SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

SEBRAE/RO

Vinculado à Presidência da República

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

Porto Velho, fevereiro/ 2016

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

SEBRAE/RO

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 Jurisdicionada 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, DN TCU nº 146/2015, da Portaria TCU nº 321/2015 e das orientações do órgão de controle interno.

Porto Velho, fevereiro / 2016

Sumário

1 APRESENTAÇÃO 10
1.1 Identificação 10
1.2 Introdução 10
2 VISÃO GERAL DA UNIDADE 11
2.1 Finalidade e competências 11
2.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade 12
2.3 Ambiente de atuação 12
2.4 Público-alvo 13
2.5 Ambiente legal 16
2.6 Organograma 18
2.7 Macroprocessos finalísticos 22
3 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHOS ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL 23
3.1 Planejamento Organizacional 23
3.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício 24
3.1.1.1 Prioridades 26
Quadro 4 – Execução Orçamentária Objetivo Estratégico Local 27
3.1.1.2 Programas Nacionais 28
3.1.1.2.1 Programa ALI: Agentes Locais de Inovação 28
3.1.1.2.2 Programa Nacional de Educação Empreendedora 29
3.1.1.2.3 Negócio a Negócio 29
3.1.1.2.4 Sebrae Mais 29
3.1.1.2.5 Sebraetec 30
3.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico 32
3.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos 32
3.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos..... 35
3.3 Desempenho orçamentário 35
3.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade 35
3.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário 35
3.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos 36
3.3.4 Informações sobre a realização das receitas 39
3.3.5 Informações sobre a execução das despesas 40
3.4 Desempenho Operacional 43

3.4.1 Indicadores institucionais 43
3.4.2 Metas mobilizadoras 44
3.4.3 Metas de atendimento 45
3.4.4 Carteira de Projetos 45
3.4.4.1 Agronegócio 45
3.4.4.2 Comércio 79
3.4.4.3 Indústria 100
3.4.4.4 Serviços 108
3.4.4.5 Territorial 144
3.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho 162
4 GOVERNANÇA 165
4.1 Descrição das estruturas de governança 165
4.2 Informações sobre Dirigentes e Colegiados 166
4.3 Atuação da Unidade de Auditoria Interna 166
4.4 Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos 166
4.5 Gestão de riscos e controles internos 166
4.6 Politica de remuneração dos administradores e membros colegiados 169
4.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada 169
5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE 170
5.1 Canais de acesso do cidadão 170
5.1.1 Resultado das denúncias 172
5.2 Carta de Serviços ao Cidadão 173
5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários 173
5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade 173
6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS 174
6.1 Desempenho financeiro no exercício 174
6.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos 175
6.2.1 Critérios da depreciação 175
6.2.2 Ajustes de avaliações patrimoniais 176
6.2.3 Imobilizado, reconhecimento e mensuração 176
6.3 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade 176
6.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas 176
7 AREAS ESPECIAIS DA GESTÃO 178
7.1 Gestão de pessoas 178
7.1.1 Estrutura de pessoal da unidade 178

7.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal 183
7.1.3 Gestão de riscos relacionados com pessoal 184
7.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura 184
7.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da união 184
7.2.2 Informações sobre imóveis próprios e locados de terceiros 184
7.3 Gestão da tecnologia da informação 189
7.3.1 Principais sistemas de informação 189
7.3.2 Informações sobre o planejamento estratégico de tecnologia da informação (PETI) e sobre o plano diretor de tecnologia da informação (PDTI) 191
7.4 Gestão ambiental e sustentabilidade 191
7.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras 191
8 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE 193
8.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU 193
8.2 Tratamento de recomendações do órgão de controle interno - CGU 194
8.3 Medidas administrativas para apuração de dano ao erário 201
8.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8666/1993 201
ANEXOS E APÊNDICES 202
Anexo I – Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade 203
Anexo II– Estágio de implementação do planejamento estratégico 255
Anexo III – Vinculação dos planos da Unidade 305
Anexo IV – Indicadores de desempenho 314

Lista de Quadros, Gráficos, Figuras e Tabelas.

Quadros

Quadro 1 – Identificação do Sebrae/RO - Relatório de Gestão Individual 10
Quadro 2 – Relação de Atividades de Rondônia..... 15
Quadro 3 – Execução orçamentária objetivo estratégico local..... 25
Quadro 4 – Prioridades Estratégicas Locais 27
Quadro 5 – Execução de recursos dos Programas Nacionais 31
Quadro 6 - Execução dos indicadores dos objetivos estratégicos locais.....34
Quadro 7 - Resultado institucional.....43
Quadro 8 - Resultado das metas mobilizadoras.....44
Quadro 9 - Desempenho no atendimento as empresas e aos potenciais empresários.....45
Quadro 10 – Projetos Setoriais Sebrae/RO..... 110
Quadro 11 - Desempenho de atendimentos por instrumento com indicadores de desempenho.....163
Quadro 12 - Funcionários Inativos.....181
Quadro 13 - Investimento em Capacitação.....181

Gráficos

Gráfico 1 – Empresas de Rondônia por setores..... 14
Gráfico 2 Atendimentos da Ouvidoria Sebrae/RO em 2015 172

Figuras

Figura 1 – Estrutura organizacional do Sebrae /RO..... 18
Figura 2 – Mapa Estratégico..... 23

Nº	Siglas	Significado
1.	ABIHPEC	Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos
2.	ABIP	Associação Brasileira de Indústria e Panificação e Confeitaria
3.	ABNT	Agência Brasileira de Normas Técnicas
4.	ABRAS	Associação Brasileira de Supermercado
5.	ACEBRAS	Associação Comercial e Empresarial de Nova Brasilândia do Oeste
6.	ACEBRAS	Associação Nova Brasilândia
7.	ACIAF	Associação Comercial e Industrial de Alta Floresta
8.	ACIC	Associação Comercial de Cacoal
9.	ACIRM	Associação Comercial e Empresarial de Rolim de Moura
10.	ACISMIG	Associação Comercial de São Miguel do Guaporé
11.	ACIV	Associação Comercial e Industrial de Vilhena
12.	ACR	Associações Comerciais de Rondônia
13.	ACRECID-MICROCRÉDITO	Associação de crédito cidadão Rondônia
14.	ADS	Agência de Desenvolvimento Sustentável da Amazônia
15.	ALI	Agente Local de Inovação
16.	ANPEI	Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras
17.	ANVISA	Agência Municipal de Vigilância Sanitária
18.	AQCOL	Associação de Aquicultores de Colorado do Oeste
19.	ARI	Cidade de Ariquemes
20.	ASMEIMA	Associação das Microempreendedoras individuais de Ministro Andreazza
21.	ASSINVEST	Associação do Vestuário de Rondônia
22.	BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
23.	BPW	Federação das Associações de Mulheres de Negócios e Profissionais do Brasil
24.	CAC	Cidade de Cacoal
25.	CDE	Conselho Deliberativo Estadual
26.	CDL	Câmara de Dirigentes Lojistas
27.	CDN	Conselho Deliberativo Nacional
28.	CEMPRE	Cadastro Central de Empresas
29.	CGU	Controladoria Geral da União
30.	CLAV	Congresso Latino-Americano de Varejo
31.	CNA	Confederação Nacional de Agricultura e pecuária
32.	CNC	Confederação Nacional do Comércio, bens, serviços e turismo
33.	CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico para a promoção da inovação nas pequenas empresas
34.	COAPRAV	Cooperativa das Agroindústrias do Vale do Jamari
35.	COBIT	*Control Objectives for Information and related Technology*
36.	CONDALRON	Conselho de Desenvolvimento do Agronegócio do Leite de Rondônia
37.	COOAPROLIM	Cooperativa de Produtores de Leite de Rolim de Moura
38.	COOPERTAP	Cooperativa dos Produtores Rurais de Taquara, Abunã, Pau D'Arco e Penha
39.	CRC	Conselho Regional de Contabilidade
40.	CSN	Contribuição Social Nacional
41.	CSO	Contribuição Social Ordinária
42.	EMATER	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural
43.	EMBRAPA	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
44.	ENALI	Encontro Nacional dos Agentes Locais de Inovação
45.	EPP	Empresa de pequeno porte
46.	EXPOJIPA	Exposição Agropecuária, Industrial e Comercial de Ji-Paraná
47.	EXPOMAQ	Exposição de Máquinas e Equipamentos de laticínios
48.	EXPOPIB	Feira Agropecuária de Pimenta Bueno
49.	FACER	Federação das Associações Comerciais e Empresariais de Rondônia
50.	FCDL	Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas
51.	FCDL	Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas
52.	FECOMERCIO	Federação do Comércio

53.	FEEMPI	Federação Estadual das Entidades das Micro e Pequenas Indústrias do estado de Rondônia
54.	FEIRON	Feira Internacional da Indústria de Rondônia
55.	FEVALE	Feira Empresarial do Vale do Guaporé
56.	FIAM	Feira Internacional da Amazônia
57.	FICC	Feira de Indústria e Comércio de Cacoal
58.	FICOP	Feira da Indústria e Comércio de Pimenta Bueno
59.	FNQ	Fundação Nacional da Qualidade
60.	FUNTEC	Fundação Nacional de Tecnologia
61.	GEOR	Gestão Estratégica Orientada para Resultado
62.	IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
63.	ICC	Instituto Camargo Correa
64.	IDARON	Agência Defesa Sanitária Agrosilvopastoril do estado de Rondônia
65.	IDV	Instituto para Desenvolvimento do Varejo
66.	IEL	Instituto Euvaldo Lodi
67.	IFPD	Instituto Fecomércio de Pesquisa e Desenvolvimento
68.	IFRO	Instituto de Educação Federal de Rondônia
69.	IN	Instrução Normativa
70.	INCRA	Instituto Nacional de colonização e reforma agrária
71.	INSS	Instituto Nacional Seguro Social
72.	INPA	Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia
73.	INPI	Instituto Nacional de Propriedade Industrial
74.	ITAM	Instituto Tecnológico e Agropecuário de Maringá
75.	ITPC	Instituto Tecnológico da Panificação e Confeitaria
76.	JPR	Cidade de Ji-Paraná
77.	JUCER	Juntas Comerciais de Rondônia
78.	MEG	Modelo de excelência na gestão
79.	MPA	Ministério da Pesca e Aquicultura
80.	MP	Ministério Público
81.	MPE	Micro e pequena empresas
82.	OIE	Organização Internacional de Epizootias
83.	OSE	Oficina Sebrae de Empreendedorismo
84.	PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
85.	PAS	Programa Alimento Seguro
86.	PAS	Pesquisa anual de serviços
87.	PBO	Cidade de Pimenta Bueno
88.	PER	Programa Empreendedor Rural
89.	PPA	Plano Plurianual
90.	PVH	Cidade de Porto Velho
91.	SEAGRI	Secretaria de estado da Agricultura, Pecuária, Desenvolvimento e Regularização Fundiária
92.	SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
93.	SEDES	Secretaria de estado do Desenvolvimento Econômico Social
94.	SEFIN	Secretaria de Finanças do estado de Rondônia
95.	SEMAGRIC	Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento
96.	SEMDESTUR	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Socioeconômico e Turismo
97.	SEMEIA	Secretaria do Meio Ambiente da Prefeitura de Ji-Paraná
98.	SEMFAZ	Secretaria Municipal da Fazenda
99.	SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
100.	SENAR	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural/RO
101.	SEPLAN	Secretaria de Planejamento
102.	SEPOG	Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão
103.	SESCAP	Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, assessoramento, Perícia, Informação e Pesquisa
104.	SETUR	Secretaria de Turismo
105.	SGC	Sistema de Gerenciamento de Credenciados
106.	SGE	Sistema Gestão Estratégica
107.	SICOOB -EMPRECRED	Sistema de cooperativas de crédito do Brasil

