEBRAE;
- Redução do Tabela funcional de colaboradores;
- A intensa gestão para a redução de despesas operacionais;
- O início da revisão de processos internos;
- Atenção à geração de receita própria.

3.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos

O SEBRAE/AM, no exercício de 2015, efetuou Transferências para parceiros por meio de convênios. No entanto, todos tem relação com as atividades finalísticas e institucionais do SEBRAE-AM e dos parceiros. Os convênios firmados são acompanhados por gestor específico, que são responsáveis pelo monitoramento das atividades elencadas nos planos de trabalhos apresentados pelas instituições.

Tabela 6 - TRANSFERÊNCIAS

Convênios*	Transferidos em 2015	Total de Convênios Vigentes
Quantidade	11	21
Valores	1.324.711,56	4.260.061,69

Fonte UCOF: 29/02/2016

Tabela 7 – CONVÊNIOS BAIXADOS

Convênios*	Valores Prestados Contas em 2015
Quantidade	02
Valores	203.000,00

Fonte UCOF: 29/02/2016

Tabela 8 – OUTRAS TRANSFERÊNCIAS

Contratos de Patrocínio	Transferidos em 2015	Total de Contratos Vigentes
Quantidade	12	03
Valores	R\$ 407.129,00	R\$13.800,00

Fonte UCOF: 29/02/2016

O processo de acompanhamento pela Unidade Contabilidade, Orçamento e Finanças – UCOF é realizada pelo sistema de prestação de contas o PRESTECONTAS e planilhas complementares. Desta forma são avaliados os valores comprovados e a comprovar; das prestações de contas tanto parcial ou final. No ano de 2015 foram executados atividades com 11 convênios sendo: 3 de exercícios anteriores e 8 do ano de 2015, totalizando R\$ 4.260.061,69 sendo de responsabilidade do SEBRAE AM o repasse de R\$ 2.869.199,74.

No exercício de 2015, foram baixados 02 convênios com prestação de contas final; que totalizou R\$ 203.000,00, sendo que, deste valor, o montante de R\$ 142.100,00 foi repassado pelo SEBRAE-AM.

No exercício de 2014, foram baixados 13 convênios com prestação de contas final; que totalizou R\$ 3.929.964,80, sendo que, deste valor, o montante de R\$ 1.494.042,00 foi repassado pelo SEBRAE-AM.

Foram firmados ainda 12 contratos de patrocínio com instituições, em forma de apoio financeiro concedidos a projetos de responsabilidade de terceiros, que contribuem para promover a produção e a difusão do conhecimento, além de estimular a competitividade das micro e pequenas empresas e consolidar a imagem do SEBRAE junto à sociedade e o seu compromisso com a cultura empreendedora, os mesmos totalizaram R\$ 407.129,00.

3.3.4 Informações sobre a realização das receitas

Neste capítulo estão descritas a programação e execução contábil, financeira e orçamentária das receitas e despesas por natureza, limites orçamentários, convênios e outros repasses.

Tabela 9 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS RECEITAS

Receitas	Previsão			Execução		
	Original (a)	Ajustada (b)	% Variação (b/a)	(c)	% (c/a)	% (c/b)
Receitas Correntes	70.210	75.931	8,1%	71.777	102,2%	94,5%
Contribuição Social Ordinária - CSO	49.329	51.039	3,5%	51.039	103,5%	100,0%
Contribuição Social do SEBRAE/NA - CSN	14.286	16.346	14,4%	14.058	98,4%	86%
CSO - SALDO de Exercícios Anteriores	0	1.939	-	1.939	-	100,0%
CSO Ressarcimentos	200	200	-	38	19%	19%
Aplicações Financeiras	1.008	1.708	69,4%	1.954	193,8%	114,4%
Convênios com SEBRAE/NA	0	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Convênios com Parceiros	1.880	1.626	-13,5%	155	8,2%	9,5%
Empresas Beneficiadas	3.207	2.773	-13,5%	2.230	69,5%	80,4%
Outras Receitas	300	300	0,0%	364	121,3%	121,3%
Déficit Corrente				X		
Receitas de Capital	0	0	-	22	-	-
Alienação de Bens	0	0	-	88	-	-
Ops. de Crédito / Receb. de Empréstimos	0	300	-	304	-	101,3%
Saldo de Exercícios Anteriores	2.000	0	-100,0%	-	-	-
Receitas Totais	70.210	76.231	8,6%	72.169	102,8%	94,7%
Resultado - Déficit				0		
Total Geral	72.210	76.231	5,6%	72.169	99,9%	94,7%

Fonte SME: 09/02/2016

3.3.5 Informações sobre a execução das despesas

Tabela 10– EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS DESPESAS

Despesas	Previsão			Execução		
	Original (a)	Ajustado (b)	% Variação (b/a)	(c)	% (c/a)	% (c/b)
Despesas Correntes	69.323	75.779	9,3%	69.767	100,6%	92,1%
Pessoal, Encargos e Benefícios	24.868	29.956	20,5%	30.037	120,8%	100,3%
Serviços Profissionais e Contratados	27.540	29.888	8,5%	25.500	92,6%	85,3%
Demais Despesas Operacionais	12.959	13.629	5,2%	12.251	94,5%	89,9%
Encargos Diversos	54	598	1.009,3%	654	1.209,3%	109,0%
Transferências	3.902	1.708	-56,2%	1.325	34,0%	77,6%
Superávit Corrente				2.010		
Despesas de Capital	190	78	-58,9%	124	65,3%	159,0%
Investimentos / Outros	190	78	-58,9%	86	45,3%	110,3%
Financ. /Amort. de Empréstimos	0	0	-	38	-	-
Fundo de Reserva	2.697	374	-86,1%	-	-	-
Despesas Totais	69.513	75.857	9,1%	69.891	100,5%	92,1%
Resultado Superávit				2.278		
Total Geral	72.210	76.231	5,6%	72.169	99,9%	94,7%

Fonte SME: 09/02/2016

3.4 Desempenho operacional

Tabela 11 – CARTEIRA DE PROJETOS

Carteira de Projetos											
	Previsto Original			Previsto Ajustado			%Variação	Execução			
	SEBRAE	Parceiro	Total	SEBRAE	Parceiro	Total		SEBRAE	Parceiro	Total	% Execução
Agronegócios	4.159	1.160	5.319	4.103	1.205	5.308	99,80%	2.751	1.175	3.926	74,00%
Comércio	4.668	682	5.350	3.779	612	4.391	82,10%	3.379	612	3.992	90,90%
Indústria	3.280	694	3.974	3.077	660	3.738	94,10%	2.919	660	3.579	95,80%
Serviço	3.227	316	3.543	3.454	316	3.770	106,40%	3.226	326	3.552	94,20%
Territorial	14.093	1.887	15.980	14.176	1.786	15.962	99,90%	11.798	1.666	13.464	84,30%

Fonte SME: 05/02/2016

3.4.1. Projetos de Atendimento

3.4.1.1. Agronegócio

Tabela 12 – AGRONEGÓCIOS

Projeto	Valor Previsto Anual 2015						
	Valor Previsto Anual			Executado			
	SEBRAE	Parceiro	Total	SEBRAE	Parceiro	Total	%
APICULTURA E MELIPONICULTURA NOS MUNICÍPIOS DE IRANDUBA E MANACAPURU	265	0	265	12	0	12	4,5
AVICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS	512	10	522	309	10	319	61,2
BALCÃO AGRONEGÓCIOS - AM	1.286	1.100	2.386	668	1.100	1.768	74,1
DESENVOLVIMENTO DO SETOR LÁCTEO NO AMAZONAS	610	0	610	579	0	579	95
DESENVOLVIMENTO RURAL E SUSTENTÁVEL DA CACAUCULTURA DE MANICORÉ	102	0	102	82	0	82	80,3
FOMENTO À PRODUÇÃO DE TUBÉRCULO NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS E ENTORNO	300	15	315	188	15	203	64,5
FORTELECIMENTO DA CADEIA PRODUTIVA DO AÇAÍ NO AMAZONAS	233	20	253	190	20	210	82,8
FRUTICULTURA DO ABACAXI NO NOVO REMANSO	336	0	336	279	0	279	83,0
PISCICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS	183	60	243	171	30	201	82,7
PROJETO PAIS - Região Metropolitana de Manaus	200	0	200	198	0	198	99,0
TOTAL	4.027	1.205	5.232	2676	1.175	3.851	72,71

Fonte SME: 03/02/2015

APICULTURA E MELIPONICULTURA NOS MUNICÍPIOS DE IRANDUBA E MANACAPURU

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Reunião com produtores rurais e parceiros dos projetos de mel em Manacapuru/Caapiranga, no dia 14 de abril de 2015;
- Participação em Reunião da Carteira de Apicultura e Meliponicultura de 13 a 16/05/2015 em Florianópolis/SC;
- Visita técnica com parceiros dos projetos de Mel aos municípios Iranduba, Manacapuru e Caapiranga, 15 a 17/04/2015;

- Visita técnica com parceiros dos projetos de Mel em propriedades localizadas no município Iranduba, no período de 25/05 a 29/05/2015;
- Consultoria no Georreferenciamento das propriedades e dos meliponários para iniciar o processo de regularização ambiental (CAR); Levantamento da documentação dos proprietários e das propriedades que serão necessárias para o licenciamento ambiental. Diagnóstico sócio econômico do público-alvo do projeto. No período de 08 a 23/06/2015. Carga Horária de 100 horas.

AÇÕES RELEVANTES

Não realizadas

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FINANCEIRAS

Valor Previsto: R\$ 265.000,00

Valor executado: R\$ 11.903,00

Variação: 4,5%

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FÍSICAS

Não realizadas

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

CONCLUSÃO

No início do projeto ocorreram reuniões com os parceiros, visitas em algumas propriedades e a arregimentação do público-alvo do projeto. Observou-se que, a distância das propriedades, a falta de interesse por parte do público-alvo e apoio dos parceiros dificultaria muito as ações do projeto e comprometeria os resultados do projeto.

De acordo com decisão da DIREX/AM, o projeto foi finalizado no mês de junho, e por esse motivo, não foi realizada nenhuma atividade.

AVICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Consultoria para diagnóstico das atividades produtivas de avicultura;
- Consultoria/Instrutoria na área de Avicultura;
- Consultoria na área de Agroecologia para avaliar conformidade e procedimentos da legislação de orgânicos;
- Consultoria/Instrutoria na área de Cooperativismo;
- Missão Técnica Empresarial

AÇÕES RELEVANTES

- Semana de Capacitação “Movimento Compre do Pequeno Negócio”;
- Empório Agronegócio “Movimento Compre do Pequeno Negócio”

- Feira Internacional da Amazônia – FIAM 2015-12-16
- Cooperativa de Agroecologia de Rio Preto da Eva/AM – COOPAGRO
- A Missão Técnica realizada para região de Campinas/SP agregou conhecimento que foi replicado pelos participantes ao demais do público-alvo, de tal forma que o grupo de Rio Preto da Eva/AM construiu 30 galpões para as aves de acordo com o modelo da “Fazenda da Toca”. Para 2016 as metas físicas e financeiras foram zeradas.

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FÍSICAS

Metas de informação e pessoas informadas pactuadas com números acima da realidade encontrada no projeto.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

As articulações que deram origem ao projeto foram iniciadas com a Associação Amazonense de Avicultura. Quando entrou em gestão, não encontrou condições favoráveis entre o público originalmente arregimentado. Sendo assim, foi contratado um Diagnóstico realizado em Agosto, com comunidades localizadas no Ramal do Brasileirinho em Manaus, Rio Preto da Eva e Ramal do Caldeirão em Iranduba, este por indicação da Secretaria de Produção Rural do Município.

CONCLUSÃO

O Projeto Avicultura na Região Metropolitana de Manaus passou por contratemplos em decorrência da alteração de público-alvo. Após a estabilidade e com a motivação do público-alvo, as ações caminharam tranquilamente nos municípios de Rio Preto da Eva e Manaus. Iranduba passa por uma fase de crescimento imobiliário acarretando a venda de terrenos e a extinção da atividade por produtores, inclusive tradicionais. Porém, em decorrência do cenário econômico de 2015 e das perspectivas negativas para 2016, o projeto de Avicultura foi descontinuado.

PROJETO BALCÃO AGRONEGÓCIOS – AM

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Visita Técnica a 20 produtores rurais;
- Participação na IV Feira Agropecuária de Boca do Acre – EXPOBOCA;
- Realização de Seminário sobre Fruticultura;
- Apoio para realização do Seminário da Mandioca e Dia de Campo sobre Mandiocultura;
- Participação do Balcão junto a Feira de Produtos Agropecuários no Shopping Via Norte;
- Atendimento junto a Feira Internacional de Gastronomia da Amazônia – FIGA;
- Convênio firmado com ADS (Agencia de Desenvolvimento Sustentável);
- Boas Práticas de Produção de Alimentos em Rio Preto da Eva;
- Consultoria na área de produtos agroecológicos, parceria com o projeto PAIS;

- Consultoria Técnica para elaboração de estudo de viabilidade para instalação de empreendimento para envasamento de sucos de polpa de frutas regionais;
- Consultoria para Diagramação de Cartilha para fins de capacitação de produtores rurais, parceria projeto PAIS;
- Estudo de viabilidade para implantação de uma agroindústria de despolpamento de frutas regionais associativismo, empreendedorismo, Instrutoria “No Campo”, gestão de propriedades rurais, Integração agroecologia avicultura;
- Realização de Seminário sobre Fruticultura.

AÇÕES RELEVANTES

- Reunião do Comitê Gestor;
- Reuniões com instituições de apoio ao Agronegócio;
- Capacitação e consultoria na área técnica e de gestão;
- Parcerias com outras Unidades do SEBRAE para realização de metas;
- Atendimento de demandas de municípios do Interior do Estado.

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FÍSICAS

Nenhuma meta física foi alcançada na sua totalidade, dado aos eventos elencados anteriormente.

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FINANCEIRAS

Recursos foram alocados em Ações de Mercado com vistas a atender convênio com ADS, porém, por pendências em prestação de contas de convênios anteriores, não se efetivou um novo convênio, estando previsto a aplicação de cerca de R\$ 200.000,00;

Foram contingenciados R\$ 538.000,00 para realização de 30 turmas de NCR (Negócio Certo Rural), no entanto não foi possível a efetivação da contratação do SENAR.

O projeto também abrigou recursos para serem aplicados junto a EXPOAGRO (Feira Agropecuária do Amazonas). O evento, pelo segundo ano consecutivo, teve a sua realização cancelada.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- Impossibilidade de implantação de um plano de marketing para divulgação do Balcão junto ao público-alvo e a sociedade em geral;
- Corpo técnico extremamente limitado;
- Não realização de convênio com a ADS (Agência de Desenvolvimento Sustentável); Contratação do SENAR para realização de 30 turmas de NCR não se concretizou neste ano de 2015;
- Pelo segundo ano consecutivo, o Governo do Estado não realizou a Exposição Feira Agropecuária de Manaus – EXPOAGRO, onde seriam investidos recursos financeiros e realizadas metas físicas;
- Mudança de gestor do projeto.

CONCLUSÃO

Apesar da baixa aplicação dos recursos e o não alcance das metas físicas, o projeto reveste-se de grande importância para o público-alvo, uma vez que o agronegócio brasileiro apresenta-se como moderno, eficiente, competitivo, próspero, seguro e rentável. O agronegócio local não é diferente, essa atividade abriga milhares de agricultores familiares e alguns médios produtores que necessitam de apoio para inovação, gestão e produtividade.

DESENVOLVIMENTO DO SETOR LÁCTEO NO AMAZONAS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Elaboração da minuta para licitação e contratação da empresa para prestar consultoria aos produtores do projeto;
- Realização do Pregão para contratação da empresa para prestar consultoria aos produtores do projeto;
- Realização das consultorias periódicas pelos técnicos da Empresa Ao Leite Consultoria Ltda, através do Contrato nº 021/2015, para atender os produtores de Presidente Figueiredo, Apuí, Santo Antônio do Matupi e Autazes;
- Realização de visita da Gerente Fátima Gândara, Subgerente Taciani Silvany, Assessora da Diretoria Maria José Sá e do Gestor do Projeto Erivan Oliveira às propriedades de Apuí;
- Realização das Reuniões de Comitê Gestor em Presidente Figueiredo, Autazes e Apuí;
- Realização da Missão EXPOZEBU, ocorreu em Uberaba/MG, no final do mês de maio, contou com a participação de 10 produtores;
- Realização da Missão Técnica MEGA LEITE, ocorreu em Uberlândia, Uberaba e Araxá-MG, no mês de julho, e contou com a participação de 14 produtores;
- Realização da Pesquisa T2 em Presidente Figueiredo, no mês de abril;
- Realização de Reunião com a Diretoria da Associação Brasileira de Criadores de Girolando, com intuito de firmar parceria técnica e abertura de um escritório da Associação em Manaus;
- Participação e patrocínio da Feira Agropecuária de Boca do Acre, no mês de junho, com palestras e atendimentos aos participantes do evento;
- Participação do Ciclo de Palestra sobre pecuária leiteira do Amazonas, no mês de agosto;
- Participação do Congresso Internacional do Leite em Porto Alegre-RS, no mês de agosto;
- Participação da Reunião dos Gestores nacionais da Carteira do Leite e Derivados do SEBRAE;
- Participação do Dia de Campo do Programa de Produção Integrada de Sistemas Agropecuários (PISA), em Jaguari/RS;

- Reunião com o Redator da Revista Balde Branca para realização de uma reportagem sobre o Projeto Desenvolvimento do Setor Lácteo no Amazonas;
- Participação do Movimento Compre dos Pequenos Negócios, no Shopping Via Norte, no mês de outubro;
- Realização do Curso de Higiene na Ordenha e Saúde Mamária no rebanho do projeto balde cheio em Apuí, Autazes e Presidente Figueiredo;
- Realização do Curso de Cooperativismo em Presidente Figueiredo;
- Participação e patrocínio do XI Encontro Brasileiro de Bubalinocultores, no mês de outubro;
- Participação do Curso de Manejo de Pastagem em Presidente Figueiredo, no mês de novembro;
- Participação da XXII Festa do Leite de Autazes, no mês de novembro, com palestras e atendimentos aos participantes do evento.
- Realização da Palestra: Inovação Tecnológica para produção de leite com qualidade, ministrado pelo Dr. Fernando Gomes, Coordenador de Projetos do Instituto Bio Sistêmico, durante a Festa do Leite em Autazes.

AÇÕES RELEVANTES

- Assinatura do Contrato nº 021/2015 entre o SEBRAE e a Empresa de Consultoria Ao Leite Consultoria Ltda, no mês de maio;
- Retorno das consultorias periódicas pelos técnicos da Empresa Ao Leite, em Presidente Figueiredo, Apuí, Autazes e Santo Antônio do Matupi;
- Apoio da Prefeitura de Presidente Figueiredo na mecanização das áreas do projeto, para os produtores.
- Produção e divulgação de um vídeo sobre o Projeto Desenvolvimento do Setor Lácteo em Presidente Figueiredo, no mês maio;
- Chegada no mês de julho, dos animais adquiridos em Boca do Acre, pelos produtores de Presidente Figueiredo;
- Vistoria dos técnicos do Banco da Amazônia aos produtores de Presidente Figueiredo para viabilizar linha de financiamento aos produtores;
- Vistoria dos técnicos e do Diretor Presidente da AFEAM, Dr. Ferdinando Barreto, aos produtores de Presidente Figueiredo financiados pela Agência de Fomento do Amazonas;
- Visita dos técnicos e do Superintendente do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento às propriedades atendidas pelo Projeto Desenvolvimento do Setor Lácteo em Presidente Figueiredo;
- Reunião com o Prefeito de Autazes, Sr. Thomé Filho, para fortalecimento no apoio das ações do projeto;
- Realização da reportagem da Revista Balde Branco, no mês de outubro;
- Participação da empresa Amazon Nat no Movimento Compre do Pequeno Negócio, sendo a empresa que mais comercializou durante o evento no Shopping Manaus Via Norte, no mês de outubro;
- Assinatura do Protocolo de Intenções entre o SEBRAE/AM, FAEA/SENAR e a Associação de criadores de búfalos do Amazonas, durante o Encontro Brasileiro de Bubalinocultores;

- Instalação das ordenhas mecanizadas aos produtores de Presidente Figueiredo financiados pela AFEAM;
- Visitas técnicas dos produtores e técnicos de Roraima aos produtores de Presidente Figueiredo, nos meses de julho e novembro;
- Início das tratativas para criação da Cooperativa dos produtores de leite de Presidente Figueiredo, após o curso realizado pelo Projeto do Setor Lácteo;
- Início do fornecimento de leite dos produtores de Presidente Figueiredo ao laticínio Amazon Nat, no mês de novembro.

JUSTIFICATIVA DA EXECUÇÃO DAS METAS FÍSICAS

Todas as metas físicas previstas para o ano de 2015 foram alcançadas, conforme planejado.

Com o retorno das consultorias periódicas da empresa Ao Leite, no mês de maio/2015, as metas foram normalizadas.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- Falta de apoio logístico aos técnicos da empresa Ao Leite em Autazes, entre maio e julho.
- Falta de apoio para mecanização das áreas do projeto, aos produtores de Autazes.
- Situação precária das estradas em Autazes, Matupi e Apuí no período de inverno, deixando produtores isolados.
- Falta comprometimento de alguns produtores na execução das atividades deixadas pelos técnicos;
- Longo período de estiagem na região que prejudicou consideravelmente a pastagem;
- Falta de técnicos interessados em acompanhar os técnicos da Empresa Ao Leite nos municípios atendidos pelo Projeto.

MENSURAÇÕES E AVALIAÇÕES DO PROJETO

A pesquisa T2 foi realizada com 30 produtores do projeto, obtendo os seguintes resultados:

- 73% avaliaram o atendimento recebido pelo SEBRAE como excelente ou bom;
- 80% dos clientes avaliados estão muito satisfeitos com os serviços do SEBRAE no ano de 2014;
- Em relação a imagem do SEBRAE, 48% dos entrevistados avaliaram com a nota 10;
- O custo operacional em 2014 foi igual ou inferior a R\$1.000,00 para 37% das empresas avaliadas;
- 90% das empresas utilizam controles gerenciais, planilha financeira e orçamento mensal;
- Em 85% das empresas com ferramentas de gestão implementadas, o controle é feito manualmente.

CONCLUSÃO

O projeto Desenvolvimento do Setor Lácteo no Amazonas não teve consultoria técnica nos meses de abril e maio, devido tramite do processo de licitação para a contratação da empresa que iria prestar serviço para o SEBRAE.

Outra fase importante do projeto foi a volta consultoria da empresa Ao Leite aos municípios de Autazes, Apuí, Matupi e Presidente Figueiredo.

É importante destacar que, após um longo período de seca na região, a chuva voltou a cair e lentamente a pastagem vem se recuperando. Diante da situação, muitos produtores estão planejando a implantação do sistema de irrigação e do aumento da área plantada de cana-de-açúcar para complementação da alimentação nos longos períodos de estiagem na região.

Atualmente, o projeto Desenvolvimento do Setor Lácteo no Amazonas, atende 28 produtores em Apuí, 47 em Presidente Figueiredo e 26 em Autazes, totalizando 101 produtores. Sendo que o município de Presidente Figueiredo teve um aumento no número de produtores, principalmente após a divulgação do vídeo sobre o projeto realizado naquele município.

O cenário da atividade está favorável aos produtores, pois em alguns municípios o preço pago pelo leite aos produtores vem aumentando, visto a pouca oferta de leite na região e a grande procura, principalmente por queijos diversos na cidade de Manaus.

Por fim, as atividades propostas para o projeto estão sendo executadas com o total apoio da gerência da unidade e das instituições parceiras.

DESENVOLVIMENTO RURAL SUSTENTAVEL DA CACAUICULTURA NO MUNICIPIO DE MANICORÉ

AÇÕES RELEVANTES

- Visita Técnica a Medicilândia/PA, através do apoio de parceiros como FAS e CEPLAC;
- Participação na Expomani 2015, no stand Empório Agronegócio, com venda produtos oriundos do cacau;
- Realização do Estudo de Viabilidade de Implantação de Produtos do cacau e SAFs, a pedido do projeto à Unidade de Estudos e Pesquisas – UEP/SEBRAE/AM;
- Ampliação de parcerias com a FAS (Fundação Amazonas Sustentável) e HANDS DO BRASIL, ONG japonesa que atua no desenvolvimento de comunidades ribeirinhas de Manicoré, tendo como uma das atividades apoiadas a Cacauicultura;
- Visita “in loco” ao processo produtivo de derivados do cacau na Comunidade do Verдум; Consultorias de Implantação de Unidade Demonstrativa de Benef. Primário do cacau; Consultoria para criação de Identidade Visual para 02 parceiros locais, Agroverдум e Laboratório de mudas Saramdir e *EXPOMANI 2016, foco no Cacau Fino (Gourmet), Certificação orgânica.*

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FINANCEIRAS

A ação com baixa execução financeira foi SEBRAEtec devido ao percentual de 20% de contrapartida não disponível pelo público-alvo do projeto.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

A distancia da sede e o deslocamento às comunidades, dificuldade de contato com o público- alvo, falta de comprometimento do público-alvo e parceiros; rede de atravessadores, ausência de políticas públicas de apoio ao setor, preço de venda do cacau fermentado.

MEDIDAS DE GESTÃO

Reestruturação do projeto; Troca de Gestor do Projeto; Gestão e monitoramento, formação e 1ª Reunião do Comitê Gestor; Parceria com CEPLAC, Apoio da UEP/SEBRAE no Estudo da Implantação da Agroindústria e instalação de polo de fermentação.

CONCLUSÃO

O projeto atuou na execução de suas ações planejadas com atividades que fortaleceram a cacauicultura no município, por meio da capacitação, gestão empreendedora, inovação e acesso a mercados, como forma de garantir a sustentabilidade das comunidades ribeirinhas.

FOMENTO À PRODUÇÃO DO TUBÉRCULO NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS E ENTORNO

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Planejamento das Ações para 2015;
- Realização de 04 turmas do NCR – Negócio Certo Rural no Arari (Itacoatiara)
- Visita ao município de Novo Airão para arregimentar público-alvo e firmar parcerias com a Prefeitura e IDAM;
- Visita ao município de Manaquiri para arregimentar público-alvo e firmar parcerias com a Prefeitura e IDAM;
- Visita ao município de Careiro para arregimentar público-alvo e firmar parcerias com a Prefeitura e IDAM;
- Realização do curso de beneficiamento da mandioca nas comunidades do Arari (Itacoatiara), Roçadão e Arraia (Novo Airão);
- Realização da Missão Técnica HORTITEC 2015 em Holambra/SP e visitas técnicas realizadas pelo grupo;
- Realização do curso de Sistema de produção da mandioca na comunidades do Arari (Itacoatiara), Roçadão e Arraia (Novo Airão);
- Participação/apoio em curso ministrado pela EMBRAPA aos produtores de tubérculos (Batata e cará) do Careiro Castanho;

- Realização da I Semana de Capacitação de Projetos da UAGRO no Hotel Da Vinci com diversas palestras e apoio de instituições parceiras;
- Realização de consultoria técnica para a mecanização das propriedades cultivadas em Itacoatiara (Arari) e Careiro Castanho;
- Realização de consultoria (assistência técnica) em 10 propriedades, sendo 05 em Manaquiri e 05 em Careiro;
- Realização de Pesquisa T3.

AÇÕES RELEVANTES

- Realização de 04 turmas do NCR – Negócio Certo Rural no Arari (Itacoatiara);
- Realização da Missão Técnica HORTITEC 2015 em Holambra – SP e visitas técnicas realizadas pelo grupo;
- Realização do curso de beneficiamento da mandioca nas comunidades do Arari (Itacoatiara), Roçadão e Arraia (Novo Airão);
- Realização do curso de Sistema de produção da mandioca na comunidades do Arari (Itacoatiara), Roçadão e Arraia (Novo Airão).

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- A cheia dos rios que dificultam o acesso às comunidades;
- O fato do projeto atender comunidades situadas a uma longa distância umas das outras e em municípios também distantes;
- A crise econômica que atingiu os municípios (falidos) somada a questões políticas: impediram a realização de 3 Feiras regionais destinadas a promover o setor de agronegócios em Itacoatiara, Novo Airão e Careiro;
- A falta de consultores/instrutores qualificados na base de contratação do SGC;
- O valor dos recursos disponíveis para o ano de 2015, que triplicou em relação ao ano anterior, incoerente com as metas físicas: dificultou o cumprimento da meta de execução orçamentária mínima de 85%.

CONCLUSÃO

O projeto Fomento da Produção do Tubérculo na Região Metropolitana de Manaus e Entorno, embora tenha sido escolhido para ser descontinuado em 2016, é um projeto de suma importância tanto para os produtores que carecem do apoio do SEBRAE, quanto para a cadeia produtiva da farinha de mandioca, que como já dito é base da alimentação da população do Estado do Amazonas.

Em 2015, o projeto teve grandes avanços, sendo expandido para outros 3 municípios: Novo Airão, Careiro e Manaquiri e contou com o apoio de diversas instituições parceiras. O público-alvo muito comprometido assimilou rapidamente as informações transmitidas nos cursos e capacitações e o resultado é visível na melhoria dos produtos comercializados por eles nas feiras desses municípios, sobretudo a farinha de mandioca.

FORTALECIMENTO DA CADEIA PRODUTIVA DO AÇAÍ NO AMAZONAS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Visita técnica e reunião com o Prefeito de Iranduba e Vice Prefeito do Município de Caapiranga, para apresentar o projeto em reunião com parceiros e gestora;
- Realização de Consultorias para o levantamento técnico de produção, beneficiamento, georreferenciamento, implantação de viveiros de mudas;
- Certificação da Agroindústria pelo sistema de inspeção Municipal – SIM, para fornecimentos dos produtos para merenda escolar da rede municipal e comercialização do açaí em Iranduba, Manacapuru Benjamin Constant e Caapiranga;
- Consultoria para disponibilização do layout da empresa, fluxo de processo e memorial descritivo, assessoria para atendimento dos requisitos legais do setor e para registro dos produtos junto aos órgãos fiscalizadores. (MAPA- Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento e DVISA - Departamento de Vigilância Sanitária);
- Consultoria técnica em orientação e elaboração da rotulagem com informação nutricional obrigatória dos produtos. Elaboração das fichas técnicas dos produtos e o manual de Boas Práticas de Fabricação e POP's- Procedimentos Operacionais Padronizados da empresa. Validação do Manual de BPF com o proprietário da empresa. Entrega de relatórios e registros de controle;
- Orientação para implantação de sistema de compostagem para produção do substrato, sementeira e substrato para enchimento dos sacos plásticos de dimensões de 15cmx25cm, para desenvolvimento das 25 mil mudas no viveiro;
- Orientações técnicas na preparação da sementeira, semeio/repicagem, transplântio das mudas para os saquinhos com substrato, irrigação e acompanhamento na condução das mudas no viveiro, no município de Iranduba/AM;
- Realização de clínicas tecnológicas nas Boas Práticas de Produção, transporte e processamento do açaí da ASPRO BC;
- Análise físico-química e nutricional para constar nos rótulos dos produtos derivados do açaí, e ainda a realização da análise microbiológica para validar o processo de fabricação dos produtos geleias, licores, bombons e demais produtos;
- Clínicas tecnológicas do Programa PAS do Açaí, na produção, transporte, armazenamento e processamento para os extratores e batedores no uso de tecnologias de Boas Práticas de produção/extração, transporte, armazenamento e processamento do Programa de Alimentos Seguro - PAS do açaí no Município de Manacapuru/AM;

- Instrutoria na fabricação de geleias, Licores, bombons e demais produtos derivados do açaí e as Oficinas NO CAMPO para atender a Associação dos Produtores e Produtoras de Benjamin Constant - ASPRO BC;
- Consultoria na implantação da NBR FSSC 22000 na empresa Agroindústria Polpa de Fruta LTDA (Açaí Tupã), em Carauari/AM;
- Criação de Identidade Visual da ASPRO BC e desenvolvimento de arte relacionada a embalagens, criação de prospectos de folders, flyers, produtos e cartazes necessários à divulgação de produtos (polpas, geleias, licores, doces etc);
- Consultoria técnica em Boas Prática de Fabricação de Alimentos (Requisitos Fundamentais- Controle da Potabilidade da água, Higienização das Superfícies de contato com o produto, Prevenção da Contaminação Cruzada, Higiene Pessoal, Agentes Tóxicos – Produtos químicos, Saúde do manipulador, Controle Integrado de pragas.Requisitos Complementares- Programa de Treinamento, Projeto e Instalações (definição de layout), Controle de Fornecedores e matéria-prima, Armazenamento e controle de estoque de produtos, Calibração e Manutenção Preventiva dos equipamentos.);
- Treinamento de Boas Práticas de Manipulação. Definição do fluxograma de processo e validação do processo.

ACÇÕES RELEVANTES

- Missão Empresarial para a FRUTAL 2015 em Fortaleza/CE;
- Participação da ASPRO-BC, nas feiras regionais com os produtos criados durante o curso de geleias, Licores, bombons e demais produtos derivados do açaí;
- Criação de Marca e identificação Visual da ASPRO;
- Produção de 25 mil mudas de açaí nas Comunidades de Iranduba, que irá beneficiar os produtores com já com registro no MAPA. – atendendo uma das metas do projeto que tem como objetivo: Aumentar - Área plantada - hectares - Cultivares que apresentam maior produtividade, sendo 20% até dezembro de 2019.
- Implantação do Manual de Boas Práticas, Segurança e Tecnologia de Alimentos, na empresa CHOCOBIC INDUSTRIA E COMÉRCIO DE DERIVADOS DE CHOCOLATE, empresa Incubada no CID, que tem como principal produto: Chocolate de Açaí e Licores.
- Implantação da Norma da ISO - NBR FSSC 22000 na empresa Agroindústria Polpa de Fruta LTDA (Açaí Tupã), em Carauari/AM, que permite a exportação do produto para o exterior e ainda uma exigência do grupo COCA-COLA.

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FÍSICAS

As metas foram alcançadas dentro do prazo estipulado de acordo com o planejamento físico e orçamentário realizado.

MENSURAÇÕES E AVALIAÇÕES:

As pesquisas T0 e T1 referentes ao ano de 2015 foram coletadas e apresentadas ao comitê gestor do projeto.

CONCLUSÃO

O projeto iniciou suas atividades em maio/15, e todas as ações que foram previstas para o ano foram realizadas, sendo que o mesmo foi encerrado no mês de outubro/15, conforme orientação da DIREX/SEBRAE/AM, mesmo assim, buscou-se atender as demandas que ainda estavam previstas para o ano de 2015.

Finalmente, as atividades propostas para o ano de 2015 foram integralmente executadas dentro do prazo previsto.