108.	SIE	Serviço de Inspeção Estadual
109.	SIF	Serviço de Inspeção Federal
110.	SIM	Serviço de Inspeção Municipal
111.	SIMLEITE	Simpósio Nacional da Bovinocultura Leiteira
112.	SIMPI	Sindicato das Micro e Pequenas Empresas
113.	SINDHOTEL	Sindicatos dos Hotéis, Restaurantes, Bares e similares do estado de Rondônia
114.	SINDIPAN	Sindicato das Indústrias da Panificação e Confeitaria
115.	SME	Sistema de Monitoramento Estratégico
116.	SNCT	Semana Nacional de Ciência e Tecnologia
117.	SPED	Sistema Público de Escrituração Digital
118.	SPM	Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres
119.	SUFRAMA	Superintendência da Zona Franca de Manaus
120.	TCE	Tribunal de Contas do estado
121.	TCU	Tribunal de Contas da União
122.	TIB	Tecnologia Industrial Básica
123.	UAS	Unidade de Atendimento Setorial
124.	UAT	Unidade de Atendimento Territorial
125.	UAUD	Unidade de Auditoria Interna
126.	UCE	Unidade de Capacitação Empreendedora
127.	UCS	Universidade corporativa Sebrae
128.	UDT	Unidade de Desenvolvimento Territorial
129.	UFI	Unidade de Finanças
130.	UGE	Unidade de Gestão Estratégica
131.	UGP	Unidade de Gestão de Pessoas
132.	UIM	Unidade de Inovação e Mercado
133.	UJUR	Unidade Jurídica
134.	ULBRA	Instituto Luterano de Ensino Superior de Porto Velho
135.	UMC	Unidade de Marketing e Comunicação
136.	UNICOOP	Central Nacional de Cooperativas
137.	UNICRED	Cooperativa de crédito
138.	UNIJIPA	Faculdade Panamericana de Ji-Paraná
139.	UNIR	Universidade Federal de Rondônia
140.	UOC	Unidade de Orçamento e Contabilidade
141.	UPPDT	Unidade de Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial
142.	URARI	Unidade Regional de Ariquemes
143.	URCAC	Unidade Regional de Cacoal
144.	URJPR	Unidade Regional de Ji-Paraná
145.	URPB	Unidade Regional de Pimenta Bueno
146.	URVHA	Unidade Regional de Vilhena
147.	USO	Unidade de Suporte Operacional
148.	VHA	Cidade de Vilhena

1 APRESENTAÇÃO

1.1 Identificação

Quadro 1 – Identificação do Sebrae/RO - Relatório de Gestão Individual

Identificação	
Denominação completa: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Rondônia	
Denominação abreviada: Sebrae /RO	
Vinculação ministerial: Presidência da República, Secretaria de Governo	
CNPJ: 04.774.105/0001-59	
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: (69) 3217-3800/3824	
Endereço eletrônico: ouvidoria@ro.sebrae.com.br	
Página na internet: www.sebrae.com.br/uf/rondonia	
Endereço postal: Avenida Campo Sales, 3421. Bairro: Olaria CEP: 76801-281 Porto Velho/RO	
Normas relacionadas à Unidade Jurisdicionada	
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 264/2015 – Estatuto Social Resolução CDE nº 056/2015 – Alteração do Estatuto Social do Sebrae /RO Resolução Interventores nº 115/2015 – Regimento Interno do Sebrae /RO Estutura: Conselho Deliberativo Estadual, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva	

1.2 Introdução

Este relatório tem como objetivo prestar contas dos recursos investidos na instituição e dos resultados alcançados durante o exercício de 2015. Está estruturado em 8 (oito) capítulos e 1 (uma) seção de anexos e apêndices que trazem as informações complementares do documento. O presente capítulo, apresenta as principais realizações ao longo do exercício de referência e as principais dificuldades encontradas para o alcance de todos os objetivos pactuados.

No segundo capítulo, o leitor tem uma visão global da entidade, destacando-se a finalidade do Sebrae/RO, as normas e regulamentos vinculados, o ambiente de atuação, o organograma e a descrição de atribuições das unidades e, por fim, a descrição dos macroprocessos finalísticos da organização.

O detalhamento do planejamento organizacional e desempenhos orçamentário e operacional estão presentes no terceiro capítulo. Nessa parte do documento, o Sebrae/RO traz o seu mapa estratégico onde estão contidos os objetivos estratégicos que norteiam sua atuação. Nesse item está detalhada a atuação propriamente dita da entidade, quando se trazem os comparativos do que foi planejado *versus* executado.

Destaca-se, nesse capítulo, as informações relacionadas à execução dos diversos segmentos de atuação do Sebrae/RO, momento em que o leitor pode ter uma visão mais aprofundada dos resultados e impactos positivos para a sociedade rondoniense com os trabalhos executados pela entidade.

Já no quarto capítulo estão estruturadas as informações sobre governança, detalhando-se os órgãos e estruturas que dão suporte à manutenção de um ambiente de controle adequado. Não obstante, detalha todos os trabalhos realizados pela equipe de Auditoria Interna do Sebrae/RO.

Dar transparência e publicidade dos atos praticados é atribuição de qualquer agente que, direta ou indiretamente, utiliza-se de recursos de origem pública. Tais informações são trazidas no capítulo 5. Listam-se o número de chamados recebidos e tratados pela Ouvidoria do Sebrae/RO, além de mencionar acerca da publicidade integral do presente relatório no sítio do Sebrae/RO após auditoria a ser realizada pela CGU/RO .

O desempenho financeiro e informações contábeis, que também são itens importantes no contexto da transparência pública, estão contidos no capítulo 6. Nele, estão detalhadas as informações no que tange o tratamento contábil da depreciação e amortização de itens do patrimônio, além de fazer referência às demonstrações contábeis, que estão detalhadas nos anexos deste documento.

Para que todo o esforço empregado na execução dos objetivos do Sebrae/RO listados ao longo do relatório, é necessário que uma equipe competente e multidisciplinar esteja engajada e comprometida. No capítulo 7, são trazidas informações sobre a estrutura de pessoal, que possibilitou tais realizações. Ainda, estão descritas as informações sobre o patrimônio e sobre a gestão da tecnologia da informação. Ainda, trata de um item de vital importância que são as ações realizadas acerca do tema sustentabilidade, abordando todos os esforços realizados para que as ações da entidade sejam pautadas pelo compromisso com a utilização sustentável dos recursos.

Por fim, o relatório traz, em seu capítulo 8, o detalhamento da conformidade da gestão com as demandas dos órgãos de controle. Estão inseridas as informações que versam sobre a situação de cada apontamento oriundo dos trabalhos desses órgãos e as ações realizadas pela entidade com vistas a solucioná-las.

2 VISÃO GERAL DA UNIDADE

2.1 Finalidade e competências

Conforme o Art. 4º de seu Estatuto Social, a área de atuação do Sebrae/RO está limitada ao território de Rondônia. Atua de forma estratégica, inovadora e pragmática com o objetivo de cumprir a missão de "promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios fomentando o empreendedorismo". Neste sentido, trabalha para o alcance da excelência na gestão e nos processos, no uso de informações

para a geração de novos conhecimentos e negócios para atender com eficiência e eficácia o público alvo e partes interessadas.

No âmbito de atuação procura melhorar a competitividade, a inovação e induzir o desenvolvimento sustentável nos pequenos negócios já existentes, além de estimular, articular e capacitar para o surgimento de novos negócios, fortalecendo o papel social destas organizações, por meio da geração de emprego e distribuição da renda.

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

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.

Por se tratar de uma entidade associativa de direito privado seus atos constitutivos estão consolidados por meio de seu Estatuto Social que é encaminhado pelo Conselho Deliberativo Estadual e aprovado pelo Conselho Deliberativo Nacional.

Para efetivar a aquisição de bens e serviços, o SEBRAE, de forma sistêmica, o Sebrae/RO segue um Regulamento próprio, denominado Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema S, aprovado por meio de Resolução 213/2011 do Conselho Deliberativo Nacional, publicado no Diário Oficial da União.

2.3 Ambiente de atuação

O Estado de Rondônia está localizado no Norte do Brasil e têm como limites os Estados do Mato Grosso (ao leste), Amazonas (ao norte), Acre (a oeste) e a República da Bolívia, a oeste e sul. O Estado possui 52 municípios e ocupa uma área de 237.576,167 km². Sua capital, que é também o município mais populoso, é Porto Velho. Além desta, há outras cidades importantes, como Ji-Paraná, Ariquemes, Cacoal, Guajará-Mirim, Jaru, Rolim de Moura e Vilhena.

Pertencente à região Norte, é o terceiro Estado mais populoso desta macrorregião, com seus 1.728.214 milhão de habitantes em 2013, sendo superado apenas pelo Pará e Amazonas. No entanto, apenas três de seus municípios possuem população acima de 100 mil habitantes: Porto Velho, com mais de 450 mil habitantes em 2013, Ji-Paraná, com quase 130 mil habitantes e Ariquemes, com 102 mil habitantes.

Rondônia também é o terceiro estado mais rico da região Norte, responsável por 11,7% do PIB da região. Apesar de ser um estado jovem (criado em 1982), possui o terceiro melhor IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), o segundo maior PIB per capita, a segunda menor taxa de mortalidade infantil e a terceira menor taxa de analfabetismo entre todos os estados das regiões Norte e Nordeste do país, além da quarta maior teledensidade do Brasil. Entre 2002 e 2011, o estado apresentou 63,9% de crescimento acumulado do PIB, sendo o segundo estado brasileiro que mais cresceu no período.

Rondônia possui ainda a menor incidência de pobreza e a quarta melhor distribuição de renda de todo o Brasil.

A economia do estado de Rondônia tem como principais atividades a agricultura, a pecuária, a indústria alimentícia e o extrativismo vegetal e mineral. Sua pauta de exportação é composta, principalmente, por carne bovina congelada (43,43%), soja (32,77%) e estanho bruto (7,08%).