FRUTICULTURA DO ABACAXI NO NOVO REMANSO

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Planejamento das Ações para 2015;
- Reunião com o presidente da COOPANORE, Gerência da UAGRO e IDAM escritório de Novo Remanso para ações prioritárias ao longo do ano de 2015 ;
- Reunião com instituições parceiras, UGE e UAITM no Hotel Da Vinci para tratar da viabilidade da IG do abacaxi;
- Palestra de sensibilização dos produtores de abacaxi de Novo Remanso e Vila do Engenho com apoio de instituições parceiras, UGE e UAITM com objetivo de explicar o processo da IG ao público-alvo e confirmar interesse das comunidades em participar. Realizada na Igreja Assembléia de Deus em Novo Remanso;
- Realização da Missão Técnica HORTITEC 2015 em Holambra/SP e visitas técnicas realizadas pelo grupo;
- Participação da gestora do projeto em reunião do Grupo de Trabalho das Indicações Geográficas Brasileiras e ABNT no Espírito Santo;
- Realização da I Semana de Capacitação de Projetos da UAGRO no Hotel Da Vinci com diversas palestras e apoio de instituições parceiras;
- Visita Técnica do Pesquisador da EMBRAPA, Sr. Aristóteles de Matos, às propriedades pertencentes ao público-alvo do projeto em Novo Remanso/Itacoatiara;
- Realização da Missão Técnica FRUTAL 2015 em Fortaleza/CE e 5 visitas técnicas;
- Participação como expositores no Stand “Empório Agronegócio” no Shopping Via Norte durante a Semana do Movimento Compre do Pequeno;
- Participação da Gestora do Projeto em Reunião do Grupo de Trabalho das indicações geográficas brasileiras e ABNT em Franca/SP;

- Realização de Reunião para a criação do Grupo Gestor da Indicação Geográfica do Abacaxi na Vila do Engenho;
- Participação dos produtores de abacaxi de Caramuri e da UNIFRUIT polpas da Amazônia como expositores na FIGA – Feira Internacional de Gastronomia da Amazônia;
- Participação da UNIFRUIT polpas da Amazônia na Rodada de Negócios da FIAM – Feira Internacional da Amazônia;
- Realização da I Reunião do Grupo Gestor da Indicação Geográfica do Abacaxi, realizada em Novo Remanso com participação de parceiros;

AÇÕES RELEVANTES

- Reunião com instituições parceiras, UGE e UAITM no Hotel Da Vinci para tratar da viabilidade da IG do abacaxi;
- Realização da Missão Técnica HORTITEC 2015 em Holambra /SP e visitas técnicas realizadas pelo grupo;
- Realização da Missão Técnica FRUTAL 2015 em Fortaleza/ CE e 5 visitas técnicas;
- Realização da I Reunião do Grupo Gestor da Indicação Geográfica do Abacaxi realizada em Novo Remanso com participação de parceiros;

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- A falta de interesse/apoio da liderança do parceiro COOPANORE que não divulgava as informações acordadas para os demais produtores e nem apoiou as ações de capacitação realizadas;
- A falta de pesquisas em relação à variedade de abacaxi “Turiaçu” que contribui para o baixo tempo de vida útil do produto em prateleira e impede a sua exportação e acesso a novos mercados;
- O endividamento dos produtores que inviabiliza novos financiamentos bancários e consequentemente a falta de investimentos na produção do abacaxi;
- O baixo valor de mercado do fruto que chegou a R\$ 0,50 nas feiras da Manaus Moderna e SEPROR;
- A perda das licitações da SEMED e SEDUC que contribuiu fortemente para a descapitalização dos produtores de Novo Remanso;
- A não realização das feiras regionais em Manaus e Itacoatiara apoiadas pelo projeto.

CONCLUSÃO

O projeto Fruticultura do Abacaxi no Novo Remanso ganhou um novo ânimo com o início dos trabalhos para obtenção do registro de Indicação Geográfica junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, que tem impulsionado os produtores das comunidades de Caramuri em Manaus e Novo Remanso e Vila do Engenho em Itacoatiara a se engajarem no intuito de formar uma associação única, responsável pela IG do abacaxi. Nesse sentido, várias instituições parceiras como IDAM, EMBRAPA, MAPA, FVS, FAEA e INPI vem unindo esforços para que esse processo seja o mais assertivo possível e em pouco tempo traga retorno

positivo aos produtores. Em outra frente, o trabalho de capacitação dos produtores, seja através de cursos ou de consultorias, promove a qualificação do público-alvo preparando o terreno para a chegada da certificação e o acesso a novos mercados consumidores de seu produto: o abacaxi.

PISCICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Oficinas: (04) Planejamento por município, (04) No Campo; (17) Beneficiamento de Pescado;
- Cursos: (02) Boas Práticas de Fabricação de Alimentos; (03) Recria e Engorda de Pirarucu; (03) Reprodução e Alevinagem de Pirarucu; (01) Alevinagem, recria e engorda de Pirarucu pela Embrapa para técnicos; (01) Sabor e Gestão; (01) Manejo e Tratamento de Efluentes; (01) Iniciação ao Aquarismo; (01) Elaboração de produtos do pescado;
- Consultorias: Implantação do Programa Alimento Seguro – PAS, em empresa frigorífica de pescado na cidade de Manaus, para público-alvo do projeto de Piscicultura na Região Metropolitana de Manaus, sendo 20 horas de orientação teórica e 141 horas de visita e orientação técnica, no mês de fevereiro;
- Convenio de Cooperação Técnica-Financeira para Realização do Evento Encontro de Negócios do Pescado, realizado de 17 a 19 de novembro de 2015, com feira, seminário com ciclo de palestras e sessão de negócios;
- Serviço de contratação de Consultorias para Implantação de Central de Compras para a Piscicultura, com intuito de diminuir custos de produção;
- Serviço de contratação de 40 horas de Consultoria Motivacional de Fortalecimento ao Associativismo, para o público-alvo do projeto de Piscicultura na Região Metropolitana de Manaus, nos municípios de Itacoatiara e Manacapuru, no mês de maio;
- Serviço de contratação de 40 horas de consultoria contábil em apoio a Associação dos Aquicultores de Itacoatiara, em apoio a situação contábil na certificação da entidade junto a RFB, para viabilizar futura venda para os programas do governo;
- Palestras: (07) Acesso a serviços financeiros; (03) Central de Compras na Piscicultura; (04) Experiências de campo na aquicultura do pirarucu; (02) vender para governo no campo; (01) Portal de Agronegócio; (01) Software de Gestão da Aquicultura; (01) comercialização do pescado Manejado; (01) Preparação de encontros Empresarias; (01) Mecânica de solos; (02) Parasitologia de Peixes; (01) Sistema Confea-Crea; (02) Efeitos das mudanças Climáticas na Piscicultura; (01) produção Aquícola no AM; (01) Desafios da aquicultura no AM; Atmosfera modificada para Conservação do pescado; (01) Ecologia de peixes; (01)

Industrialização do pescado; (02) Piscicultura empreendedora, (03) Legislação Ambiental em aquicultura;

- Eventos: Movimento Compre do Pequeno em outubro, Encontro de Negócios do Pescado, realizado em novembro, com feira, seminário com ciclo de palestras e sessão de negócios; FIAM - Feira Internacional da Amazônia – Pavilhão Amazônico; XI SEMEP – Semana da Engenharia de Pesca;
- *Outros:* kits de análise de água para o projeto; Reuniões do Comitê Gestor do Projeto; apoio as atividades do Projeto Estruturante do Pirarucu.

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FINANCEIRAS

A ação com baixa execução financeira foi o SEBRAEtec, devido a não adesão do público-alvo ao pagamento dos 20% da contrapartida.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

Falta de credenciados na área da aquicultura (SGC e SEBRAEtec);
Falta de comprometimento do público-alvo de Iranduba e Rio Preto da Eva nas atividades do projeto;
Enfermidades parasitárias presentes nos cultivos;
Dificuldade na venda e concorrência com o pescado de Rondônia e Roraima;
Alto preço da ração e logística de escoamento (vicinais).

MEDIDAS DE GESTÃO

- 1º) Reuniões do Comitê Gestor;
- 2º) Preparação das entidades para seu fortalecimento. Estímulo às políticas públicas e da comercialização;
- 3º) Capacitação e consultoria na área técnica, de gestão e mercado.

ATIVIDADES RELEVANTES PREVISTAS

Cadastramento de produtores formalizados; apoio a pequenos frigoríficos; Encontro de Negócios do Pescado da Amazônia (evento em parceria com ABRASEL); Central de Compras da Piscicultura; Oficinas de Beneficiamento do Pescado e participação dos piscicultores e microempresários do setor em feiras e encontros empresariais de negócios realizados pelo SEBRAE e terceiros.

PROJETO PAIS – REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Apresentação e validação do plano estratégico e cronograma de atividades junto ao público-alvo.
- Consultoria na área Financeira com foco em controles de despesas, de receitas, apuração do resultado, custos agrícolas, orientações para MEI, orientações para

precificação de produtos hortifrutigrangeiros, orientação para cooperativismo no Ramal do Brasileirinho e do Ramal do Pau-Rosa nos municípios de Manaus/AM, Rio Preto da Eva/AM e Presidente Figueiredo/AM.

- Serviço especializado de consultoria na área Agroecologia com foco no manejo e desenvolvimento junto aos técnicos de ATER e família beneficiada em cada unidade do Projeto PAIS instalado, através da integração entre as plantas, controle de pragas e doenças, montagem de um pilha de composto orgânico, elaboração de preparados biodinâmicos, plantas companheiras, manejo da relação planta/animal, rotação de culturas, criação de minhocas para produção de húmus, consórcio entre plantas para produtores rurais do Município de Presidente Figueiredo/AM amparados pelo projeto PAIS.
- Consultoria na área de Design Gráfico e Identidade Visual para desenvolvimento da marca e aplicação de identidade visual da feira de orgânicos, criação de manual da marca, com memorial descritivo, padrão de cores, estilo fotográfico de tipografia, teste de redução, estudo morfológico da marca, área de proteção, aplicação e positivo, negativo, duotone, usos incorretos, criação de folder de divulgação, considerando texto publicitário, arte final e fechamento de arquivo para produção.
- Serviço especializado de consultoria na área de Identidade Visual para criação de conceitos para design gráfico original do projeto da Rede Tucumã, desenvolvimento e criação de marca, aplicação de identidade visual, aplicação em cartão de visitas, etiquetas, sacolas, banner, camiseta e avental.
- Serviço especializado de consultoria e instrutoria na área de Boas Práticas Sustentáveis em 04 produtos oriundos das áreas produtivas do PAIS – Produção Agroecológica Integrada e Sustentável, sendo eles: banana, cheiro verde, laranja e frango à produtores contemplados pelo projeto no município de Rio Preto da Eva/AM.
- Instalação de 09 unidades produtivas do PAIS no Ramal da Cachoeira, Rio Preto da Eva/AM.
- Instalação de 04 unidades produtivas do PAIS no Ramal do Uberê, Manaus/AM.
- Impressão de 1000 unidades de cartilhas do PAIS para distribuição nos eventos da UAGRO.

AÇÕES RELEVANTES

- Semana Nacional do Alimento Orgânico:
- *Dia de Campo:* Visita a uma propriedade orgânica para técnicos, agricultores e consumidores, com os objetivos de mostrar a importância e o cuidado que o produtor orgânico tem ao produzir os alimentos, estimular outros produtores para a transição agroecológica e conversão para sistemas orgânicos de produção e esclarecer questões relativas ao sistema de produção orgânica.
- *Instrutoria:* Produção de Adubos Orgânicos e Implantação de Sistemas Agroflorestais.

- Semana de Capacitação “Movimento Compre do Pequeno Negócio”: Regularização da Produção Orgânica, *Cândido Oliveira* – MAPA; Agroecologia no Contexto Amazônico, *Mario Ono* – IDAM; Plano Nacional de Agroecologia e Produção Orgânica, *Arivan Reis* – MDA; Potencial Nutricional dos Frutos Regionais, *Dionísia Nagahama* – INPA; Compras Governamentais, *Thomas Meireles* – CONAB; Agricultor x Agrotóxicos, *Nailton Lopes* – FVS; Alimentação x Autismo, *Sálvia Belota* – Clínica Crescer; Segurança Alimentar e Nutricional, *Marc Storck* – CONSEA.
- 22º Hortitec: Exposição Técnica de Horticultura, Cultivo Protegido e Culturas Intensivas: participação expressiva de produtores rurais de Rio Preto da Eva/AM, na Missão programada pelo Projeto Fruticultura do Abacaxi no Novo Remanso. A oportunidade enriqueceu o grupo de conhecimento que colocaram em prática e colheram literalmente bons frutos com o aprendizado, novas ideias desde o plantio, colheita e comercialização.
- “Movimento Compre do Pequeno Negócio”: Participação dos produtores rurais de Rio Preto da Eva/AM comercializando hortifrutigranjeiros no Via Norte Shopping durante as ações de promoção do “Movimento Compre do Pequeno Negócio”.
- FEIRA INTERNACIONAL DA AMAZÔNIA – FIAM 2015: Participação do Clube de Mães da Rede Tucumã no Pavilhão Amazônico comercializando bombons, doces e compotas orgânicas de fabricação artesanal.

CONCLUSÃO

O projeto seguiu estável, o município de Rio Preto da Eva/AM se destacou em trabalho e motivação com 19 unidades instaladas e mais 9 novas unidades. O município de Manaus/AM caminhou tranquilamente com 19 unidades instaladas e mais 4 novas. Presidente Figueiredo/AM recuperou o ritmo. O trabalho dos parceiros, em destaque INCRA, MAPA, EMBRAPA, UEA, IDAM, REMA, MUSA, contribuiu para o aumento da satisfação do público-alvo. Para o ano de 2016 a verba do projeto teve um corte substancial e para o futuro promissor, o papel dos parceiros deve ser aprofundado afim de todos estejam cientes de responsabilidades, direitos e deveres, durante os trabalhos, de forma que o público não seja prejudicado e a integração entre as equipes aumente.

3.4.1.2. Comércio

Tabela 13 – COMÉRCIO

Projeto	Valor Previsto Anual			Executado			
	SEBRAE	Parceiro	Total	SEBRAE	Parceiro	Total	%
COMÉRCIO DE DISTRIBUIDORAS DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS E BEBIDAS NA CIDADE DE MANAUS	175	0	175	156	0	156	89,2
COMERCIO NA ZONA LESTE DE MANAUS	206	182	388	191	182	373	96,1
COMÉRCIO NA ZONA SUL DE MANAUS	885	37	923	859	37	896	97,1
COMÉRCIO NO MUNICÍPIO DE ITACOATIARA	233	50	283	177	50	227	80,1
COMERCIO NO MUNICIPIO DE MANACAPURU	133	70	203	132	70	202	99,3
COMÉRCIO NO MUNICÍPIO DE PARINTINS	150	3	153	147	3	150	98
COMÉRCIO NO MUNICÍPIO DE TEFÉ	214	30	244	213	30	243	99,8
COMÉRCIO VAREJISTA DE AUTOPEÇAS E ACESSÓRIOS EM MANAUS	133	20	153	122	20	142	92,8
COMÉRCIO VAREJISTA DE CONFECCÕES E ACESSÓRIOS NA CIDADE DE MANAUS	430	0	430	371	0	371	86,3
COMÉRCIO VAREJISTA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO EM MANAUS	206	150	356	184	150	334	93,8
COMÉRCIO VAREJISTA DE MERCEARIAS, MERCADINHOS E MINIMERCADOS DE MANAUS	110	0	110	74	0	74	67,8
COMÉRCIO VAREJISTA DE SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA EM MANAUS	64	20	84	48	20	68	81,6
COMÉRCIO VAREJISTA DO MUNICÍPIO DE COARI	173	0	173	137	0	137	79,5
BRASIL ORIGINAL - AM	654	50	704	556	50	606	86,2
Total	3766	612	4379	3367	612	3979	89,11

Fonte: SME - Relatório Detalhado de Carteiras por Projeto - Valores em Milhares de reais – Fev/2016

COMÉRCIO DE DISTRIBUIDORAS DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS E BEBIDAS NA CIDADE DE MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Os resultados pactuados no projeto foram os seguintes:

- Obter 80% das empresas com plano de negócio elaborado, até dezembro de 2017.

- Obter 30% de aumento de faturamento das empresas, até 2017.

O projeto teve seu início em 2014 e uma vez cadastrado o público-alvo, foram iniciadas as atividades, sendo a primeira delas a aplicação do Diagnóstico Empresarial, mas somente 20 (vinte) empresas aceitaram participar. Após essa etapa e tomando-se por base os problemas detectados e as recomendações de soluções planejadas e acordadas junto ao público-alvo, foram realizadas consultorias individuais e coletivas, visando a implementação de melhorias nos processos gerenciais, bem como capacitações e palestras. Este público apresentou dificuldade em participar das atividades de desenvolvimento realizadas em sala de aula, sobretudo devido a atual estrutura organizacional desses empreendimentos.

Apenas 10,5% das empresas interessaram-se em elaborar o plano de negócios, dificultando, assim, o alcance da meta de 80% para implantação desta ação.

Com relação à média de faturamento, foram alcançados 87% de execução equivalente a R\$37.973,68 somente em 2015, onde a meta total até 2017 era de R\$ 43.358,41, sendo assim o resultado nesta ação foi expressivo.

O ano de 2015 foi considerado um ano atípico para o segmento, registrando evasão de empresas por conta da recessão econômica que assola o país, impactando diretamente na execução das ações planejadas.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

Ao longo desses 02 (dois) anos o projeto apresentou números satisfatórios, com destaque para execução financeira, que em 2014 atingiu 87% do orçamento previsto, e em 2015, 89% do previsto. A maior dificuldade, porém, se deu na execução da receita de empresas beneficiadas, que em 2014 obteve 60% de execução do previsto e, em 2015, apenas 27% da execução total.

CONCLUSÃO

Diante ao exposto, o projeto apresentou algumas dificuldades ao longo do período de execução, mas tendia a apresentar taxa de evolução decrescente, como foi observado nos dados apresentados anteriormente.

Apesar disso, o projeto apresentava previsão de continuidade, mediante perspectiva de mudança de estratégia de atuação em 2016 e 2017. Porém, em função da readequação orçamentária no SEBRAE/AM, o projeto foi descontinuado e as empresas do grupo, que assim desejarem, poderão ser atendidas pelo projeto Comércio Varejista de Mercearias, Mercadinhos e Minimercados.

PROJETO COMÉRCIO NA ZONA LESTE DE MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Atendimento de diversos segmentos de comércio que não possuem projetos setor/segmento estruturados, nas zonas leste e norte, levando a oportunidade de conhecer o portfólio e as ferramentas de gestão do Sistema SEBRAE.
- Os diagnósticos empresariais aplicados foram extremamente importantes para indicar os pontos a melhorar por parte do cliente.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES E PROVIDÊNCIAS

- Falta de interesse dos empresários em participar das atividades no período da noite devido à falta de segurança na Av. Grande Circular e falta de estacionamento privado no prédio.
- Dificuldade de contratação de consultores pelo rodízio SGC.
- Os problemas técnicos de migração de dados do sistema NAN para o sistema SME, gerando inconsistência nas metas de orientação.

CONCLUSÃO

O projeto setorial de Comércio em Manaus alcançou resultados significativos, devido sua execução de 91% do recurso financeiro previsto, onde foram aplicados nas empresas de diversos segmentos nas zonas leste e norte de Manaus. O comércio nas localidades citadas é amplo e diversificado, devendo em 2017 continuar atuando, levando as ferramentas de gestão e inovação para o público que ali atua.

COMÉRCIO NA ZONA SUL DE MANAUS

CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO – Evolução 2012 - 2015

O projeto teve seu reinício em 2012 com ações de arregimentação de empresas, conseguindo assim a adesão de 97(noventa e sete). Uma vez consolidado o público-alvo, foram iniciadas as ações com diagnóstico empresarial. Após a realização deste, as empresas participantes receberam consultorias individuais e personalizadas e os empresários foram orientados e acompanhados por consultores para implementação de melhorias nos seus processos de gestão empresarial através das ferramentas de Controles Financeiros e Controles Administrativos.

No ano de 2013 umas das ações que mais demandou esforço e atenção foi de Negócio a Negócio, através da qual foi possível a captação de novas empresas para serem atendidas pelo projeto. A atividade foi executada através dos Agentes de Orientação Empresarial – AOE. Foram contratados 05(cinco) agentes para a atuação em campo e durante 06(seis) meses visitaram diversos bairros que formam a zona sul de Manaus.

Em 2014 o projeto passou por uma nova reformulação. Sua estratégia de atendimento teve por foco empresas que apresentavam perfil mais adequado para receberem as soluções existentes no portfólio de produtos e serviços SEBRAE e, consequentemente, auferir resultados mais impactantes. Com essa mudança foi possível atingir um número maior de empresas para desenvolver o trabalho, porém, como a ação de arrecimação durou todo o primeiro semestre, a execução de receitas de empresas beneficiadas ficou comprometida, assim como, as metas de capacitação e consultoria.

No ano de 2015 o projeto adequou novamente sua estratégia de atuação em relação ao ano anterior para atender, em sua essência, o que diz a Metodologia de Gestão Orientada para Resultados – GEOR, no escopo da tipologia setorial, ou seja, atender um maior número de empresas. Desta forma, foram organizados 04 (quatro) núcleos, com 15(quinze) empresas cada, a saber: Núcleo do bairro da Alvorada, Núcleo do bairro Cidade Nova, Núcleo Pet Shop e Núcleo de Empresas Atendidas por Demanda Espontânea. A partir da formatação desses núcleos foi desenvolvido um trabalho sequencial, que englobou finanças, marketing e capacitações aos colaboradores e empresários.

Foram atendidas, ao longo do ano, aproximadamente 110 (cento e dez) empresas de diversos segmentos do comércio, sendo aplicadas mais de 2.500 (duas mil e quinhentas) horas de consultoria e várias turmas de capacitações.

Vale destacar que em maio foi firmado parceria com os shoppings Manauara, Amazonas e Ponta Negra, a fim de facilitar o atendimento das empresas que se interessassem em receber os treinamentos do SEBRAE. Essa parceria aconteceu até o mês de outubro, atendendo aproximadamente 200 (duzentos) colaboradores das empresas partícipes do projeto.

A partir do atendimento em forma de núcleos, foi possível adensar o projeto de Confecções e Acessórios na Cidade de Manaus com o núcleo formado no bairro da Alvorada. Se não tivesse ocorrido a necessidade de realizar ajustes orçamentários para o exercício de 2016, possivelmente o projeto de Pet Shop seria implantado e o de Armarinho, Presentes e Decorações, adensado.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

Os números do projeto ao longo desses 04 (quatro) anos foram expressivos, com destaque para execução financeira, que teve 2014 como seu pior ano, executando apenas 35,6%, os demais apresentaram ótimos números, 2012 - 99%, 2013 – 100%, 2014 – 35,6% e 2015 – 97%.

A meta de empresas beneficiadas deixou de ser atingida apenas no ano de 2014, quando executou aproximadamente 50% do total, nos demais anos o percentual de 85% foi atingido ou superado.

Com relação as metas de desenvolvimento, como consultoria e capacitações, novamente o ano de 2014 apresentou-se como um ano difícil, devido principalmente à baixa adesão dos empresários e ao replanejamento, em virtude da mudança de

gestor. E no ano de 2015 essas atividades ocorreram normalmente e de acordo com previsão inicial.

CONCLUSÃO

Diante ao exposto, pode-se inferir que o projeto apresentou evolução durante todo o período de atuação, alcançando os resultados de satisfação e aplicabilidade junto aos clientes, apesar das mudanças de gestores e de estratégias de atuação.

COMÉRCIO NO MUNICÍPIO DE ITACOATIARA

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realizados 09 cursos nas diversas áreas, conforme grade educacional do SEBRAE disponibilizada para 2015
- Realizadas 10 palestras voltadas para o Microempreendedor Individual
- Realizadas 250 informações demandadas pelo público- alvo do projeto
- Realizadas 401 orientações técnicas referentes à abertura do MEI, cursos, emissões de DAS/SIMEI
- Realizadas 1.291 horas de consultorias, sendo que, 130 horas de consultorias para formalização, regulamentação do MEI, alteração e cancelamento; 359 horas de planos de negócios para proponentes ao financiamento da AFEAM e atualização e coleta de informações de empresas do setor de comércio do município de Urucurituba; 778 horas de consultoria de SEBRAETec para 08 empresas.
- Participação de 06 empresas como expositoras, durante a Feira de Estética e Moda Manaus 2015
- Participação de 01 Caravana na Feira de Estética e Moda Manaus 2015, com 20 empresas de Itacoatiara. Para este ano foram programadas 02 caravanas, sendo que uma seria para *São Paulo Fashion Week*, com 05 empresas do setor de comércio, segmento vestuário, mas devido questões operacionais do evento, o SEBRAE Nacional limitou o número de participantes por caravana, por SEBRAE UF. Esse fato impactou no resultado das metas.
- Participação de 03 empresas na Missão Empresarial para o Safari Rio, que tratou de estratégias de marca, visual merchandising e olhar 360° para novos mercados.

COMÉRCIO MUNICÍPIO DE MANACAPURU

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Consultorias do SEBRAEtec - 40 empresas atendidas
- Workshop EMPRETEC - 01 turma

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realizadas 857 horas de consultorias (Negócio a Negócio, 5's, marketing, elaboração do planejamento estratégico, controle financeiro e SEBRAEtec);

- Realização de 05 Oficinas (SEI - SEBRAE Empreendedor Individual, palestras sobre o empreendedorismo, financiamento e crédito);
- Realização de 12 cursos (diversas áreas, contemplando as necessidades dos empresários, atendendo a grade de cursos do SEBRAE);
- Orientação Técnica - 613
- Informações - 1.045 (atendendo empresários, potenciais empresários e outros)
- Realização de Palestras: 27
- Seminário: 01 (Seminário de Inovação e Negócios, com 84 participantes)

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- A má qualidade da internet, causando atrasos nos lançamentos de dados no Siacweb, atualização do SGE e acesso ao RM Corpore;
- Falta de comunicação dos gerentes da sede com a gerência da USMA.

COMÉRCIO MUNICÍPIO DE PARINTINS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Realização de atendimentos diversos, tendo como foco principal a melhoria de gestão, melhoria nos processos de inovação, conquista e manutenção de novos mercados e aprimoramento dos processos tecnológicos.

- Realização de 15 (quinze) cursos, em áreas diversas de acordo com a grade educacional do SEBRAE/AM. Atendimento de demandas diferenciadas de associações e do parceiro local SENAC.
- Realização de 246 (duzentos e quarenta e seis) consultorias coletivas/individuais, para a orientação quanto a legislação vigente, através da lei complementar nº 128, de 19/12/2008 – Resolução CGSN nº 94, de 29/11/2011, direcionada aos potenciais empreendedores; Consultorias de Gestão empresarial; Consultorias para formalização de empresas e Consultorias do Programa SEBRAEtec.
- Realização de 50 (cinquenta) informações e 79 (setenta e nove) orientações técnicas, demandas do público- alvo do projeto. Os atendimentos foram monitorados pela gestora do projeto, que se certificou da satisfação dos clientes atendidos.
- Realização de 06 (seis) palestras e 09 (nove) Oficinas, atingindo 346 (trezentos e quarenta e seis) pessoas, sobre temas: Oficinas SEI, Oficinas Começar Bem, crédito, empreendedorismo, inovação, gestão, dentre outras, com o objetivo de melhorar o desempenho da empresa através da melhoria de seus serviços.
- Realização de consultorias SEBRAEtec a 14 (quatorze) empresas que fazem parte do projeto, objetivando identificar os problemas enfrentados no cotidiano empresarial e saná-los por meio da utilização de ferramentas de inovação e qualidade. Foi realizada 01 oficina tecnológica e 01 Workshop de Design Thinking, para atender o maior número de empresas com menos recursos.
- Realização de 01 Workshop Empretec, possibilitando aos empresários acesso ao melhor conteúdo sobre empreendedorismo oferecido pelo SEBRAE.
- Observa-se que os resultados foram alcançados em quase sua totalidade.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Baixa participação dos empresários nas atividades planejadas para a sala de aula, devido o expediente comercial de trabalho prolongado, que tem uma média de duração de até 12 horas diárias.
- Falta de interesse de alguns empresários em programar as ferramentas indicadas.
- Demandas não previstas na estruturação inicial do projeto, ocasionando variações nas metas físicas além do previsto. Essa situação justifica-se pelo fato da Unidade USPA atender o município de Parintins e Entorno, com isso as demandas trazidas por associações, grupos de empresários e instituições foram atendidas com êxito no decorrer do ano, para manter o objetivo de fomentar o empreendedorismo local.

MEDIDAS DE GESTÃO

- Realização de consultorias individuais e customizadas no próprio ambiente da empresa, adequando a agenda do consultor a agenda do empresário.
- Contato da gestora do projeto com os empresários para sensibilizá-los, no que se refere ao comprometimento e participação nas atividades previstas e na implementação das ferramentas indicadas.
- Participação semanal em programa de rádio local, divulgando todas as atividades inerentes ao SEBRAE Parintins.

CONCLUSÃO

Durante o ano de 2015 esse projeto conseguiu alcançar os objetivos traçados na sua fase de estruturação, de elevar a eficácia da gestão dos empreendimentos locais, pois possibilitou aos empresários o acesso às diferentes soluções, por meio de oficinas, cursos, palestras, workshops, trazendo resultados satisfatórios para os empresários que participaram das consultorias individuais e coletivas. Pretende-se, a partir de visitas técnicas e consultorias realizadas em 2015, traçar ações que valorizem a gestão inovadora e busca de oportunidades, através da utilização de mecanismos que atendam a necessidade do público-alvo, adequando-se as soluções oferecidas para a realidade de cada um.

COMÉRCIO NO MUNICÍPIO DE TEFÉ

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Em 2015 foram realizados, no Município de Tefé, diversos atendimentos para suprir as necessidades dos empresários e potenciais empresários e empreendedores, conforme descrição a seguir:

- Consultoria – Realização total de 1.493 horas de consultoria: Gestão Financeira na Medida, Gestão de Pessoas na Medida, Programa 5'S, Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos, Marketing, Gestão Ambiental, Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio, Design e Gestão Empresarial, contemplando as áreas de atendimento, vendas, processos, pessoas e estoque. No âmbito das consultorias foram atendidos 89 empreendimentos, uma média de 16,7 horas por empresa/empreendedor.

- Instrutoria - Na área de capacitação empresarial foram realizadas 13 turmas de cursos, 5 turmas de oficinas, 4 turmas de palestras e 2 turmas de seminários voltados ao público alvo do projeto. Totalizando o quantitativo de 460 participantes entre empresas formais e informais e potenciais empreendedores.
- Cursos realizados: Gestão Financeira na Medida, Gestão de Pessoas na Medida, Contabilidade para Não Contadores, Aprender a Empreender, Técnicas de Vendas, Próprio, Atendimento ao Cliente e Empretec.
- Realização de Palestras/Oficinas/Seminários nas seguintes áreas: Tributação na Medida, Oficinas SEI, Seminários de Crédito, Empreendedor Individual, Palestras no âmbito motivacional e empreendedorismo.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Em 2015 não foram evidenciados problemas que prejudicassem o andamento das ações.

CONCLUSÃO

Em 2014 o número de empresas/empreendedores atendidos foi maior em virtude de ser o primeiro ano do projeto, momento de arregimentar e sensibilizar para as ações votadas ao segmento. Em 2015 foram realizados atendimento junto as empresas que assinaram adesão ao projeto e, conseqüentemente, aceitação das ações, logo, houve acréscimo de atendimento para consultoria e instrutoria, em média 21% e 4% respectivamente.

COMÉRCIO VAREJISTA NO MUNICÍPIO DE COARI

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Em 2015 diversas ações foram realizadas pelo projeto Comércio Varejista no Município de Coari, a saber:

- Realizados 15 cursos nas diversas áreas dentro da grade educacional do SEBRAE disponibilizada para 2015;
- Realizadas 09 palestras sobre empreendedorismo, motivação empresarial e orientação para o crédito para ME;
- Realizadas 158 informações para o público-alvo do projeto;
- Realizadas 123 orientações técnicas sobre financiamento, formalização de MEI, dentre outros;
- Realizadas 990 horas de consultorias sendo, 120 horas consultorias SEBRAEtec; e as demais horas foram distribuídas em implantação de processos eficientes nas empresas atendidas pela consultoria de planejamento estratégico para o MEI, ME e EPP e de consultoria para formalização, alteração, DIRPJ e baixa de Microempreendedor Individual.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- Lentidão da Internet para acessar os Sistemas SME, SIACWeb, SGE e SGC;
- Contratar instrutores locais, por falta de metodologias de suas respectivas áreas;

- Entrega de material/documento em atraso, necessidade urgente de malote quinzenal;
- Várias ações acontecendo ao mesmo tempo, da unidade Coari e de outras unidades, dificultado o planejamento e execução pela equipe;
- Baixa participação dos empresários nas atividades planejadas para a sala de aula, devido ao expediente comercial de trabalho prolongado, que tem uma média de duração de até 12 horas diárias.

COMÉRCIO VAREJISTA DE AUTOPEÇAS E ACESSÓRIOS EM MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS – Evolução 2011/2015

Durante o período de vigência do projeto, a atividade que demandou maior concentração de esforços para resultados efetivos foi a realização das missões empresariais. As consultorias nas áreas de planejamento estratégico, financeiro e tecnológico também foram ofertadas para o público-alvo. E, para alcançar os resultados dentro do razoável, foram intensificadas as chamadas para reuniões, capacitação em palestras e cursos, além de visitas técnicas de acompanhamento.

Referente às missões empresariais, foram realizadas visitas na AUTOMEC (2011 e 2013) e AUTOPAR (2012 e 2014). No período de 22 a 26 de setembro de 2015, foi realizada a missão empresarial *Safari de Boas Práticas no Setor Automotivo*, em Fortaleza/CE, com o apoio do SEBRAE/CE e do Sistema SINCOPEÇAS/ASSOPEÇAS. As expectativas dos participantes foram atingidas com a elevação do nível de conhecimento técnico, contato direto com os representantes e fornecedores de marcas do segmento automotivo e ampliação da rede de contatos.

Nas consultorias realizadas detectou-se que a disponibilização de ferramentas, que facilitam os controles econômicos e financeiros das empresas, foram implantadas em uma pequena parte do público-alvo, seja por falta de habilidade ou por falta de conhecimento de suas funcionalidades por parte dos empresários, que optaram pela não utilização desses instrumentos de apoio na administração da empresa. Foram realizadas também consultorias tecnológicas, porém, destaca-se a dificuldade de realizá-las devido a baixa participação dos empresários, tornando-se um desafio para a implementação da inovação nas empresas, que por sua vez utilizaram-se apenas dos serviços de Licenciamento Ambiental, em razão das notificações recebidas dos órgãos fiscalizadores.

Inicialmente, o projeto obteve 40 (quarenta) empresas adesas, com relativa concentração nas zonas norte e leste de Manaus, áreas onde o crescimento econômico e populacional têm sido expressivos nos últimos anos. Porém, após realização da última pesquisa de mensuração e avaliação somente 21 (vinte e uma) empresas participaram, demonstrando que houve a redução do público em aproximadamente 50%, além da queda do faturamento em 82%, em relação a 2014.

Uma das estratégias que algumas empresas vêm adotando para permanência no mercado competitivo de comércio de autopeças e acessórios é a atuação associativa, a exemplo da ASSEAM e do Grupo SOMAZA. Portanto, considerando-se essa premissa, foi realizada a Missão Empresarial *Safari de Boas Práticas* que permitiu o

acesso aos empresários do segmento automotivo na cidade de Fortaleza/CE, conhecer o vínculo dessas empresas com a ASSOPEÇAS, filiada ao SINCOPEÇAS, e dessa maneira refletir sobre a forma de gestão que está sendo aplicada, diante do modelo que repercute naquela região. Para os empresários que não puderam participar da missão, foi realizado em Manaus um evento do setor automotivo, com representantes do SEBRAE/CE e da ASSOPEÇAS/SINCOPEÇAS.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

No geral, no período de 2011 a 2015, de acordo com a previsão feita no quinquênio, os resultados alcançados se resumem na realização de 05 (cinco) missões empresariais, mais de 5.000 (cinco mil) horas de consultoria, cerca de 30 (trinta) cursos e 15 (quinze) palestras, alcançando satisfatoriamente as metas físicas previstas no período supracitado.

A execução financeira, durante o período referido, se manteve em 80% da previsão estabelecida. A meta de receita de empresas beneficiadas foi inserida a partir de 2014, e nesse exercício, em razão do setor encontrar-se aquecido no primeiro semestre, foi registrada a execução de 262,7%, sobretudo devido a utilização do SEBRAEtec para o licenciamento ambiental obrigatório.

Em 2015, o percentual da meta de receita de empresas beneficiadas não foi atingido, executando-se aproximadamente 44% devido, sobretudo, ao desaquecimento do segmento em Manaus.

CONCLUSÃO

Pode-se inferir, diante ao exposto, que o projeto apresentou relativa evolução durante todo o período de atuação, os grupos empresariais ganharam visibilidade pela participação no projeto, compartilharam conhecimentos, melhoraram a gestão empresarial e alcançaram resultados qualitativos para o fortalecimento do segmento em Manaus, entre outros aspectos de diferenciação intangíveis.

O projeto será encerrado, e no caso das empresas do grupo que desejarem atendimento, poderão obtê-lo através do projeto Setorial de Comércio.

COMÉRCIO VAREJISTA DE CONFECÇÕES E ACESSÓRIOS NA CIDADE DE MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS – EVOLUÇÃO 2013/2015

Para o alcance dos resultados que constam no Sistema de Gestão Estratégica Orientada para Resultados – SIGEOR foram realizadas as seguintes atividades a partir de 2014:

2014 foi um ano de testes para o referido projeto, uma vez que o público-alvo existente, ainda no primeiro semestre, não respondeu mais as ações programadas e, para que o mesmo fosse executado, novos clientes foram arregimentados, em outro território e com um perfil empresarial completamente diferenciado. A resposta foi

bem expressiva e resultou na elaboração de um novo projeto através de Instrução Normativa aprovada pelo SEBRAE/NA, cuja execução foi iniciada em 2015.

Com esse novo público, as ações de desenvolvimento propostas foram executadas em sua totalidade: 04 (quatro) capacitações, 01 (uma) Palestra e 1.626 (um mil seiscentos e vinte e seis) horas de consultoria, ultrapassando os 100% da meta prevista. Significativo percentual dessas horas foi usado no piloto realizado com o novo público-alvo, sobretudo na implantação de ferramentas para a elaboração do Planejamento de Estratégias Empresariais, consistentes e de acordo com a demanda dos clientes.

Em 2015 o projeto focou oferecer produtos customizados, não só para as empresas que já faziam parte do público-alvo, mas também aos novos que aderiram no segundo semestre. Devido à recessão econômica em que o Brasil encontra-se, observou-se uma expressiva queda nas vendas do setor de confecções e acessórios. Esse fato impactou profundamente nas empresas participantes, se comparado com o exercício anterior. Para que os resultados pactuados pudessem ser cumpridos, novas estratégias foram pensadas, tais como: realização de consultorias individuais relacionadas à melhoria da gestão financeira, na tentativa de realizar/controlar melhor o planejamento das compras, custos totais e fluxo de caixa e, consultorias de marketing através da criação e melhoria de identidade visual, canais de distribuição, relacionamento com os clientes, entre outros. Com essa última atividade, as empresas puderam compreender/definir de forma mais clara quem era seu público-alvo e consumidor, e utilizaram as mídias sociais de forma profissional como ferramentas para o crescimento das vendas, para citar algumas.

As 06 (seis) capacitações atenderam as necessidades das empresas relacionadas à Liderança, Operação de loja, Visual Merchandising, Design de Mídia e Código de Defesa do Consumidor. Como fonte de inspiração uma Newsletter foi criada e a cada semana era divulgada ao público-alvo, apresentando tendências de comportamento e consumo, relevantes ao varejo de confecções e acessórios.

Uma das grandes dificuldades encontradas foi trazer o empresário para capacitação, mesmo este entendendo que precisava ter mais conhecimento. Assim, houve um esforço contínuo de sensibilização para trazê-lo ao ambiente preparatório do conhecimento, seja ele a sala de aula ou até mesmo as ruas, pois como resultado dessa sensibilização foi realizada a Missão Empresarial 2015, cuja proposta era um “*Retail Tour*”, visitando empresas que, em meio a todo esse cenário de crise, conseguiram ver oportunidades de crescimento, trabalhando visual merchandising, tendências de consumo, parcerias e assim foram renovando e ampliando sua forma de comunicação com os clientes.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

Ao longo dos 03 (três) anos, o projeto cumpriu a execução financeira, em 2013 - 100,0%, 2014 - 100,0% e 2015 - 95%%. A meta de empresas beneficiadas foi de apenas 42,0% em 2013, mas superada em 2014 - 153,1% e em 2015 - 85,0%%.

Com relação às metas de desenvolvimento, como consultoria e capacitações, observou-se que houve pleno alcance das metas nos três anos do projeto. Especificamente em 2015, vale ressaltar que para as metas serem alcançadas o empenho foi contínuo e as estratégias alinhadas às necessidades circunstanciais do público-alvo.

CONCLUSÃO

Diante ao exposto, pode-se inferir que o projeto apresentou evolução durante todo seu período de execução, alcançando não só os resultados pactuados, mas também resultados extras, conforme depoimentos colhidos durante a reunião de avaliação, de extrema satisfação e aplicabilidade das ferramentas junto ao público-alvo.

COMÉRCIO VAREJISTA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO EM MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Os resultados pactuados no projeto foram os seguintes:

- Implementar ferramentas de gestão em 80% das empresas participantes do projeto, até 2016.
- Obter 30 % de variação do faturamento bruto, até 2016.

Tendo iniciado suas atividades em 2012, uma das ações que demandou grande concentração de esforços foi a captação de público-alvo, bem como, o resgate daqueles que já haviam participado de versões anteriores. Para alcançar um público-alvo mínimo para o início das atividades várias estratégias foram utilizadas, tais como: reuniões de sensibilização, palestras motivacionais, workshops temáticos, além da definição de parcerias estratégicas, como a estabelecida com a Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção – ANAMACO, com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC e com o Sindicato de Comércio Varejista de Louças, Tintas, Ferragens, Material Elétrico e de Construção em Manaus.

Essa junção de forças resultou no alcance de 100% das metas e resultados ao longo da execução do projeto e possibilitou a construção, ano a ano, do planejamento de modo compartilhado, com o envolvimento dos empresários e colaboradores, fato que demonstrou ter sido essencial para o sucesso alcançado, uma vez que colocava toda empresa engajada no alcance das metas acordadas. Montava-se um cronograma anual de desenvolvimento com capacitações e consultorias coletivas e/ou individuais. Destacam-se as consultorias financeiras de acompanhamento, estratégias empresariais, marketing e inovação. No tocante a esse último tópico, cabe enfatizar que o grupo foi pioneiro no estado a implantar o roteiro proposto durante a capacitação Gestão da Inovação. Outra ferramenta que muito colaborou para o alcance dos resultados foi o SEBRAEtec, por meio da implantação de software de gestão de loja, melhoria do visual merchandising e identidade visual, contribuindo significativamente para a gestão e inovação nas empresas.

Durante o exercício de 2015, houve certa dificuldade em gerir o projeto por ter sido um ano de transição com mudança de gestor, além do segmento registrar sucessivas quedas nas vendas e, por conseguinte, no faturamento bruto, em virtude da recessão econômica atualmente vivenciada no país. Esse fato também impactou diretamente na execução das ações planejadas para o ano, ocasionando o esvaziamento do público-alvo em algumas ações planejadas.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

O projeto obteve êxito no que tange ao alcance dos objetivos que foram propostos, considerando os resultados obtidos ao longo de 2012 a 2015. O crescimento das empresas no projeto sempre foi positivo. O grupo avaliado teve crescimento de 151%, no faturamento bruto no período 2012-2015. No segundo semestre de 2014, as empresas começaram a registrar queda no faturamento, o que se repetiu ao longo de 2015, sem comprometer, porém, o resultado final proposto pelo projeto. Em 2015 o crescimento médio do grupo foi de 2% - considerando existir empresas que cresceram mais de 40% e outras que tiveram queda de mais de 30%, - em relação a igual período do ano anterior. Salienta-se que, devido à alta sazonalidade do segmento, em 2015 foi realizada somente 01(uma) mensuração do projeto.

As metas de receita de empresas beneficiadas foram atingidas em sua totalidade em todos os anos do projeto, conforme constam no Sistema de Monitoramento Estratégico – SME.

CONCLUSÃO

Durante a reunião de avaliação e encerramento do projeto, foi gratificante ouvir depoimentos de empresários que participaram desde o início do projeto, reconhecendo que significativa parcela dos resultados alcançados por seus empreendimentos, só foram possíveis devido ao apoio e acompanhamento oferecidos pelo SEBRAE e parceiros, transformando-os positivamente.

Em 2016, em função da readequação orçamentária no SEBRAE/AM, as empresas do grupo que desejarem atendimento poderão obtê-lo através do projeto Setorial de Comércio.

COMÉRCIO VAREJISTA DE MERCEARIAS, MERCADINHOS E MINIMERCADOS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Os resultados pactuados no projeto foram os seguintes:

- Aumentar o ticket médio das empresas em 10% em 2014 e 15% em 2015;
- Implantar, em 100% das empresas participantes do projeto, 01 ferramenta de gestão até 2014 e 02 ferramentas de gestão até dezembro de 2015.

O projeto iniciou em 2014 e uma vez cadastrado o público-alvo, foram iniciadas suas atividades, sendo a primeira delas a aplicação do Diagnóstico Empresarial, mas

somente 20(vinte) empresas aceitaram participar. Após essa etapa e levando por base os problemas detectados e as recomendações de soluções planejadas e acordadas junto ao público-alvo, foram realizadas consultorias individuais e coletivas, visando a implementação de melhorias nos seus processos gerenciais, bem como capacitações e palestras. Este público apresentou dificuldade em participar das atividades de desenvolvimento realizadas em sala de aula, sobretudo devido a atual estrutura organizacional desses empreendimentos: em sua maioria empresas familiares, que possuem poucos funcionários, e por este motivo essas empresas preferem aderir às ações de consultoria individual onde assim visualizam melhor os resultados. Após a realização dessas consultorias as empresas aprimoraram a negociação com os fornecedores, planejando antecipadamente a seleção de produtos e respectivas quantidades, garantindo uma boa variedade para seu cliente.

Mesmo customizando ações de desenvolvimento, os resultados alcançados não ficaram dentro de percentuais satisfatórios, não foi possível atingir o aumento do ticket médio em 100% das empresas, esta taxa ficou em 5%, dada a dificuldade em implementar as soluções propostas em virtude da necessidade de contrapartida financeira por parte das empresas

Dentre as consultorias realizadas detectou-se que a disponibilização de ferramentas que facilitam os controles econômicos e financeiros das empresas foram implantadas, em uma pequena parte do público-alvo, seja por falta de habilidade ou por falta de conhecimento de suas funcionalidades por parte dos empresários, que optam pela não utilização desses instrumentos de apoio na administração da empresa. Foram realizadas também consultorias tecnológicas, visando a melhoria do lay out de loja e identidade visual. Porém, destaca-se que houve muita dificuldade em implantá-las devido a baixa capacidade de investimento dos empresários frente ao atual cenário econômico.

O ano de 2015 pode ser considerado um ano atípico para o segmento, registrando evasão de empresas por conta da recessão econômica que assola o país, impactando diretamente na execução das ações planejadas.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

Os números do projeto ao longo dos 02 (dois) últimos anos não foram muito expressivos, com destaque para execução financeira, que em 2014 alcançou 87% e em 2015 68%. Isso novamente ocorreu devido a baixa capacidade de investimento dos empresários, que não dispunham de recursos para a efetivação da contrapartida financeira, comprometendo também o alcance da meta de receita de empresas beneficiadas do projeto.

CONCLUSÃO

Diante dos fatos descritos anteriormente, o projeto apresentou algumas dificuldades ao longo do período de execução, apesar disso o mesmo terá continuidade, com perspectiva de mudança de estratégia para os anos de 2016 e 2017.

COMÉRCIO VAREJISTA DE SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA NA CIDADE DE MANAUS

CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO – EVOLUÇÃO 2013 - 2015

O projeto Comércio Varejista de Suprimentos de Informática na cidade de Manaus apresenta como objetivo apoiar o desenvolvimento, aumentar a competitividade e a sustentabilidade das empresas, contemplando a inovação tecnológica, foco no mercado, informações gerenciais, gestão empresarial e respeito ao meio ambiente. Inicialmente, constatou-se que a atividade empresarial relacionada a produtos de informática se dividia em dois segmentos: hardware e software. Genericamente, usa-se a denominação de suprimentos de informática para os cabos, terminais, plugs, pendrives, leitores, cartuchos para impressão, entre outros. Concomitantemente, com o comércio desses produtos, ocorre a prestação de serviços de assessoria e consultoria em informática, montagem, instalação e manutenção de equipamentos e periféricos, desenvolvimento, integração de sistemas de redes para automação de empresas, com soluções em TI, telefonia e digitação em geral.

No decorrer do período de 2013 a 2014, o projeto teve a maior participação de empresas de recarga de cartuchos e toners, com venda de insumos para remanufatura, tintas, tonalizadores, chips, cilindros, embalagens, cartuchos novos, etc, com bastante potencial de retorno financeiro para os empresários, que atuam em média de 5 a 10 anos no mercado, constatando-se que muitos deles já tinham experiência anterior no segmento de informática e que possuem um bom grau de instrução.

A concorrência nesse mercado em Manaus se mostrou muito acirrada e algumas empresas estão tentando a expansão em outras cidades da Região Metropolitana de Manaus para a continuidade do negócio. Pode-se verificar também, práticas danosas aos processos de aquisição e comercialização de produtos, tais como pirataria e desrespeito a sustentabilidade. Tal fato impacta diretamente no nível de competitividade, pois quando a oferta de produtos irregulares cresce, desestimula-se o investimento na gestão de custos e recursos humanos nas empresas formalizadas, exigindo desempenho ainda maior de sua capacidade competitiva, primordialmente em marketing.

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS – EVOLUÇÃO 2013 – 2015

O projeto, inicialmente, contava com 40 (quarenta) empresas adesas, localizadas em diversos pontos da cidade. Elaborou-se um diagnóstico setorial e aplicou-se nas empresas a ferramenta Matriz de Competitividade, objetivando avaliar, propor soluções e acompanhar a evolução competitiva dos pequenos negócios. Além disso, ainda foram realizadas reuniões, palestras e cursos.

Em 2014, o projeto se manteve com 38 (trinta e oito) empresas e as ações mais demandadas exigiram disponibilização de consultorias de gestão e acompanhamento, para orientação nos aspectos financeiros, marketing e gestão empresarial. Para alcançar o resultado satisfatoriamente, foi utilizada a estratégia de visitas pessoais nos estabelecimentos, periodicamente no decorrer do ano, com chamadas para as reuniões e capacitação por meio de palestras e cursos. Em 2015, foi realizado o levantamento das empresas atendidas e constatou-se que, na vigência do projeto

participaram 43 (quarenta e três empresas), das quais 34 (trinta e quatro) permanecem ativas e 09 (nove) encerraram ou alteraram a atividade empresarial.

Devido às características dos processos gerenciais e comercialização dos produtos, os empresários focaram, em 2015, destinar maior parte de sua atuação na área operacional, devido à retração no mercado. Desse modo, houve pouca participação nas atividades planejadas, necessitando repensar estratégias para manter a atratividade do projeto. Dentre estas, ressalta-se a formação de um grupo para participar da missão empresarial *Reciclamais*, evento nacional para o segmento de recicladores de cartuchos e toners, pretendendo-se com isso propiciar um ambiente para discussão dos problemas e desafios do segmento. Não houve rejeição, mas a atividade não foi realizada com o subsídio do SEBRAE, em função do alto custo do pacote proposto pela empresa licitada. Contudo, a iniciativa foi realizada por conta do público-alvo e favoreceu o surgimento de lideranças de empresários cadastrados no projeto, objetivando a formação de um empreendimento associativo para filiação na FEBRECI – Federação das Empresas Brasileiras de Remanufatura de Cartuchos de Impressoras.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

No geral, os resultados alcançados consistem da elaboração de 01 (um) estudo setorial, 320 (trezentas e vinte) horas de consultoria (100%), 2 (dois) cursos (00%) e 02 (duas) palestras (100%), alcançando satisfatoriamente as metas físicas e financeiras previstas para o exercício de 2013 (82,40%). Realização de 1.323 (um mil trezentas e vinte e três) horas de consultoria (185%), 4 (quatro) cursos (133,3%) e 02 (duas) palestras (100%), atingindo as metas físicas acima do previsto e as metas financeiras alcançadas de forma satisfatória para o exercício de 2014 (99,38%). E, em 2015, realizou-se 01 (uma) missão empresarial, 240 (duzentas e quarenta) horas de consultoria (100%), 02 (dois) cursos (100%) e 02 (duas) palestras (100%), atingindo-se as metas físicas previstas, já as metas financeiras em 2015 atingiram (78,8%) do total planejado.

A meta de receita de empresas beneficiadas foi inserida a partir de 2014, e já nesse exercício não conseguiu ser atingida, registrando-se a execução de 46,9% do total previsto. Em 2015, o percentual da meta, de igual forma não foi atingido, executando-se aproximadamente 41,5%.

CONCLUSÃO

Pode-se inferir, diante ao exposto, que o projeto apresentou relativa evolução durante todo o período de atuação, alcançando resultados qualitativos para a melhoria de conhecimento e gestão empresarial daquelas empresas que se dispuseram a aplicar as soluções oferecidas. Em 2016, em função da readequação orçamentária no SEBRAE/AM, o projeto será descontinuado, mas as empresas do grupo que desejarem atendimento poderão obtê-lo através do projeto Setorial de Comércio.

PROJETO BRASIL ORIGINAL – AM

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

O projeto iniciou em 2015, com ações de identificação e preparação das unidades produtivas, dos municípios de São Gabriel, Barcelos, Tefé e Manaus. Foram realizados diagnósticos, cujo objetivo era captar informações sobre produtos, ticket médio e o tipo de gestão que cada unidade produtiva aplicava. Na sequência, foram realizadas ações de curadoria objetivando selecionar os produtos com maior probabilidade de aceitação no mercado. Consultorias de Gestão de Negócios e Desenvolvimento de Produtos também foram realizadas, objetivando melhorar ou adequar a cadeia produtiva no que se refere à negociação, atendimento, precificação, participação em eventos de visibilidade do setor, design de produtos, embalagem, material de divulgação, identidade visual e *branding*.

Outra atividade de impacto realizada em 2015 foi o desenvolvimento de produtos de alto valor agregado, através de serviços de consultoria prestados por renomado design, além da participação em eventos nacionais de alta visibilidade.

O evento de impacto nacional escolhido em 2015, para o lançamento dos produtos desenvolvidos foi a *Paralela Gift*, feira voltada ao segmento de atacado, realizada no período de 12 a 15 de agosto, em São Paulo. A feira é reconhecida como o evento mais inovador em lançamentos de produtos para o setor de decoração. Como resultado efetivo dos 04 (quatro) dias do evento, destaca-se a venda de 400 peças, com projeção de receita de R\$ 119.000,00 (cento e dezenove mil reais). Esses números tem estreita relação com o ticket médio dos produtos vendidos, uma vez que após a realização da consultoria de desenvolvimento de produto, o mesmo saltou de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) para R\$ 245,00 (duzentos e quarenta e cinco reais), em média. Em volume de produtos vendidos destacam-se os municípios de Barcelos, 174 (cento e setenta e quatro), São Gabriel da Cachoeira, 164 (cento e sessenta e quatro) e Manaus 62 (sessenta e dois).

Em Manaus, ações como o Movimento Compre do Pequeno Negócio e Feira Internacional da Amazônia – FIAM, também deixaram um impacto positivo para o setor. Na ação Compre do Pequeno, foi organizada exposição para a divulgação e venda de produtos de artesanato nos Shoppings Via Norte e Ponta Negra, em parceria com a Cooperativa de Trabalho de Artesanato Amazonense – COPAMART, no período de 05 a 11 de outubro. Foram registrados 6.147 (seis mil cento e quarenta e sete) visitantes, 481 (quatrocentos e oitenta e uma) peças vendidas, com receita total de R\$ 10.250,00 (dez mil duzentos e cinquenta reais).

Na Feira Internacional da Amazônia (FIAM) destaca-se a participação dos artesãos na Rodada de Negócios Internacionais, oportunidade para negociação de produtos e estabelecimento de novas parcerias. Os empreendedores foram preparados com orientações através de palestras, abordando os seguintes temas: apresentação do perfil dos compradores, técnicas de negociação, precificação de produtos (considerando atacado e varejo) e apresentação do negócio. A receita estimada para os participantes neste evento foi de R\$ 30.000,00 (trinta mil) em vendas no varejo e R\$ 200.000,00 (duzentos mil) em prospecção de negócios.

OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

Com relação a visibilidade, o projeto foi destaque durante a exposição itinerante *Ecodesign Brasil*, Casa Cor São Paulo, através do projeto do arquiteto Roberto Migotto, palestras para o público do evento *Design Weekend*, realizado em São Paulo pela editora Abril. Além disso, a revista CASA CLAUDIA, em sua edição do mês de junho, fez matéria com o título “Tesouros da Amazônia”, contendo 12 (doze) páginas, destacando o trabalho realizado pelo Projeto Brasil Original junto às comunidades indígenas dos municípios de Barcelos e São Gabriel da Cachoeira. Em novembro, mais uma participação na revista CASA CLAUDIA, dessa vez em seu Anuário de Tendências 2016, edição especial.

A Cooperativa de Trabalho de Artesanato Amazonense – COOPAMART, parceira do projeto, continua com loja permanente no Shopping Ponta Negra. A partir desse ano a loja passou a comercializar todas as peças desenvolvidas, mostrando-se como mais uma oportunidade de acesso ao mercado.

EXECUÇÃO FINANCEIRA, RECEITA DE EMPRESAS BENEFICIADAS E METAS DE DESENVOLVIMENTO

Em 2015 o projeto alcançou execução financeira de 87,5 %.

A meta de receita de empresas beneficiadas, não foi realizada em virtude da opção de gratuidade dos serviços ofertados ao público-alvo, no momento inicial do projeto, assim também, a impossibilidade de fechamento de convênios de recebimento com instituições parceiras. Ressalta-se ainda, que foram apresentadas propostas para participação em editais de patrocínio do Banco do Brasil e Banco da Amazônia, aguardando os resultados, além de projeto para captação de recursos através dos incentivos disponibilizados pela “Lei Rouanet”, sendo esse último indeferido.

Com relação as metas de desenvolvimento, como consultoria e capacitações, observou-se pleno alcance das metas.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, pode-se inferir que o projeto apresentou evolução durante todo o ano, alcançando não só os resultados pactuados, mas também resultados adicionais, conforme depoimentos colhidos durante reunião de avaliação, de extrema satisfação e aplicabilidade das ferramentas junto ao público-alvo.

3.4.1.3. Indústria

Tabela 14 – INDÚSTRIA

Projeto	Valor Previsto Anual			Executado			
	SEBRAE	Parceiro	Total	SEBRAE	Parceiro	Total	%
ADENSAMENTO DA CADEIA PRODUTIVA DE PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA NO ESTADO DA AMAZONAS- FASE 2	300	0	300	223	0	223	74,6
DESENVOLVIMENTO DO SEGMENTO DE CERÂMICA VERMELHA NA REGIÃO METROPOLITANA	256	125	381	256	125	381	100
DESENVOLVIMENTO DO SEGMENTO DE PANIFICAÇÃO E CONFEITARIA EM MANAUS - GRUPO 2	308	5	313	278	5	283	90,5
FORTELECIMENTO DA INDÚSTRIA NO ESTADO DO AMAZONAS	334	30	364	325	30	355	97,8
INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO E REPARO NAVAL EM MANAUS	391	100	491	380	100	480	97,7
FORTELECIMENTO DO ENCADEAMENTO PRODUTIVO SEBRAE E INSTITUTO GERDAU/PROJETO SERRALHEIROS	23	0	23	13	0	13	58,6
DESENVOLVIMENTO DAS INDÚSTRIAS DO VESTUÁRIO DE MANAUS	290	2	292	285	2	287	98,2
DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA A CONSTRUÇÃO CIVIL EM MANAUS	162	30	192	154	30	184	95,8
SERRALHERIA E METALURGICA DE MANAUS	189	28	218	182	28	211	96,8
SETOR MOVELEIRO NO MUNICÍPIO DE CODAJÁS	422	188	610	421	188	609	99,8
SETOR MOVELEIRO NO MUNICÍPIO DE NOVO ARIPUANÃ	397	152	549	395	152	547	99,7
TOTAL	3.072	660	3.733	2.912	660	3.573	91,77

Fonte: SME - Relatório Detalhado de Carteiras por Projeto - Valores em Milhares de reais – Fev/2016

ADENSAMENTO DA CADEIA PRODUTIVA DE PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA NO ESTADO DA AMAZONAS - FASE 2

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Tendo em vista que o início do projeto ocorreu no final do segundo semestre, ao longo dos últimos 3 meses foram realizadas consultorias nas áreas de Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão Estratégica, PPRA/PCMSO, NR 10, NR17, NR33, NR 35, Identidade Visual, Produção Mais Limpa, Preparação para certificação em ISO 9001:2008, Marketing e Gestão de estoque/custos, que juntas somam o total de 2.428h de consultoria aplicadas.

Em novembro realizou-se 01 (uma) Rodada de Negócios, que contabilizou a participação 48 empresas ofertantes e 07 empresas demandantes (âncoras). A expectativa de negócios, a médio e longo prazos, gerada através dessa ação foi em torno de R\$ 1.373.800,00 (hum milhão trezentos e setenta e três mil e oitocentos reais). Ressalta-se a participação dos parceiros, Banco do Brasil, Banco da Amazônia, Caixa Econômica Federal e PETROBRAS que, ao longo da atividade, realizaram atendimentos às empresas participantes, em paralelo as reuniões de negócios agendadas.

No quesito qualidade, 01 (uma) empresa foi premiada no Prêmio Qualidade Amazonas (PQA 2015), VT de Oliveira (DIMOPS), Troféu Prata, Categoria serviço/comércio.

RESULTADOS

- Ampliar o índice de valor adicionado dos pequenos negócios participantes do projeto em 2% após 10 meses do início do projeto.
- Ampliar o índice de competitividade dos pequenos negócios participantes do projeto em 5% após 10 meses do início do projeto.
- Aumentar o número de micro e pequenas empresas participantes do projeto cadastradas na ONIP e em grandes empresas em até 25% após 10 meses do início do projeto.
- Obter nível médio de aplicação dos produtos e/ou serviços de 80% após 10 meses do início do projeto.
- Obter nível médio de satisfação dos clientes de 90%, após 10 meses do início do projeto.

CONCLUSÃO

Apesar da crise econômica que afetou todos os setores da economia, foi possível sensibilizar e realizar a adesão de 47 (quarenta e sete) empresas e com isso executar a maior parte das ações previstas para o último trimestre de 201. Dentre as ações destaca-se a realização de 01 (uma) Rodada de Negócios Setorial Indústria, onde na ocasião foi estendida para todos os projetos UACIN, dando oportunidade de geração de negócios e novas parcerias para as empresas participantes de projeto da carteira da indústria, além do volume significativo de consultorias voltadas para inovação e tecnologia.

Em razão do curto período para execução das atividades, motivado pelo início do projeto nos últimos meses de 2015, a execução financeira ficou abaixo do percentual de 85%, contudo, destaca-se o esforço empreendido na contratação das soluções e atividades programadas, o que resultou ainda num investimento da ordem de R\$ 222.299,50, (74%) num período de 3 meses.

DESENVOLVIMENTO DO SEGMENTO DE CERÂMICA VERMELHA REGIÃO METROPOLITANA

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

As atividades em 2015 iniciaram em abril com a participação da gestora do projeto naquele momento, bem como do presidente, vice-presidente e tesoureiro do Sindicer/AM em uma reunião na sede da Anicer, no Rio de Janeiro. Seguiu-se a isso a contratação de empresas especializadas para a prestação de consultorias na área financeira (09 empresas), em custos (04 empresas), em capacitação tecnológica (12 empresas) e adequação a NR's (01 empresa), em criação de site (03 empresas). Subsequente a isso, implementou-se um cronograma de palestras e cursos.

No âmbito do Programa SEBRAEtec implementou-se quatro capacitações tecnológicas; consultoria para implantação de NR's 05, 06, 07, 10, 12 e 26 com o objetivo de adequação das empresas a essas normas, além de consultorias direcionadas para criação de site.

Em paralelo às atividades supracitadas, realizou-se a ação missão empresarial, que aconteceu no período de 16 e 19 de setembro na cidade de Porto Alegre/RS, onde aconteceu também o 44º Encontro Nacional da Indústria de Cerâmica Vermelha. As expectativas dos participantes foram correspondidas, isto de acordo com pesquisa realizada junto aos empresários. Pontos merecedores de destaques foram a realização de negócios entre empresa expositora e a Cerâmica Valle Edannas, na pessoa de seu representante, e a reunião ocorrida entre o Sindicer/AM, o SEBRAE/AM, o SEBRAE/NA e a Anicer, na qual discutiu-se a participação das cerâmicas do Estado do Amazonas no projeto nacional de qualificação técnica, desenvolvido e gerenciado pelo SEBRAE/NA, em parceria com Anicer. Concluindo as ações de acesso a mercados, foi concretizada em 17 de novembro a Rodada de Negócios Setorial Indústria, que contou a participação das empresas beneficiadas pelo projeto.

O parceiro SENAI, por meio de sua unidade em Iranduba, desenvolveu, junto às empresas do segmento curso de qualificação e capacitação técnicas. É imperativo frisar que as empresas que participaram destas atividades relataram a importância da realização das mesmas para o segmento.

Foram realizadas inúmeras visitas técnicas no decorrer do ano, dentre estas merece destaque a que foi realizada em conjunto com os consultores Fernando e Palheta. No decorrer de uma semana foram visitadas todas as cerâmicas participantes do projeto, com o intuito de conhecer localização, proprietários e colaboradores, bem como levantar as possíveis demandas das empresas.

RESULTADOS

- Obter - Empresas com controles gerenciais implementados - empresas - Obter, em um processo cumulativo anual, 07 empreendimentos com controles gerenciais implementados, até dezembro de 2017.
- Elevar, por meio de um processo cumulativo anual, em 20% o faturamento bruto até o final de 2017.

FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES

A grave crise econômica que impactou fortemente a indústria cerâmica foi o fator negativo ao desenvolvimento das atividades, porém, ações realizadas em conjunto com os parceiros mitigaram os prejuízos e as atividades puderam ser concluídas.

CONCLUSÃO

O projeto direcionado à indústria de cerâmica vermelha na Região Metropolitana de Manaus tem apresentado, ao longo do tempo, de maneira recorrente, resultado positivo, fato verificado mesmo em um ano caracterizado por forte crise econômica que afetou todos os setores produtivos.

Enfatiza-se que, as parcerias estabelecidas, em especial a firmada com o Sindicat/AM, foram determinantes para o alcance dos resultados positivos alcançados no corrente ano.

DESENVOLVIMENTO DO SEGMENTO DE PANIFICAÇÃO E CONFEITARIA EM MANAUS - GRUPO 2

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Em maio foi iniciada a segunda turma do Programa de Apoio à Panificação (PROPAN), composta por representantes de 10 empresas, perfazendo um total 139 horas/instrutoria e 869 horas/consultoria. O programa, implantado pelo Instituto Tecnológico de Panificação e Confeitaria (ITPC) nas empresas é composto de 07 (sete) módulos, tendo com principais resultados: redução de custos, organização da equipe de trabalho, melhoria da comunicação interna, facilidade na preparação e melhoria dos processos e da qualidade dos produtos, padronização das receitas, aumento da produtividade, redução de perdas e desperdícios. No último módulo do PROPAN foi realizada auditoria de verificação para recebimento da certificação de acordo as mudanças realizadas nas 10 empresas, que fizeram a implantação do programa, ficando da seguinte forma: 4 empresas receberam ouro, 4 empresas prata e 2 empresas bronze.

Também iniciou em junho, uma consultoria do PROPAN individualizada e customizada na Padaria Lisboa, para o controle do custo da mercadoria vendida (CMV), aprimoramento dos controles financeiros, aumento da produtividade no setor de produção e vendas, fortalecimento da empresa no mercado de atuação e atualização tecnológica customizada, com a conclusão de 200 horas de consultoria.

Iniciou em outubro, a partir da realização de 60 horas/instrutoria, a implantação da primeira etapa do Programa Alimento Seguro (PAS INDÚSTRIA), junto a 5 empreendimentos. A segunda etapa encontra-se em andamento, com 195 horas consultorias previstas, para serem concluídas até final de fevereiro de 2016, com a entrega dos kits de conclusão para as empresas envolvidas, cuja composição consiste em Certificados de Conclusão do Curso de Boas Práticas de Fabricação (BPF); Manual de Boas Práticas de Fabricação; Certificados de Conformidade ou Declaração de Implantação do PAS.

Ao longo do ano realizou-se 01 (uma) turma do Workshop Empretec, com a participação total de 18 empresários, com a proposta de contribuir com o desenvolvimento das características individuais do empreendedor, de forma a propiciar sua competitividade e permanência no mercado.

A ação de acesso a mercado foi representada pela Missão Técnica ao 30º Congresso Brasileiro da Indústria de Panificação e Confeitaria (CONGREPAN), realizada no período de 26 a 30 de agosto, na Costa do Sauípe/BA, com a participação de 26 empresários. O objetivo da missão técnica foi conhecer as novas tendências do setor, inovação de processo, matéria prima, novas tecnologias e novos hábitos de consumo. Os empresários tiveram a oportunidade também de participar de palestras com temas relacionados à qualidade do pão no Brasil, confeitaria fina, pães com fermentação longa, especiais e rústicos, gestão profissional da padaria, pães congelados, tendências de hoje e do futuro e a importância da gastronomia de qualidade. De acordo com depoimentos de empresários, a missão foi positiva porque abriu um leque de oportunidades relacionadas ao futuro da panificação brasileira, bem como, o direcionamento para atuarem de maneira proativa, em função da instabilidade do mercado.