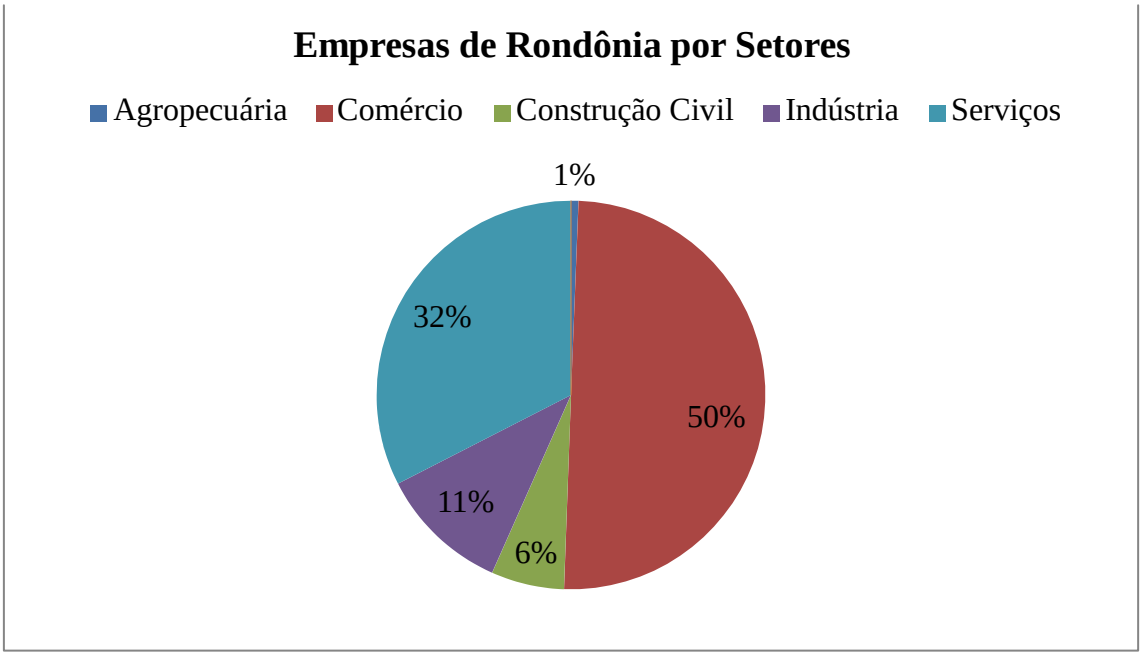
2.4 Público-alvo

O Sistema Sebrae segmenta seu público-alvo pelo porte de faturamento. As categorias de empresa e seu respectivo faturamento são: Empreendedor Individual, 60 mil reais; Microempresa, 360 mil reais (no conceito do Sebrae são considerados os pescadores com Registro Geral de Pesca e o produtor rural, seja este pessoa física ou jurídica que possua a inscrição estadual de produtor, a DAP e o CNPJ); Empresa de Pequeno Porte, 3,6 milhões de reais. A pessoa que possui um negócio não formalizado é considerada "Potencial Empresário". E a população em geral é denominada "Potencial Empreendedor", pois não está em um momento que pense em ter um negócio, mas tem a capacidade de tê-lo.

No ano de 2015, Rondônia contava com 76.781 empresas – segundo o Cadastro Sebrae de Empresas (CSE), feito com base nos dados da Receita Federal –, sendo 37.544 Microempreendedores Individuais, que representam 48,9% o total de empresas do estado. Microempresas são 41,6% e Empresas de Pequeno Porte são 9,5% do total de empresas. Segundo o IBGE, o estado possui aproximadamente 100 mil pequenos produtores rurais.

Considerando os dados do CSE, as empresas estão representadas pelos setores do comércio (50% do total), de serviços (32%), da indústria (11%) e da construção (6%), conforme é possível observar no gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Empresas de Rondônia por setores



Foram encontradas 938 diferentes atividades no estado de um total de 1.318, conforme o site da Comissão Nacional de Classificação (Concla) – sendo que o levantamento considera apenas a atividade principal das empresas como consta no Cadastro da Receita Federal.

As 20 principais atividades das empresas de Rondônia juntas, concentram cerca de 45% do total das empresas do estado. A atividade de comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios é a principal atividade das empresas em Rondônia, com 6.429, representando aproximadamente 10% do total de empresas do estado e quase o dobro da segunda atividade com mais empresas, o comércio varejista de mercadorias em geral. Essas duas atividades econômicas são as únicas encontradas nos 52 municípios do estado.

Quadro 2 – Relação de Atividades de Rondônia

Classificação	Descrição do CNAE	Setor	Nº de Empresas
1	COMÉRCIO VAREJISTA DE ARTIGOS DO VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS	Comércio	6.429
2	COMÉRCIO VAREJISTA DE MERCADORIAS EM GERAL, COM PREDOMINÂNCIA DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS (MINIMERCADOS, MERCEARIAS E ARMAZÉNS)	Comércio	3.251
3	CABELEIREIROS	Serviços	2.669
4	LANCHONETES, CASAS DE CHÁ, DE SUCOS E SIMILARES	Serviços	2.080
5	RESTAURANTES E SIMILARES	Serviços	1.611
6	OBRAS DE ALVENARIA	Serviços/ Construção	1.202
7	COMÉRCIO VAREJISTA DE BEBIDAS	Comércio	1.035
8	COMÉRCIO A VAREJO DE PEÇAS E ACESSÓRIOS NOVOS PARA VEÍCULOS AUTOMOTORES	Comércio	981
9	COMÉRCIO VAREJISTA DE COSMÉTICOS, PRODUTOS DE PERFUMARIA E DE HIGIENE PESSOAL	Comércio	973
10	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL	Serviços	909
11	COMÉRCIO VAREJISTA DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS EM GERAL OU ESPECIALIZADO EM PRODUTOS ALIMENTÍCIOS NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE	Comércio	894
12	COMÉRCIO VAREJISTA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO EM GERAL	Comércio	869
13	COMÉRCIO A VAREJO DE PEÇAS E ACESSÓRIOS PARA MOTOCICLETAS E MOTONETAS	Comércio	849
14	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO MECÂNICA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES	Serviços	823
15	COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA	Comércio	804
16	BARES E OUTROS ESTABELECIMENTOS ESPECIALIZADOS EM SERVIR BEBIDAS	Serviços	792
17	COMÉRCIO VAREJISTA DE PRODUTOS FARMACÊUTICOS, SEM MANIPULAÇÃO DE FÓRMULAS	Comércio	743
18	ATIVIDADES DE ESTÉTICA E OUTROS SERVIÇOS DE CUIDADOS COM A BELEZA	Serviços	647
19	COMÉRCIO VAREJISTA DE OUTROS PRODUTOS NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE	Comércio	636
20	SERVIÇOS DE LAVAGEM, LUBRIFICAÇÃO E POLIMENTO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES	Serviços	636

Fonte: Sebrae /RO com base nos dados obtidos no site Estatísticas do Simples Nacional.

2.5 Ambiente legal

Com o objetivo de aprimorar o ambiente de negócios das micro e pequenas empresas, foi publicada, em 14 de dezembro de 2006, a Lei Complementar (LC) nº 123/2006, também conhecida como Lei Geral das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte. Essa lei traz em seus dispositivos uma série de diretrizes que buscam a efetivação e garantia do tratamento diferenciado e favorecido à microempresa (ME) e à empresa de pequeno porte (EPP), previsto no Artigo 146, inciso III, "d", da Constituição Federal de 1988 (CF).

A referida Lei Geral foi concebida com ampla participação da sociedade civil, entidades empresariais, Poder Legislativo e Poder Executivo, e já atravessou várias fases de alteração (LC no 127/2007, nº 128/2008, nº 133/2009, nº 139/2011, nº 147/2014 e nº 8.538/2015), mas sempre teve o objetivo de contribuir para o desenvolvimento e a competitividade dos pequenos negócios brasileiros, como estratégia de geração de emprego, distribuição de renda, inclusão social, redução da informalidade e fortalecimento da economia.

Todos os municípios de Rondônia já regulamentaram a Lei Geral até meados de 2012, entretanto, precisam atualizá-la devido às alterações que nela ocorreram. A implementação ocorreu efetivamente em 23 municípios, e a próxima fase é a de institucionalização.

A atuação do Sebrae se dá principalmente em quatro eixos prioritários. São eles:

- A desburocratização do processo de legalização de empresas;
- O incentivo à participação das micro e pequenas empresas nas licitações municipais;
- O fortalecimento da atuação do agente de desenvolvimento local;
- O estímulo à formalização do Microempreendedor Individual.

Outro benefício previsto pela Lei Geral é o tratamento diferenciado de pequenos negócios nas compras públicas. Segundo dados do Ministério do Planejamento, o governo gastou em 2012 R$ 72,6 bilhões na aquisição de bens e serviços, com as MPE respondendo por R$ 15,4 bilhões. Na região Norte esse número foi de R$ 1,89 bilhão.

Os produtos mais fornecidos pelas MPE são os de subsistência (alimentos industrializados, carnes), instrumentos de laboratórios e materiais de construção. Em relação aos serviços, os mais fornecidos pelas MPE, em 2012, foram: tipos especiais de serviços de construção e serviços de manutenção e reparo de produtos fabricados de metal, maquinaria e equipamentos.

O número de empresas optantes pelo Simples no estado supera os 76 mil, destacando-se os Microempreendedores Individuais (MEI), que já totalizam mais de 38 mil.

A participação do Sebrae nesse processo tem sido fundamental, contribuindo até para alterar o perfil do seu cliente. Em 2010, os MEI representavam 52,4% do total de clientes atendidos pelo Sebrae /RO; em 2012, esse percentual passou para 60%; em 2014, atingiu 61%; em 2015 o percentual diminuiu para 50%, mas ainda representa a maior quantidade do público-alvo do Sebrae.

Considerando o ritmo de crescimento da formalização de microempreendedores individuais no país, a expectativa é de que, em 2016, o total de MEI ultrapasse o de Microempresas e EPP do estado. Isso significa que Rondônia tem mais de 38 mil pessoas fora dos índices oficiais de desempregados, pois essas referidas pessoas já tinham uma fonte de renda e passaram a ser reconhecidas como empresárias, além de abrir mercados, ter acesso a serviços financeiros, aumentar suas margens de lucros comprando diretamente da indústria, gerando desenvolvimento econômico e social.

O estado de Rondônia conta com 60 agentes de desenvolvimento nomeados conforme o Art. 85-A da Lei Geral 123/2006, alocados em 38 municípios e assistidos pelo Sebrae, para desenvolvimento de ações focadas nos eixos da referida lei.

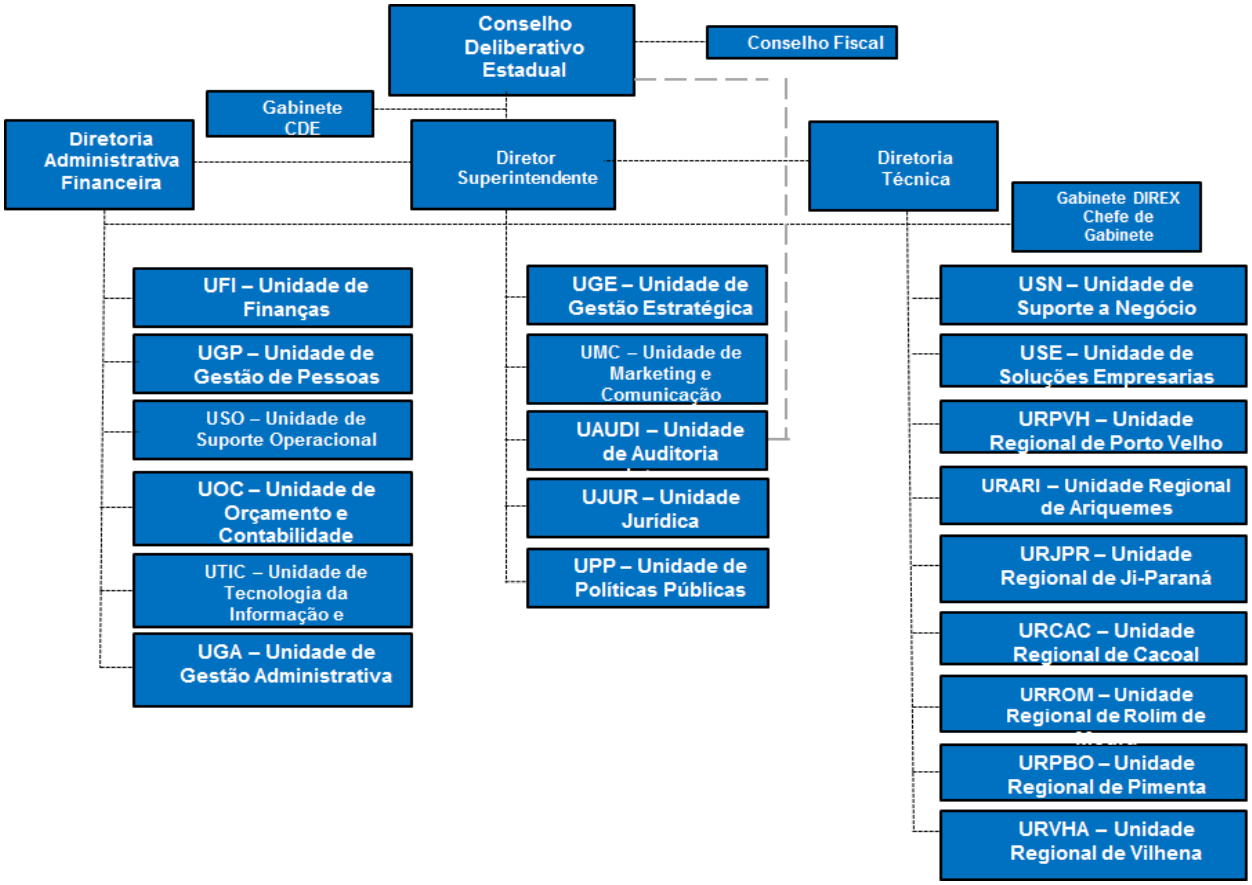
- Salas do Empreendedor: os municípios Guajará Mirim, Nova Mamoré, Monte Negro, Cacaulândia, Buritis, Campo Novo, Machadinho, Ouro Preto, Urupá, Vilhena, Cacoal e Cujubim contam com esse espaço, para atendimento exclusivo de investidores municipais, dando orientações, fazendo formalização de MEI e prestando suporte para tornar o processo de abertura de empresas simplificado.