RESULTADOS

- Obter 50% das empresas participantes do projeto com produtos, serviços ou processos novos ou aperfeiçoados, até dezembro de 2017
- Aumentar em 20% o número de produtos próprios comercializados, até dezembro de 2017
- Aumento do faturamento em 20% até dezembro de 2017, quando em comparação com o indicador mensurado em 2013 (T0)

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES E PROVIDÊNCIAS

Ocorreram dificuldades de participação das empresas na primeira etapa de implantação do Programa Alimento Seguro (PAS), iniciada no último trimestre, em 05 empresas integrantes do projeto, fato justificado pelos empresários em razão do aumento da demanda nas panificadoras, por ocasião do período das festividades inerentes ao final do ano, o que resultou na indisponibilidade da liberação dos funcionários para a atividade relacionada ao Curso de Boas Práticas de Fabricação (BPF). Mediante esse fato, a conclusão do programa foi postergada para o final de janeiro de 2016.

CONCLUSÃO

O projeto direcionado aos empreendimentos de Panificação & Confeitaria tem, ao longo do tempo, apresentado de maneira recorrente, resultados positivos, ocorrência presenciada mesmo em um ano caracterizado pela crise econômica que afetou todos os setores produtivos.

Enfatiza-se que, para o alcance dos resultados foram determinantes a implantação de 02 (duas) metodologias, o Programa de Apoio a Panificação (PROPAN PLENO) e o Programa Alimento Seguro (PAS INDÚSTRIA), soluções que contribuíram com o alcance de importantes resultados, como o aumento do faturamento e a introdução de inovação e melhoria nos processos produtivos, tornado essas empresas mais competitivas. Contudo, nada disso seria possível sem o envolvimento e comprometimento dos proprietários, gerentes e colaboradores que apoiaram em todas as etapas do programa.

FORTALECIMENTO DA INDÚSTRIA NO ESTADO DO AMAZONAS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Foram realizados 36 atendimentos através do Programa Negócio a Negócio, ferramenta onde as empresas são acompanhadas em 03 (três) visitas realizadas por um Agente de Orientação Empresarial (AOE), que desenvolveu um total de 108 orientações técnicas e 36 horas/consultoria. Essa solução acompanha o desenvolvimento dos Empreendedores Individuais (EI) e Microempresas (ME), legalmente constituídos, por meio de um atendimento presencial e continuado, com foco na gestão do negócio e do planejamento, tratando de questões relevantes para a obtenção do sucesso nas áreas de empreendedorismo e gestão administrativo-financeira.

Igualmente, foram realizados cursos voltados para o empreendedorismo e gestão empresarial, tais como, Relações Humanas (15h), Desenvolvimento de Lideranças (15h), Atendimento ao Cliente (15), Resiliência, Gerenciamento de Conflitos (15h), Técnicas de Vendas (15) e Programa 5S (15h) e FGA- Ferramenta de Gestão Avançada (77h), totalizando 07 (sete) treinamentos com a carga horária total de 167h (cento e sessenta e sete).

Em paralelo aos treinamentos ocorridos, foram efetivadas 2.922 (duas mil novecentos e vinte duas) horas de consultorias relacionadas às soluções *Meeting For Change* (MFC) em 15 (quinze) empresas, Círculo de Controle da Qualidade (CCQ) em 09 (nove), Produção Mais Limpa (P+L) em 02 (duas) empresas, elaboração de Plano de Negócios em 01(uma) e Mapeamento de Processos em 01 (uma) empresa.

No quesito qualidade, 04 (quatro) empresas foram premiadas no Prêmio Qualidade Amazonas (PQA 2015), (1) SONOREY, Troféu Prata, Categoria Micro e Pequena Indústria, (2) CASA DOS COMPRESSORES, Troféu Prata, Categoria serviço/comércio, (3) PRIMAZIA, Troféu Prata, Categoria serviço/comércio e (4) AGA MÓVEIS, Troféu Prata, Categoria serviço/comércio.

RESULTADOS

- Obter nível médio de aplicação dos produtos e/ou serviços ofertados de 70%, até dezembro de 2015.
- Obter nível médio de satisfação dos clientes de 85%, até dezembro de 2015.

CONCLUSÃO

O projeto Fortalecimento da Indústria no Estado do Amazonas, apesar da crise econômica, obteve bons resultados no ano de 2015, sendo possível realizar todas as ações previstas. O projeto apoiou 09 (nove) empresas no Prêmio Qualidade Amazônia (PQA 2015), onde 04 (quatro) foram ganhadoras na categoria Micro e Pequena.

INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO E REPARO NAVAL EM MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

O projeto iniciou 2015 com atividades voltadas a organização da gestão dos empreendimentos daquele setor; a partir daí, observou-se a necessidade de implementar ações em busca da melhoria dos produtos e dos modos de produção com vistas a preparar as empresas para competirem no mercado. Nesse sentido, foram realizadas ações no âmbito do Programa SEBRAEtec, consultorias em Produção Mais Limpa e Layout do Processo Produtivo, com o objetivo de adequar as empresas às normas de produção, racionalização de uso dos recursos, consumo consciente de matéria prima, otimização de tempo e adequação dos sistemas de produção dos empreendimentos; com o objetivo de construir a identidade empresarial dos empreendimentos. Foram elaboradas ainda, a identidade visual como forma de instrumento de apresentação das empresas junto ao mercado e consolidação da marca junto aos clientes e fornecedores.

Foram igualmente executadas 04 (quatro) turmas de capacitação empresarial voltadas especificamente para qualificar o empresariado nas diversas áreas de conhecimento.

Foram realizadas, consultorias voltadas à implantação de ferramentas de custos, estoques, caixa, tributação e orientação técnica junto aos empreendimentos.

Foram realizadas, ainda, consultoria em Layout do Processo Produtivo, com o objetivo de adequar as empresas às normas de produção eficaz, evitando assim, retrabalho e desperdícios com processos, redução de material utilizado em processo, menos desperdício; menor congestionamento nos postos de trabalhos, menor perda de tempo com o manuseio de materiais e utilização de mão de obra mais barata.

No âmbito da produção eficiente, foram realizadas consultoria em Produção Mais Limpa com a aplicação contínua de uma estratégia econômica, ambiental e tecnológica integrada aos processos e produtos, a fim de aumentar a eficiência no uso de matérias primas, água e energia, através da não geração, minimização ou reciclagem de resíduos gerados, com benefícios ambientais e econômicos para os processos produtivos.

INSTRUTORIA/CONSULTORIA

Realização de 04 (quatro) cursos voltados ao atendimento aos aspectos legais do setor naval, a saber:

- 01 (um) curso sobre Produção Mais Limpa;
- 01 (um) curso sobre Crimes Ambientais;
- 01 (um) curso sobre Introdução à Educação Ambiental;
- 01 (um) curso de gestão da produção.

Participação na Feira Navalshore 2015, com objetivo de prospectar novos negócios e tecnologias voltadas ao desenvolvimento do Setor Naval;

Realização do II Encontro da Indústria Naval com o BNDES cujo objetivo foi mostrar ao empresariado as diversas oportunidades de alavancagem dos negócios por meio da captação de recursos para a aplicação nos parques fabris dos empreendimentos, acesso a novas tecnologias e busca de novos negócios;

Realização em parceria com a Sociedade Brasileira da Indústria Naval do 9º Seminário de Transporte e Desenvolvimento Hidroviário Interior – SOBENA HIDROVIÁRIO 2015 – com o objetivo de debater com a comunidade, o sistema de transporte fluvial no Brasil e as alternativas de desenvolvimento do setor.

Participação na International Work Boat Show, na Louisiana – EUA - feira internacional que reúne as principais novidades tecnológicas do setor. Em um cenário de crise, essa é uma grande oportunidade para buscar inovações e conhecer o que há de novo no segmento.

Realização de 3.250 (três mil, duzentos e cinquenta) horas de consultoria voltadas a qualificação do público alvo;

Participação na Feira Internacional da Amazônia – FIAM 2015 com o objetivo de prospectar novos negócios.

PRINCIPAIS AÇÕES, PROBLEMAS, GARGALOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- Falta de infraestrutura nos locais onde está localizada a maioria dos estaleiros;
- Carência de tecnologia para produção das embarcações;
- Mão-de-obra qualificada no mercado de trabalho local;
- Indefinição sobre a implantação do polo naval;
- Crise econômica com impactos diretos no setor naval.

CONCLUSÃO

O setor naval atravessa um momento delicado devido a forte crise financeira pela qual atravessa o país. Aliado a isso, especificamente no Amazonas, a indefinição sobre quais os rumos serão dados à implantação do Polo Naval, tem contribuído para que as empresas se mantenham estagnadas com relação a investimentos no setor. Necessário se torna a implementação de políticas públicas sérias para alavancar os

empreendimentos do setor e gerar novas fontes de negócios para a economia do setor naval no Amazonas. Nesse contexto, as empresas participantes do projeto se mostram retraídas a implementar ações e investimentos em novos modelos de negócios e novas tecnologias, o que representa um limitador ao desenvolvimento do setor e do volume de negócios gerados a partir desses empreendimentos.

FORTALECIMENTO DO ENCADEAMENTO PRODUTIVO SEBRAE E INSTITUTO GERDAU/PROJETO SERRALHEIROS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Este ano foi o primeiro ano do projeto, trabalhou-se principalmente reuniões de sensibilização juntos aos Distribuidores da GERDAU, para que estes ajudassem na sensibilização dos compradores/clientes que são consumidores de aço carbono da Marca GERDAU. Foram sensibilizadas 03 (três) distribuidoras: Metalúrgica Marlin, Norte Ferro e Portal do Aço. As distribuidoras disponibilizaram sua lista de clientes com perfil para o projeto e realizaram-se 03 (três) reuniões de sensibilização, onde explicou-se o projeto e suas atividades.

Realizou-se aplicação de 14 (quatorze) diagnósticos empresariais e 14 mensurações, além de uma palestra de apresentação. As atividades deste projeto estão programadas para o próximo ano.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES E PROVIDÊNCIAS

Este ano o Brasil está vivendo a pior retração econômica dos últimos vinte anos, sendo o setor da Construção Civil um dos primeiros a ser afetado, pois depende de altos investimentos e de uma economia estável, indispensável para que os clientes invistam em bens imóveis, e o setor de serralheria é um setor com altos índices de informalidade e baixa escolaridade.

CONCLUSÃO

O projeto é direcionado aos empreendimentos do setor da serralheria e extremamente necessário para qualificação empresarial e técnica do setor em questão, uma vez que tem altos índices de acidentes de trabalho, empresas irregulares e não atendimento às normas e legislação do setor, porém, o mais agravante é a baixa escolaridade dos empresários, o que dificultou bastante a sensibilização do público-alvo, e levou-se a cancelar o Seminário de Negócios.

DESENVOLVIMENTO DAS INDÚSTRIAS DO VESTUÁRIO DE MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Consultoria no Processo Produtivo, em junho realizou-se consultoria com o SENAI-CETIQT, em 07 empresas, inicialmente com a aplicação de um diagnóstico para a

identificação de problemas e a elaboração de cronograma para a implementação de melhorias e ajustes no processo produtivo. Na segunda etapa, foi realizada a implantação de Pequenas Unidades de Produção Inteligente - SMART-PUPI, com um total de 860 horas de consultoria, cujo objetivo foi o treinamento técnico e desenvolvimento dos colaboradores e aplicação de métodos inteligentes de costura, resultando em autogerenciamento para o desenvolvimento contínuo do capital humano, melhoria do trabalho em equipe, redução de desperdícios, melhor gerenciamento da qualidade dos produtos, melhoria na análise de custos, ganhos na produção e na produtividade.

Lançamento dos Cadernos de Inspirações do Inova Moda - Inverno e Verão 2016/2017. Essas publicações são resultados do convênio firmado entre SEBRAE/NA e SENAI/CETIQT-RJ, em parceria com os SEBRAE Locais e SENAI Regionais. Especificamente na Cidade de Manaus realizaram-se dois ciclos (verão e inverno): 02 palestras de lançamento dos Cadernos de Inspirações, 02 Cursos de Criação, 02 Oficinas de Desenvolvimento de Produtos; 02 Oficinas Olhar da Forma (Modelagem) e 02 Oficinas Ensaio de Elaboração de Fichas Técnicas de Produto para o Planejamento da Produção. No total foram desenvolvidas 76 horas de consultorias, com a participação de 258 pessoas (empresários e profissionais da área de moda). Esse trabalho possibilitou o estímulo à pesquisa, melhoria no planejamento e no processo produtivo, de acordo com a capacidade produtiva de cada empresa, focando sempre no mercado, melhor interpretação de modelagem das peças de acordo com cada estação, produtos com alto valor agregado.

Missão Técnica para o São Paulo Fashion Week (Primavera/Verão 2016/2017), participação de 10 empresas, duas delas tiveram a oportunidade de expor na Loja Pop Up do referido evento, empresas Rita Prossi e Native, onde puderam lançar suas coleções, divulgar seus produtos para o público visitante e para a mídia nacional e internacional. Os empresários também tiveram uma visão geral de como funciona o mercado da moda brasileira, de como trabalhar as coleções de acordo com cada ciclo, verão e inverno, ter a visão de como segmentar o mercado, além da oportunidade de comprar equipamentos e matérias primas com preços mais acessíveis em São Paulo/SP.

Estética & Moda Manaus 2015, propiciada a partir da aquisição, por parte SEBRAE, de um espaço de 63m² para o lançamento de novas coleções, divulgação das marcas e ampliação da carteira de clientes. Participaram 11 empresas do projeto, que correspondeu ao valor de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), em vendas diretamente no stand, representando um valor significativo para as empresas. As empresas tiveram ainda a oportunidade de desfilar todos os dias do evento, possibilitando uma maior visibilidade de suas marcas e produtos, bem como para o SEBRAE.

Em 2015, as empresas Officina Sports e Paco Uniformes, conquistaram o Prêmio Qualidade Amazonas (PQA), na categoria de pequena indústria e área de processos.

A empresária Rita Prossi vendeu sua primeira franquia para um empresário local, ela é a pioneira no segmento de bijóias no Amazonas e atualmente ampliou seu portfólio de produtos, atuando também com a área de vestuário. A referida empresária também abriu em novembro, uma loja no Shopping Metrópole, em São Bernardo do Campo/SP.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

Ainda existem muitas dificuldades para trabalhar a moda em Manaus, grande parte em função do mercado local absorver mais produtos de outros polos e não consumirem os produtos fabricados pelos empresários locais. Com as consultorias implementadas, foi sugerido focar em produtos amazônicos, com alto valor agregado, para um público específico, mas sabe-se que isso leva tempo e investimento.

CONCLUSÃO

O projeto de Vestuário, mesmo com pouca visibilidade no mercado local, gerou resultados surpreendentes, o primeiro foi que duas empresas conquistaram o PQA-2015, e ainda, com implantação da metodologia SMART-PUPI, as empresas obtiveram excelentes resultados, destacando principalmente a aplicação de métodos inteligentes de costura, gerando ganhos na produção e na produtividade, já mencionados anteriormente. Ocorreu também que, pela primeira vez, uma empresa do projeto conseguiu vender sua primeira franquia no ramo de biojóias.

DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA A CONSTRUÇÃO CIVIL EM MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

No transcurso do ano, foram desenvolvidas várias consultorias direcionadas ao público-alvo do projeto, dentre essas destacam-se os trabalhos realizados com foco em Estoque e Logística (MNA Arquitetura e Construções, Solalux e PAS Artefatos de Concreto), em Marketing (VV Projetos e Woa Arquitetura), em Gestão Financeira (Karla Bittar Arquitetura, Melo Sotto Mayor Design e Arquitetura, VV Projetos, Woa Arquitetura e Urbanismo, MNA Arquitetura e Construções Ltda, Mosaico Engenharia e Comércio Ltda e Pad Artefatos de Concretos), Programa de Desenvolvimento de Pessoas (MNA Arquitetura e Constrções Ltda, União Engenharia, Reta Arquitetura e Melo Sotto Mayor Design e Arquitetura), Desenvolvimento de Identidade Visual e Criação de Site (Karla Bittar e Dr. Resolve), Readequação a NR 35 – Trabalho em Altura (Solalux), além das consultorias de acompanhamento empresarial.

Especificamente na área de inovação e tecnologia, tema de suma importância num segmento cada vez mais competitivo e estimulado a adotar práticas sustentáveis, foram disponibilizadas as ferramentas de adequação a norma ISO 9001:2008. As empresas Karla Bittar Arquitetura, União Engenharia, RM Protensão e Score Formas receberam consultorias para adquirir os conhecimentos necessários para implementar e manter um sistema de gestão de qualidade adequado e eficaz, conforme os requisitos da norma supramencionada.

As instrutorias, num total de 08 (oito), abordaram áreas relacionadas aos requisitos da ISO 9001:2008 (3 turmas), liderança (3 turmas), atualização da Norma Regulamentadora 35 (1 turma) e, com a proposta de contribuir com o

desenvolvimento das características individuais do empreendedor, o Workshop Empretec (1 turma), ação desenvolvida em parceria com a Unidade de Capacitação Empresarial (UCE).

Convém também destacar outras ações realizadas, quais sejam, o Simpósio em Tecnologia BIM, evento desenvolvido em parceria com a AsBEA e com o Sinduscon, a palestra técnica sobre tributação para escritórios de Arquitetura e a palestra Comunicação Empresarial em Preparação para Rodada de Negócios. Esse último evento, auxiliou os empresários na participação da ação de acesso a mercado da Rodada de Negócios Setorial Indústria, ocorrida no dia 17 de novembro de 2015.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES E PROVIDÊNCIAS

Em 2015 o Brasil está vivendo a pior retração econômica dos últimos vinte anos, sendo o setor da Construção Civil um dos primeiros a ser afetado, pois depende de altos investimentos e de uma economia estável, indispensável para que os clientes invistam em bens imóveis. Como consequência direta desse momento, não foi realizada a Missão Empresarial à EXPO Arquitetura Sustentável, em São Paulo, em contrapartida, empresários do projeto participaram da Feira Internacional da Amazônia em várias atividades de Inovação.

CONCLUSÃO

O projeto é direcionado aos empreendimentos do setor da Construção Civil, sendo este um setor relativamente novo com intervenção do SEBRAE/AM, altamente carente de tecnologia e inovação, em função dos avanços que a Construção Civil experimenta nos últimos anos para atendimento a legislações e normas vigentes, passando de construção baseada em precipícios artesanais para construção moderna, adotando vários conceitos de produtividade, aliadas a tecnologia. As microempresas e empresas de pequeno porte necessitam de auxílio de instituições como SEBRAE para impulsioná-las à competitividade, principalmente neste momento de crise econômica, onde é crucial as empresas reverem processos para redução de custos e aumento de produção.

O supracitado projeto alcançou seus resultados através da contratação de várias consultorias tecnológicas, através do SEBRAEtec, bem como consultorias empresariais para melhoria da Gestão Empresarial, além de várias palestras técnicas organizadas em parceria com Sinduscon e AsBEA.

SERRALHERIA E METALÚRGICA DE MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

As atividades em 2015 iniciaram em fevereiro com a contratação de empresas especializadas para a prestação de consultorias na área financeira (11 empresas), em RH (06 empresas), Produção Mais Limpa (03 empresas) e Identidade Visual (03 empresas). Subsequente a isso, implementou-se um cronograma de palestras e cursos na área de Gestão Financeira, de Gestão de Pessoas e de Liderança Empresarial. Em

março ocorreu uma reunião com a participação do representante do sindicato, do representante da UAITM e representante de empresa de consultoria para tratar do tema 'Central de Negócios'. O tema em questão surgiu quando da missão empresarial realizada em 2014.

No âmbito do Programa SEBRAEtec, foram desenvolvidas consultorias direcionadas a implantação da metodologia Produção Mais Limpa com o objetivo de adequar as empresas às normas de produção, racionalização de recursos, consumo consciente de energia, otimização de tempo e adequação dos sistemas de produção dos empreendimentos, ao desenvolvimento de Identidade Visual que formatou e/ou atualizou logomarcas, além de criar Manual de Identidade Visual, criação de site e, por último, trabalhos voltados a adequação junto as NR's 07 e 09.

Em abril, o comitê gestor, composto pelas instituições SEBRAE, SENAI e Sindicato das Pequenas Serralherias e Metalúrgicas e mais dois empresários participantes do projeto, reuniu-se para análise e avaliação da mensuração T2 e alinhamento para ações futuras. No mês subsequente os resultados das mensurações foram apresentados ao público-alvo.

Foram realizadas visitas técnicas no decorrer do ano, dentre estas merecem destaque as realizadas em conjunto com a UAI à empresa Aluman Esquadrias (27/08/2015) e a que aconteceu em conjunto com o parceiro SENAI à empresa Ecometal (30/09/2015). Na primeira, o objetivo principal foi permitir que colaboradores da unidade em questão pudessem conhecer os resultados obtidos pela empresa via projeto, bem como ter o relato do empresário e de seus colaboradores a respeito do projeto e conseqüentemente do SEBRAE, enquanto na segunda objetivou-se, principalmente, averiguar a estrutura da empresa para possível implementação de cursos de qualificação dos colaboradores.

Em paralelo às atividades acima mencionadas, realizou-se a ação missão empresarial que aconteceu no período de 22 e 23 de outubro na cidade de Salvador/BA, onde aconteceu o 8º Salão Itinerante de Esquadrias e Vidro. As expectativas dos participantes foram frustradas por conta da estrutura da feira que ficou aquém do esperado, isto de acordo com pesquisa realizada junto aos empresários. O SENAI, na pessoa de seu gerente de ações móveis, Sr. Teodorio Filho, se fez presente à missão empresarial. É imperativo frisar que os empresários que participaram desta missão relataram a importância com que viam a presença do parceiro SENAI.

Em 17/11/2015 aconteceu a Rodada de Negócios Setorial Indústria, da qual participaram empresas que fazem parte deste projeto.

FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO DAS ATIVIDADES

A grave crise econômica que impactou fortemente a indústria de serralheria foi fator negativo ao desenvolvimento das atividades. Este fato gerou grande dificuldade para realização das ações. Entretanto, algumas atitudes corretivas realizadas mitigaram os prejuízos e as atividades puderam ser concluídas.

CONCLUSÃO

O projeto direcionado ao segmento de serralheria e metalúrgica tem, ao longo do tempo, apresentado, de maneira recorrente, resultados positivos, fato verificado mesmo em um ano caracterizado por forte crise econômica que afetou todos os setores produtivos.

Enfatiza-se que as parcerias estabelecidas tem papel ímpar e foram determinantes para o alcance dos resultados positivos no corrente ano.

SETOR MOVELEIRO NO MUNICÍPIO DE CODAJÁS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

O projeto iniciou em 2015 com atividades voltadas para organização da gestão dos empreendimentos; a partir daí, observou-se a necessidade de implementar ações em busca da melhoria dos produtos e dos modos de produção, com vistas a preparar as empresas para competirem no mercado. Nesse sentido, foram realizadas ações no âmbito do Programa SEBRAEtec, consultoria em Licenciamento Ambiental e Layout do Processo Produtivo, com objetivo de adequar as empresas às normas de produção, racionalização de uso dos recursos, consumo consciente de matéria prima, otimização de tempo e adequação dos sistemas de produção dos empreendimentos. Foram igualmente executadas 06 (seis) turmas de capacitação empresarial, voltadas especificamente a esclarecer o empresariado quanto a necessidade de se adequar às Normas e Leis Ambientais que regulam o setor moveleiro.

Em parceria com o Instituto de Desenvolvimento do Amazonas – IDAM foram elaborados 06 (seis) Planos de Manejo Florestal Simplificado em Pequena Escala para atender as empresas participantes do projeto, com suprimento de matéria prima legalizada, sendo que nesta última ação houve o envolvimento igualmente da Prefeitura Municipal de Codajás.

No exercício de 2015 constituiu-se parceria com o Instituto de Terras do Amazonas – ITEAM para realização de ações de regularização fundiária junto aos empresários participantes do projeto, com vistas a atender às normas vigentes para a elaboração de Planos de Manejo Florestal.

Por outro lado, com o Instituto de Proteção do Amazonas – IPAAM e Agência de Desenvolvimento Sustentável – ADS, foram realizadas palestras de sensibilização sobre a importância de utilização de matéria-prima legalizada, bem como, atendimento aos aspectos legais da legislação vigente sobre o uso de madeira na produção de mobiliário escolar, além de reuniões técnicas com representantes daquele instituto para alinhar e estabelecer ações de sensibilização para a utilização de madeira licenciada, e também para enfatizar a necessidade da elaboração de Planos de Manejo Florestal de Pequena Escala, indispensáveis para a atividade moveleira no Estado do Amazonas.

Junto a Agência de Desenvolvimento Sustentável – ADS, foi realizado o credenciamento da Associação de Moveleiros e Madeireiros de Codajás, via Edital

para o PROMOVE – Programa de Fornecimento de Mobiliário Escolar para o Governo do Estado do Amazonas No ano de 2015 foram fornecidos R\$ 103.250,00 (cento e três mil, duzentos e cinquenta reais) em mobiliário escolar.

Junto ao BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – foi apresentado projeto em busca da captação sem contrapartida de recursos no valor de R\$ 170.000,00 (cento e setenta mil reais) para a aquisição de um caminhão que será utilizado para o transporte de mobiliário produzido pelas movelarias.

Junto a Prefeitura Municipal de Codajás foram realizadas ações com o propósito de viabilizar a infraestrutura do Polo Moveleiro de Codajás; a prefeitura ofereceu como contrapartida todo o ferramental necessário para a limpeza do terreno, arruamento e demais obras físicas necessárias a implantação do Polo, fato esse que contribuirá para a alavancagem da produção nos empreendimentos moveleiros.

Foram concretizadas ainda, consultorias voltadas à implantação de ferramentas de controles financeiros, custos, estoques, caixa, layout do processo produtivo, tributação e orientação técnica para a obtenção de licenciamento ambiental.

Junto ao IDAM, foram realizadas ações necessárias ao Licenciamento Ambiental dos Empreendimentos da seguinte forma: o SEBRAE disponibiliza, via SEBRAEtec, consultores que preparam as empresas para atender as normas da legislação ambiental vigente A partir daí, um técnico florestal do IDAM elabora o projeto de licenciamento ambiental das movelarias aptas e apresenta ao Instituto de Proteção Ambiental do Estado do Amazonas – IPAAM, que defere ou não o pedido de licenciamento.

Foram realizadas também, consultoria em Layout do Processo Produtivo com o objetivo de adequar as empresas às normas de produção eficaz, evitando assim, retrabalho e desperdícios com processos, redução de material utilizado em processo; menor congestionamento nos postos de trabalhos, menor perda de tempo com o manuseio de materiais e utilização de mão de obra mais barata.

INSTRUTORIA/CONSULTORIA

Realização de 06 (seis) cursos voltados ao atendimento dos aspectos legais do setor, desde o processo produtivo até a gestão dos empreendimentos, a saber:

- 01 (um) curso sobre ISO 9000;
- 01 (um) curso sobre ISO 14001;
- 01 (um) curso sobre Produção Mais Limpa;
- 01 (um) curso sobre Crimes Ambientais;
- 01 (um) curso sobre Introdução à Educação Ambiental;
- 01 (um) curso de gestão da produção.

Missão Técnica à Feira Internacional da Amazônia, FIAM 2015, com cinco empresas que se relacionaram com compradores internacionais da Itália e Canadá, que estão em processo de negociação e com expectativa de volumes de negócios em torno de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais) com fornecimento de mobiliário para tais empresas.

Adequação as normas de licenciamento ambiental de 15 (quinze) empresas com o objetivo de obter licenciamento ambiental dos empreendimentos, seis empreendimentos com processos de licenciamento em andamento;

Realização de 06 (seis) cursos voltados a área ambiental com o intuito de promover a consciência ambiental e alertar sobre a importância de atender aos requisitos das leis que regulam o setor;

Realização de 3.658 (três mil, seiscentos e cinquenta e oito) horas de consultoria voltadas a qualificação do público alvo;

Realização de 06 (seis) cursos voltados ao aperfeiçoamento de conhecimentos e acesso a novas formas e modelos de negócios sustentáveis;

Realização de 01 (uma) missão técnica à Feira Internacional da Amazônia com o objetivo de prospectar novos negócios.

PRINCIPAIS AÇÕES, PROBLEMAS, GARGALOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

Falta de matéria-prima regularizada; dificuldade de acesso à matéria-prima legalizada; altos preços da matéria-prima legalizada existente; desorganização dos processos de regularização fundiária; empreendimentos sem regularização ambiental.

CONCLUSÃO

O projeto alcançou em 2015, níveis excelentes de desenvolvimento e maturidade, superadas essas etapas de estruturação das ações e das atividades, começaram as ações de consolidação das etapas que já foram desenvolvidas; nesse momento, começam a aparecer os resultados de todo processo de implementação de ferramentas, necessárias ao desenvolvimento dos negócios; novos mercados começam a se apresentar; novos modelos de negócios surgem; a gestão se torna mais eficaz e apresenta resultados satisfatórios, a infraestrutura para o desenvolvimento das empresas começa a tomar corpo; enfim, os ganhos oriundos dos anos de trabalho se consolidam e contribuem de forma significativa para o desenvolvimento dos empreendimentos do setor moveleiro no Município de Codajás.

SETOR MOVELEIRO NO MUNICÍPIO DE NOVO ARIPUANÃ

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

O projeto iniciou 2015 com atividades voltadas a organização da gestão dos empreendimentos daquele setor; a partir daí, observou-se a necessidade de implementar ações em busca da melhoria dos produtos e dos modos de produção com vistas a preparar as empresas para competirem no mercado. Nesse sentido, foram realizadas ações no âmbito do Programa SEBRAEtec, consultorias em Licenciamento Ambiental e Layout do Processo Produtivo, com o objetivo de

adequar as empresas às normas de produção, racionalização de uso dos recursos, consumo consciente de matéria prima, otimização de tempo e adequação dos sistemas de produção dos empreendimentos. Foram igualmente executadas 06 (seis) turmas de capacitação empresarial voltadas especificamente a esclarecer o empresariado quanto à necessidade de se adequar às Normas e Leis Ambientais que regulam o setor moveleiro.

No exercício de 2015 constituiu-se parceria com o Instituto de Terras do Amazonas – ITEAM, para a realização de ações de regularização fundiária junto aos empresários participantes do projeto com vistas a atender às normas vigentes para a elaboração de Planos de Manejo Florestal.

Por outro lado, com o Instituto de Proteção do Amazonas – IPAAM e Agência de Desenvolvimento Sustentável – ADS, foram realizadas palestras de sensibilização sobre a importância de utilização de matéria-prima legalizada, bem como, atendimento aos aspectos legais da legislação vigente sobre o uso de madeira na produção de mobiliário escolar, além de reuniões técnicas com representantes daquele instituto para alinhar e estabelecer ações de sensibilização para a utilização de madeira licenciada e também para enfatizar a necessidade da elaboração de Planos de Manejo Florestal de Pequena Escala, indispensáveis para a atividade moveleira no Estado do Amazonas.

Junto a Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã foram realizadas ações com o propósito de viabilizar a infraestrutura do Polo Moveleiro de Novo Aripuanã; a Prefeitura ofereceu, como contrapartida, o terreno para implantação do Polo Moveleiro de Novo Aripuanã e todo o ferramental necessário para a limpeza do terreno, arruamento e demais obras físicas necessárias a implantação do Polo, fato esse que irá contribuir para a alavancagem da produção nos empreendimentos moveleiros.

Foram concretizadas ainda, consultorias voltadas à implantação de ferramentas de controles financeiros, custos, estoques, caixa, layout do processo produtivo, tributação e orientação técnica para a obtenção de licenciamento ambiental.

Junto ao IDAM, realizaram-se ações necessárias ao Licenciamento Ambiental dos empreendimentos da seguinte forma: o SEBRAE disponibiliza, via SEBRAEtec, os consultores que preparam e adequam as empresas para atender as normas da legislação ambiental vigente, a partir daí, um técnico florestal do IDAM elabora o projeto de Licenciamento Ambiental das movelarias aptas e apresenta ao Instituto de Proteção Ambiental do Estado do Amazonas – IPAAM, que defere ou não o pedido de licenciamento.

Foram realizadas ainda consultoria em Layout do Processo Produtivo com o objetivo de adequar as empresas às normas de produção eficaz, evitando assim, retrabalho e desperdícios com processos, redução de material utilizado em processo; menor congestionamento nos postos de trabalhos, menor perda de tempo com o manuseio de materiais e utilização de mão de obra mais barata.

INSTRUTORIA/CONSULTORIA

Realização de 06 (seis) cursos voltados ao atendimento aos aspectos legais do setor moveleiro, desde o processo produtivo até a gestão dos empreendimentos, a saber:

01 (um) curso sobre ISO 9000;

01 (um) curso sobre ISO 14001;

01 (um) curso sobre Produção Mais Limpa;

01 (um) curso sobre Crimes Ambientais;

01 (um) curso sobre Introdução à Educação Ambiental;

01 (um) curso de gestão da produção.

Missão Técnica à Feira Internacional da Amazônia, FIAM 2015, com cinco empresas que se relacionaram com compradores internacionais da Itália e Canadá que estão em processo de negociação e com expectativa de volumes de negócios em torno de R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais) em fornecimento de mobiliário para tais empresas.

Adequação as normas de licenciamento ambiental de 15 (quinze) empresas com o objetivo de obter licenciamento ambiental dos empreendimentos, seis empreendimentos com processos de licenciamento em andamento;

Realização de 06 (seis) cursos voltados à área ambiental com o intuito de promover a consciência ambiental e alertar sobre a importância de atender os requisitos das Leis que regulam o setor.

Realização de 3.376 (três mil, trezentos e setenta e seis) horas de consultoria voltadas a qualificação do público alvo;

Realização de 06 (seis) cursos voltados ao aperfeiçoamento de conhecimentos e acesso a novas formas e modelos de negócios sustentáveis.

Realização de 01 (uma) missão técnica à Feira Internacional da Amazônia com o objetivo de prospectar novos negócios;

PRINCIPAIS AÇÕES, PROBLEMAS, GARGALOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

Falta de matéria-prima regularizada; dificuldade de acesso à matéria-prima legalizada; altos preços da matéria-prima legalizada existente; desorganização dos processos de regularização fundiária; empreendimentos sem regularização ambiental.

CONCLUSÃO

O projeto alcançou em 2015, níveis excelentes de desenvolvimento e maturidade, superadas essas etapas de estruturação das ações e das atividades, iniciaram os trabalhos com ações de consolidação das etapas que já foram desenvolvidas; nesse momento, começam a aparecer os resultados de todo um processo de implementação de ferramentas necessárias ao desenvolvimento dos negócios; novos mercados começam a se apresentar; novos modelos de negócios surgem; a gestão se torna mais eficaz e apresenta resultados satisfatórios, a infraestrutura para o desenvolvimento

das empresas começa a tomar corpo; enfim, os ganhos oriundos dos anos de trabalho se consolidam e contribuem de forma significativa para o desenvolvimento dos empreendimentos do setor moveleiro no Município de Novo Aripuanã.