- Rede Simples: tem como objetivo desburocratizar os processos de abertura, alteração e baixa de empresas. O CGSIM estadual foi revitalizado e conta com representantes de todas as entidades envolvidas nos licenciamentos de empreendimentos. A Junta Comercial já está utilizando o novo sistema que está em fase de teste (www.empresafacil.ro.gov.br) e o Sebrae está articulando com os municípios a eliminação de processos duplicados e realizando a adesão deles à Lei 11.598/2007.

2.6 Organograma

O organograma do Sebrae /RO passou por uma reestruturação promovida com a alteração do Regimento Interno em agosto de 2015. Essa mudança buscou uma melhor organização das unidades internas e seu alinhamento com o Direcionamento Estratégico (objetivos, missão e processos) e gerou a criação de novas unidades organizacionais, reduzindo inconsistências na distribuição de processos e atribuições de colaboradores.

Figura 1 – Estrutura organizacional do Sebrae /RO



Fonte: Regimento Interno Sebrae /RO

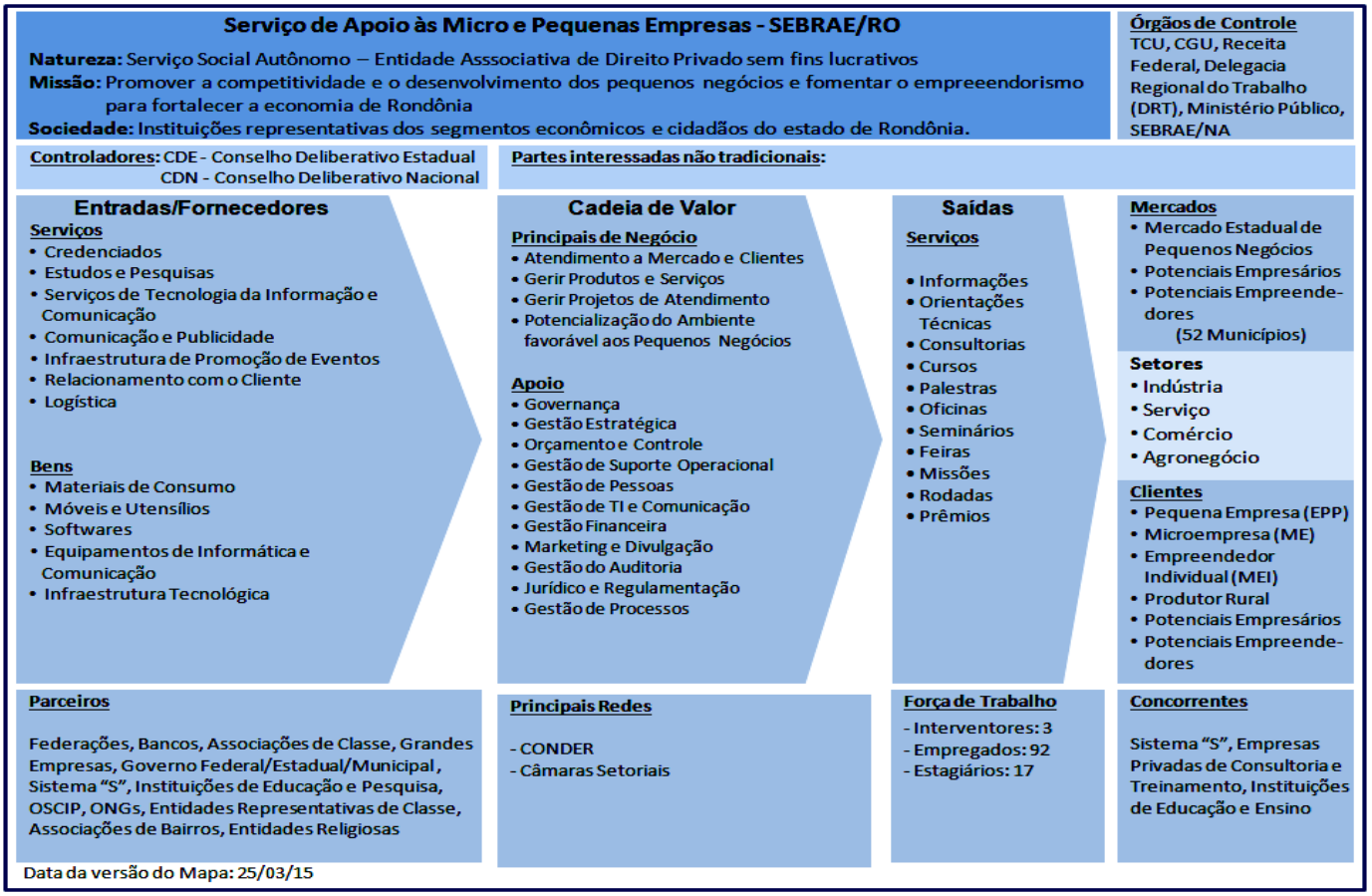
Detalhamento das unidades				
Unidades	**Competências**	**Titular**	**Cargo**	**Período de Atuação**
Diretoria Executiva	Cumprir e fazer cumprir o estatuto social, o Regimento Interno, o direcionamento estratégico, o Plano Plurianual e o orçamento vigente e todas as políticas, normativos, regulamentos e resoluções vigentes e emanadas da Diretoria Executiva. Promover as articulações interinstitucionais e definir as ações de atendimento ao público-alvo do Sebrae /RO.	Carlos Berti Niemeyer (Diretor administrativo financeiro) Samuel da Silva Almeida (Diretor técnico)	Diretor superintendente e diretor administrativo financeiro Diretor técnico	01/10/2015 a 31/12/2015
Gabinete da DIREX	Provisão de soluções às demandas internas e externas encaminhadas aos diretores. Suporte administrativo e logístico nas atividades da DIREX. Suporte e apoio nas reuniões e eventos da Diretoria Executiva.	Alekssandra Melo Pacheco dos Anjos	Chefe de gabinete	04/05/2015 a 31/12/2015
Unidade de Gestão Estratégica (UGE)	Prospecção e análise de cenários e tendências. Elaboração do Plano Plurianual do Sebrae /RO. Gerenciamento e monitoramento do plano plurianual e orçamento do Sebrae /RO. Estruturação de projetos na metodologia GEOR. Monitoramento e mensurações de projetos GEOR. Mapeamento, modelagem e gerenciamento de processos do Sebrae /RO. Acompanhamento da operação e de ajustes nos processos do Sebrae /RO. Executar o Programa de Excelência na Gestão do Sebrae. Ouvidoria.	Carlos Eduardo Sakagami	Gerente	01/02/2015 até 31/12/2015
Unidade de Marketing e Comunicação (UMC)	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação e marketing para divulgação institucional, dos produtos, serviços e ações do Sebrae /RO. Desenvolvimento e manutenção de canais de relacionamento entre o Sebrae /RO e a imprensa, para promoção e divulgação institucional dos produtos e serviços. Desenvolvimento e implementação de ações de comunicação interna. Planejamento, orçamento e gestão da Unidade. Apoio na organização de eventos internos e externos. Análise e concessão de patrocínios institucionais.	Cristiano Borges Rodrigues	Gerente	11/03/2015 até 31/12/2015

Unidade de Auditoria Interna (UAUDI)	Prezar pela efetiva aplicação dos recursos do Sebrae /RO, em consonância com os normativos de controle interno e externo; analisar e monitorar 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. Auditar processos internos a todas as unidades do Sebrae /RO.	Miguel Carlos da Silva	Assessor	05/08/2015 até 31/12/2015
Unidade Jurídica (UJUR)	Prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial as Unidades do Sebrae /RO. Prestar esclarecimentos por meio de pareceres sobre assuntos de interesse institucional. Elaborar instrumentos jurídicos como contratos, convênios e outros que possam ser firmados pelo Sebrae /RO com parceiros e fornecedores.	Josimar Oliveira Muniz	Gerente	04/05/2015 a 31/12/2015
Unidade de Finanças (UFI)	Gerir os recursos financeiros do Sebrae /RO. Elaborar e coordenar os pagamentos das obrigações do Sebrae/RO. Administrar contas bancárias e aplicações financeiras.	Eliete Moreira do Nascimento	Gerente	01/01/2015 até 31/12/2015
Unidade de Orçamento e Contabilidade (UOC)	Gerir o processo orçamentário e contábil de acordo com as normas vigentes, garantindo a consistência das informações legais e gerenciais, e que foram obedecidas as diretrizes do PPA e Orçamento anual, definidos pelo CDN.	Roseane Camurça da Silva	Gerente	01/02/2015 até 31/12/2015
Unidade de Gestão de Pessoas (UGP)	Provimento do quadro de profissionais e estagiários do Sebrae/RO de acordo com políticas e procedimentos estabelecidos. Implementos e gestão dos procedimentos de capacitação, acompanhamento e avaliação dos colaboradores. Implementos e gestão dos procedimentos de carreira, salários, benefícios e programas de qualidade de vida. Provimento e gestão dos credenciados. Planejamento e gestão das atividades de Recursos Humanos. Gestãodo SEBRAEPREV.	Erika Silva dos Santos	Gerente	01/01/2015 até 31/12/2015
Unidade de Suporte Operacional (USO)	Promover a gestão do banco de credenciados e o suporte de logística às unidades do Sebrae /RO.	Cristiane de Cássia Bolonhez	Gerente	10/08/2015 até 31/12/2015
Unidade de Suporte a Negócios (USN)	Prover o Sebrae/RO de cenários prospectivos, estudos e pesquisas, possibilitando a construção de projetos aderentes às necessidades dos pequenos negócios, além de adquirir conhecimentos voltados à implementação dos projetos.	Rita de Cássia Assis Costa	Gerente	10/08/2015 até 31/12/2015
Unidade de	Apoio e orientação aos projetos finalísticos	Silane Guedes	Gerente	10/08/2015 até