3.4.1.4. Serviços

Tabela 15 – SERVIÇOS

Projeto	Valor Previsto Anual			Executado			
	SEBRAE	Parceiro	Total	SEBRAE	Parceiro	Total	%
ACADEMIAS DE GINÁSTICA E CONDICIONAMENTO FÍSICO EM MANAUS	171	0	171	161	0	161	94,3
ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR EM MANAUS	758	100	858	741	100	841	98
ECONOMIA DIGITAL PARA STARTUPS EM MANAUS	404	0	404	399	0	399	98,7
ESTABELECIMENTOS DE ENSINO PARTICULARES DE MANAUS	164	20	184	129	180	309	168,3
SERVIÇOS DE BELEZA E ESTÉTICA EM MANAUS	186	0	186	183	0	183	98,8
SERVIÇO NA ZONA LESTE DE MANAUS	142	1	143	129	1	130	91,5
SERVIÇOS EM MANAUS	410	0	410	386	0	386	94,2
SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE ITACOATIARA	260	42	302	198	22	220	73
SERVIÇOS NO MUNICIPIO DE MANACAPURU	157	50	207	152	40	192	92,6
SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE PARINTINS	125	3	128	122	7	129	100,9
SERVIÇOS NO MUNICIPIO DE TABATINGA	91	0	91	80	0	80	88,7
TURISMO NO PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS	230	100	330	215	100	315	95,4
TURISMO NOS DESTINOS INDUTORES: PARINTINS E BARCELOS	120	0	120	106	0	106	89,1
TOTAL	3.218	316	3.534	3.001	450	3.451	98,73

Fonte: SME - Relatório Detalhado de Carteiras por Projeto - Valores em Milhares de reais – Fev/2016

ACADEMIAS DE GINÁSTICA E CONDICIONAMENTO FÍSICO EM MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS:

O projeto de Academias de Ginástica rendeu bons resultados no ano de 2015, apesar da recessão econômica que acabou por afetar significativamente o desempenho do

segmento. Neste primeiro ano, foram atendidos 34 (trinta e quatro) empresas, as quais receberam ações que possibilitaram um melhor desempenho no que tange a gestão empresarial. Contudo, devido ao cenário de incertezas que se abateu sobre a economia, em 2016 o projeto não disporá de recurso para execução de suas ações, ficará inoperante em função da readequação do recurso do Sistema SEBRAE. No entanto, o grupo de empresas já adesas não ficarão desamparadas, pois poderão ser atendidas pelo projeto setorial de serviços, através de ações coletivas.

Dentre as ações desenvolvidas em 2015, estão:

- Aplicação do SGQ – SEBRAE de Gestão da Qualidade, onde 03 (três) academias de ginástica implementaram processos embasados no Modelo de Excelência em Gestão, visando aumentar sua competitividade e as chances de permanecer no mercado.
- A Missão Empresarial – 15º IHRSA FITNESS BRASIL – realizada em São Paulo, a qual contou com a participação de 19 empresários da área de *fitness* do projeto, e que viabilizou o aumento da rede de relacionamento e o fechamento de negócios.
- Via SEBRAEtec foram realizadas consultorias nas áreas de Identidade visual e implementando em 10 (dez) academias um programa de melhoria da produtividade visando adequar e utilizar melhor a capacidade produtiva das empresas.
- Participação da empresa Personal Clinic Training, pela segunda vez, no Prêmio da Qualidade Amazonas – PQA, onde levou Prata na categoria processos.
- No mais, foram realizados 03 (três) cursos, 03 (três) palestras, 15 (quinze) orientações técnicas e 15 (quinze) informações junto a empresários do segmento.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Recessão econômica, o que acabou por ocasionar pouca demanda no 1º semestre.

ECONOMIA DIGITAL PARA STARTUPS EM MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

O projeto setorial de Economia Digital para Startups em Manaus desenvolveu suas atividades com execução regular, atendendo, dentro do previsto em seu orçamento e através de turmas de imersão, 21 startups em 2015. Até o segundo semestre de 2015, o projeto realizou 3 turmas de imersão no empreendedorismo, com a finalidade de lançar o MVP (mínimo produto viável) e a proposta de valor do produto/serviço de cada participante. Até o momento, o projeto desenvolveu 35 projetos de *startups*, apoiando o seu crescimento e orientando as decisões mais coerentes para o sucesso da empresa, realizou 3 missões empresariais ao longo de dois anos, e apoiou vários eventos e iniciativas de inovação local. Para 2016, haverá a atuação em uma chamada única de 20 novos projetos de startups.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Realização do ciclo 2 de atendimento Flash SEBRAE no primeiro semestre de 2015;
- Realização ciclo 3 de atendimento Flash SEBRAE no segundo semestre de 2015;
- Realização de parcerias com entes estratégicos;
- Prospecção de chamada de edital único para 2016.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Recurso insuficiente para o atendimento de demandas geradas pelo público-alvo.

ESTABELECIMENTOS DE ENSINO PARTICULARES DE MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Oficinas tecnológicas, com os temas: Cantinas Escolares Saudáveis e Seguras, Marketing Digital para as Escolas, Prevenção Contra Acidentes em Ambientes Escolares, realizadas no segundo semestre de 2015;
- Oficina de Desenvolvimento de Lideranças;
- Curso de Auditoria Interna da Qualidade;
- Curso de Estratégias Pedagógicas Vivenciais;
- Palestra sobre Orientação de Estudo na Prática;
- Curso D'Olho na Qualidade 5s, no segundo semestre de 2015.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

Em relação à ação Acesso a Mercados, estava planejada desde o ano de 2014 a Missão Tipo Safari, para conhecimento de experiências exitosas na área de gestão escolar, em seis escolas na cidade de Curitiba. Ocorreram três tentativas de se concluir o processo licitatório, todas sem sucesso: a primeira com data de realização do evento para o período 17 a 21 de maio foi declarada fracassada, devido à empresa praticar preço fora do mercado, inviabilizando a venda da missão; a segunda, tendo o período de realização do evento para 7 a 12 de junho, teve seu mapa comparativo nº 043/2015 finalizado em 14 de maio de 2015, mas o pleito foi impugnado, pois *uma empresa que participou do certame se sentiu lesada e entrou com uma representação de impugnação do Edital, que foi aceita pela Comissão de Licitação*; a terceira e última tentativa de realização para o período de 15 a 18 de julho, já com a proposta de uma nova atividade, nesse caso a participação no II Congresso Nacional de Educação de Católico em Curitiba, pois o período das visitas conflitava com o calendário escolar, não houve tempo hábil para fazer as vendas e os contratos com os empresários. Pelo exposto e também pela impossibilidade da missão em outra data do segundo semestre do ano, a atividade não foi realizada, prejudicando a execução da métrica Missão Empresarial/Caravana, tanto no que tange a meta física quanto na financeira, impactando no resultado final do projeto.

SERVIÇOS EM MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Atendimento de diversos segmentos de serviços que não possuem projetos setor/segmento estruturados, dando a possibilidade de iniciar trabalhos com grupos de empresas já atendidos pelo SEBRAE/AM.
- Início de arregimentação de núcleos de serviços: consultórios odontológicos e oficinas se mostraram com mais prospecção de formação de núcleos.
- Diagnósticos empresariais se mostraram uma importante ferramenta para iniciar atividades estratégicas de intervenção.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Não adesão do público para arregimentação de núcleos de atendimento.
- Dificuldade de contratação de consultores pelo rodízio SGC.
- Os problemas técnicos de migração de dados do sistema NAN para o sistema SME gerando inconsistência nas metas de orientação.

TURISMO NO PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Oficina de Turismo de Base Comunitária - TBC
- Reunião entre o SEBRAE, ICMBIO, Prefeitura Municipal e Câmara dos Vereadores para informação das ações realizadas até 2015;
- 4º Oficina de Uso Público no Mosaico Baixo Rio Negro
- 4º etapa para criação de Identidade visual e sinalização das empresas participantes do projeto através do SEBRAEtec
- 4º Oficina de Nivelamento do Uso Público dos Parques Nacional de Anavilhanas, Parque Nacional do Jaú e Reserva Extrativista do Unini.
- Diagnósticos de Avaliação dos Empreendimentos Hoteleiros
- Participação do público alvo na Fispal 2015.
- Confecção de 15.000 Mapas turísticos do Parque Nacional de Anavilhanas

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Disponibilidade do público-alvo em algumas ações;
- Apoio da Prefeitura Municipal de Novo Airão;
- Interlocução entre ICMBio e Prefeitura
- Participação mais ativa dos parceiros nas ações desenvolvidas pelo projeto.

TURISMO NOS DESTINOS INDUTORES: PARINTINS E BARCELOS

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Criação do Conselho Municipal de Turismo no Município de Parintins;
- Elaboração do Plano de Ordenamento Turístico de Parintins para o triênio 2015-2017;
- Elaboração da Lei geral do turismo para Município de Parintins;
- Criação do Fundo Municipal de Turismo do Município de Parintins;
- Elaboração do Plano de Ordenamento Turístico de Barcelos para o triênio 2015-2017.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Interlocução entre empresários e Prefeituras de Parintins e Barcelos;
- Falta de interesse por parte dos empresários em conhecer/implantar as ferramentas/soluções oferecidas no município de Barcelos;
- Logística de transportes para Município de Barcelos com cancelamentos de voos regulares ao município;
- Apoio da Prefeitura Municipal de Barcelos;
- Participação mais efetiva do público-alvo em Parintins.

SERVIÇOS DE BELEZA E ESTÉTICA EM MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Consultorias nas áreas de finanças, processos, atendimento, contábil e produtividade em empresas (MEI e/ou microempresas) do projeto;
- Via SEBRAEtec foram realizadas consultorias nas áreas de qualidade e design que proporcionaram melhoria nos processos e na imagem dos salões. Além disso, foram realizadas oficinas de Boas Práticas de Qualidade em Serviços e foi aplicada pela 1ª vez a metodologia de redução de desperdício Hair Size – gaste menos e ganhe mais, desenvolvida no Rio Grande do Norte.
- A Missão Empresarial - BEAUTY FAIR - realizada em São Paulo, e que viabilizou o aumento da rede de relacionamento dos empresários e a compra de produtos com preços mais satisfatórios;
- A participação de 10 (dez) empresários na Feira Estética & Moda 2015, a qual proporcionou maior divulgação dos profissionais e de seus estabelecimentos.
- Aplicação das oficinas da metodologia SEI;
- No mais, foram realizados 03 (três) cursos, 03 (três) palestras, 15 (quinze) orientações técnicas e 15 (quinze) informações junto a empresários do segmento.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Recessão econômica, o que acabou por ocasionar pouca demanda no 1º semestre. Diante disso, foi necessário retirar recurso SEBRAEtec do projeto, o que acabou por impactar na receita de empresas beneficiadas.

ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR EM MANAUS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implantação do Programa Alimento Seguro em 53 empresas;
- Revalidação do Programa Alimento Seguro em 13 empresas;
- Participação das empresas do segmento de gastronomia nos Festivais Brasil Sabor e Bar em Bar;
- Realização de 1 (uma) Sessão/Rodada de Negócios;
- Aproximação e geração de negócios com empresas demandantes e ofertantes com empresas e cooperativas/associações de projetos da UAGRO;
- Missão Empresarial para a FISPAL (SP) contou com a participação de 42 empresários;
- Parceria com a SEMSA-VISA MANAUS (as empresas em processo de implantação e/ou revalidação serão fiscalizadas após a realização das atividades);
- Participação de 3 empresas do segmento de gastronomia no PQA AMAZONAS, onde as 3 foram contempladas: 1 Medalha de Ouro (Tambaqui de Banda) e 2 de Prata (Restaurante Shin Suzuran e Churrascaria Gaúchos).
- Parcerias internas com a Unidade de Atendimento e UDT.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Não houve.

SERVIÇO NA ZONA LESTE DE MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realização de Consultoria Diagnóstico Empresarial junto às empresas novas do projeto;
- Realização de 1 (uma) turma do Empretec com 16 participantes;
- Criação do núcleo “Beleza e Estética”;
- Realização de consultorias de “Identidade Visual” por meio do programa SEBRAEtec;
- Atendimento realizado na FIAM – Feira Internacional da Amazônia.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

O cenário econômico em que o país se encontra prejudicou o bom desempenho das empresas participantes do projeto. Ocorreram dificuldades em realizar todas as capacitações previstas, em virtude de pouca demanda. Utilizou-se como estratégia para maior atuação das empresas, a realização de algumas capacitações sem custo para o empresário. Assim, como as capacitações, realizou-se a consultoria de “Diagnóstico Empresarial” de 10 (dez) empresas sem custo para as mesmas, o que

gerou redução na receita beneficiada prevista. Porém, as metas previstas no projeto foram todas realizadas, alcançando-se a média 101% de execução das metas físicas e 90% da meta financeira.

SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE MANACAPURU

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realizadas 682 horas de consultorias: (Negócio a Negócio/Marketing/Elaboração do planejamento estratégico/Controle financeiro/SEBRAEtec);
- Realização de 10 oficinas: SEI-SEBRAE Empreendedor Individual, palestras sobre o empreendedorismo, financiamento ao crédito;
- Realização de 13 cursos: (diversas áreas, todos contemplando as necessidades dos empresários, atendendo a grade do SEBRAE);
- Orientação técnica: 802
- Realização de 360 informações: empresários e potenciais empresários e outros em geral.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- A má qualidade da internet, causando atraso nos lançamentos no Siacweb, atualização do SGE e acesso ao Corpore;
- Falta de comunicação dos gerentes da sede com a gerência da USMA.

SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE ITACOATIARA

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realização de 12 (doze) cursos nas diversas áreas dentro da grade educacional do SEBRAE disponibilizada para 2015;
 - Realização de 12 (doze) palestras e oficinas, cujos temas foram: Começar Bem Empreendedorismo, Empreender com Sustentabilidade, O Microempreendedor Individual, Formalização, Orientação para o Crédito;
 - Realização de 260 (duzentos e sessenta) informações demandadas pelo público-alvo do projeto;
 - Realização de 1.338 horas de consultorias sendo: Informações: 348; Orientações: 68;
- 02 Caravanas – Beauty Fair 2015 – São Paulo e Feira de Estética & Moda Manaus Studio 5.

SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE PARINTINS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Realizados atendimentos diversos, tendo como principal foco a melhoria de gestão, melhoria nos processos de inovação, conquista e manutenção de novos mercados e aprimoramento dos processos tecnológicos.

- Realizados 13 (treze) cursos, em áreas diversas de acordo com a grade educacional do SEBRAE/AM. Além dos cursos realizados em parceria com o SENAC local para atendimentos de demanda
- Ocorreram cursos na área de culinária e artesanato, estes demandados pelo público-alvo;
- Realizadas 358 (trezentos e cinquenta e oito) horas/consultorias individuais/coletivas para a orientação, principalmente das ferramentas SEBRAEtec;
- Realizadas 02 (duas) Oficinas SEI, atingindo cerca de 50 (cinquenta e duas) pessoas.
- As informações foram direcionadas ao público-alvo do projeto, na área de serviços, a saber: Sei Comprar, Sei Vender, Sei Controlar Meu Dinheiro, Sei Empreender, dentre outras. Os atendimentos foram monitorados pela gestora do projeto, que se certificou da satisfação dos clientes atendidos.
- Realização de 01 Workshop Empretec em parceria com a Unidade de Capacitação Empresarial.
- Realização de 35 Orientações Técnicas sobre temas diversos para o público-alvo do projeto.
- Realização de Consultoria SEBRAEtec para 11 (onze) empresas que fazem parte do projeto. Os atendimentos ocorreram por meio de Oficina Tecnológica e consultorias individuais, objetivando atender as necessidades dos clientes com soluções na área de design, produção e qualidade.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Baixa participação dos empresários nas atividades planejadas para a sala de aula, devido o expediente comercial de trabalho prolongado, que tem uma média de duração de até 12 horas diárias.
- Falta de interesse de alguns empresários em implementar as ferramentas indicadas.
- Demandas além do previsto na estruturação do projeto, ocasionando variações nas metas previstas.

SERVIÇOS NO MUNICÍPIO DE TABATINGA

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Cursos Realizados: 18

- Próprio; Aprender a Empreender e Administração Financeira – 09 a 13/02/2015
Determinação Empreendedora; Mulher Empreendedora e Próprio – 25 a 29/05/2015
- Relações Interpessoais Eficazes; Atendimento ao Cliente; Elaboração de Projetos para Captação de Recursos – 13 a 17/07/2015
- Aprender a Empreender; Gestão de Estoque e Técnicas de Vendas – 20 a 24/07/2015
- Cursos: D’olho na Qualidade 5’S para Pequenos Negócios; Aprender a Empreender e Técnicas de Vendas – 14 a 16/10/2015
- Cursos: Atendimento ao Cliente; Gestão de Estoque e Compras Governamentais – Fornecedor– 01 a 04/12/2015

Palestras: 04

- Plano de Negócios – IFAM – 26/08/2015
- Tendências e Potenciais Turísticos de Tabatinga – Secretaria Municipal de Turismo – 05/12/2015
- Como se Tornar um Microempreendedor Individual – Narciso Coelho – 05/12/2015

Oficinas: 09

- SEI Comprar; SEI Vender – 14 e 15/08/2015
- SEI Comprar; SEI Vender; SEI Controlar Meu Dinheiro; SEI Empreender; SEI Planejar; Formar Preço – 21 a 25/09/2015
- Plano de Negócios.

Feira: 01

- Feira de Turismo e Hotelaria de Tabatinga – 05/12/2015

Rodada: 01

- Rodada de Negócios do Setor de Turismo e Hotelaria de Tabatinga – 05/12/2015

SEBRAEtec

- Desenvolvimento de Projeto de Decoração de Fachada e Interiores

3.4.1.5. Territorial

Tabela 16 – TERRITORIAL

Projeto	Valor Previsto Anual 2015						
	Valor Previsto Anual			Executado			
	SEBRAE	Parceiro	Total	SEBRAE	Parceiro	Total	%
ALI - AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO/AM III CICLO	251	0	251	249	0	249	99,1
APOIO AO CRÉDITO E CAPITALIZAÇÃO NO ESTADO DO AM AMAZONAS	647	0	647	639	0	639	98,8
ATENDIMENTO INDIVIDUAL NA ZONA LESTE DE MANAUS	194	6	200	147	6	153	76,6
ATENDIMENTO INTEGRADO EM COARI	196	95	291	182	95	277	95,4
ATENDIMENTO INTEGRADO EM ITACOATIARA	111	40	151	107	40	147	97,1
ATENDIMENTO MANACAPURU E ENTORNO	114	5	119	109	5	114	96,3
ATENDIMENTO INTEGRADO NO ALTO SOLIMÕES	140	70	210	129	70	199	95,1
ATENDIMENTO INTEGRADO NO AMAZONAS	1.248	1.000	2.248	1.218	1.000	2.218	98,6
ATENDIMENTO INTEGRADO PARINTINS E ENTORNO	117	8	125	103	8	111	88,3
ATENDIMENTO TERRITORIAL EM TEFÉ	183	12	195	175	12	187	95,9
DESAFIO UNIVERSITÁRIO EMPREENDEDOR-AM	111	50	161	101	50	151	94,0
EDUCAÇÃO E CULTURA EMPREENDEDORA NO AMAZONAS	1.439	0	1.439	1.298	0	1.298	90,2
EMPREENDEDORISMO SUSTENTÁVEL NAS UNIDADES DE	978	0	978	864	0	864	88,3
ESTRATÉGIAS DE ACESSO A MERCADO - AM	214	150	364	158	30	188	51,6
FEIRA DO EMPREENDEDOR – AM	368	0	368	49	0	49	13,4
FEIRA INTERNACIONAL DA AMAZÔNIA – FIAM	580	250	830	121	250	371	44,8
FOMENTA AMAZONAS - COMPRAS GOVERNAMENTAIS	225	30	255	168	30	198	77,6
IMPLANTAÇÃO DE COOPERATIVA DE CRÉDITO DO AMAZONAS	110	70	180	105	70	175	97,4
DET/AM - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL DA MESORREGIÃO DO ALTO SOLIMÕES	401	0	401	366	0	366	91,3
DET/AM - DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL DA MICRORREGIÃO DO BAIXO AMAZONAS	497	0	497	307	0	307	61,9
DET/AM - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL DA MICRORREGIÃO DO JURUA	307	0	307	240	0	240	78,2
DET/AM DESENVOLVIMENTO ECONOMICO TERRITORIAL DE HUMAITA E ENTORNO	425	0	425	373	0	373	87,8

DET/AM - DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL DA MICRORREGIÃO DO RIO NEGRO	322	0	322	266	0	266	825
DET/AM - DESENVOLVIMENTO ECONOMICO TERRITORIAL DO ENTORNO DE MANAUS	477	0	477	345	0	345	72,4
TOTAL	9.655	1.786	11.441	7.819	1.666	9.485	113,13

Fonte: SME - Relatório Detalhado de Carteiras por Projeto - Valores em Milhares de reais – Fev/2016

APOIO AO CRÉDITO E CAPITALIZAÇÃO NO ESTADO DO AMAZONAS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- a) Ação Itinerante de Crédito – Realizados atendimentos coletivo por meio de consultorias e orientações técnicas:
 - Foram realizadas 64 ações itinerantes de crédito em parceria com AFEAM Capital de Interior e Posto de Atendimento SEBRAE;
 - Com 11.287 Operações de Crédito,
 - Volume de recurso da ordem de R\$ 45.154.970,43.
 - Mão de Obra: Existente: 14.724 – Projetada: 17.924
- b) Atendimento Caso a Caso - Realizados atendimentos individuais por meio de consultorias e orientações técnicas:
 - Foram elaborados: 55 Projetos/Planos de Negócios individuais para Banco da Amazônia e AFEAM;
 - Volume de recursos aplicados R\$ 3.622.224,00
 - Mão de Obras: Existente: 78 – Projetada: 90
- c) Capacitação Empreendedora, Estímulo a Formalização, Inclusão Financeiras e Negócio a Negócio - Realizados atendimentos individuais por meio de Cursos, palestras, oficinas, seminários e Rodada de Crédito:
 - Foram registradas 31.041 horas de consultoria;
 - 408 Informações;
 - 6.050 Orientações técnicas;
 - 45 Cursos com 1.509 capacitados, sendo: 01 pequeno negócio e 1.459 potenciais empresários;
 - 56 Palestras com 3.146 capacitados, sendo: 82 pequenos negócios e 2.952 potenciais empresários;
 - 84 Oficinas com 3.789 capacitados, sendo: 281 pequenos negócios e 3.290 potenciais empresários;
 - 05 Seminários com 344 participantes, sendo: 39 pequenos negócios e 305 potenciais empresários;
 - 01 Rodada de Crédito (Banco da Amazônia) com 53 pequenos negócios participantes.

PRINCIPAIS RESULTADOS

1 – O projeto atuou fortemente dentro das suas expectativas, cumprindo seu resultado, com ênfase no programa Banco de Povo, parceria com AFEAM que superou as metas, bem como alinhamento de estratégias com outros SEBRAE: UAZL e os Postos de atendimentos dos interiores: Manacapuru, Parintins, Itacoatiara, Coari, Tabatinga e Tefé.

Destaca-se ainda, a parceria com o projeto de Atendimento Integrado por meio da Central de Relacionamento e Negócio a Negócio que permitiu melhor gestão das ações a partir de Junho de 2015. Ainda, na parceria, houve participação na Semana do Microempreendedor Individual, superando os resultados estimados, conforme Tabela abaixo:

Tabela 17 – ORIENTAÇÕES E CONSULTORIAS

Atendimento	Previsto	Alcançado
Orientações e Consultorias	10.588	10.675

2 - Participação em ações itinerantes (capital e interior) que se consolidaram nos número das ações do projeto.

3 - Representação dos atendimentos com consultorias, palestras, orientações técnicas, informações no total de atendimentos realizados pelo SEBRAE Amazonas:

Tabela 18 – ATENDIMENTOS

Atendimentos	Previsto	Alcançados	Participação
Horas de Consultorias	31.041	31.041	100%
Palestras	56	56	100%
Orientações Técnicas	5.961	6.050	101,5%
Participantes Oficinas	4.983	3.789	76%
Turmas de Oficinas	88	84	95,5%
Informações	400	408	102%
Empresas atendidas	1.208	1.288	106,6%
Potenciais Empresários	10.740	10.936	101,8%

GARGALOS

1 - Dificuldades de acesso aos municípios do Estado do Amazonas;

2 - Limitação de mão-de-obra/funcionários para a execução das atividades da unidade, realizando atendimentos de baixa complexidade;

3 - Consultores não se enquadraram com as atividades das ações, trazendo alguns prejuízos, principalmente quanto ao prazo de entrega de documentos para o parceiro;

4 - Infraestrutura física para atendimento inadequada, com equipamentos e mobiliários

inadequados;

5 - Equipe exaustiva com as atividades das ações.

ATENDIMENTO INDIVIDUAL NA ZONA LESTE DE MANAUS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Em 2014, o projeto passou por uma reformulação, com a troca de gestor, onde se focou o atendimento aos microempreendedores individuais, assim como, a realização de visitas aos comércios mais próximos da sede, para a maior divulgação do ponto de atendimento do SEBRAE da Zona Leste. A partir disso, foi realizado um trabalho sequencial com o público arregimentado, no qual foram realizadas oficinas SEI's, capacitações, orientações e consultorias.

Em 2015, o projeto contou com o apoio do programa Negócio a Negócio, que deu uma alavancada, o que gerou alteração na forma de atuação, aumentando ainda mais as atividades em comparação ao ano anterior. Potencialmente, para atender um alto número de empresários e empresas, atendeu-se, *in loco*, o público dos bairros São José, Armando Mendes, Cidade Nova, Jorge Teixeira e Zumbi dos Palmares.

No período 13 a 18/04/2015, durante realização da Semana do MEI, foram realizadas 09 Oficinas, 02 Cursos, 193 Orientações, 13 Palestras e 15 Informações. No dia 05/10/2015, houve o lançamento Compre do Pequeno, onde o projeto atuou na divulgação em massa, obtendo bons resultados. Em seguida, o projeto apoiou a Semana de Tecnologia, focado nas áreas dos Shoppings Grande Circular e Via Norte.

Foram atendidas, ao longo do ano, aproximadamente 1.531 empresas de diversos segmentos e realizadas 1.702 horas de consultorias, 27 cursos, 20 palestras e 37 oficinas voltadas para o desenvolvimento do empreendedorismo na zona leste de Manaus.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Baixa participação por parte dos empresários nas atividades planejadas para a sala de aula, devido a insegurança pela parte da noite.
- Falta de interesse, por alguns empresários, em conhecer/implantar as ferramentas/ soluções oferecidas.

CONCLUSÃO

Diante ao exposto, pode-se inferir que o projeto apresentou evolução durante todo o período de execução, alcançando os resultados de satisfação e aplicabilidade junto aos pequenos empreendedores.

ATENDIMENTO INTEGRADO EM COARI

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Diversas ações foram realizadas pelo projeto de Atendimento, no município de Coari e Codajás, abaixo algumas atividades desenvolvidas em 2015:

- Realização de 36 cursos nas diversas áreas dentro da grade educacional do SEBRAE disponibilizada para 2015; Sendo 25 realizados em Coari e 11 em Codajás;
- Realizadas 22 Oficinas SEI / Começar bem, sendo 13 em Coari e 09 em Codajás;
- Realizadas 32 Palestras sobre empreendedorismo, motivação empresarial e Orientação para o Crédito para MEI, sendo 03 em Codajás e 29 em Coari;
- Realizada 01 Feira, com participação de 30 Expositores MEI e ME;
- Foram realizadas 127 Formalizações;
- Realizadas 851 Informações para o público alvo do projeto;
- Realizadas 1.302 – Orientações Técnicas sobre financiamento, formalização de MEI, dentre outros;
- Realizadas 1.240 horas de consultorias sendo, 347 horas Consultorias SEBRAEtec; e as demais horas em atendimento as empresas MEI, ME e EPP e de consultoria para formalização, alteração, DIRPJ, e baixa de Microempreendedor Individual.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- Lentidão na Internet para acessar os Sistemas: (SME, SIACWEB, SGE e SGC);
- Contratar Instrutores locais, por falta de metodologias de suas respectivas áreas;
- Entrega de materiais/documentos em atraso, necessidade urgente de malote quinzenal;
- Várias ações acontecendo ao mesmo tempo, da Unidade e de outras Unidades dificultando o planejamento e execução pela equipe;
- Baixa participação dos empresários nas atividades planejadas para a sala de aula, devido o expediente comercial de trabalho prolongado, que tem uma média de duração de até 12 horas diárias.

ATENDIMENTO INTEGRADO EM ITACOATIARA

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

Diversas ações foram realizadas pelo projeto de Atendimento, no Município de Itacoatiara, nas Vilas de Novo Remanso e Engenho e na Comunidade São João do Araçá, abaixo algumas dessas atividades em 2015:

- Realização de 18 cursos nas diversas áreas, dentro da grade educacional do SEBRAE disponibilizada para 2015, sendo 02 realizados na Vila de Novo Remanso, 01 na Vila do Engenho e 03 na Comunidade São João do Araçá;
- Realizadas 20 Oficinas SEI;

- Realizadas 10 Palestras sobre empreendedorismo, tributação, orientação para o crédito, NFe para MEI;
- Realizadas 1.604 Informações para o público-alvo do projeto;
- Realizadas 500 Orientações Técnicas sobre financiamento, formalização de MEI, dentre outros;
- Realizadas 722 horas de consultorias sendo, 298 horas de Consultorias GFIP (Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social) para atender 121 Microempreendedores Individuais; 212 horas Consultorias SEBRAEtec; 10 horas Clínicas Tecnológicas – para 33 padarias do todos os portes, do potencial empresário ao EPP, sendo criado, a partir dessa demanda, o projeto de Panificação no Município de Itacoatiara e Entorno, que iniciará em 2017; 202 horas de consultoria para formalização, alteração, DIRPJ e baixa de Microempreendedor Individual.

PROJETO ATENDIMENTO INTEGRADO NO ALTO SOLIMÕES

AÇÕES DO PROJETO

- Acesso a Mercado; Acesso ao Crédito
- Acompanhamento da execução das Avaliações
- Acompanhamento da execução das Mensurações, Atendimento Individual
- Capacitação Empresarial, Consultoria Empresarial
- Difusão da Cultura da Inovação, Estímulo à formalização
- Estruturação do projeto
- Gestão e Monitoramento do projeto, Realização de Eventos
- SEBRAE MAIS – 15.000,00, SEBRAEtec - 15.000,00
- SEI SEBRAE para Microempreendedor Individual – 17.000,00

CURSOS REALIZADOS

- Controles Financeiros;
- Chefia e Liderança;
- Empreender para crescer;
- Relações Interpessoais Eficazes; Gestão de estoque;
- Técnicas de vendas;
- Atendimento ao cliente; Gestão do visual da loja;
- Cultlíder – Cultura de liderança; Gestão Financeira Na Medida; Workshop Empretec;
- e outros.

PROJETO ATENDIMENTO MANACAPURU E ENTORNO

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realizadas 340 horas de consultorias: Negócio a Negócio/consultorias empresariais/ elaboração do planejamento estratégico/controle financeiro/registro do MEI);
- Realização de 19 oficinas: SEI - SEBRAE Empreendedor Individual, palestras sobre o empreendedorismo, regularização MEI, sobre financiamento e outros;
- Realização de 10 cursos: Diversas áreas, contemplando as necessidades dos empresários, atendendo a grade do SEBRAE;
- Orientações Técnicas – 204.
- Realização de 2.500 informações: atendendo empresários e potenciais empresários e outros;
- Palestras: 02, Formação de Preço de Vendas, para concluintes de cursos de culinária;
- Seminários: 01, seminário FNO, oportunidade de crédito, com 87 participantes.

ATOS E FATOS QUE PREJUDICARAM O DESEMPENHO

- Má qualidade da internet, causando atraso nos lançamentos no Siacweb, atualização do SGE e acesso ao Corpore;
- Falta de comunicação dos gerentes da sede com a gerencia da USMA.

ATENDIMENTO TERRITORIAL EM TEFÉ

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

No ano de 2015 foram realizados nos municípios de Tefé, Alvarães, Uarini e Marañ, atendimentos para atender as necessidades dos empresários e potenciais empreendedores locais e produtores rurais, para ampliar, fomentar o empreendedorismo e melhorar a competitividade das MPE's, de forma sustentável, por meio de capacitação e orientação empresarial. Segue o detalhamento do atendimento:

Consultoria - Realizado total de 405 horas de consultorias, sendo: Transferência de tecnologia para cultivo da mandioca, cultivo de hortaliças, orientação do processo de formalização da associação, diagnóstico situacional da agroindústria de cana de açúcar, gestão de Associação e Cooperativa, inventário florístico e licenciamento ambiental.

Instrutoria - Na área de capacitação empresarial foram realizadas 14 turmas de cursos, 10 turmas de oficinas, 26 turmas de palestras e 2 turmas de seminários. Totalizando o quantitativo de 1.046 participantes nas capacitações, entre empresas formais e informais, potenciais empreendedores e produtores rurais.

Cursos Realizados - Cultivo da Mandioca no Amazonas, Mandioca Adubada, Técnicas de Vendas, Relações Interpessoais, Mulher Empreendedora, Elaboração de Projeto para Captação de Recursos, Praticando o Associativismo, Cozinha Regional, Boas Práticas de Fabricação, Confeitaria, Contabilidade para não contadores, Elaboração de Projetos para captação de recursos e Atendimento ao Cliente.

Palestras/Oficinas/Seminários - Oficinas Sei, Produção de Sabão Ecológico, Palestras para orientação do Empreendedor Individual quanto aos direitos de obrigação da previdência, Emissão da Inscrição Estadual e Nota Fiscal, Recolhimento Tributário do Empreendedor Individual, Atuação do SEBRAE para Inovação Micro e Pequena Empresa, Acesso ao Crédito, Orientação para o Crédito e Mulher Empreendedora.

Além das atividades acima expostas, foram realizadas visitas técnicas nas Associações e Cooperativas das Comunidades visitadas, visando tratar de assuntos referentes à fabricação de farinha de mandioca e derivados, frutas, hortaliças e pecuárias. Houve também atendimento aos empresários pelo Programa SEBRAETec.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

Em 2015 não foram evidenciados problemas que prejudicasse o andamento das ações.

DET – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL NA MESORREGIÃO DO ALTO SOLIMÕES

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Realização do diagnóstico do Território da Mesorregião do Alto Solimões;
- Apresentação do projeto em todos os municípios abrangidos pelo projeto: São Paulo de Olivença, Benjamin Constant, Atalaia do Norte, Fonte Boa, Santo Antônio do Içá e Amaturá;
- Realização das oficinas SEI nos municípios de São Paulo de Olivença, Benjamin Constant, Atalaia do Norte, Amaturá, Santo Antonio do Içá e Fonte Boa;
- Realização das metodologias Na Medida em três municípios são eles: Benjamin Constant, São Paulo de Olivença e Santo Antonio do Içá;
- Realização das ações do SEBRAE Itinerante em todos os municípios que compõe o projeto;
- Organização da rede de cooperação público-privada no Alto Solimões que ficou denominada Rede COOPASOL – Rede de Cooperação Pública e Privada do Alto Solimões;
- Realização do I Workshop de Empreendedorismo do Alto Solimões, no município de Benjamin Constant;
- Reunião com os Agentes de Desenvolvimento que compõe a rede de cooperação e que fazem parte do projeto DET/Alto Solimões, realizada no município de Benjamin Constant, onde foi abordado estratégias de desempenho e organização das salas e organização do I Workshop de Empreendedorismo do Alto Solimões.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- Em 5 (cinco) dos 6 (seis) municípios ocorreram boas parcerias com o poder público municipal, além da participação dos principais agentes responsáveis pelo desenvolvimento local. A exceção foi o Município de Atalaia do Norte, que não se interessou em saber o que o SEBRAE tinha a oferecer para o desenvolvimento do município;
- Falta de instrutores para realização das oficinas SEI e os cursos Na Medida;
- Liberação dos recursos do projeto em junho, acarretando atraso no cronograma de trabalho e consequentemente no cumprimento das metas física e financeira;
- Logística a alguns municípios abrangidos pelo projeto;
- Dificuldade de acesso à internet nos municípios do território;
- Necessidade de um colaborador para ajudar na execução do projeto.

DET/AM – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL DA MICRORREGIÃO DO BAIXO AMAZONAS.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implementação da Lei Geral nos municípios de Nhamundá e Barreirinha;
- Depósito junto ao INPI do pedido de indicação geográfica do guaraná de Maués;
- Melhoria da qualidade tanto no atendimento como na de produtos no ramo de alimentação (15 estabelecimentos em cada município integrante do projeto);
- Aumento no número de empreendimentos formais e regularizados nos municípios, bem como empresários mais esclarecidos sobre o Empreendedor Individual;
- Empreendedores Individuais mais capacitados e mais aptos a gerirem seus empreendimentos (Oficinas SEI);
- Empresários (ME e EPP) mais capacitados e mais aptos a gerirem seus empreendimentos (Programa Na Medida).

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- O maior problema encontrado foi a atuação fraca por parte dos parceiros, principalmente em Barreirinha, São Sebastião do Uatumã e Urucará, devido a pouca atuação da Sala do Empreendedor, e muitas vezes com indisponibilidade de locais para realização das atividades;
- Eventos muitas vezes cancelados ou confirmados de última hora. Exemplo: Feira de Agronegócios de Maués e Pesca do Tucunaré em Nhamundá, na qual o SEBRAE treinaria os “barraqueiros” na área de gastronomia e atendimento ao cliente;
- Dificuldade para contratação de credenciados para atuarem no interior, principalmente em novembro, quando por recusa de contratos não foram realizadas consultoria nos 5 municípios, deixando de executar R\$ 60.000,00. Da mesma forma para contratar consultores para o SEBRAE Itinerante, deixando de executar R\$ 34.000,00;

- Além disso, o atraso na aprovação dos projetos DET prejudicou o cronograma de execução anual, visto que o recurso foi liberado em junho, o que justifica a baixa execução física e financeira deste projeto.

DET/AM – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL DO ENTORNO DE MANAUS

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implementação da Lei Geral no Município de Silves;
- Melhoria da qualidade tanto no atendimento como na de produtos no ramo de alimentação por meio da ação SEBRAEtec;
- Aumento no número de empreendimentos formalizados nos municípios, empresários mais esclarecidos sobre o Empreendedor Individual;
- Empreendedores Individuais capacitados e atuantes em seus empreendimentos (Oficinas SEI);
- Empresários (ME e EPP) capacitados e mais aptos a gerirem seus empreendimentos (Programa Na Medida).

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- O maior problema encontrado foi a atuação fraca por parte dos parceiros, principalmente nos municípios de Autazes e Silves;
- O cancelamento de última hora de eventos onde estava confirmada a participação do SEBRAE (Feira de Empreendedores Rurais de Nova Olinda do Norte, na qual o SEBRAE treinaria os “Produtos Rurais” na área de gastronomia);
- Dificuldade para contratação de instrutores/consultores para atuarem nos 5 municípios, principalmente no mês de novembro, com isso deixou-se de executar R\$ 108.429,58
- Dificuldade para contratação de consultores para realizarem SEBRAE Itinerante nos interiores, deixando-se de executar R\$ 23.279,42;
- O atraso na aprovação dos projetos DET prejudicou o cronograma de execução anual, visto que o recurso foi liberado em junho, o que justifica a baixa execução física e financeira deste projeto.

DET/AM – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL HUMAITÁ E ENTORNO

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implementação da Lei Geral e Inauguração da Sala do Empreendedor no Município de Apuí;
- Participação na Feira de “Gestão e Negócio”, realizada pelo IFAM no Município de Humaitá;

- Aumento no número de empreendimentos formais e regularizados nos municípios, bem como empresários mais esclarecidos sobre o Empreendedor Individual;
- Empreendedores Individuais mais capacitados e mais aptos a gerirem seus empreendimentos (Oficinas SEI);
- Empresários (ME e EPP) mais capacitados e mais aptos a gerirem seus empreendimentos (Programa Na Medida);
- Sucesso na realização do *Curso JEEP* em Humaitá e Lábrea. Professores da rede municipal de ensino capacitados para ministrarem aulas, fortalecendo o empreendedorismo junto aos alunos das escolas municipais.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- O maior problema encontrado foi a fraca atuação por parte dos parceiros, principalmente no Município de Boca do Acre, devido a pouca atuação da Sala do Empreendedor;
- Eventos muitas vezes cancelados ou confirmados de última hora;
- Dificuldade para contratação de credenciados para atuarem no interior, principalmente em outubro e novembro;
- Internet de baixa qualidade nos municípios impedindo a execução das atividades do projeto em tempo hábil;
- O atraso na aprovação dos projetos DET prejudicou o cronograma de execução anual, visto que o recurso foi liberado em junho, o que justifica a baixa execução física e financeira deste projeto.

DET/AM – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL DA MICRORREGIÃO DO JURUÁ

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Capacitações (Oficinas SEI, Programa Na Medida, Atendimento ao Cliente, Gastronomia, Beneficiamento de Pescado, Programa No Campo, Programa Educação Empreendedora);
- Consultorias tecnológicas no ramo de alimentação (lanchonetes e restaurantes) nos 04 municípios que fazem parte do projeto;
- Consultorias nas Salas do Empreendedor dos 04 municípios sobre variados temas: Empreendedor Individual e implementação da Lei Geral municipal;
- Implementação da Lei Geral no município de Ipixuna;
- Melhoria da qualidade tanto no atendimento como no tema de publicidade (ação SEBRAEtec);
- Aumento no número de empreendimentos formais e regularizados nos municípios, bem como empresários mais esclarecidos sobre o Empreendedor Individual;

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- Falta de maior parceria local, principalmente em Eirunepé, devido a pouca atuação da Sala do Empreendedor;
- Eventos muitas vezes cancelados ou confirmados de última hora. Exemplo: Feira Expoenvira;
- Dificuldade para contratação de credenciados para atuarem no interior, principalmente em novembro, quando por recusa de contratos não foram executados R\$ 30.000,00. Da mesma forma para contratar consultores para o SEBRAE Itinerante, deixando de executar R\$ 20.000,00;

Além disso, o atraso na aprovação dos projetos DET prejudicou o cronograma de execução anual, visto que o recurso foi liberado em junho, o que justifica a baixa execução física e financeira deste projeto.

DET/AM – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO TERRITORIAL DA MICRORREGIÃO DO RIO NEGRO

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Implementação da Lei Geral no município de Santa Isabel do Rio Negro;
- Capacitação de empreendedores e do poder público na temática compras governamentais;
- Empresários das microempresas capacitados na metodologia Na Medida;
- Professores do município de São Gabriel capacitados na metodologia Educação Empreendedora;
- Produtores Rurais Barcelos e de Santa Isabel capacitados na metodologia No Campo;
- Articulação e formação da Rede de Cooperação, Público e Privada do Território Rio Negro;
- Realização do Encontro Municipal dos Agentes de Desenvolvimento do Rio Negro: Integração, e Elaboração do Plano de trabalho das Salas do Empreendedor para 2016;
- Capacitação de empreendedores do ramo de alimentação por meio da Ação SEBRAEtec;
- Aumento no número de empreendimentos formais e regularizados nos municípios, bem como empresários mais esclarecidos sobre o empreendedor individual;
- Empreendedores Individuais mais capacitados e mais aptos a gerirem seus empreendimentos por meio das oficinas SEI;
- Realização do Movimento Indígena Compre do Pequeno: o evento foi realizado nos municípios de Santa Isabel, Barcelos, e São Gabriel da Cachoeira;
- Realização da I Expedição Gastronômica do Rio Negro.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

- Uma situação latente nos três municípios foi a falta de interesse do poder público em ser parceiro nas ações do projeto;

- Os empreendedores não estão participando como se esperava das ações do projeto;
- Mínima atuação das Salas do Empreendedor no desenvolvimento dos municípios. As salas do empreendedor não possuem estrutura necessária para atender aos empresários (sem internet);
- Dificuldade para contratação de credenciados para atuarem no interior.

EDUCAÇÃO E CULTURA EMPREENDEDORA NO AMAZONAS

Com o objetivo de desenvolver e aprimorar as competências técnicas, comportamentais e estratégicas do público-alvo atendido, o SEBRAE aplica conteúdos de gestão, empreendedorismo, liderança, recursos humanos, inovação e associativismo, através de ações de capacitação que correspondam às expectativas e sejam aplicáveis às necessidades dos clientes.

No decorrer do ano, somente o convenio com FIEAM (Prêmio Qualidade Amazonas) foi realizado, com o repasse de 100.000,00 (Cem Mil Reais). Foram finalistas 16 empresas que fazem parte dos projetos de indústria, comércio e serviço.

O convenio denominado Programa Conselheiro Master não foi assinado, logo não foi utilizado o recurso no valor de R\$ 2.844,00 (Dois Mil Oitocentos e Quarenta e Quatro Reais), valor CSO.

Em 2015 não realizou-se convenio com a Junior Achievement, desta forma não foi utilizado o valor CSO de R\$ 60.000,00 (Sessenta Mil Reais).

Ação SEBRAE MAIS: Utilizada para pagamento de facilitadores, selecionadores e despesas com coffe break do EMPRETEC

Projeto YAKINÔ: Nesta ação foram atendidas demandas de prefeituras e comunidades do interior do estado com cursos de empreendedorismo (parte teórica) e cursos de gastronomia, artesanato (parte prática). Utilizou-se o recurso para realizar cursos e despesas com deslocamento de credenciados. Seguindo as orientações da UGE, esta ação foi remanejada para o projeto Fortalecimento da Cultura Empreendedora no Amazonas, juntamente com as suas metas físicas.

SEI-SEBRAE Empreendedor Individual: Visando uma melhor gestão, esta ação foi remanejada para o projeto Fortalecimento da Cultura Empreendedora no Amazonas, juntamente com as suas metas físicas e financeiras.

Soluções Educacionais: as demandas de capacitação ofertadas para o público potencial empresário, potencial empreendedor, MEI, ME, foram atendidas com esta ação. Não utilizou-se o valor CSO em sua totalidade, pois com o alcance das metas foram economizados 12.000,00 (Doze Mil Reais).

Ação denominada Programa de Orientação para o Candidato a Empresário - PRÓPRIO foi utilizado para realização de cursos, palestras e oficinas do Começar Bem, uma vez que atende ao potencial empreendedor.

Cursos SEBRAE Na Medida: o recurso foi utilizado para pagamento de credenciados com a metodologia dos cursos Na Medida, voltados para ME. Utilizaram-se os recursos para pagamento de cursos e consultorias, pagamento de EMPRETEC (facilitadores/selecionadores e coffe break) e pagamento de repasse da metodologia.

Cursos a Distância Mídias Diversas: realizados 46 cursos na modalidade a Distância. Não utilizados R\$ 9.000,00 de recurso CSO.

Modernização da Gestão para Profissionais Liberais: realizados cursos, palestras e oficinas com esta ação. Não utilizados R\$ 3.800,00.

Mulher de Negócio: realizadas consultorias do Prêmio Mulher de Negócios. Utilizados R\$ 9.300,00 para a realização das consultorias junto ao público-alvo. Não ocorreram empresas finalistas. Não foram utilizados R\$2.340,00 (Dois Mil Trezentos e Quarenta Reais), recurso CSO.

No Campo: utilizados apenas R\$ 1.998,64 desta ação, pois este recurso foi utilizado com o público-alvo da UAGRO. Não foram utilizados R\$18.751,36, referente recurso CSO.

Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas: realizadas consultorias com o público-alvo dos projetos das unidades de comércio, indústria e serviços.

Gestão e Monitoramento do Projeto: esta ação é utilizada para pagamento de estagiários, táxi, despesas com serviço gráfico, viagens, diárias e ressarcimentos de gestores.

A execução financeira do projeto fechou o ano superior a 85,5%.

EMPREENDEDORISMO SUSTENTÁVEL NAS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO DO AMAZONAS

Tabela 19 – PÚBLICO-ALVO DO PROJETO

Cliente	Previsão	Realização	%
Nº empresas	500	129	25,8
Nº Potencial empresário/empreendedor	-	1.237	-
Total	500	1.366	173%

Fonte: SME – dados de 2015.

Tabela 20 – ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES

Ação	Situação	Destaque
Estruturação do projeto	Encerrada	
Mensuração	Em andamento	
Atividades Precursoras	Encerrada	Mensuração de dados econômicos nos 6 núcleos
Atendimento Agnello Bittencourt	Em andamento	Atendimento em 19 comunidades
Atendimento Assy Manana	Em Andamento	Atendimento em 19 comunidades
Atendimento Samuel Benchimol	Em andamento	Atendimento em 40 comunidades
Atendimento Uatumã	Em andamento	Atendimento em 25 comunidades
Atendimento Victor Civita	Em andamento	Atendimento em 10 comunidades
Atendimento Márcio Ayres	Em andamento	Atendimento em 60 comunidades

Tabela 21 – RESULTADOS ESPERADOS

Resultados esperados	Previsão	Tzero	T1	TF
Aplicabilidade	85%	0		
Satisfação	85%	0		
Formalização	85%	0		
Aumento da Renda gerada pela produção	10%	0		

Tabela 22 – METAS FÍSICAS

Metas	Previsão	Realização	%
Consultorias (horas)	2.664	2.777	104%
Cursos (nº)	15	15	100%
Expositores em feiras de terceiros (nº)	4	0*	0%
Missões e Caravanas para eventos de terceiros (nº)	2	2	100%
Potenciais empresários para eventos de terceiros (nº)	20	20	100%
Seminários (nº)	1	2*	200%
Missões e Caravanas para eventos do SEBRAE (nº)	3	3	100%
Potenciais empresários em eventos do SEBRAE (nº)	15	20	133%
Pequenos negócios em eventos do SEBRAE (nº)	0	21	-

(*) Expositores em feira de terceiros – seis expositores FIAM 2015, entretanto não constaram no SME por algum problema técnico. Seminários - foram realizados dois para compensar um seminário não realizado em 2014.

Tabela 23 – EXECUÇÃO FINANCEIRA – R\$ e % (COM BASE NO SME)

Previsto anual	Executado no período	% Execução anual
978.523	864.230	88,3%

Fonte: SME – Dados de 2015.

Entre as principais realizações, pode-se citar: mensurações realizadas nos seis núcleos com visita em 173 comunidades, sendo 827 comunitários atendidos. Consultoria em gestão da propriedade rural, em 16 comunidades do NAES Márcio Ayres, especificamente na cadeia da farinha. Participação em feiras e eventos importantes como a FENARTE (Recife/PE), FIAM e FIGA- Feira Internacional da Gastronomia, ambas em Manaus.

O projeto é desafiador e apresenta-se com constantes dificuldades, especialmente de acesso às comunidades, que piorou com as enchentes dos rios. As condições de transporte e hospedagem geram dificuldades na contratação de consultores. Além disso, a ausência de parcerias para captação de contrapartida econômica e o atraso na prestação de contas parcial do convênio 004/14 com a FAS - Fundação Amazonas

Sustentável, prejudicaram o cumprimento em 100% das metas física e financeira. Poucos são os produtores rurais com registro legal.

Registram-se, como banco de personagens e exemplos de sucesso, as seguintes empreendedoras: Raimunda Saracá, Senhora de 73 anos de idade, líder atuante na comunidade do Saracá - NAES Agnello Bittencourt.

Neurilene Barbosa, idealizadora do restaurante comunitário Sumimi, líder de 14 mulheres, em 2015. Participou da FIGA - Feira Internacional da Gastronomia, cozinhando com *chef* internacional.

FEIRA DO EMPREENDEDOR - AM

PRINCIPAIS AÇÕES

a) Encontros estaduais e regionais:

Em março houve o encontro dos Gestores da Região Norte, em Brasília, com o objetivo de formular sugestões de melhoria do circuito de feiras, para encaminhar ao Comitê Gestor Nacional da Feira do Empreendedor.

b) Capacitações continuadas /Capacitação Nacional:

- No mês de Junho o gestor da Feira, Luan Paes de Menezes, participou da capacitação em São Paulo, na sede da FNQ, do novo regulamento da Feira circuito 2015/2016 e do Congresso de Excelência em Gestão promovido pela FNQ;

c) Deslocamentos nacionais/internacionais (coordenador estadual, gestor e comitê gestor):

- No mês de agosto o Gestor Luan Paes de Menezes e o colaborador da UEP, Robemar Moraes Duarte Junior, visitaram a Feira do Empreendedor de Brasília. Na oportunidade, participaram de uma capacitação semi-presencial em parceria com a UC SEBRAE sobre a Feira do Empreendedor;

- Em maio a gestora da Feira de 2014, Maria José Sá de Albuquerque, participou da Missão Técnica de Capacitação dos Gestores ao IMEX – The World Exhibition for incentive Travel, Meeting and Events, na Alemanha, no período de 16 a 24 de maio de 2015, tal missão faz parte da premiação do concurso Melhor Feira.

PRINCIPAIS RESULTADOS

- Em 2015 foi criada pela Diretoria Técnica a Unidade Feira do Empreendedor - UFE

- No mês de abril/2015 a Feira do Empreendedor do Amazonas 2014 foi premiada na Categoria Prata. Depois de 10 anos, sem realizar a Feira, o SEBRAE/AM, obteve um excelente resultado à luz dos critérios do MEG, avaliados pela FNQ.

GARGALOS

- No mês de Julho a UFE solicitou para Unidade de Estudos e Pesquisas - UEP um levantamento das necessidades e expectativas do Cliente para FE 2017. O questionário foi construído com apoio da UAI, UFE e UEP de acordo com as necessidades levantadas pelo projeto e os *gaps* apontados pela equipe da Feira. A

pesquisa não foi iniciada, pois a data da feira foi adiada, conforme Resolução Direx n. 15;

- Em setembro, a Unidade da Feira do Empreendedor - UFE foi extinta, conforme a 15ª Reunião DIREX, realizada no dia 15/09/15, tendo em vista que a próxima edição ficou programada para ocorrer somente em 2019. Diante do exposto, o projeto passou para responsabilidade da Unidade de Atendimento Individual e os funcionários que estavam vinculados a UFE, Isabel Adelino Ferreira e Luan Paes de Menezes, foram realocados também na mesma Unidade.

As dificuldades encontradas no ano de 2015 foram extremamente impactadas pelo atual cenário econômico do país, uma vez que, a falta de recursos e o corte na CSN inviabilizaram a consecução da Feira para o ano de 2017. Com isso, todas as atividades de planejamento pré-feira previstas foram suspensas no ano corrente, o que levou a execução financeira do projeto a ficar em 13,38%.

FOMENTA AMAZONAS – COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Tabela 24 – RESULTADOS DO PROJETO

Resultados esperados	Previsão	Tzero 2013	T1 2014	T2 2015
Aumentar o número de empresas nas compras governamentais	5% a.a.	Sem informações	Sem informações	Sem informações
Aumentar o número de empresas cadastradas como fornecedoras nas compras governamentais	5% a.a.	Sem informações	Sem informações	Sem informações
Aumentar o nº de municípios com o capítulo V da LG implementado	10% a.a.	15 municípios aplicam o capítulo V da LG*	25 municípios aplicam o capítulo V da LG*	26 municípios aplicam o capítulo V da LG*

*Fonte: Sistema de Monitoramento da Lei Geral. Ação em parceria com a UDT.

2013: Autazes, Benjamin Constant, Envira, Guajará, Humaitá, Iranduba, Itacoatiara, Manaquiri, Maués, Nova Olinda do Norte, Parintins, Presidente Figueiredo, São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga e Urucurituba.

2014: Apuí, Autazes, Barcelos, Benjamin Constant, Boa Vista do Ramos, Borba, Eirunepé, Envira, Fonte Boa, Guajará, Humaitá, Iranduba, Itacoatiara, Lábrea, Manaquiri, Manicoré, Maués, Nhamundá, Nova Olinda do Norte, Novo Airão, Parintins, Presidente Figueiredo, Santo Antonio do Iça, São Gabriel da Cachoeira e Tabatinga.

2015: Apuí, Autazes, Barcelos, Barreirinha, Benjamin Constant, Boa Vista do Ramos, Borba, Eirunepé, Envira, Guajará, Humaitá, Iranduba, Itacoatiara, Lábrea, Manaquiri, Manicoré, Maués, Nhamundá, Nova Olinda do Norte, Novo Airão, Parintins, Presidente Figueiredo, Santo Antonio do Iça, São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga e Urucurituba.

PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS

Tabela 25 – MÉTRICAS

Métricas	Previsto Anual	Realizado	
		Nº	%
Cursos	20	2	10%
Consultoria (Horas)	1.200	90	7,5%
Palestra	12	7	58%
Seminário	0	1	-

Fonte: SME

Em 2015 foram realizados 09 Fomenta nos seguintes municípios: Benjamin Constant, Presidente Figueiredo, Iranduba, Itacoatiara, Maués, Tefé, Coari, Rio Preto da Eva e Tabatinga. Esses seminários contaram com palestras da prefeitura local, do SEBRAE e do Tribunal de Contas do Estado, sobre aspectos relacionados ao cumprimento da Lei Complementar nº 123/2006 e a atualização feita pela LC nº 147/14 que entrou em vigor em janeiro/2015, as oportunidades de mercado, os itens mais comprados pelos órgãos públicos locais, editais, formulações de propostas, boas práticas municipais na aquisição da Merenda Escolar, entre outros assuntos.

Diante da saída intempestiva do gestor do projeto, o registro de um dos Fomenta ficou “perdido”. Além disso, uma palestra foi lançada no Siacweb como seminário. Por isso, no SME só constam 8 eventos cadastrados. As metas de curso e consultorias não constavam no escopo da metodologia do Fomenta. Deve ter sido erro no lançamento de metas no SGE na reestruturação ou reestruturação do projeto.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

Desinteresse do poder público municipal pelo tema “Compras Governamentais”.

IMPLANTAÇÃO DE COOPERATIVA DE CRÉDITO DO AMAZONAS

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Realização de palestras, seminários, cursos, oficinas sobre associativismo e cooperativismo, orientação técnica e informações e orientações de acesso ao crédito, e consultorias realizados em alguns municípios, com mais ênfase em Codajás, tem propiciado ampliar a disseminação dos conceitos e fundamentos do cooperativismo de crédito. As atividades resultaram nos seguintes números: 158 horas de consultoria, 7 cursos, 127 orientações técnicas, 8 palestras e 248 participantes, 74 empresas atendidas e 535 potenciais empresários e 34 informações.

AÇÕES RELEVANTES

Inauguração da nova sede da estrutura administrativa e operacional da Cooperativa de Crédito Rural de Economia Solidária de Codajás – CODCRED, em novembro de 2015. Realização de palestras, cursos e oficinas nas comunidades de Codajás, objetivando captar novos associados para o Tabela da cooperativa.

RESULTADOS

Dentre os resultados mais expressivos alcançados cita-se a implantação da Cooperativa de Crédito Rural Solidário de Codajás - CODCRED, que deu início as atividades em fevereiro de 2013 com o número de 36 cooperados. No ano de 2015, a CODCRED atingiu 244 associados, R\$ 63.984,00 em crédito concedido.

JUSTIFICATIVAS DAS METAS FÍSICAS

As metas físicas no ano de 2015, foram ultrapassadas em alguns instrumentos, quer seja: horas de consultoria, nº de orientações técnicas, informações e palestra, oficinas e seminários. As outras metas foram alcançadas dentro do previsto.

JUSTIFICATIVA PARA O AUMENTO DAS METAS FÍSICAS

O aumento do número de informação e orientação técnica realizada ocorreu em razão do aumento da demanda sobre cooperativismo de crédito quando da realização da Ação de Crédito ocorrida em Codajás e em outros municípios. A ação em si, desencadeia vários tipos de demandas quais sejam: consultoria para elaboração de plano de negócio, realização de palestras, oficinas, seminários.

MENSURAÇÕES E AVALIAÇÕES

O projeto foi estruturado para o PPA 2013-2016, e as mensurações e avaliações previstas foram realizadas conforme a programação, inclusive com o resultado destas sendo repassado aos membros dirigentes da Cooperativa CODCRED, em reunião de avaliação do projeto.

CONCLUSÃO

O projeto tem propiciado uma disseminação junto ao público-alvo de forma expressiva, haja vista ter sido realizado palestras, seminários e cursos que demonstram quão é importante esta ferramenta, que tem uma importância elevada para o crescimento e desenvolvimento de atividades econômicas em locais com pouca presença de bancos públicos e privados e outras instituições de fomento. Apesar do citado, o projeto será encerrado no ano de 2015, mais pela necessidade de realinhamento da carteira de projetos do SEBRAE, devido o ajuste orçamentário. Todavia, as ações de maior importância em prol da disseminação e divulgação do Cooperativismo de Crédito farão parte do projeto de Apoio ao Crédito e Capitalização no Estado do Amazonas, através de uma ação específica.

ATENDIMENTO INTEGRADO NO AMAZONAS

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

a) Unidade de Atendimento SEDE (até 16/12):

Realizados atendimentos individuais por meio de consultorias, orientações técnicas e palestras. Foram registradas: 11.713 horas de consultoria, 93,7% do previsto; 6.787 orientações técnicas, 113,1% do previsto; 16 palestras com 188 capacitados, sendo 13 empresas e 173 potenciais empresários. O total previsto eram 15 Palestras com 175 participantes.

b) Unidade de Atendimento NAE:

Realizados atendimentos individuais por meio de consultorias, orientações técnicas. Foram registradas: 108 horas de consultoria, 54,% do previsto; 58 orientações o que representa 98,3% do previsto.

c) Unidade de Atendimento Itinerante (até 16/12):

Realizados atendimentos individuais por meio de consultorias, orientações técnicas, palestras e oficinas. Foram registradas: 537 horas de consultoria, 109,5% do previsto; 6.787 orientações técnicas, 105,1% do previsto; 08 palestras com 132 participantes; 14 oficinas com 156 participantes, sendo 13 empresas e 173 potenciais empresários.

d) Portal

Nesta ação estavam previstas 330 informações, posteriormente foi ajustado para zero. No entanto, por erro no sistema de registro de atendimento SIACWEB, estão aparecendo 41.819 informações de forma incorreta.

e) Oficina do Empreendedor (até 16/12):

Realizados atendimentos individuais por meio de consultorias, orientações técnicas e palestras. Foram registradas 46 horas de consultorias, 38,% do previsto; 44 orientações técnicas; 106 palestras com 1.010 capacitados, sendo 168 empresas e 365 potenciais empresários. O total previsto era de 65 Palestras com 950 participantes.

f) CDI (até 16/12):

Realizados atendimentos individuais por meio de orientações técnicas e informações. Foram registrados: 134 orientações técnicas, do total de 20 previstas, o que representa 670% do previsto; 458 informações, do total de 550 previstas, representando o percentual de 83,5%.

g) Negócio a Negócio (até 16/12):

Realizados atendimentos individuais por meio de consultorias e orientações técnicas. Foram registradas: 605 horas de consultorias, 100,8% do previsto; 240 orientações técnicas, 18,5% do total previsto.

h) Telemarketing Ativo e Receptivo (até 16/12):

Realizados atendimentos individuais por meio de orientações técnicas e informações. Foram registradas: 4.188 orientações técnicas, 95,6% do previsto; 9.128 informações, 98,5% do previsto.

PRINCIPAIS RESULTADOS

1 - Desmembramento do Projeto Atendimento Integrado, em 03 outros projetos (Atendimento Integrado, Central de Relacionamento e Negócio a Negócio) que permitiu melhor gestão das ações a partir de Junho de 2015.

2 - Realização da Semana do Microempreendedor Individual em 13 pontos de atendimento espalhados em todas as Zonas da Cidade somados aos 06 escritórios SEBRAE e 01 interior desafio em Beruri, superando os resultados estimados, conforme Tabela abaixo:

Tabela 26 – ATENDIMENTOS

Atendimento	Previsto	Alcançado
Orientações e Consultorias	2.845	5.024
Participantes Oficinas	1.024	1.626
Turmas de Oficinas	86	89

3 - Participação em eventos itinerantes que se consolidaram nos número das ações do projeto;

4 - Representação dos atendimentos com consultorias, palestras, orientações técnicas, informações no total de atendimentos realizados pelo SEBRAE Amazonas:

Tabela 27 – ATENDIMENTOS

Atendimentos	Projeto	SEBRAE AM	Participação
Horas de Consultorias	13.012	134.414	10%
Palestras	95	596	16%
Orientações Técnicas	17.733	79.516	22%
Participantes Oficinas	204	15.655	1%
Turmas de Oficinas	18	175	10%
Informações	57.129	101.470	56%
Empresas Atendidas (MEI – ME – EPP)	8.303	24.569	34%
Potenciais Empresários	10.037	47.953	21%

5 - Participação de todos os atendentes no treinamento de Encantamento ao Cliente; Elaboração e Implantação da Rotina do Atendimento; Implantação da Reunião de Encantamento para tratar dos compromissos da semana (ações de encantamento, feedback das pesquisas e considerações gerais) e capacitação dos gestores, coordenadores e gerência no tema liderança;

GARGALOS

1 - Fechamento do Núcleo de Atendimento ao Empreendedor, onde eram realizadas formalização de empresas; **2** - Os funcionários alocados do atendimento são generalistas, realizando atendimentos de baixa complexidade; **3** - Infraestrutura física para atendimento inadequada; **4** - Equipe desmotivada para atendimento; **5** – Ausência de seleção por perfil para atuar no atendimento.

ATENDIMENTO INTEGRADO PARINTINS E ENTORNO

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS

- Realização de atendimentos diversos com o principal foco ao estímulo a formalização, obtendo êxito nessas abordagens nas demandas apresentadas pelos empresários.
- Realização de 13 (treze) cursos, em áreas diversas de acordo com a grade educacional do SEBRAE/AM. Realizaram-se também, cursos diversos visando atender as demandas espontâneas do município de Parintins e entorno.
- Realização de atendimento direcionado a 47 empresas formais com consultorias pontuais na área de gestão, planejamento estratégico, gestão inovadora, gestão financeira, mercadológica e operacional, visando detectar principais dificuldades no cotidiano empresarial para posterior atendimento por meio de soluções SEBRAE.
- Realização de 260 (duzentos e sessenta) consultorias individuais, para a orientação quanto a legislação vigente através da lei complementar nº 128 de 19/12/2008 – Resolução CGSN nº 94 de 29/11/2011 direcionada aos potenciais empreendedores, sendo 103 (cento e três) para formalização de empresas no porte de Microempreendedor Individual.
- Realização de 13 (treze) oficinas e 05 (cinco) palestras atingindo cerca de 420 (quatrocentos e dezenove) pessoas sobre temas que seguem: Oficinas SEI, Crédito, empreendedorismo, dentre outras com o objetivo de melhorar o desempenho da empresa através da melhoria de seus serviços.

- Realização de 938 (novecentos e trinta e oito) informações demandas do público-alvo do projeto. Os atendimentos foram monitorados pela gestora do projeto, que se certificou da satisfação dos clientes atendidos.
- Realização de 06 (seis) Consultorias SEBRAEtec, sendo 01 (uma) coletiva, por meio de capacitação tecnológica. Atendemos o total de 10 (dez) empresas que fazem parte do projeto com soluções de inovação voltadas à área de Design, produção e qualidade.
- Realização de consultorias para elaboração de Planos de Negócios para Microempreendedores Individuais com a finalidade do pleito de financiamento junto ao Banco da Amazônia, no Município de Parintins/AM. Na ocasião foram realizadas visitas técnicas aos empreendimentos, coleta de documentos/dados e informações para a elaboração do plano. Entregas realizadas no decorrer do ano ao agente financeiro.
- Realização de atividades inerentes à SEMANA MEI 2015 em parceria com a Unidade de Atendimento Individual - SEBRAE/AM.

PRINCIPAIS PROBLEMAS

- Baixa participação dos empresários nas atividades planejadas para a sala de aula, devido ao expediente comercial de trabalho prolongado, que tem uma média de duração de até 12 horas diárias.
- Dificuldade em consolidar ações com determinados parceiros locais.
- Demandas não previstas na estruturação inicial do projeto ocasionando variações nas metas físicas além do previsto. Essa situação justifica-se pelo fato da Unidade USPA atender o Município de Parintins e Entorno, com isso as demandas trazidas por associações, grupos de empresários e instituições foram atendidas com êxito no decorrer do ano para manter o objetivo de fomentar o empreendedorismo local.

CONCLUSÃO

Durante o ano de 2015, o projeto Atendimento Integrado Parintins e Entorno conseguiu alcançar os objetivos de fomento ao empreendedorismo, por meio de ações efetivas de aproximação das empresas formais, potenciais empreendedores e potenciais empresários, oferecendo maior diversidade de soluções educacionais do SEBRAE. Observou-se um avanço em relação ao ano anterior, pois foi possível atender especificamente as dificuldades encontradas no cotidiano empresarial, em especial com as soluções do Programa Nacional SEBRAEtec, que trouxe resultados satisfatórios para os empresários que participaram das consultorias individuais e coletivas. Pretende-se, a partir de visitas técnicas e consultorias realizadas neste ano de 2015, traçar ações que valorizem a gestão inovadora e a busca de novas oportunidades, nesse sentido serão

importantes para a gestão do projeto buscar mecanismos que atendam a necessidade do público-alvo e adequar às soluções oferecidas para a realidade de cada um.

DESAFIO UNIVERSITÁRIO EMPREENDEDOR

Desde o ano de 2012, o Desafio Universitário Empreendedor - DUE não possui meta estadual e sim nacional, onde as UF's devem inscrever cerca de quinhentos mil alunos.

No ano de 2015, foram contratados consultores para o desenvolvimento do plano de ação e articulação junto as IES, juntamente com a gestora do Desafio Universitário Empreendedor, Jeane Dias. Foram realizadas palestras de empreendedorismo, com ênfase DUE. Essa estratégia resultou em 2.984 inscritos, o que levou o Amazonas a 6ª colocação entre os estados que participaram do DUE.

Ainda em 2015 o SEBRAE/NA aplicou uma nova metodologia de empreendedorismo, com a utilização de jogos lúdicos e elaboração do plano de negócio junto aos 40 universitários com o maior número de pontos. O consultor Daniel Bizon foi contratado para fechar o evento com palestra sobre Empreendedorismo e Inovação. A seletiva aconteceu no período de 13 a 15/11/2015 no Hotel Da Vinci, onde os 4 classificados representaram o Amazonas na etapa nacional em Brasília, no período de 04 a 08/12. A equipe amazonense, intitulada Darth Vader/Verde, foi formada pelos universitários: Pedro Liotto, Andrew Guedes, Juliano da Silva Belo e Ryan Botelho. A equipe conquistou a 6ª colocação entre 27 equipes participantes.