Políticas Públicas (UPP)	nas ações de Políticas Públicas. Desenvolvimento de soluções para criação de ambiente favorável para as MPE. Promoção e organização de eventos para sensibilização de clientes e parceiros. Formação de rede de apoio para desenvolvimento de políticas de interesse das MPE. Implementação da Lei Geral nos municípios do estado. Executar o programa de Desenvolvimento Econômico Territorial.	Silva		31/12/2015
Unidade de Soluções Empresariais (USE)	Apoiar a aplicação de soluções e conhecimentos voltados à promoção de acesso e da ampliação de mercados, do uso de serviços financeiros adequados, de inovação e tecnologia, em abordagens individuais e coletivas, e de informação, consultoria e educação na área de gestão empresarial, garantindo a utilização das metodologias nacionais e estaduais para o desenvolvimento dos pequenos negócios.	Maria Tereza de Oliveira Marangon	Gerente	10/08/2015 até 31/12/2015
Unidade de Gestão Administrativa (UGA)	Promover suporte administrativo às unidades do Sebrae/RO e à preservação patrimonial**.**	Deise Mara Rosa de Lima	Gerente	10/08/2015 até 31/12/2015
Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC)	Atuar em sintonia com as estratégias do Sebrae, oferecendo soluções inovadoras de tecnologia da informação e comunicação, dentro dos padrões de segurança, e buscando atender às necessidades dos clientes/usuários.	Edson Sandro da Maia Juracy	Gerente	03/03/2015 até 31/12/2015

2.7 Macroprocessos finalísticos

A figura a seguir apresenta o mapa do perfil de negócio do Sebrae /RO, contendo os nossos produtos e serviços gerados, principais insumos e fornecedores, clientes e parceiros.



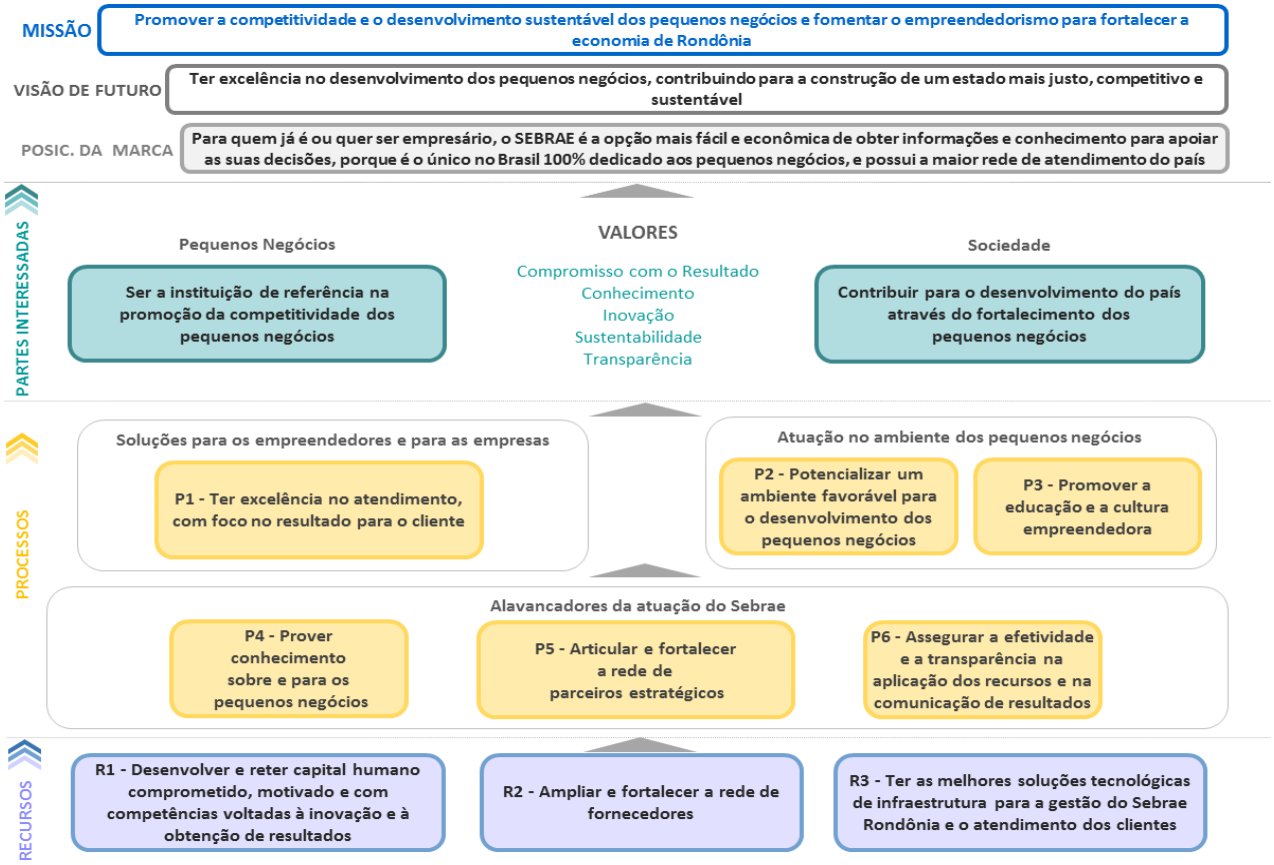
Os macroprocessos finalísticos do Sebrae /RO não foram mapeados até o final do exercício de 2015. A unidade responsável priorizou no ano de 2015 o mapeamento dos processos da área meio, devido à criação e mudanças de algumas Instruções Normativas. A previsão é de que ate 2017 tenhamos todos os macroprocessos do Sebrae mapeados.

3 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHOS ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL

3.1 Planejamento Organizacional

O Mapa Estratégico apresenta a síntese da estratégia do Sebrae /RO. No topo do mapa estão posicionadas a missão, que é a razão de existir do Sebrae; a visão de futuro, que demonstra a direção mestra dos objetivos estratégicos organizados em três perspectivas (Partes Interessadas, Processos e Recursos); o posicionamento da marca, que orienta a estratégia de comunicação.

Figura 2 – Mapa Estratégico



Fonte: UGE-RO

A estratégia de atuação é definida pela identificação do foco de cada objetivo estratégico, representado por um conjunto de indicadores e metas, que são desdobrados nos respectivos planos plurianuais do Sebrae Nacional e do Sebrae /RO. São definidos limites para a aplicação dos recursos, que estabelecem e/ou complementam a estratégia de atuação, nos níveis tático e operacional.

É levada em conta a segmentação de clientes em microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte, produtores rurais, potenciais empresários e potenciais empreendedores, visando adequar o portfólio de produtos e serviços às suas

necessidades, bem como aprimorar o processo de atendimento e o desenvolvimento de produtos, serviços e canais de distribuição.

O Plano Plurianual (PPA) é o instrumento de planejamento que estabelece os planos de ações e metas do Sebrae /RO ao longo de quatro anos, que contribuirá para o alcance da visão de futuro do Sebrae, de "ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um estado mais justo, competitivo e sustentável".
O alcance dessa visão de futuro se dá pela revisão das iniciativas que contribuirão para o alcance dos Objetivos Estratégicos do Sebrae.

O PPA caracteriza-se como um processo dinâmico e sistematizado, e tem início com uma avaliação dos resultados obtidos com a aplicação da estratégia atual, devendo indicar, a partir desses resultados e de uma reflexão sobre o cenário de atuação do estado, a manutenção ou a mudança de sua estratégia de atuação, bem como a definição de metas para o horizonte de tempo do PPA.

O resultado esperado é um PPA que, além de aderente à missão e à estratégia de longo prazo do Sebrae /RO, também esteja atualizado e em sintonia com as necessidades dos pequenos negócios atendidos pelo Sebrae.

3.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

Os projetos, atividades e seus recursos são vinculados a objetivos estratégicos e macroprocessos para demonstrar o foco da estratégia de atuação do ano. Em 2015, para atingirmos os objetivos estratégicos locais, foram alocados recursos em projetos e atividades vinculados a eles, conforme quadro a seguir:

Quadro 3 – Execução orçamentária objetivo estratégico local

Objetivos estratégicos locais	Previsto original	Previsto ajustado	Total executado	% Executada	% Participação
Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores	200.000	198.950	168.454	84,67%	1,06%
Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos	200.000	0	0	0,0%	0,0%
Assegurar a efetividade à transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados	743.000	420.485	406.677	96,72%	2,57%
Disponibilizar as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes	395.000	589.433	623.521	105,78%	3,93%
Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios	1.197.750	1.177.210	752.781	63,95%	4,75%
Promover a educação e a cultura empreendedora	886.897	320.116	305.551	95,45%	1,93%
Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios	634.500	87.989	86.488	98,29%	0,55%
Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	17.660.444	15.463.186	13.504.370	87,33%	85,21%
Total de recursos aplicados em objetivos estratégicos locais	**21.917.591**	**18.257.369**	**15.847.842**	**86,80%**	**100%**

Fonte: SME

A execução dos recursos vinculados a objetivos estratégicos locais do Sebrae /RO em 2015 ficou 86,8% e nenhum dos recursos ficou com execução abaixo de 60%, considerando a previsão ajustada.

Em 2015, em função de um cenário econômico adverso, cinco milhões de reais foram contingenciados e, em 2016, transferidos. Em decorrência dessa situação, todos os valores previstos tiveram que ser reajustados, gerando as variações entre o previsto original e previsto ajustado.

3.1.1.1 Prioridades

As prioridades Estratégicas Locais são escolhas estratégicas que indicam o foco de atuação em determinados setores/regiões, segmentos de clientes ou no ambiente interno do Sebrae /RO, cujos resultados contribuirão para o alcance dos Objetivos Estratégicos no período do PPA.

Foram definidas nove prioridades para 2015 do PPA 2015/2018 após análises do cenário de atuação e da proposição dos projetos e atividades da carteira das unidades do Sebrae/RO. As prioridades escolhidas focam o atendimento ao cliente conforme a abordagem da metodologia GEOR e também na melhoria da estrutura do Sebrae /RO contemplando as perspectivas de processos e recursos do Mapa Estratégico.