O SEBRAE/AM se fez presente na 6ª Feira Norte do Estudante, no período de 23 a 25/09/2015, no Manaus Plaza Centro de Convenções, com o propósito de oferecer oportunidade, para facilitar a escolha de carreira por parte dos estudantes, além de proporcionar sua integração com o mercado de trabalho e com agentes educacionais disponíveis, onde alcançou o número de 487 estudantes inscritos no DUE.

O Desafio Universitário Empreendedor também foi disseminado junto aos estudantes da 12ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia no Amazonas, realizada no período de 23 a 25/11/2015, no Centro de Convenções Vasco Vasquez, com 35 inscritos no DUE.

A execução financeira deverá fechar o ano em 73,8%.

3.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho

Metas

O desempenho do Sistema SEBRAE na execução de sua estratégia é monitorado por meio de indicadores denominados Resultados Institucionais e Metas Mobilizadoras.

Indicadores Institucionais

Os objetivos estratégicos das perspectivas “Cumprimento da Missão” e “Partes Interessadas” são monitorados por meio de indicadores denominados Resultados Institucionais. O desempenho obtido nesses indicadores é demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 28 – INDICADORES INSTITUCIONAIS

Resultado Institucional	Objetivo estratégico relacionado	Escala	Planejado para 2015	Realizado em 2015
Taxa de pequenos negócios atendidos	Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios	%	32,1	26,4
Índice de imagem junto aos pequenos negócios.	Ser a instituição de referência na promoção da competitividade dos pequenos negócios	0–10	8,7	8,31
Índice de imagem junto à sociedade	Contribuir para o desenvolvimento nacional por meio do fortalecimento dos pequenos	0–10	8,6	8,87
Taxa de contribuição do SEBRAE na criação de pequenos negócios	Fomentar o empreendedorismo	%	42	25,02

Fonte UGE: 11/02/2016

Registra-se nesse quesito superação de todos os seus Resultados Institucionais do SEBRAE/AM quando comparados com a média nacional dos SEBRAE/UFs.

Tabela 29 – RESULTADO DAS METAS MOBILIZADORAS

Meta	Realizado 2012	Realizado 2013	Previsto 2014	Realizado 2014	Previsto 2015	Realizado 2015	%
Meta 1: Atendimento a pequenos negócios	18.055	22.506	23.133	27.522	28.717	25.415	88,50%
Meta 2: Atendimento a Pequenos Negócios com soluções específicas de inovação	1.736	1.152	2.313	3.306	2.872	2.630	91,60%
Meta 3: Atendimento a Microempreendedor Individual	9.845	13.272	14.343	17.623	18.609	18.084	97,20%
Meta 4: Atendimento a Microempresas	*	7.540	8.027	8.426	8.615	5.751	66,80%
Meta 5: Atendimento a pequenas empresas	538	1.860	763	1.473	1.600	1.580	98,80%
Meta 6: Ampliação do número de municípios com a Lei Geral implementada	7	13	20	31	35	35	100,00%
Meta 7: Fidelização de clientes					50,00%	44,00%	

Fonte SME: 11/02/2016

O SEBRAE/AM não atingiu apenas para a meta de Atendimento a Microempresas o índice de 85% de realização de suas metas mobilizadoras em 2015. Destacam-se no ano o atingimento de 100% à meta de Ampliação do número de municípios com a Lei Geral implementada e também às metas de Atendimento a pequenas empresas e Atendimento a Microempreendedor Individual ambas com realizações superiores à 97%. Reiteramos nosso compromisso com as diretrizes orçamentárias do Sistema SEBRAE que sinalizam para a aplicação de 20% dos recursos do SEBRAE em ações de inovação e tecnologia, com o atingimento de 91,60% da meta de Atendimento a Pequenos Negócios com soluções específicas de inovação.

Tabela 30 – METAS FÍSICAS

INSTRUMENTO DE ATENDIMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	PREVISTO AJUS. PARA 2015	REALIZADO 2012	REALIZADO 2013	REALIZADO 2014	REALIZADO 2015	%EXE. DE 2015
ACESSO A EVENTOS PROMOVIDOS POR TERCEIROS	Nº de pequenos negócios expositores (feiras)	264	-	110	111	155	58,70%
	Nº de pequenos negócios (missão/caravana)	201	-	80	119	165	82,10%
	Nº de missões/caravanas	29	19	20	17	28	96,60%
	Nº de potenciais empresários (missão/caravana)		-	30	47	78	97,50%
CONSULTORIA	Nº de consultorias				39.395	32.276	
	Nº de horas	153.386	142.953	143.785	163.466	143.709	93,70%
	Nº de Pequenos Negócios		-	-	15.164	1.322	
	Potenciais empresários		-	-	9.431	9.951	
CURSO	Nº de concluintes em cursos a distância		-	-	481	6.555	
	Nº de concluintes em cursos presenciais		-	-	12.540	20.671	
	Nº de Cursos	1.121	1.061	1.442	1.129	1.134	101,20%
	Nº de Pequenos Negócios		-	-	1.605	1.972	
	Potenciais empreendedores					3.523	
	Potenciais empresários		-	-	9.966	12.498	
ORIENTAÇÃO TÉCNICA	Nº de orientações	67.819	57.065	78.836	83.461	75.183	110,90%
	Nº de Pequenos Negócios		-	-	20.678		
	Potenciais empresários		-	-	30.428		
PALESTRA, OFICINA, SEMINÁRIO	Nº de Palestras		930	1.982	1.341		
	Nº de participantes		-	-	32.945		
	Nº de empresas		-	-	2.359		
	Potenciais empresários		-	-	13.736		
PALESTRA	Nº de Palestras	812				639	78,70%
	Nº de participantes	803.753				1.024.844	127,50%

	Nº de Pequenos Negócios					181.932	
	N.º Potenciais Empreendedores					6.229	
	N.º Potenciais Empresários					46.362	
OFICINA	Nº de Oficinas	491				782	159,30%
	Nº de participantes	11.726				15.905	135,60%
	Nº de Pequenos Negócios		-	-		1.485	
	N.º Potenciais Empreendedores						
	N.º Potenciais Empresários		-	-		7.058	
SEMINÁRIO	Nº de Seminários	2.748				4.147	150,90%
	Nº de participantes	163.354				258.045	158,00%
	Nº de Pequenos Negócios		-	-		99.838	
	N.º Potenciais Empreendedores					1.461	
	N.º Potenciais Empresários		-	-		96.476	
PROMOÇÃO E ACESSO A EVENTOS DO SEBRAE	Nº de empresas (feiras)	61	-	15	59	47	77,00%
	Nº de empresas (missão/caravana)	12	-	55	21	21	175,00%
	Nº de empresas (rodadas)	12.438	-	71	185	13.368	107,50%
	Nº de feiras	17	13	6	8	5	29,40%
	Nº de missões/caravanas	5	22	14	18	5	100,00%
	Nº de potenciais empresários (missão/caravana)	29	-	32	336	36	124,10%
	Nº de rodadas	486	6	20	21	602	123,90%
INFORMAÇÃO	Nº de informações	98.561	57.065	78.836	83.461	102.499	104,00%

Fonte SME: 05/02/2016

Foram destaques nas metas de atendimento a realização 143.709 horas de consultoria em micro e pequenas empresas para 32.276 consultorias realizadas em micro e pequenas empresas. Outro destaque ficou por conta da superação da meta de cursos atingindo 101,2% para 1.134 cursos realizados em 2015, atingindo mais de 20 mil alunos em cursos presenciais.

Por fim, registramos mais de 1 milhão de alunos em palestras, atingindo a meta realizada de 127,5% em 2015.

Programas Nacionais

Tabela 31 – PROGRAMAS NACIONAIS

Programa	Total		
	Previsto	Executado	%
ALI - Agentes Locais de Inovação	346.567	344.135	99,30%
Educação Empreendedora	713.680	579.951	81,30%
Negócio a Negócio	1.173.940	1.140.164	97,10%
Programa SEBRAE Mais	1.043.859	974.149	93,30%
Programa SEBRAEtec - Serviços em Inovação e Tecnologia	4.144.091	4.051.964	97,80%
Total	7.422.137	7.090.363	93,76%

Fonte SME: 05/02/2016

ALI - AGENTE LOCAL DE INOVAÇÃO

O objetivo do projeto é atender a realidade da micro e pequena empresa no Amazonas, estimulando a inserção de práticas inovadoras e aumentar a competitividade. O programa destaca-se com realização de 99,30% atingindo a 343 clientes no estado do Amazonas.

EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

O projeto tem como o objetivo ampliar, promover e disseminar a educação empreendedora nas instituições de ensino por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos, com o propósito de consolidar a cultura empreendedora na educação. Em 2015, o Programa de Educação Empreendedora atingiu a 3.245 MPE em todo o estado do Amazonas.

NEGÓCIO A NEGÓCIO

O objetivo é promover melhorias no empreendimento por meio de orientação presencial, continuada, gratuita e customizada, bem como iniciar o relacionamento com clientes que tradicionalmente não procuram o SEBRAE. O programa destaca-se com realização de 97,10%, atingindo a 122,8% das suas metas físicas, um universo de 4.912 pequenos negócios.

SEBRAE MAIS

O objetivo é aumentar o nível de lucratividade das pequenas empresas atendidas pelo programa, com vistas ao seu crescimento, ganho de competitividade e ampliação de mercados.

SEBRAETEC

O objetivo é incorporar ações inovadoras nos pequenos negócios para ganho de competitividade no mercado, tendo sua execução atingido 97,80% em 2015, atingindo a 122% das suas metas físicas, um universo de 1.876 pequenos negócios

4 GOVERNANÇA

Neste capítulo está descrito o funcionamento da governança corporativa com as suas estruturas de controle existentes e suas atuações, como: auditoria, ouvidoria, avaliação dos controles internos, relação de dirigentes e membros dos conselhos e remuneração de dirigentes.

Demonstra a estrutura de governança da unidade, explicitando as atividades realizadas pelas unidades que a compõem, os mecanismos e controles internos adotados para assegurar a conformidade da gestão e garantir o alcance dos objetivos planejados, as atividades de correção, bem como a forma de remuneração dos membros de diretoria e de colegiados.

4.1 Descrição das estruturas de governança

A estrutura de controle interno do SEBRAE/AM é formada por uma Unidade de Auditoria Interna - UAUD, pelo Conselho Fiscal e Auditoria Independente.

A Auditoria Interna tem como atribuição a realização das auditorias de conformidade, atendimento as demandas dos Órgãos de Controle e monitoramento da implementação das recomendações apresentadas pela UAUD, Auditoria Independente e Órgãos de Controle.

O Conselho Fiscal atua de conformidade com as atribuições definidas no Estatuto do SEBRAE/AM e no seu regimento interno, realiza trimestralmente reuniões ordinárias para avaliação das demonstrações financeiras da Entidade emitindo parecer conclusivo.

O Conselho Deliberativo Estadual - CDE é o órgão colegiado de direção superior que detém o poder originário e soberano no âmbito do SEBRAE/AM. O CDE funciona como assembleia geral do SEBRAE/AM. No âmbito das atribuições do CDE inclui-se a competência para promover ações preventivas e repressivas concernentes ao seu poder de correção sobre o Sistema SEBRAE.

O CDE é composto por quinze (15) conselheiros titulares e respectivos suplentes, que além dos poderes que lhe são atribuídos pelo Estatuto Social do SEBRAE/AM, exercem, igualmente, os de fiscalizar e criticar os atos da Diretoria Executiva (DIREX).

Os conselheiros titulares e respectivos suplentes são indicados pelos associados instituidores, que representam no CDE, e cumprindo o mandato de quatro (04) anos. Os suplentes substituirão os conselheiros titulares em seus afastamentos e impedimentos temporários. Os conselheiros titulares e respectivos suplentes não perceberão remuneração pelo exercício de suas funções.

À Auditoria Independente contratada pelo SEBRAE/NA compete avaliar trimestralmente as demonstrações financeiras do SEBRAE/AM, bem como a realização de auditoria de conformidade nos processos da Entidade.

Do ponto de vista da transparência na gestão do SEBRAE, foi criada a Ouvidoria SEBRAE, que tem como objetivo dar tratamento às reclamações, críticas, sugestões e

elogios do público interno (colaboradores, gestores, dirigentes e conselheiros) e proporcionar atendimento a essas manifestações.

As manifestações devem ser identificadas e realizadas pessoalmente, por telefone ou por meio eletrônico, incluindo link na Intranet para as manifestações dos colaboradores e público interno e outro no Portal SEBRAE que atende especialmente os clientes externos. No Portal do SEBRAE Amazonas não serão aceitas denúncias anônimas. Porém, o Portal do SEBRAE Nacional aceita.

Os clientes internos e externos utilizam a Ouvidoria com grande expectativa na resolução dos problemas apresentados e demonstram estar conscientes de contar com canal autônomo e independente para acolher suas manifestações e dar tratamento às ocorrências não tratadas por outros canais de atendimento do SEBRAE.

Como resultado da implantação da Ouvidoria do SEBRAE NA e da implementação da ferramenta no SEBRAE AM, foi criado o Código de Ética do SEBRAE AM, o qual tem como objetivo comprometer as pessoas do SEBRAE AM com os princípios éticos que norteiam a conduta individual, além de disseminá-los para a rede de relacionamento. É um instrumento de trabalho que define a melhor maneira de se atuar em nome da instituição.

4.2 Informações sobre dirigentes e colegiados

A estrutura básica do SEBRAE/AM é composta pelos seguintes órgãos: Conselho Deliberativo Estadual, designado pela sigla CDE; Conselho Fiscal; Diretoria Executiva.

O Conselho Deliberativo Estadual é o órgão colegiado de direção superior, que detém o poder originário e soberano no âmbito do SEBRAE/AM.

O Conselho Fiscal atua de conformidade com as atribuições definidas no Estatuto do SEBRAE/AM e no seu regimento interno, realiza trimestralmente reuniões ordinárias para avaliação das demonstrações financeiras da Entidade emitindo parecer conclusivo.

A Diretoria Executiva, órgão colegiado de natureza executiva, é responsável pela gestão administrativa e técnica do SEBRAE/AM, composta por um (01) Diretor-Superintendente e por dois (02) Diretores, eleitos pelo CDE, preferencialmente, dentre os técnicos pertencentes aos Tabelas do SEBRAE/AM, para um mandato de quatro (04) anos consecutivos, demissíveis ad nutum ou em face de representação, de acordo o Estatuto Social do SEBRAE Amazonas, conforme o caso, permitida a recondução. A mesma, de acordo com o Estatuto Social do SEBRAE Amazonas reunir-se-á ordinariamente duas vezes por mês e, em caráter extraordinário, sempre que convocada pelo Diretor-Superintendente.

Os conselheiros titulares e respectivos suplentes são indicados pelos associados instituidores, que representam no CDE, e cumprindo o mandato de quatro (04) anos. Os suplentes substituirão os conselheiros titulares em seus afastamentos e impedimentos temporários. Os conselheiros titulares e respectivos suplentes não perceberão remuneração pelo exercício de suas funções.

4.3 Atuação da unidade de auditoria interna

A administração entende que os controles internos são fundamentais para o cumprimento de seu objetivo bem como a salvaguarda dos ativos da Instituição, para tanto no decorrer dos anos tem procurado fortalecer essa estrutura, com os estabelecimentos de normativos, sistemas, pessoal, entre outros.

Desde o mês de novembro/2013, a unidade de auditoria reporta-se administrativamente ao Presidente do Conselho Deliberativo Estadual. A Auditoria Interna é gerenciada e composta por empregados do Tabela do SEBRAE/AM, admitidos mediante processo seletivo. O gerente de auditoria é indicado tomando por base sua formação acadêmica, experiência e qualificação profissional, além de perfil adequado à função, podendo este ser exonerado a qualquer tempo pela diretoria executiva.

Os resultados das auditorias realizadas utilizando-se a metodologia de auditoria com foco em riscos são imediatamente repassados a diretoria executiva e ao Conselho Deliberativo Estadual.

Os controles internos são também avaliados pela empresa KPMG Auditores Independentes por ocasião das auditorias realizadas no exercício, onde emitem relatórios ao final de cada auditoria (Auditoria contábil trimestralmente).

Importante comentar acerca da Unidade de Contabilidade, Orçamento e Finanças - UCOF que tem como missão atuar junto às demais áreas do SEBRAE/AM no processo de gestão de controle por meio de sistemas de informações gerenciais de contabilidade, orçamento e controle, com observância dos procedimentos normatizados inerente aos processos internos. Esta que é responsável pela emissão das demonstrações contábeis.

A auditoria interna monitora os planos de ações inerentes às auditorias realizadas internamente e externamente bem como a implantação das recomendações e/ou de determinações dos órgãos de controles. Todos os relatórios e resultados de auditoria são repassados a diretoria executiva, que acompanha através dos relatórios de monitoramento.

Periodicamente a unidade de auditoria interna participa de reuniões de monitoramento da execução orçamentária, juntamente com outras unidades, e, quando necessário, propõe medidas para melhoria nas atividades.

4.4 Atividades de correção e apuração de ilícitos administrativos

Com o objetivo de dar tratamento às denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios formulados à instituição, em 2012 foi implantada a Ouvidoria SEBRAE.

Com abrangência Estadual e integrada à estrutura da Superintendência, a Ouvidoria do SEBRAE AM atende manifestações geradas no próprio Estado e através da Ouvidoria do SEBRAE NA. Todas essas demandas são oriundas de clientes internos (funcionários) e externos (comunidade em geral).

A forma de acesso à Ouvidoria ocorre através do Portal SEBRAE, intranet, e-mail, telefone e contatos diretos com o Ouvidor. Todas as manifestações recebidas são direcionadas ao Setor competente e/ou partes envolvidas para os encaminhamentos. As

respostas sempre são baseadas na neutralidade e confidencialidade junto aos assuntos tratados.

A Instrução Normativa INS 49/2012, disciplina as atividades da Ouvidoria SEBRAE, com o estabelecimento de normas e procedimentos para o seu funcionamento. O Código de Ética SEBRAE AM; a Política de Atuação nas Redes Sociais e a Política de Segurança da Informação e Comunicação do SEBRAE NA constituem as principais referências normativas da Ouvidoria.

Do ponto de vista da transparência na gestão do SEBRAE, a Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios do público interno (conselheiros, diretores, empregados e estagiários) e busca atendimento a essas manifestações. Em caso de denúncias graves, os encaminhamentos são realizados junto aos órgãos competentes e a Comissão de Ética poderá ser acionada se assim for considerado necessário.

As manifestações podem ser identificadas ou anônimas e realizadas pessoalmente, por telefone ou por meio eletrônico, incluindo link na intranet para as manifestações dos colaboradores e público interno e outro no Portal SEBRAE que atende especialmente os clientes externos. Há que se ressaltar que as denúncias anônimas são advindas da Ouvidoria SEBRAE Na, haja vista a Ouvidoria do SEBRAE AM não aceitar denúncias dessa natureza.

4.5 Gestão de riscos e controles internos

A atividade da Unidade de Auditoria - UAUD está fundamentada na metodologia de auditoria com foco em risco, que preconiza a identificação dos eventos que possam causar impacto negativo nos objetivos do negócio e nos processos organizacionais da Entidade.

A atuação da UAUD está em linha com a definição técnica emanada pelo Instituto dos Auditores Internos – IIA, com o Direcionamento Estratégico do SEBRAE, com o Regulamento da Auditoria e com as responsabilidades funcionais da unidade.

Nesse contexto, a missão da UAUD é *“prover assessoramento para a efetiva aplicação dos recursos do Sistema SEBRAE em consonância com os normativos de controle interno e externo”*, analisando e monitorando os riscos da entidade, identificando oportunidades que possam contribuir para o aprimoramento das práticas operacionais de gestão e controles internos com foco em gestão de riscos, atuando de forma independente, com ética e agregando valor aos negócios.

As revisões de processo, as auditorias de conformidade, os trabalhos especiais, as orientações consultivas, os resultados do atendimento aos órgãos fiscalizadores e demais trabalhos do planejamento anual aprovado, além dos planos de ação elaborados à partir dessas atividades, são todos registrados na unidade.

Destaca-se que as oportunidades de melhoria identificadas são apresentadas aos envolvidos nos processos ou atividades auditadas para que elaborem medidas visando mitigar riscos e aperfeiçoar controles. Esses planos de ação podem ser realizados mediante a revisão de procedimentos, implementação de novos controles ou alterações nos já existentes, identificando ação, responsável e data de implementação. Cabe à

UAUD avaliar se essas propostas são eficazes e encaminhar à aprovação da Diretoria Executiva.

Dessa forma, os relatórios contemplam os resultados gerais do trabalho, as oportunidades de melhoria, os planos de ação aprovados e, se for o caso, a decisão pela manutenção da situação atual, levando em consideração o apetite a risco da Administração. Esses documentos são encaminhados à Diretoria Executiva e ao Conselho Deliberativo, conforme estabelecido no Estatuto do SEBRAE.

Como parte do trabalho de monitoramento, são emitidos relatórios trimestrais os quais são apresentados ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva e encaminhados ao Conselho Deliberativo estadual.

A estrutura de controle interno do SEBRAE/AM é formada por uma Unidade de Auditoria Interna - UAUD, pelo Conselho Fiscal e Auditoria Independente.

A Auditoria Interna tem como atribuição a realização das auditorias de conformidade, atendimento as demandas dos Órgãos de Controle e monitoramento da implementação das recomendações apresentadas pela UAUD, Auditoria Independente e Órgãos de Controle.

O Conselho Fiscal atua de conformidade com as atribuições definidas no Estatuto do SEBRAE/AM e no seu regimento interno, realiza trimestralmente reuniões ordinárias para avaliação das demonstrações financeiras da Entidade emitindo parecer conclusivo.

À Auditoria Independente contratada pelo SEBRAE/NA compete avaliar trimestralmente as demonstrações financeiras do SEBRAE/AM, bem como a realização de auditoria de conformidade nos processos da Entidade.

O papel da auditoria é de acompanhar o desenvolvimento dos planos ao longo de sua execução, examinando a necessidade de alterações no seu desenho ou mesmo repactuações de prazo.

4.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados

De acordo com os artigos 12 e 14, §6º e §1º, respectivamente, do Estatuto Social do SEBRAE Amazonas, é princípio sistêmico a não remuneração dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal. Somente a Diretoria Executiva é remunerada.

Tabela 32 - REMUNERAÇÃO DE DIRIGENTES

Cargo	Remuneração Mínima	Remuneração Máxima
Diretor	27.984,43	30.690,84
Nota informativa: o Sistema SEBRAE não está vinculado ao limite de teto remuneratório da administração pública federal conforme Acórdão nº 2.788/2006 - 1º Câmara - TCU.		

Fonte UGP: 03/02/2016

4.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada

O Sistema SEBRAE possui contrato com a empresa de auditoria independente KPMG Auditores Independentes, oriundo da Concorrência (processo licitatório) 10/2011. O contrato, firmado sob o número 107/2012, tem vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado por iguais períodos ou fração até o limite de 60 meses, considerando o período inicial. A prorrogação do contrato se dá por meio de aditivos aprovados pelo Conselho Deliberativo do SEBRAE, demandante do serviço.

Conforme aditivo vigente ao contrato, os serviços contratados compreendem os trabalhos de auditoria contábil, com emissão de opinião dos auditores sobre as demonstrações financeiras em período anual, bem como revisões trimestrais, para as 27 unidades estaduais do Sistema SEBRAE e o SEBRAE Nacional, ao custo de até R\$ 2.731 mil.

5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Esta seção demonstra a existência de estruturas que garantam canal de comunicação com o cidadão para fins de solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como de mecanismos ou procedimentos que permitam verificar a percepção da sociedade sobre os serviços prestados pela unidade e as medidas para garantir a acessibilidade, conforme Portaria editada pelo Presidente do TCU para o exercício de referência da conta.

5.1 Canais de acesso do cidadão

A forma de acesso à Ouvidoria ocorre através do Portal SEBRAE, intranet, e-mail, telefone e contatos diretos com o Ouvidor. Todas as manifestações recebidas são direcionadas ao Setor competente e/ou partes envolvidas para os encaminhamentos. As respostas sempre são baseadas na neutralidade e confidencialidade junto aos assuntos tratados.

A Instrução Normativa INS 49/2012, disciplina as atividades da Ouvidoria SEBRAE, com o estabelecimento de normas e procedimentos para o seu funcionamento. O Código de Ética SEBRAE AM; a Política de Atuação nas Redes Sociais e a Política de Segurança da Informação e Comunicação do SEBRAE NA constituem as principais referências normativas da Ouvidoria.

Do ponto de vista da transparência na gestão do SEBRAE, a Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios do público interno (conselheiros, diretores, empregados e estagiários) e busca atendimento a essas manifestações. Em caso de denúncias graves, os encaminhamentos são realizados junto aos órgãos competentes e a Comissão de Ética poderá ser acionada se assim for considerado necessário.

As manifestações podem ser identificadas ou anônimas e realizadas pessoalmente, por telefone ou por meio eletrônico, incluindo link na intranet para as manifestações dos colaboradores e público interno e outro no Portal SEBRAE que atende especialmente os clientes externos. Há que se ressaltar que as denúncias anônimas são advindas da Ouvidoria SEBRAE NA, haja vista a Ouvidoria do SEBRAE AM não aceitar denúncias dessa natureza.

5.2 Carta de Serviços ao Cidadão

Justificativa para não apresentação:

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto 6.932/2009 e tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O SEBRAE , por ser um Serviço Social Autônomo, constituído sob a forma de entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, desvinculado da entidade da administração pública, por força da Lei 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto 99.570, de 09 de outubro de 1990, não se enquadra como órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, portanto não está sujeito ao regramento.

5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

Justificativa para não apresentação:

Esse item está relacionado ao Decreto 6.923/2009, que institui a necessidade de que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal realizem, periodicamente, pesquisas de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizem os resultados para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere aos compromissos e padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

O SEBRAE , por ser um Serviço Social Autônomo, constituído sob a forma de entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, desvinculado da entidade da administração pública, por força da Lei 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto 99.570, de 09 de outubro de 1990, não se enquadra como órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, portanto não está sujeito ao regramento.

5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Neste capítulo está descrito o modelo de trabalho da instituição junto à sociedade, destacando as medidas adotadas pelos órgãos ou entidades com vistas ao cumprimento das normas relativas à acessibilidade, em especial a Lei 10.098/2000, o Decreto 5.296/2004 e as normas técnicas da ABNT aplicáveis.

Uma instituição que se propõe a ser um referencial de excelência em efetividade, resultados concretos e afinada aos mais altos padrões internacionais de gestão de negócios, não pode, de modo algum olvidar do cuidado com o ente mais importante das relações: o ser humano. O zelo e perfilação de atuação do SEBRAE Amazonas precisa necessariamente atingir todos os envolvidos na cadeia produtiva do projeto, não apenas os diretamente envolvidos na produção, como também aqueles que porventura tenham interesse, mas tenham sido limitados por condições físicas ou até mentais. Assim, para ser universalista e justa, a apresentação do portfólio de produtos e serviços do SEBRAE precisa contemplar e facilitar o acesso do cliente a estes produtos, sob pena de ser exclusivista. A atividade empreendedora não pode ser limitada a pessoas dotadas de suas capacidades físicas e mentais, empreender é criar soluções, sem resguardo de credo, cor, etnia ou cultura.

No tocante aos clientes consumidores de produtos e serviços do SEBRAE AM, notadamente os portadores de necessidades especiais, as instalações físicas do SEBRAE/AM ainda não possuem equipamentos totalmente adequados a este perfil de público, salvo a rampa de acesso e cadeira de rodas para os que necessitam, além de elevador para o acesso a andares mais altos. O SEBRAE AM ainda não dispõe de instalações e equipamentos adequados para deficientes visuais e auditivos. Contudo,

para 98% dos produtos, os clientes podem ter acessos presenciais e à distância. Os produtos, em ambos os casos são, em via de regra: capacitações, consultorias, oficinas, clínicas tecnológicas, workshop, seminários, etc.

Como estratégia para favorecer o uso dos clientes portadores de necessidades especiais, o SEBRAE AM tem produtos oferecidos por meio remoto, como o atendimento virtual, on line, e para os que não têm acesso à informática, através do 0800 570 0800 – Central de Relacionamento. Os clientes com disponibilidade de acesso à WEB, por meio do Portal SEBRAE, Twitter, Facebook, LINKEDIN, TV (A gente sabe, a gente faz), podem usufruir de 98% dos produtos e serviços do SEBRAE, como o Programa de RÁDIO, e treinamentos via WEB, ou atendimento no próprio local de trabalho, como no caso dos Programas Negócio a Negócio ou Agente Local de Inovação - ALI. Os produtos ainda não disponibilizados virtualmente são apenas os do SEBRAE Mais, pois possuem metodologias necessariamente presenciais.

Por fim, são realizadas reuniões periódicas de planejamento para atuação com acessibilidade e produtos do SEBRAE, as reuniões de Análise Crítica ou Reuniões DIREX. Através dos Relatórios periódicos de Auditoria da Qualidade, são checados os processos pela UGP, e encaminhados e inseridos nas pautas das Reuniões DIREX e realizadas reuniões de Análise Crítica com a Direção, onde são exaradas novas posturas, normas e procedimentos, ou correções e revisões dos atuais instrumentos, inclusive alteração de instalações físicas.

6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

O SEBRAE está sujeito à apresentação de suas demonstrações financeiras em conformidade com a Lei 6.404.

6.1 Desempenho financeiro no exercício

Os principais resultados contábeis e orçamentários no mês de dezembro de 2015 foram:

- Execução Orçamentária da despesa foi de **92%**, igualando-se à média das UF's.
- Superávit: **R\$2.740.589,63;**
- Saldo de Caixa em 31 de dezembro de 2015: **R\$ 10.013.193,04;**
- Índice de Liquidez: **R\$ 2,20.**

O Índice de Liquidez de R\$2,20 revela que a situação financeira é muito boa, pois para cada R\$1,00 que se deve, tem-se R\$2,20 para pagar.

6.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

Ativos e passivos significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem o cálculo das depreciações sobre o ativo imobilizado, provisões para perdas em processos judiciais e os passivos e premissas relativos a planos de benefícios pós-emprego. Os valores definitivos das transações envolvendo essas estimativas somente são conhecidos por ocasião da sua realização ou liquidação. A administração revisa essas estimativas pelo menos anualmente.

Estimativas e premissas são revistas de forma contínua, pelo menos anualmente. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no exercício em que as estimativas são revisadas e em quaisquer exercícios futuros afetados.

As informações sobre julgamentos críticos referentes às políticas contábeis adotadas que têm efeitos significativos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras estão descritas a seguir:

Depreciação de ativos tangíveis

A depreciação é calculada pelo método linear, a taxas anuais variáveis de 3,33% a 33,33%, levando em consideração a vida útil estimada dos bens. Os terrenos não são depreciados.

Itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que são instalados e estão disponíveis para uso, ou em caso de ativos construídos internamente, do dia em que a construção é finalizada e o ativo está disponível para utilização.

Os métodos de depreciação, as vidas úteis e os valores residuais serão revistos a cada encerramento de exercício financeiro e eventuais ajustes são reconhecidos como mudança de estimativas contábeis.

Itens do imobilizado são mensurados pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*) acumuladas, se houver.

O software comprado que seja parte integrante da funcionalidade de um equipamento é capitalizado como parte daquele equipamento.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outras receitas (despesas) operacionais no resultado.

Terrenos e edifícios em uso que apresentaram seus valores substancialmente fora dos valores de mercado na data de transição às novas práticas contábeis adotadas no Brasil (1º de janeiro de 2009) foram ajustados em 2010 ao valor justo, por meio de laudos de avaliação de empresa especializada, decrescidos de depreciação acumulada subsequente, quando aplicável. A contrapartida desse lançamento foi reconhecida no patrimônio social em conta específica denominada “ajustes de avaliação patrimonial”.

Custos subsequentes

Gastos subsequentes são capitalizados na medida em que seja provável que os benefícios futuros associados com os gastos serão auferidos pela Entidade. Gastos como manutenção e reparos recorrentes são registrados no resultado.

Depreciação

Itens do ativo imobilizado são depreciados pelo método linear no resultado do exercício baseado na vida útil econômica estimada de cada componente. Terrenos não são depreciados.

Itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que são instalados e estão disponíveis para uso, ou no caso de ativos construídos internamente, do dia em que a construção é finalizada e o ativo está disponível para utilização.

Os métodos de depreciação, as vidas úteis e os valores residuais são revistos a cada encerramento de exercício financeiro e eventuais ajustes são reconhecidos como mudança de estimativas contábeis.

Foram aplicadas as seguintes taxas anuais de depreciação:

Descrição	Taxa de depreciação estimada*
Edificações	3,33

Moveis e utensílios	10
Máquinas e equipamentos	12,5
Instalações	10
Benfeitorias em propriedade de terceiros	12,5
Equipamentos de informática e software	19,99 a 33,33

Redução ao valor recuperável (impairment)

A Entidade avalia, ao final de cada exercício, se existem evidências objetivas de deterioração de seus ativos. Caso estas sejam confirmadas e se os impactos nos fluxos de caixa pela deterioração de seus ativos puderem ser estimados de maneira confiável, a Entidade reconhece no resultado a eventual perda por *impairment*.

Sem orientações do TCU até o momento.

6.3 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade

O SEBRAE procura manter compatibilidade conceitual das receitas e despesas orçamentárias com as contábeis (patrimoniais) ao utilizar o mesmo regime de competência contábil para as despesas e receitas correntes orçamentárias. Nesse sentido, o Sistema de Orçamento é utilizado como Sistema de Custos ao adotar o regime de competência para apurar o custo direto de projetos.

Para o custo de pessoal e o custo administrativo, o Sebrae Nacional desenvolveu regras próprias, definidas na seção 17 da Instrução Normativa de Execução Orçamentária e Financeira IN/37, dando a opção para utilização pelos Sebrae/UF e Unidades do Sebrae/NA.

A demonstração dos custos dos projetos é feita em relatório específico do Sistema de Monitoramento Estratégico – SME, contemplando os custos diretos, os com recursos humanos, suporte operacional e administrativo, a saber: Custos diretos com contratação de serviços especializados, serviços gráficos, despesas com material de consumo, com viagens, com realização de eventos, e outros possíveis de serem alocados diretamente ao projeto.

6.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas

As Demonstrações Contábeis foram remanejadas para seção APÊNDICES e ANEXOS.

7 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

A Seção ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO contempla informações sobre gestão de pessoal, infraestrutura patrimonial, tecnologia da informação, critérios de sustentabilidade ambiental.

7.1 Gestão de pessoas

Este item tem por finalidade informar sobre a estrutura de pessoal da unidade, quantificando-a e qualificando-a para fins de avaliação da sua suficiência para o cumprimento da missão institucional.

- **composição da força de trabalho;**

A composição da força de trabalho do SEBRAE/AM baseia-se no sistema de gestão por competências e desempenho, com cargos amplos denominados espaços ocupacionais, sendo um de nível médio e outro de nível superior. O espaço ocupacional caracteriza-se pelo conjunto de responsabilidades e competências definidas de acordo com a complexidade e relevância das ações e dos respectivos resultados. Além dos espaços ocupacionais, a estrutura prevê o exercício da função de confiança.

Espaços ocupacionais: Assistentes I e II, Analistas Técnicos I, II e III. Funções de confiança: Gerente, Assessor de Diretoria, Secretária de Diretoria, Chefe de Gabinete CDE, Assessor CDE e Secretária CDE.