Quadro 4 – Prioridades Estratégicas Locais

Prioridades locais	Previsto original	Previsto ajustado	Total executado	% Executada	% Participação
Atuar em territórios com intensa concentração de MPE visando à competitividade empresarial por meio de capacitações e consultorias de negócios e o fomento ao empreendedorismo.	8.959.112	8.581.627	7.411.170	86,36%	53,67%
Atuar no atendimento de empresas do segmento de estética e beleza nas regiões de Porto Velho, Cacoal, Ariquemes e Vilhena como foco na inovação, melhoria da gestão e no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.	741.360	686.676	646.741	94,18%	4,68%
Atuar no desenvolvimento e competitividade do setor de serviços na região de Porto Velho, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno e Vilhena, promovendo a inovação dos processos produtivos e ampliação dos canais de comercialização.	1.412.300	1.168.975	1.094.103	93,60%	7,92%
Atuar no desenvolvimento e competitividade nos segmento da indústria em Porto Velho e Pimenta Bueno, promovendo a inovação dos processos produtivos e ampliação dos canais de comercialização.	537.400	882.570	815.273	92,37%	5,90%
Fortalecer a cadeia produtiva da fruticultura na região de Porto Velho com o foco na gestão e na comercialização.	386.329	190.700	0	0,0%	0,0%
Fortalecer e promover o crescimento do setor de comércio da região de Porto Velho, Ariquemes, Ji-Paraná, Pimenta Bueno, Cacoal e Vilhena por meio da melhoria da gestão empresarial com foco na inovação.	1.934.115	1.318.979	1.189.196	90,16%	8,61%
Promover a educação empreendedora estimulando potenciais empreendedores por meio de ações conjuntas com escolas e universidades do estado.	258.855	320.116	305.551	95,45%	2,21%
Promover o fortalecimento do agronegócio nas regiões de Porto Velho, Ariquemes, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno e Vilhena, com soluções inovadoras de gestão e de novas tecnologias.	3.554.870	2.094.727	1.883.555	89,92%	13,64%
Promover os pequenos negócios e o desenvolvimento econômico e territorial nos municípios dos territórios da cidadania.	581.000	525.932	462.791	87,99%	3,35%
Total de recursos aplicados em prioridades locais	**18.365.341**	**15.770.302**	**13.808.380**	**87,6%**	**100%**

Fonte: SME

A execução orçamentária das prioridades locais ficou acima de 87,6%. A prioridade "Fortalecer a cadeia produtiva da fruticultura na região de Porto Velho com foco na gestão e na comercialização" não teve seus projetos vinculados executados em 2015 por decisão dos interventores, parceiros e comitê gestor dos projetos Tempo de Empreender Abacaxicultor e Bananicultor.

As prioridades locais são vinculadas aos objetivos estratégicos, dessa forma, o recurso de cinco milhões de reais foi contingenciado e transferido para 2016, influindo diretamente nas variações entre o previsto original e previsto ajustado.

3.1.1.2 Programas Nacionais

3.1.1.2.1 Programa ALI: Agentes Locais de Inovação

O projeto Agentes Locais de Inovação (ALI) de Rondônia faz parte de um Programa Nacional e é utilizado como uma estratégia para tornar as empresas de pequeno porte mais eficientes e competitivas no mercado.

O Projeto ALI em Rondônia teve início em 2010, com seu I Ciclo (atuando apenas nos municípios de Porto Velho e Guajará-Mirim), e contava com dez agentes locais de inovação e um consultor sênior. Graças a esse projeto, foram atendidas aproximadamente 400 empresas.

No II Ciclo, que teve início no ano de 2012, atuamos nos municípios de Porto Velho, Guajará-Mirim, Ariquemes e Ji-Paraná e contamos com 20 agentes locais de inovação, dois consultores seniores e um orientador, e atendemos aproximadamente 1.000 empresas.

O III Ciclo se iniciou no final de 2014 com o processo seletivo dos agentes locais de inovação. Nesse Ciclo selecionamos 30 agentes locais de inovação para as atividades de campo em nove municípios: Porto Velho, Guajará Mirim, Ariquemes, Jaru, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno, Rolim de Moura e Vilhena. Na supervisão dos agentes temos quatro consultores seniores, e teremos, a partir de março de 2016, dois orientadores que auxiliarão os agentes na elaboração de artigos e estudos de casos.

O Projeto ALI atingiu plenamente os resultados esperados para o exercício de 2015, aderindo 1.195 empresas – sendo a maioria de pequenas empresas.

As dificuldades iniciais dos ALI no atendimento às empresas foram solucionadas por meio da ação dos consultores seniores e também nas capacitações realizadas por ocasião dos Encontros Estaduais.

No quadro a seguir estão os principais resultados do Projeto ALI.

Número de adesões	Diagnóstico empresarial	Radar	Devolutiva	Plano de ação iniciado
1.195	1.172	1.164	1.057	665

3.1.1.2.2 Programa Nacional de Educação Empreendedora

Este programa foi criado para consolidar uma atuação sistemática e organizada de ações de educação empreendedora do Sistema Sebrae com os potenciais empreendedores de todo o país.

O potencial empreendedor é o indivíduo que não tem negócio próprio e não está envolvido na estruturação de um negócio, e com o qual o Sebrae busca fomentar o empreendedorismo e desenvolver suas capacidades empreendedoras. No Programa é atendida uma parte desse segmento: o estudante regularmente matriculado na educação básica, superior e em cursos de Educação Profissional.

Em 2015 foram realizados 223 cursos, que atenderam 5.872 potenciais empreendedores nas metodologias Jovens Empreendedores Primeiros Passos (JEPP), para o ensino fundamental, e Despertar, FJE e Crescendo e Empreendendo, para o ensino médio. E mais dois mil alunos capacitados pelas universidades que aderiram ao edital Educação Empreendedora em 2013 e realizaram as ações previstas em 2015.

3.1.1.2.3 Negócio a Negócio

O Negócio a Negócio oferece atendimento in loco, gratuito, contínuo e personalizado aos empreendedores individuais e microempresas. O programa prevê a realização de três visitas às empresas: na primeira é realizado um diagnóstico empresarial; na segunda, a implantação de um plano de ação (devolutiva), propondo soluções com foco em gestão empresarial para a melhoria da empresa; na terceira, o acompanhamento das ações sugeridas. No exercício de 2015 foram atendidas 4.247 empresas, ou seja, 55% da meta prevista – sendo 98 EPP (2,3%), 1.797 ME (41,9%) e 2.392 MEI (55,8%).

3.1.1.2.4 Sebrae Mais

Este programa foi criado para fornecer às empresas de pequeno porte, em estágio avançado, os instrumentos necessários para o aperfeiçoamento de sua gestão e, consequentemente, para melhores resultados no mercado. É um programa de capacitação e consultoria em gestão que disponibiliza às empresas de pequeno porte (EPP) soluções de excelência, que beneficiam tanto o empresário como sua empresa. Esse programa possui um portfólio com 11 soluções em gestão empresarial, cujos temas são considerados estratégicos para o desenvolvimento das empresas de pequeno porte.

3.1.1.2.5 Sebraetec

Criado para que pequenos negócios se aproximem dos prestadores de serviços customizados e especializados, o Sebraetec possibilita que as empresas possam inovar tecnologicamente, melhorando os processos e produtos já existentes. O acesso de pequenos negócios a tais serviços acontece por meio de sete áreas do conhecimento: design, produtividade, propriedade intelectual, qualidade, inovação, sustentabilidade e tecnologia da informação e comunicação.

Os resultados apresentados até o momento pelo Programa Sebraetec em Rondônia configuram-se como uma credencial para sua continuidade, agora muito mais fortalecido, pois o Sebrae aproveitará a experiência adquirida para corrigir pequenas distorções.

Com a premissa de que o papel do Sebrae é viabilizar o acesso à inovação e à tecnologia, aderimos em 2014 ao Edital Nacional de Cadastramento dos Prestadores, com o qual foram iniciadas, no segundo semestre de 2015, as contratações individuais.
Foram realizadas 136 contratações em diversas áreas e subaéreas: 58 em Sustentabilidade; 30 em Design; 20 em Inovação; 14 em Produtividade; nove em Tecnologia de Informação e Comunicação; duas em Qualidade; uma em Propriedade Intelectual. Também foi realizada a capacitação dos gestores de projeto no Sistema de Gestão de Consultoria Tecnológica (SGCTEC), para que as contratações acontecessem dentro do sistema.

Os Programas Nacionais são iniciativas incentivadas pelo Sebrae Nacional com o objetivo de potencializar a atuação do Sebrae nos estados. Em Rondônia, a execução dos recursos é realizada dentro do previsto, conforme a Tabela a seguir:

Quadro 5 – Execução de recursos dos Programas Nacionais

Programa	Sebrae/NA (CSN)			Sebrae/RO								
				Execução CSN			Execução Contrapartida			Número de Empresas Atendidas		
	Prevista	Transferida	%	Previsto	Executado	%	Previsto	Executado	%	Previsto	Executado	%
Agentes Locais de Inovação	1.024.790	1.024.790	100,0%	1.024.790	749.801	73,2%	133.144	0	40,8%	1.050	1.060	101,0%
Educação Empreendedora	628.042	353.167	56,2%	353.167	338.626	95,9%	37.088	37.062	99,9%	9.230	7.553	81,8%
Negócio a Negócio	987.132	692.583	70,2%	759.933	756.771	99,6%	72	72	100%	5.000	4.244	84,9%
Sebrae Mais	208.076	208.076	100,0%	208.076	138.032	66,3%	35.020	15.598	44,5%	247	74	30,0%
Sebraetec	1.423.625	1.406.352	98,8%	1.423.625	1.406.352	98,8%	1.183.175	1.091.470	92,2%	901	1.286	142,7%
Total	**4.292.665**	**3.272.876**	**76,2%**	**3.769.591**	**3.370.073**	**89,4%**	**5.440.284**	**5.148.667**	**94,6%**	**16.428**	**14.217**	**86,5%**

Fonte: SME

3.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico

De maio a setembro de 2012, o Sistema Sebrae definiu o seu Direcionamento Estratégico para o período de 2013 a 2022, que tem como objetivo orientar a organização na atuação em prol dos pequenos negócios e fomento do empreendedorismo.

Dando continuidade aos direcionamentos anteriores (2006-2010 e 2009-2015), reafirma conceitos fundamentais como a missão da organização, visão de futuro para o Sebrae 2022, valores organizacionais e objetivos almejados. Destaca-se que a construção desse direcionamento contou com a participação de todos os níveis da organização, estabelecendo um processo de gestão estratégica uniforme e coerente, contando com todos os atores relevantes.

Sua construção teve como base a definição de cenários (tendências para o ano de 2022 e suas implicações), a revisão da missão, valores, visão de futuro, posicionamento da marca e proposta de valor. Esses elementos foram transpostos para o mapa estratégico e orientaram a elaboração do painel de indicadores (Resultados Institucionais, Metas de Desempenho e Mobilizadoras). Por fim, foram selecionadas linhas de ação que se transformaram em prioridades estratégicas do Sebrae.
O foco plurianual prevaleceu na elaboração dos PPA – Planos Plurianuais de 2013-2016, 2014-2017 e 2015-2018. Entretanto, em virtude das incertezas de curto e médio prazo, geradas pelo cenário político-econômico enfrentado pelo Brasil no ano de 2015, o PPA 2016-2019 foi substituído pelo Plano e Orçamento de 2016.
Apesar de o Plano e Orçamento de 2016 ter um enfoque anual, destaca-se que os projetos e atividades selecionados possuem um forte vínculo com os objetivos traçados para 2022, apoiando o alcance dos indicadores estratégicos da organização. (**Anexo II**)

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

Os objetivos estratégicos estão organizados em três perspectivas (Partes Interessadas, Processos e Recursos), demonstrando uma relação de causa e efeito entre elas, conforme o impacto e a forma de contribuição entre as questões abrangidas pelos objetivos.

Na perspectiva “Partes Interessadas”, encontram-se os públicos interessados no negócio do Sebrae e o conjunto de valores da organização. Os dois objetivos dessa perspectiva tratam do desafio da organização ser reconhecida como a principal instituição de referência na promoção da competitividade dos pequenos negócios e da contribuição ao desenvolvimento do país por meio do fortalecimento dos pequenos negócios.

A perspectiva de “Processos” reúne os desafios relacionados aos procedimentos internos, nos quais o Sebrae precisa ser excelente para oferecer valor aos pequenos negócios e à sociedade. Os objetivos estratégicos dessa perspectiva estão agrupados em três temas estratégicos: Soluções para os empreendedores e para as empresas; Atuação no ambiente dos pequenos negócios; Alavancadores de atuação do Sebrae.

No tema “Soluções” para os empreendedores e para as empresas encontra-se o objetivo estratégico estreitamente relacionado à proposta de valor do Sebrae, que visa entregar produtos e serviços aos clientes com excelência no atendimento e foco no resultado.

No tema “Atuação” no ambiente dos pequenos negócios encontram-se os objetivos estratégicos relacionados à atuação no ambiente de negócio e na educação e cultura empreendedora.

No tema “Alavancadores” da atuação do Sebrae encontram-se os objetivos estratégicos vinculados a questões críticas que viabilizam os desafios representados nos Temas Soluções para os empreendedores e para as empresas e Atuação no ambiente dos pequenos negócios. Essa perspectiva trata, então, do conhecimento sobre os pequenos negócios, do fortalecimento da rede de parceiros estratégicos, do desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e efetividade e transparência na aplicação de recursos.

Na perspectiva “Recursos” estão os objetivos estratégicos referentes ao capital humano, à rede de fornecedores e às tecnologias e infraestrutura de informação, comunicação e física necessárias para viabilizar a execução dos objetivos estratégicos da perspectiva Processos.

Os projetos, atividades e seus recursos são vinculados a objetivos estratégicos e macroprocessos para demonstrar o foco da estratégia de atuação do ano (**Anexo III**). Em 2015, para atingirmos os objetivos estratégicos locais, foram alocados recursos em projetos e atividades vinculados a eles, conforme quadro a seguir:

Quadro 6 – Execução dos indicadores dos objetivos estratégicos locais

Objetivos estratégicos locais	Indicadores	Previsto	Executado	%
Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores	Índice de satisfação com os fornecedores	-	-[2]	-
Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados	Índice da transparência percebida pela sociedade	-	72,8%[1]	-
	Índice de maturidade na gestão	-	-[2]	-
Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados	Índice de Comportamento Organizacional (ICO)	-	79%[1]	-
Disponibilizar as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes	Índice de satisfação dos clientes internos	-	-[2]	-
Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios	Número de municípios com a Lei Geral implementada	20	23	115%
Promover a educação e a cultura empreendedora	Número de Potenciais Empreendedores atendidos	7.870	8.676	110,2 %
Ter excelência no atendimento, com foco no resultado ao cliente	Índice de satisfação do cliente	8,8	9,2*	104,5 %
	Índice de aplicabilidade dos produtos	8,0	8,6*	107,5 %
	Taxa de pequenos negócios atendidos	23,20 %	25,9%	111,8 %
	Taxa de fidelização de pequenos negócios atendidos	50%	44,7%	89,4%
	Número de potenciais empresários atendidos	6.898	13.956	202,3 %

Fonte: SME [1]pesquisas referentes a 2014 realizadas em 2015;[2] Indicadores sem métodos de cálculo definidos m 2015.

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

O monitoramento do plano ocorre por meio da divulgação mensal, do boletim de monitoramento do SEBRAE/RO, que tem por finalidade apresentar a realização dos indicadores organizacionais (Resultados Institucionais, Metas de Desempenho orçamentário, Mobilizadoras e de Atendimento). Também são realizadas reuniões bimestrais com os líderes das unidades organizacionais e a DIREX onde são apresentados os resultados do período, discutidas as estratégias e elaborados planos de ação para corrigir possíveis desvios apresentados na execução dos indicadores. O boletim também é enviado ao CDE/RO – Conselho Deliberativo Estadual.

Os dados do boletim são retirados dos sistemas de execução orçamentária e contábil e de atendimento que são exportados para uma base de dados nacional que alimentam o SME – Sistema de Monitoramento Estratégico e o cubo SME. Por meio desses dados o boletim é elaborado.

3.3 Desempenho orçamentário

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

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

O momento econômico do país influenciou a execução de 2015 e o planejamento de 2016, o Sebrae Nacional decidiu não repassar a CSN aos estados no ano de 2016 devido à possibilidade de redução da contribuição social. Dessa forma, a diretoria executiva decidiu otimizar os recursos de 2015, possibilitando transferir cinco milhões de reais da CSO de 2015 para ser aplicada no atendimento de próximo ano. Foram necessárias para adequar o orçamento de 2015 medidas como: redução de custos com diárias; aumento da contrapartida dos empresários nas consultorias Sebraetec e nas missões e caravanas organizadas pelo Sebrae; definição de teto máximo para pedidos de patrocínio; o adiamento de eventos para 2016.

O Sebrae/RO atendeu 18.858 pequenos negócios no ano de 2015 superando a meta estabelecida de 16.832 empresas. Foram realizados 476 capacitações, 254 oficinas, 303 palestras e 25 seminários, além de soluções como “Na Medida”, “Oficinas SEI”,

“No Campo”, “Sebrae Mais”, Empretec e cursos da matriz de soluções educacionais. Foram realizadas, ainda, 46 missões empresariais que levaram 588 empresários para diversos eventos de mercado em todo país.

3.3.3 Execução descentralizada com transferência de recursos

Convênios

O Sebrae/RO, com objetivo de apoiar o desenvolvimento do seu público-alvo e por meio de convênio de cooperação geral, técnica e financeira com as instituições públicas ou privadas, executa projetos, atividades e suas finalidades de interesse comum.

Os convênios podem ser de duas formas:

- O Sebrae recebe os recursos de parceiros para executar os projetos;
- O Sebrae transfere recursos para que os parceiros executem projetos.

Convênios – Sebrae/RO como executor

Relação de Convênios						
Concedente	**Saldo de anos anteriores**	**Valor recebido em 2015**	**Valor de rendimento de aplicação financeira**	**Valor prestação de contas**	**Valor devolvido**	**Valores a comprovar**
Secretaria de Agricultura do Estado de Rondônia (SEAGRI)	14.153,49	–		–	14.153,49 *	–
Prefeitura Municipal de Castanheiras	–	46.000,00		46.000,00		–
Prefeitura Municipal de Colorado d' Oeste	–	30.000,00	136,33	15.000,00		15.136,33
Miraella Mais Leite	–	25.168,00	1.348,21	93,69		26.422,52
Prefeitura Municipal de Nova União	–	20.000,00		20.000,00		–
Prefeitura Municipal de São Miguel do Guaporé	–	20.000,00		20.000,00		–
Prefeitura Municipal de Cacaulândia	–	10.000,00	49,36			10.049,36
Total	**14.153,49**	**151.168,00**	**1.533,90**	**101.093,69**	**14.153,49 ***	**51.608,21**
Fonte: Balancete – UOC						

*A prestação de contas foi realizada com a devolução dos valores relativos a valores não utilizados ou rendimentos de aplicação financeira.

Quadro dos convênios firmados com instituições e parceiros executores

Número do convênio	Entidades	Vigência	Participação concedente	Participação executor	Valor Total	Valor liberado 2014	Valor liberado 2015	Valor a comprovar
002/13	UNIÃO DE ENSINO SUPERIOR DA AMAZÔNIA OCIDENTAL S/C LTDA	02.06.2016	150.000,00	64.285,71	**214.285,71**	75.000,00		75.000,00
003/13	FACULDADES INTEGRADAS DE CACOAL	02.06.2016	145.000,00	43.300,00	**188.300,00**	33.500,00		33.500,00
005/13	ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À CULTURA NA AMAZÔNIA MOACIR GRECHI – AASCAM	30.07.2016	148.490,00	64.330,00	**212.820,00**	74.245,00		74.245,00
006/13	SOCIEDADE EDUCACIONAL DA REGIÃO AMAZÔNICA – SERA	02.06.2016	85.960,00	36.840,00	**122.800,00**	42.980,00		42.980,00
002/14	UNIÃO DAS ESCOLAS SUPERIORES DE JI-PARANÁ LTDA	12.09.2016	74.175,00	37.195,00	**111.370,00**	–	37.087,50	37.087,50
001/15	SENAR – RO	14.12.2018	273.000,00	390.000,00	**663.000,00**		30.000,00	30.000,00
					–			
TOTAL			**876.625,00**	**635.950,71**	**1.512.575,71**	**225.725,00**	**67.087,50**	**292.812,50**
Fonte: UOC								

Em 2015 o Sebrae/RO repassou a primeira parcela do convênio firmado com a União das Escolas Superiores de Ji-Paraná LTDA, que se inscreveu no Edital de Educação Empreendedora para fomentar a cultura do empreendedorismo nas instituições de ensino superior. Também repassou recurso ao SENAR para capacitar produtores rurais por meio da metodologia de ensino "Negócio Certo Rural", contribuindo para melhoria da gestão da propriedade rural por meio da capacitação e acompanhamento/consultoria, tendo como foco principal o empreendedorismo e a gestão, visando ao fortalecimento do agronegócio brasileiro. O restante ainda está vigente esperando a prestação de contas da primeira parcela e o repasse da segunda para a finalização em 2016, conforme o plano de trabalho.

3.3.4 Informações sobre a realização das receitas

Receitas Previstas e Executadas 2014/2015 – Valores em R$ 1.000							
2014		**2015**					
Receitas	**Executado (a)**	**Previsão**			**Execução**		
		Original (b)	**Ajustada (c)**	**% Variação (c/b)**	**Executado (d)**	**% Executado (d/c)**	**% Variação (d/b)**
Alienação de bens	0	0	428	0,00%	428	100,00%	0,00%
Opers. de crédito/Receb. de empréstimos	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	17.126	29.489	24.489	-17,00%	24.489	100,00%	83,00%
Contribuição Social do Sebrae/NA (CSN)	311	8.782	8.225	-6,30%	7.082	86,10%	80,60%
CSO – SALDO de exercícios anteriores	1.108	2.324	3.497	50,50%	3.497	100,00%	150,50%
CSO – Ressarcimentos	79	200	200	0,00%	101	50,50%	50,50%
Aplicações financeiras	1.183	700	2.250	221,40%	2.099	93,30%	299,90%
Convênios com Sebrae/NA	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Convênios com parceiros	204	1.225	975	-20,40%	78	8,00%	6,40%
Empresas beneficiadas	376	2.116	1.954	-7,70%	1.386	70,90%	65,50%
Outras receitas	80	65	100	53,80%	130	130,00%	200,00%
Superávit financeiro do exercício anterior	-	4.000	1.018	-74,60%	-	-	-
Total Geral	**20.467**	**48.901**	**43.136**	**-11,80%**	**39.290**	**91,10%**	**80,35%**
Fonte: SME							
A previsão da receita de CSO teve uma variação significativa devido à transferência de R$ 5 milhões para o exercício de 2016, para diminuirmos o impacto da redução de recursos de CSN já divulgados no final do exercício. Essa medida de gestão levou à redução das despesas previstas para 2016 Além disso, nossas licitações têm sido exitosas gerando uma economia considerável, possibilitando transferir esses recursos para 2016.							