- **distribuição da força de trabalho, especialmente no âmbito das áreas técnicas responsáveis por macroprocesso finalístico e de unidades e subunidades descentralizadas;**

Do total da força de trabalho do SEBRAE AM (que é 180 empregados) 63,8% está concentrada na área finalística e 36,2% na área meio. Lembrando que dos 6 (seis) municípios e mais a Zona Leste onde temos escritórios do SEBRAE todos estão vinculados a área finalísticas.

- **relação entre servidores efetivos e temporários;**

Os empregados temporários são enquadrados seguindo o mesmo critério do efetivo, recebendo os mesmos salários e benefícios, sendo que, são vinculados ao mandato do Presidente do CDE ou ao mandato da Diretoria Executiva, conforme a indicação.

- **conclusões de eventuais estudos realizados para avaliar a distribuição do pessoal no âmbito da unidade, especialmente no contexto da execução da sua atividade-fim;**

Não houve

- **qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade, especialização, tempo para aposentadoria, idade, e outros aspectos relevantes no contexto da unidade;**

Requisitos de escolaridade para Assistente I e II – ensino médio completo;

Analista I – Ensino Superior completo, reconhecido pelo MEC;

Analista II - Ensino Superior completo e pós-graduação reconhecido pelo MEC;

Analista III - Ensino Superior completo e pós-graduação reconhecido pelo MEC.

Experiência em coordenação e gerenciamento de projetos ou equipes;

Aposentadoria – ainda não temos um programa estruturado.

- **política de capacitação e treinamento do pessoal;**

O Plano de Acompanhamento de Desempenho Individual – PADI, que contempla o Plano de Desenvolvimento de cada empregado é negociado entre ele e seu superior imediato, anualmente. No plano de metas de desenvolvimento devem ser consideradas metas que visam à aquisição de conhecimento ou habilidade relativos às ações previstas nas metas individuais, às competências e às certificações. Na elaboração das metas de desenvolvimento, devem ser considerados: O estabelecimento de no máximo cinco metas; metas viáveis pelo empregado e pelo superior imediato, dentro do prazo estabelecido; Preencher lacunas de conhecimento ou habilidades necessárias à consecução de tarefas e metas individuais e a preencher gap's de competências.

As metas devem ser validadas e monitoradas pelo superior imediato. A Unidade de Gestão de Pessoas orienta a elaboração, acompanhamento e a validação do PADI. A Universidade Corporativa SEBRAE e a UGP são responsáveis pelo processo de validação das formas de aquisição proposta nas metas de desenvolvimento.

- **despesas associadas à manutenção do pessoal;**

A despesa está explícita na Tabela A 7.1.3.

- **ações adotadas para identificar eventual irregularidade relacionada ao pessoal, especialmente em relação à acumulação remunerada de cargos, funções e empregos públicos e à terceirização irregular de cargos, demonstrando as medidas adotadas para tratar a irregularidade identificada;**

O SEBRAE/AM cumpre as determinações inseridas nas despesas orçamentárias, onde o limite de 55% e o SEBRAE/AM sempre tem atendido este limite.

- **principais riscos identificados na gestão de pessoas da unidade e as providências adotadas para mitigá-los;**

A limitação orçamentária quanto quantitativo de pessoal e este não ser suficiente para atender as demandas do SEBRAE/AM.

- **indicadores gerenciais sobre a gestão de pessoas.**

ver anexos (Ficha de Resultados)

7.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

Tabela 33 – FORÇA DE TRABALHO DA UPC

Força de Trabalho da UPC				
Tipologia dos Cargos	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)				
1.1. Membros de poder e agentes políticos				
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)				
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão		168	12	17
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado				
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório		12	3	4
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas				
2. Servidores com Contratos Temporários				
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública				
4. Total de Servidores (1+2+3)		180	15	21

A Tabela a seguir busca evidenciar a distribuição da força de trabalho entre área meio e área fim dos servidores de carreira, em contratos temporários e sem vínculo com a administração.

Tabela 34 – DISTRIBUIÇÃO DA LOTAÇÃO EFETIVA

Distribuição da Lotação Efetiva		
Tipologia dos Cargos	Lotação Efetiva	
	Área Meio	Área Fim
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)		
1.1. Membros de poder e agentes políticos		
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)		
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	65	109
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado		
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	-	6
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas		
2. Servidores com Contratos Temporários		
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública		
4. Total de Servidores (1+2+3)	65	115

O Tabela seguinte tem por objetivo identificar a estrutura de cargos em comissão e de funções gratificadas da UPC.

Tabela 35 – DETALHAMENTO DA ESTRUTURA DE CARGOS EM COMISSÃO E FUNÇÕES GRATIFICADAS DA UPC

Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC				
Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Cargos em Comissão		12		
1.1. Cargos Natureza Especial				
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior				
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão		12	-	-
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado				
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas				
1.2.4. Sem Vínculo				
1.2.5. Aposentados				
2. Funções Gratificadas		34	1	3
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão		34	1	3
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado				
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas				
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)		46	1	3

7.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal

Este item compõe o arquivo que trata da seção “ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO” e tem por finalidade informar sobre as principais rubricas de despesas com o pessoal.

[illegible]

7.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal

A limitação orçamentária quanto quantitativo de pessoal e este não ser suficiente para atender as demandas do SEBRAE/AM.

7.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura

A sede administrativa e centro de treinamento do SEBRAE Amazonas está localizada na Avenida Leonardo Malcher, 924 - Centro, abriga todas as unidades de atendimento, suporte a negócio e de conhecimento e articulação.

O Sebrae Amazonas mantém, desde abril de 2011, a locação de um imóvel situado na Avenida Av. Autaz Mirim, 7360ª – Tancredo Neves - CEP 69087-215 – Manaus/AM, onde abriga a Unidade de Atendimento na Zona Leste.

Para realização de suas atividades nos municípios de Manacapuru, Itacoatiara, Tefé, Coari e Tabatinga, conta com imóveis locados de terceiros.

7.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União

Os imóveis próprios estão situados nos seguintes endereços:

- .Rua Leonardo Malcher, 924 – Centro – CEP 69010-170 – Manaus/AM (SEDE SEBRAE em Manaus)
- .Rua Leonardo Malcher, 904 - Centro – CEP 69010-170 – Manaus/AM (Show Room)
- .Av. Paulo VI, 601 C-1 – Petrópolis – CEP 69067-390 – Manaus/AM (SEBRAE Aleixo)
- .Rua Tapajós, 501 – CENTRO – CEP 69010-170 – Manaus/AM
- .Rua Tapajós, 383 – CENTRO – CEP 69010-170 – Manaus/AM
- .PAS PARINTINS – Rua: João Meireles, 371 – Francesa – CEP 69151-508 - Parintins/AM

As manutenções prediais compreendendo redes elétricas e hidráulicas, sistema de combate a incêndio, dispositivos, equipamentos e instalações, são executadas periodicamente e a qualquer tempo que se façam necessárias, mesmo nos imóveis locados.

7.2.2 Informações sobre imóveis locados de terceiros

Os imóveis locados estão situados nos seguintes endereços, onde funcionam as Unidades SEBRAE de Atendimento:

- UNIDADE SEBRAE ZONA LESTE - Av. Autaz Mirim, 7360ª – Tancredo Neves - CEP 69087-215 – Manaus/AM
- UNIDADE SEBRAE MANACAPURU – Av. Boulevard Pedro Rates de Oliveira, 380 - Centro – CEP 69400-970 - Manacapuru/AM

- UNIDADE SEBRAE ITACOATIARA – Av. Conselheiro Ruy Barbosa, 610 – Centro – CEP 69100-087 - Itacoatiara/AM
- UNIDADE SEBRAE COARI – Estrada Coari Mamiá, 150 Tauá Mirim – CEP 69460-000 -Coari/AM
- UNIDADE SEBRAE TEFÉ – Açaí Shopping – Rua Olavo Bilac, 435D – Centro – CEP 69170-000 - Tefé/AM
- UNIDADE SEBRAE TABATINGA – Av: da Amizade, 2017 – Centro –CEP 69640-000 - Tabatinga/AM

As manutenções prediais compreendendo redes elétricas e hidráulicas, sistema de combate a incêndio, dispositivos, equipamentos e instalações, são executadas periodicamente e a qualquer tempo que se façam necessárias, mesmo nos imóveis locados.

7.3 Gestão da tecnologia da informação

a) Descrição sucinta do Plano Estratégico de TI (PETI) e/ou Plano Diretor do TI (PDTI), apontando o alinhamento destes planos com a Plano Estratégico Institucional.

Elaborado em 2013, PDTI básico contendo levantamento da infraestrutura de TI, recursos existentes. Contém levantamento das necessidades de TI avaliadas por criticidade e impacto. Proposição de arquiteturas e tecnologias de acordo com melhores práticas de mercado. Direciona investimentos para adequar a infraestrutura de TI para atendimento das metas do SEBRAE/AM, com disponibilização de ambiente adequado para desenvolvimento de ações e projetos estipulados na programação orçamentária.

b) Descrição das atividades do Comitê Gestor de TI, especificando sua composição, quantas reuniões ocorreram no período e quais as principais decisões tomadas.

Não há Comitê Gestor de TI. As decisões são encaminhadas para Reunião da Diretoria Executiva.

Criado em 2015 Comitê de Segurança da Informação, que necessita indicação para nova formação devido ao desligamento de componentes.

c) Descrição dos principais sistemas de informação da UPC, especificando pelo menos seus objetivos, principais funcionalidades, responsável técnico, responsável da área de negócio e criticidade para a unidade.

TOTVS-RM – Sistema integrado de gestão administração – ERP

Principais funcionalidades: Controle de contas a pagar/receber, gestão de pessoas, contabilidade, compras e imobilizado.

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

SIACWEB - Sistema de atendimento de Clientes – CRM – deverá ser substituído gradativamente em 2016.

Principais funcionalidades – Cadastramento e atendimento de clientes, controle de cursos, férias e eventos e consultorias.

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

SGE – Sistema de gestão estratégica

Principais funcionalidades: Gestão orçamentária e acompanhamento de execução

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

SME – Sistema de monitoramento estratégico

Principais funcionalidades: Gestão de ações executadas, metas físicas.

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

d) Descrição do plano de capacitação do pessoal de TI, especificando os treinamentos efetivamente realizados no período.

Utilizado Sistema de Gestão de Pessoas do SEBRAE/AM (PADI) – elaborado anualmente onde cada colaborador indica necessidades de capacitações.

e) Descrição de quantitativo de pessoas que compõe a força de trabalho de TI, especificando servidores/empregados efetivos da carreira de TI da unidade, servidores/empregados efetivos de outras carreiras da unidade, servidores/empregados efetivos da carreira de TI de outros órgãos/entidades, servidores/empregados efetivos de outras carreiras de outros órgãos/entidades, terceirizados e estagiários.

Pelo organograma do SEBRAE/AM, somente há diferenciação de função: Analista – nível superior e Assistente – nível médio.

Funcionários – 4 (2 analistas e 2 assistentes)

Terceirizados – 4 (2 analistas e 2 help desk)

Estagiário – 1 (cursando nível superior)

f) Descrição dos processos de gerenciamento de serviços TI implementados na unidade, com descrição da infraestrutura ou método utilizado.

Os serviços de TI são solicitados através da Intranet – formulário web, contendo o tipo e descrição do serviço. Somente são realizados atendimento aos colaboradores internos.

g) Descrição dos projetos de TI desenvolvidos no período, destacando os resultados esperados, o alinhamento com o Planejamento Estratégico e Planejamento de TI, os valores orçados e despendidos e os prazos de conclusão.

. Atualização da versão do TOTVS-RM

Objetivo: atualizar ambiente de ERP para adequação da estrutura utilizada no Sistema SEBRAE. Valor Orçado/Pago: R\$. Prazos: Ago a Out /2015 - Implantado

. Migração para Office365

Objetivo: melhorar a comunicação entre colaboradores e parceiros via mensagens eletrônicas, com ferramenta de mercado com armazenamento na nuvem. Valor Orçado / Pago: R\$ 69.812,50. Prazos: Set/2015 – Jan/2016 (implantado)

h) Medidas tomadas para mitigar eventual dependência tecnológica de empresas terceirizadas que prestam serviços de TI para a unidade.

Comunicação de Dados – contrato com empresa local de serviço de internet ADSL;

7.3.1 Principais sistemas de informações

TOTVS-RM – Sistema integrado de gestão administração – ERP

Principais funcionalidades: Controle de contas a pagar/receber, gestão de pessoas, contabilidade, compras e imobilizado.

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

SIACWEB - Sistema de atendimento de Clientes – CRM – deverá ser substituído gradativamente em 2016.

Principais funcionalidades – Cadastramento e atendimento de clientes, controle de cursos, férias e eventos e consultorias.

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

SGE – Sistema de gestão estratégica

Principais funcionalidades: Gestão orçamentária e acompanhamento de execução

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

SME – Sistema de monitoramento estratégico

Principais funcionalidades: Gestão de ações executadas, metas físicas.

Responsável Técnico – SEBRAE/NA

7.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

Elaborado em 2013, PDTI básico contendo levantamento da infraestrutura de TI, recursos existentes. Contém levantamento das necessidades de TI avaliadas por criticidade e impacto. Proposição de arquiteturas e tecnologias de acordo com melhores práticas de mercado. Direciona investimentos para adequar a infraestrutura de TI para atendimento das metas do SEBRAE/AM, com disponibilização de ambiente adequado para desenvolvimento de ações e projetos estipulados na programação orçamentária.

7.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

Nesse segmento, está destacado o compromisso com a Sustentabilidade, elencando as ações realizadas em 2015, divididas em: Diagnóstico de aspectos ambientais e sociais, Política Ambiental e Sistema de Gestão Ambiente (SGA), Política de Responsabilidade Social, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, Campanha “Adote uma Caneca” e Compensação de Carbono.

Diagnóstico de Aspectos Ambientais e Sociais:

O SEBRAE Amazonas através do PAI (Política Ambiental Interna) conduzido pelo Comitê Gestor em Sustentabilidade, no ano de 2014, realizou, através da contratação de profissional técnico, um diagnóstico de aspectos e impactos ambientais e sociais.

Política Ambiental e Sistema de Gestão Ambiente (SGA)

A partir do diagnóstico, foram estruturados os princípios e diretrizes a serem assumidos pela instituição, resultando na construção da Política Ambiental, conforme ISO 14.001, e no estabelecimento do projeto de implantação do Sistema de Gestão Ambiente (SGA) e o Programa de Gestão Ambiental.

O Programa de Gestão Ambiental compreende os Planos de Gestão de aspectos: consumo de papel, energia, água e geração de resíduos sólidos. Além dos planos de gestão, o programa também é composto pelo plano de treinamento, capacitação, conscientização e integração que tem como objetivo promover o uso eficiente dos recursos e estabelecimento de ferramentas de controle e monitoramento.

Para iniciar a implantação do sistema de gestão ambiental foi criado inicialmente um banco de dados de informações básicas mensais do consumo de papel e energia, para que seja possível, no ano subsequente, estabelecer objetivos, metas e ferramentas de controle e gestão.

Política de Responsabilidade Social

Como forma de abranger toda a instituição e atender princípios de sustentabilidade na gestão de projetos e processos e no relacionamento com funcionários, fornecedores e clientes, entre outros, foi também estabelecida a Política de Responsabilidade social, conforme ISO 16001, na qual se prevê em seu conteúdo o cumprimento da Política Ambiental.

Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Em cumprimento a lei nº 12.305 foi elaboração um plano de gerenciamento de resíduos sólidos a partir do diagnóstico de geração de resíduos sólidos. O plano de gerenciamento de resíduos subsidiará a estruturação de um sistema de coleta seletiva e contribuirá para os sistemas de logística reversa previstos na legislação vigente.

Compensação de Carbono

Com a realização da Feira do Empreendedor em 2014, foram estimulados, como forma de minimizar os impactos da feira e promover a neutralização do carbono, a contratação de instituição especializada para compensar um total de 100 tCO₂, através do plantio de 280 mudas.

7.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras

Durante o ano de 2015, o SEBRAE AM realizou o atendimento de algumas demandas internas em consonância com os normativos de sustentabilidade Ambiental, são elas: Registro de Preços para aquisição de material promocional, constando entre os itens de material reciclado: Canetas, blusas, cartaz, móbile aéreo, convites, certificados, panfletos, bloco de anotações, folders, envelopes e papel timbrado. Registro de Preço para material elétrico, onde constam especificações de lâmpadas de melhor eficiência energética.

No tocante a contratação de Serviços ou obras, o SEBRAE Amazonas planejou em seu Plano Plurianual a realização de contratação de projetos arquitetônicos que espelhem os conceitos de arquitetura sustentável: aproveitamento de água de chuva, utilização de luz natural dentre outros, consequentemente a obra civil irá contemplar estes conceitos.

8 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

Este item trata do atendimento de demandas dos Órgãos de Controle, aos quais o SEBRAE/AM de forma direta, está sujeito: O Tribunal de Contas da União – TCU, julga as contas da instituição; A Controladoria Geral da União – CGU executa a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial. Por não ter havido deliberações e medidas administrativas em 2015, os seguintes subitens não integram este relatório: **8.1 - Tratamento de determinações e recomendações do TCU** e **8.3 - Medidas Administrativas para apuração de dano ao Erário**.

8.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU

No exercício de 2015 não houveram recomendações do TCU.

8.2 Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

Quadro 2 - RECOMENDAÇÕES EXPEDIDAS PELA CGU

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.1.1.1	201504018			
Constatação				
Descumprimento das normas de acessibilidade no Edifício José Roberto Tadros do SEBRAE/AM.				
Recomendação				
Adequar a estrutura física de todas as unidades do SEBRAE/AM às normas de acessibilidade, dispostas na Lei 10.098/2000, no Decreto 5.296/2004 e na Norma Técnica ABNT NBR 9050.				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Será elaborado um plano de ação para efetuar os ajustes necessários à adaptação de acordo com a normatização da ABNT referente ao piso e sinalizações, em complementação a todas as medidas já adotadas visando garantir acessibilidade. Ressaltamos, ainda, o compromisso de contemplar no referido plano a contratação de estudo técnico com a finalidade de instalar mapa tátil de acordo com as necessidades e possibilidades orçamentária.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Administração - UADM				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.1.2.2.	201504018			
Constatação				
Dispensa de licitação irregular na contratação de escritório jurídico.				
Recomendação				
Instituir normativo interno em que seja estabelecido o fluxo interno das contratações, desde a sua demanda, de forma a: evitar ingerência entre as áreas; demonstrar a real necessidade das contratações; estabelecer, nos Editais de Licitação, critérios de pagamento baseados na efetiva prestação individual dos serviços; estabelecer, nas licitações de serviços de natureza continuada, que a modalidade licitatória adequada seja baseada no valor total a ser despendido no contrato, incluindo eventuais prorrogações				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Será feita a revisão geral dos normativos internos vigentes, incluindo o fluxo interno no que tange às aquisições de materiais e contratações de serviços mediante processo licitatório, bem como dispensas e inexigibilidades. Em todos os processos licitatórios, quando cabíveis, deverão constar nos Editais e Termos de Referência, critérios de pagamento baseados na efetiva prestação individual dos serviços, e, nas licitações de serviços de natureza continuada a modalidade licitatória adequada terá como base o valor total a ser despendido no contrato, prevendo as eventuais prorrogações.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Administração - UADM				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.1.3.1.	201504018			
Constatação				
A unidade estabeleceu cláusulas contratuais de pagamento que permitem o pagamento de serviços não prestados no Pregão Presencial 020/2014.				
Recomendação				
Incluir, em todos os próximos processos licitatórios, a exigência da apresentação da planilha de preços detalhada na fase da apresentação das propostas.				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Nos Editais e Termos de Referência dos processos licitatórios será exigida dos licitantes na fase de apresentação das propostas a planilha detalhada de preços.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Administração - UADM				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.1.3.1.	201504018			
Constatação				
A unidade estabeleceu cláusulas contratuais de pagamento que permitem o pagamento de serviços não prestados no Pregão Presencial 020/2014.				
Recomendação				
Adequar seu processo de pagamento para que haja efetivo controle, a cada parcela de pagamento, dos itens que estão sendo pagos e seus respectivos percentuais de pagamento.				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Será feita a revisão geral dos normativos internos vigentes, onde os critérios de pagamento serão baseados na efetiva prestação individual dos serviços.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Administração - UADM				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.1.3.1.	201504018			
Constatação				
A unidade estabeleceu cláusulas contratuais de pagamento que permitem o pagamento de serviços não prestados no Pregão Presencial 020/2014.				
Recomendação				
Estabelecer cláusulas contratuais de pagamento em que a parcela paga corresponda a parcela de serviço prestado.				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Será feita a revisão geral dos normativos internos vigentes, onde os critérios de pagamento serão baseados na efetiva prestação individual dos serviços.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Administração - UADM				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.2.1.1.	201504018			
Constatação				
Efetiva prestação de serviço por empresa diversa da licitante vencedora no Pregão Presencial 020/2014.				
Recomendação				
Implementar controles internos administrativos na prevenção de fraudes e conluios na execução de processos licitatórios e execução de contratos				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Será feita a revisão geral dos normativos internos vigentes, onde serão inclusas as rotinas de análise de endereços das empresas quando se tratar de licitações de considerado volume de recursos, através de visita in loco no endereço das empresas, verificação Tabela societário, data de constituição da empresa, dentre outros controles necessários.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Administração – UADM				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
2.1.1.1.	201504018			
Constatação				
Nepotismo existente entre membros do Conselho Deliberativo Estadual e funcionários comissionados.				
Recomendação				
Estabelecer regras objetivas nos normativos internos que coíbam a prática de nepotismo.				
Justificativa para o não atendimento				
<p><i>O SEBRAE/AM em atendimento parcial das Recomendações apontadas, procedeu o desligamento do funcionário DJNT no dia 30/10/2015.</i></p> <p><i>Quanto ao funcionário PRS, o SEBRAE/AM requer uma reavaliação do entendimento da Controladoria Geral da União – CGU naquilo que concerne à recomendação expedida, pelos motivos que reiteramos a seguir:</i></p> <p><i>Trata-se, o presente caso, de provimento de cargo comissionado, cujo preenchimento, a critério da instituição, se faz baseado na confiança, observados os pré-requisitos para o exercício das respectivas funções, não sendo considerado segmento de carreira, estando equiparado aos cargos de auxiliares de agentes políticos da Administração Pública, excluídos da observância da Súmula Vinculante nº 13 do STF.</i></p> <p><i>Além do mais, o Sistema S não integra a administração pública, sua natureza jurídica é de entidade associativa de direito privado, portanto as vedações estabelecidas na Súmula Vinculante nº 13 (STF) não alcançam os serviços sociais autônomos, dotados de regras específicas no âmbito de sua administração.</i></p> <p><i>Evidente, se prova, que não há a constatação de qualquer privilégio destinado ao empregado no desempenho de suas funções, pois o mesmo comparece regularmente ao local de trabalho como os demais empregados e executa com primor as suas atribuições.</i></p>				

Setor responsável pela implementação

Unidade de Gestão de Pessoas - UGP

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
2.1.1.1.	201504018			
Constatação				
Nepotismo existente entre membros do Conselho Deliberativo Estadual e funcionários comissionados.				
Recomendação				
Adequar o Tabela funcional do SEBRAE-AM aos princípios constitucionais administrativos quanto a prática de nepotismo.				
Justificativa para o não atendimento				
<p><i>O SEBRAE/AM em atendimento parcial das Recomendações apontadas, procedeu o desligamento do funcionário DJNT no dia 30/10/2015.</i></p> <p><i>Quanto ao funcionário PRS, o SEBRAE/AM requer uma reavaliação do entendimento da Controladoria Geral da União – CGU naquilo que concerne à recomendação expedida, pelos motivos que reiteramos a seguir:</i></p> <p><i>Trata-se, o presente caso, de provimento de cargo comissionado, cujo preenchimento, a critério da instituição, se faz baseado na confiança, observados os pré-requisitos para o exercício das respectivas funções, não sendo considerado segmento de carreira, estando equiparado aos cargos de auxiliares de agentes políticos da Administração Pública, excluídos da observância da Súmula Vinculante nº 13 do STF.</i></p> <p><i>Além do mais, o Sistema S não integra a administração pública, sua natureza jurídica é de entidade associativa de direito privado, portanto as vedações estabelecidas na Súmula Vinculante nº 13 (STF) não alcançam os serviços sociais autônomos, dotados de regras específicas no âmbito de sua administração.</i></p> <p><i>Evidente, se prova, que não há a constatação de qualquer privilégio destinado ao empregado no desempenho de suas funções, pois o mesmo comparece regularmente ao local de trabalho como os demais empregados e executa com primor as suas atribuições.</i></p>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Gestão de Pessoas - UGP				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
2.1.1.4.	201504018			
Constatação				
Pagamento Indevido de Gratificação por Exercício de Função de Confiança.				
Recomendação				
Adequar o pagamento dos profissionais externos que exercem função de confiança aos normativos do SEBRAE/AM, legislação trabalhista, previdenciária e outras decorrentes da relação de trabalho				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Através das Portarias n°s 100/2015, 101/201, 102/2015 e 103/2015, no dia 15 de setembro de 2015, O SEBRAE/AM revogou o pagamento de gratificação aos empregados ocupantes de cargos comissionados.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Gestão de Pessoas - UGP				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
2.1.1.4.	201504018			
Constatação				
Pagamento Indevido de Gratificação por Exercício de Função de Confiança.				
Recomendação				
Adequar o Tabela de funcionários do SEBRAE/AM quanto a ocupação indevida de cargos exclusivos a empregados, contratados por meio de processo seletivo, por profissionais externos.				
Justificativa para o não atendimento				
<i>Através das Portarias n°s 100/2015, 101/201, 102/2015 e 103/2015, no dia 15 de setembro de 2015, O SEBRAE/AM revogou o pagamento de gratificação aos empregados ocupantes de cargos comissionados.</i>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Gestão de Pessoas - UGP				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
1.1.3.5.	224363			
Constatação				
Desconto indevido de taxas das contas correntes específicas dos Convênios nº 062/07, 041/05 e 011/03.				
Recomendação				
Promover junto ao Banco do Brasil a devolução dos valores pagos indevidamente.				
Justificativa para o não atendimento				
<p><i>Tendo em vista ausência de manifestação do Banco do Brasil, quanto à devolução das tarifas cobradas indevidamente, foi realizada duas reuniões com o gerente do Banco do Brasil, onde o mesmo foi cientificado da situação, ficando de responder formalmente, porém, até a presente data o Banco não o fez. Ressaltamos que foram encaminhadas várias correspondências ao Banco do Brasil solicitando posicionamento acerca do assunto, sem êxito até o momento. O prazo estimado para o cumprimento da recomendação anteriormente era até o final do mês de julho de 2015, porém com as alterações ocorridas nas gerências do Banco do Brasil, não foi possível atender, razão pela qual o novo prazo estimado para atendimento é até abril/2016.</i></p>				
Setor responsável pela implementação				
Unidade de Contabilidade, Orçamento e Finanças - UCOF				

Fonte UAUD: 03/02/2016

Recomendações expedidas pela CGU				
Ordem	Relatório	Área	Subárea	Assunto
3.2.1.1.	201308387			
Constatação				
Vínculo de parentesco entre Presidente do Conselho Deliberativo Estadual e funcionário comissionado.				
Recomendação				
Adotar providências para compatibilizar a estrutura de pessoal do SEBRAE/AM com os normativos vigentes.				
Justificativa para o não atendimento				
<p><i>O SEBRAE/AM requer uma reavaliação do entendimento da Controladoria Geral da União – CGU naquilo que concerne à recomendação expedida, pelos motivos que reiteramos a seguir:</i></p> <p><i>Trata-se, o presente caso, de provimento de cargo comissionado, cujo preenchimento, a critério da instituição, se faz baseado na confiança, observados os pré-requisitos para o exercício das respectivas funções, não sendo considerado segmento de carreira, estando equiparado aos cargos de auxiliares de agentes políticos da Administração Pública, excluídos da observância da Súmula Vinculante nº 13 do STF.</i></p> <p><i>Além do mais, o Sistema S não integra a administração pública, sua natureza jurídica é de entidade associativa de direito privado, portanto as vedações estabelecidas na Súmula Vinculante nº 13 (STF) não alcançam os serviços sociais autônomos, dotados de regras específicas no âmbito de sua administração.</i></p> <p><i>Repise-se que a contratação do empregado ***.908.642-**, em nenhum aspecto feriu as disposições Estatutárias deste Serviço Social Autônomo, estando totalmente amparada pelas normas legais que regulam a atuação do SEBRAE/AM, mormente seu Estatuto Social e não se deu em virtude de qualquer relação de parentesco com membros do Conselho Deliberativo Estadual e sim para dotar este serviço social autônomo de pessoa tecnicamente qualificada.</i></p> <p><i>Evidente, se prova, que não há a constatação de qualquer privilégio destinado ao empregado no desempenho de duas funções, pois o mesmo comparece regularmente ao local de trabalho como os demais empregados e executa com primor as suas atribuições.</i></p>				

Setor responsável pela implementação
Unidade de Gestão de Pessoas - UGP

8.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário

No exercício de 2015 não foram identificadas situações que demandassem adoção de medidas administrativas para apurar responsabilidade por ocorrência de dano ao Erário.

8.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/1993

Justificativa para não apresentação:

O item faz referência ao cronograma de pagamentos de obrigações em conformidade com o artigo 5º da Lei 8.666/1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

O SEBRAE possui regulamento próprio de licitações e contratos, não estando sujeito à Lei 8.666/1993. Portanto, o conteúdo não se aplica ao Relatório de Gestão do SEBRAE.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas - SEBRAE/AM

Balanços patrimoniais em 31 de dezembro de 2015 e 2014

(Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	2015	2014	Passivo	Nota	2015	2014
Circulante				Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	4	10.013	6.178	Fornecedores	11	3.306	2.159
Valores a receber	5	583	284	Obrigações com convênios e contratos		46	119
Recursos vinculados a convênios e contratos	6	1.930	1.971	Benefícios a empregados	12	1.092	1.502
Créditos com o sistema SEBRAE	7	284	1.342	Obrigações trabalhistas	13	1.186	1.179
Transações com convênios	8	3.684	2.501	Obrigações com o sistema SEBRAE	7	<u>1.985</u>	<u>1.826</u>
Outros créditos	9	290	<u>63</u>				
Total do ativo circulante		16.784	12.339	Total do passivo circulante		7.615	6.785
Não circulante				Não circulante			
Depósitos judiciais	14	239	198	Provisões para perdas em processos judiciais	14	<u>378</u>	<u>226</u>
Outros créditos		13	6				
Imobilizado	10	21.234	<u>22.004</u>				
Total do ativo não circulante		21.486	<u>22.208</u>	Total do passivo não circulante		378	226
				Patrimônio líquido	15		
				Superávits acumulados		10.809	9.725
				Superávit (déficit) do exercício		2.741	880
				Ajustes de avaliação patrimonial		<u>16.727</u>	<u>16.931</u>
				Total do patrimônio líquido		<u>30.277</u>	<u>27.536</u>
				(2.740.595,63)			
Total do ativo		<u>38.270</u>	<u>- 34.547</u>	Total do passivo e patrimônio líquido		<u>38.270</u>	<u>34.547</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

-

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas - SEBRAE/AM

Demonstrações dos resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014

(Em milhares de Reais)

	Nota	2015	2014
Receitas operacionais			
Contribuições sociais	16	67.073	65.020
Receitas de empresas beneficiadas	17	2.260	1.685
Receita de convênios, subvenções e auxílios financeiros	18	379	1.730
Outras receitas operacionais		<u>647</u>	<u>293</u>
		<u>70.359</u>	<u>68.728</u>
Despesas operacionais			
Pessoal, encargos e benefícios sociais	19	(30.019)	(26.416)
Serviços profissionais e contratados	20	(25.505)	(27.124)
Custos e despesas de operacionalização	21	(12.173)	(13.056)
Encargos diversos		(228)	(275)
Transferências de recursos		-	-
Provisões		(471)	(294)
Depreciação		(857)	(885)
Outras		<u>(242)</u>	<u>(866)</u>
		<u>(69.495)</u>	<u>(68.916)</u>
Superávit (déficit) antes do resultado financeiro		<u>864</u>	<u>(188)</u>
Receitas financeiras		1.954	1.139
Despesas financeiras		<u>(77)</u>	<u>(71)</u>
Resultado financeiro líquido	22	<u>1.877</u>	<u>1.068</u>
Superávit do exercício		<u><u>2.741</u></u>	<u><u>880</u></u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas – SEBRAE/AM

Demonstrações dos resultados abrangentes

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014

(Em milhares de Reais)

	2015	2014
Superávit do exercício	2.741	880
Outros resultados abrangentes	<u>-</u>	<u>-</u>
Resultado abrangente total	<u><u>2.741</u></u>	<u><u>5.131</u></u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas - SEBRAE/AM

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014

(Em milhares de Reais)

	Superávits acumulados		Superávit (déficit) do exercício		Ajustes de avaliação patrimonial		Total
Saldos em 1º de Janeiro de 2014	4.389	-	5.131	-	17.136	-	26.656
Incorporação ao patrimônio social	5.131		(5.131)		-		-
Superávit do exercício	-		880		-		880
Realização dos ajustes de avaliação patrimonial	204		-		(204)		-
Baixa nos ajustes de avaliação patrimonial	-	-	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de dezembro de 2014	9.724		880		16.932		27.536
Incorporação ao patrimônio social	880		(880)		-		-
Superávit do exercício	-		2.741		-		2.741
Realização dos ajustes de avaliação patrimonial	204		-		(204)		-
Saldos em 31 de dezembro de 2015	<u>10.808</u>		<u>2.741</u>		<u>16.728</u>		<u>30.277</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas - SEBRAE/AM**Demonstrações dos fluxos de caixa - Método indireto****Exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014***(Em milhares de Reais)*

	2015	2014
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Superávit do exercício	2.741	880
Depreciação	858	885
Baixa nos ajustes de avaliação patrimonial	-	-
Baixa de imobilizado	81	19
	3.680	1.784
Redução (aumento) nos ativos:		
Valores a receber	(299)	(112)
Outros créditos	(227)	89
Recursos vinculados a convênios e contratos	41	(306)
Depósitos judiciais e outros créditos	(47)	-
Transações com convênios	1.058	(1.342)
Créditos com o sistema SEBRAE	(1.183)	(293)
	(657)	(1.964)
Aumento (redução) nos passivos:		
Benefícios a empregados	(410)	180
Obrigações com convênios e contratos	(74)	(317)
Fornecedores	1.147	(1.084)
Obrigações com o sistema SEBRAE	158	605
Obrigações trabalhistas	7	150
Provisões para contingências	152	31
	980	(435)
Caixa utilizado (proveniente das) atividades operacionais	4.003	(615)
Fluxo de caixa das atividades de investimento		
Adições ao imobilizado	(168)	(626)
Caixa utilizado nas atividades de investimento	(168)	(626)
(Diminuição) aumento em caixa e equivalentes de caixa	3.835	(1.241)
Caixa e equivalentes de caixa em 1º de janeiro	6.178	7.419
Caixa e equivalentes de caixa em 31 de dezembro	10.013	6.178

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.