3.3.5 Informações sobre a execução das despesas

Despesas Previstas e Executadas 2014/2015 – Valores por R$ 1.000							
2014		2015					
Despesas	Executado (a)	Previsão			Execução		
		Original (b)	Ajustada (c)	% Variação (c/b)	Executado (d)	% Executado (d/c)	% Variação (d/b)
Pessoal, encargos e benefícios.	11.690	16.356	16.358	0,00%	15.702	96,00%	96,00%
Serviços profissionais e contratados	2.554	17.087	11.992	-29,80%	9.938	82,90%	58,20%
Demais despesas operacionais	3.565	10.354	11.197	8,10%	10.644	95,10%	102,80%
Encargos diversos	379	327	598	82,90%	583	97,50%	178,30%
Transferências	276	616	66	-89,30%	67	101,50%	10,90%
Investimentos /outros	581	500	1.164	132,80%	728	62,50%	145,60%
Financ./Amort. de empréstimos	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total Geral	**19.045**	**45.240**	**41.375**	**-11,80%**	**37.662**	**91,00%**	**83,25%**

Fonte: SME

Após a reorganização da estrutura organizacional e normativa realizada no ano de 2014, em que foi colocado em prática todo o investimento na melhoria de seus processos e rotinas de procedimentos, o índice da execução orçamentária foi alavancado para um percentual acima de 90%, principalmente pela retomada das ações e projetos voltados para aos Pequenos Negócios de Rondônia.

Despesas Previstas por Tipologia

Tipologia	Quantidade de projetos	Rondônia						
		Previsão		Execução			Execução ano anterior	% Variação
		Original (a)	Ajustado (b)	Execução (c)	% c/a	% c/b	2014	
Atendimento	45	18.442.341	15.397.052	13.678.515	74,2%	88,8%	3.389.707	303,5%
Articulação institucional	2	1.597.750	1.435.810	953.331	59,7%	66,4%	251.302	279,4%
Desenvolvimento de produtos	3	739.500	283.539	277.786	37,6%	98,0%	157.094	76,8%
Gestão operacional	15	9.616.127	12.601.299	9.615.754	100,0%	76,3%	5.985.690	60,6%
Suporte a negócios	7	14.648.868	11.067.893	12.514.077	85,4%	113,1%	9.260.367	35,1%
Inversão financeira	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0	0,0%
Total	**72**	**45.044.586**	**40.785.593**	**37.039.463**	**82,2%**	**90,8%**	**19.044.159**	**194,5%**

No quadro anterior não estão contemplados os valores da tipologia da “Construção e Reforma” que são projetos criados especificamente para gerir eventos que resultem em investimentos em construção e/ou reformas, objetivando o aumento da capacidade de produção ou vida útil de bens imóveis no âmbito do Sistema Sebrae. Em 2016 foram iniciadas as reformas da Sede, em Porto Velho, e do Escritório de Pimenta Bueno.

3.4 Desempenho Operacional

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

3.4.1 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 está demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 7 – Resultado institucional

Resultado institucional	Objetivo estratégico relacionado	Escala	Planejado para 2015	Realizado em 2015	Média Nacional
Índice de competitividade dos pequenos negócios atendidos	Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios	0 a 100	37,2	26,2	29,7
Índice da imagem do Sebrae perante os pequenos negócios	Ser a instituição de referência na promoção da competitividade dos pequenos negócios	0 a 10	8,40	8,12	8,11
Índice da imagem do Sebrae perante a sociedade	Contribuir para o desenvolvimento nacional por meio do fortalecimento dos pequenos	0 a 10	8,75	8,59	8,81
Taxa de contribuição para abertura de pequenos negócios	Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia nacional.	%	24,40%	25,61%	16,20%
Índice de efetividade do atendimento	Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um país mais justo, competitivo e sustentável.	0 a 10	7,9	8,6*	8

*Fonte: UGE/NA *O resultado refere-se a clientes atendidos em 2014, com a pesquisa realizada em 2015.*
*O detalhamento dos indicadores de desempenho encontram-se no **anexo IV***

O desempenho dos resultados institucionais não alcançou a meta prevista no índice de imagem com os pequenos negócios, porém o resultado foi superior ao ano de 2014.

3.4.2 Metas mobilizadoras

As metas mobilizadoras foram estabelecidas em 2011 com a finalidade de especificar, quantificar, indicar o foco, as áreas e projetos prioritários de todos os colaboradores, dirigentes e parceiros do Sebrae/RO.

Em 2015 foram estabelecidas novas metas, que estão apresentadas no quadro a seguir:

Quadro 8 – Resultado das metas mobilizadoras

Meta mobilizadora	Realizada em 2013	Realizada em 2014	Planejada para 2015	Realizada em 2015	% Realizada em 2015
Número de pequenos negócios atendidos	14.547	10.883	16.832	18.858	112,0%
Número de pequenos negócios atendidos com soluções específicas de inovação	3.438	2.176	2.394	4.217	176,1%
Número de microempreendedores individuais atendidos	6.725	6.610	7.977	9.428	118,2%
Número de microempresas atendidas	6.474	3.669	7.801	7.874	100,9%
Número de empresas de pequeno porte atendidas	1.412	604	1.054	1.556	147,6%
Número de municípios com a Lei Geral implementada	8	17	20	23	115,0%
Taxa de Fidelização dos Clientes Atendidos	-	-	50%	44,7%	89,4%

Fonte: SME

O Sebrae/RO atingiu seis das sete metas estabelecidas em 2015. A meta Taxa de Fidelização dos Clientes Atendidos foi estabelecida a partir do PPA 2015/2018 e tem como método de cálculo (A/B × 100), sendo A o número de clientes com pelo menos dois atendimentos e B o total de clientes atendidos em 2015. As diretrizes do PPA estabeleceram um valor mínimo para os estados de 50%, percentual que o Sebrae/RO não conseguiu atingir. Para 2016, com a redução do recurso para atendimento aos pequenos negócios, a meta de fidelização ficou estabelecida em 35%, e estratégias específicas foram estabelecidas para seu cumprimento.

3.4.3 Metas de atendimento

O público-alvo do Sebrae é formado por três grupos: os pequenos negócios e seus proprietários (empresários e produtores rurais), as pessoas que já desenvolveram ações no sentido de abrir um negócio (potenciais empresários), e o público no qual o Sebrae busca desenvolver a cultura empreendedora (potenciais empreendedores).

Quadro 9 – Desempenho no atendimento as empresas e aos potenciais empresários

Indicador de desempenho	Planejado para 2015	Realizado em 2013	Realizado em 2014	Realizado em 2015	% Realizado
Número de empresas atendidas	16.832	14.547	10.883	18.858	112%
Número de potenciais empresários atendidos	6.898	10.088	6.492	13.849	200,8%
Número de potenciais empreendedores atendidos	7.870	-	-	8.787	111,6%

Fonte: SME

3.4.4 Carteira de Projetos

Em função do escopo, os projetos se organizam em dois tipos: Projetos de Atendimento e Projetos Internos.

Projetos de atendimento são aqueles que atuam diretamente com o público-alvo, podendo ser executados pelo Sebrae ou por parceiros. A escolha da abordagem está atrelada à estratégia a ser adotada para atender ao cliente, ou seja, como o público-alvo será trabalhado pelo Sebrae. Esse projeto pode ser abordado de duas formas: setorial e territorial.

3.4.4.1 Agronegócio

Projetos Setoriais do Agronegócios

O estado de Rondônia tem a sua economia fortemente baseada no agronegócio. Segundo a Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG/2012), o segmento representa 20% do PIB, ocupando o segundo lugar na geração de riqueza, atrás apenas do setor serviços (61%).

Dados da Seagri indicam que Rondônia possui mais de 100 mil pequenas propriedades rurais que produzem leite, carne, grãos, pescado, mandioca e pequenos animais. Além disso, o estado é o quinto maior produtor de café do Brasil, o segundo maior de café

Conilón (totalizando 1.700.000 sacas em 2014, de acordo com a CONAB), o principal produtor de leite da Região Norte (nono maior do Brasil, segundo a Idaron) e de tambaqui em tanque escavado do Brasil (com previsão de uma safra para 2015 de 79 mil toneladas conforme a Sedam).

Mesmo com a atual crise na economia brasileira, inflação em alta, recessão, e queda do PIB de quase 3%, a previsão da Federação das Indústrias de Rondônia (FIERO) é de que Rondônia deverá crescer em torno de 2% em 2015. Esse crescimento mais uma vez é puxado pelo agronegócio, principalmente pela expansão do cultivo e exportação de soja, favorecidas pelo câmbio.

Os números confirmam a vocação do estado para o agronegócio assentado na pequena propriedade rural e mais recentemente no cultivo da soja cuja área de produção cresceu 20% em 2015 em relação a 2014, segundo a CONAB. Nesse contexto, o produtor rural é público-alvo dos projetos de agronegócio executados pelo Sebrae e parceiros neste exercício.

***PVH – Agronegócio**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Atendimento Setorial
Objetivo	Promover o aumento da produção, produtividade e qualidade dos produtos, com ênfase no aprimoramento da gestão e no desenvolvimento sustentável das atividades nas propriedades e agroindústrias.
Unidade executora	URPVH
Coordenador estadual do projeto	Rangel Vieira
Gestora do projeto	João Machado Neto
Localidades atendidas	Candeias do Jamari, Guajará-Mirim, Itapuã do Oeste, Nova Mamoré e Porto Velho

PVH – Agronegócio: introdução

O Projeto PVH – Agronegócio foi criado para apoiar pequenos produtores rurais da Região de Porto Velho, compreendendo os municípios de Candeias do Jamari, Guajará-Mirim, Itapuã do Oeste, Nova Mamoré e Porto Velho.

Tanto em 2014 como em 2015 foram realizadas ações de capacitação em gestão das propriedades, comercialização, custos para produzir no campo e legislação ambiental

(sustentabilidade) além de oficinas e Dia de Campo. Em 2015, a participação de caravanas de produtores no evento de agronegócios "Rondônia Rural Show" merece destaque. Esses eventos são importantes porque apresentam oportunidades para os produtores de divulgarem e comercializarem seus produtos e participarem de palestras com especialistas de vários segmentos do agronegócio.

PVH – Agronegócio: principais realizações do exercício de 2015

- Celebração de convênio de cooperação técnica com a Emater para capacitação de três mil produtores em gestão da propriedade rural, custos e comercialização, usando a metodologia no campo. Em 2015 foram realizadas 24 capacitações com a participação de 480 produtores. O convênio tem vigência até novembro de 2016.
- Capacitação de 65 técnicos da Emater que estão atuando como facilitadores da metodologia anterior.
- Celebração de convênio com o SENAR para realização de 20 turmas do Negócio Certo Rural (NCR), com previsão de capacitação de 500 produtores rurais até 2019.
- Participação de 40 produtores em duas caravanas para o "Rondônia Rural Show" em maio em Ji Paraná.
- Realização do Sebrae Itinerante Rural em Candeias do Jamari, Itapuã do Oeste e Nova Mamoré, totalizando 322 participantes em sete palestras "Como Vender para o Governo" e oito oficinas "Custos para Produzir no Campo" no período de junho a julho daquele ano.
- Participação de 100 produtores em quatro caravanas para a Porto Agro em setembro, em Porto Velho.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	1000	00	00
Curso	Cursos	8	3	37
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	2	2	100
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	1	1	100
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	45	39	86
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	20	19	95
Oficina	Oficinas	22	24	109

	Participantes	1475	1412	95
	Seminário	5	4	80

PVH – Agronegócio: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Na métrica "cursos" foi realizada a menor variação em decorrência da dificuldade de mobilização dos participantes por parte dos parceiros e da resistência dos produtores em permanecer em sala de aula pelo tempo necessário para a realização das capacitações acima de 12 horas/aula. Ações para 2016 em que parceiros ficarem responsáveis pela mobilização de produtores merecerão gestão intensiva por parte do Sebrae.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	21.000	00	0,0%
Receita de Empresa Beneficiada	48.000	2.110	4,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	218.830	249.885	114%
Total	287.830	251.995	87,0%

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
PVH – Agronegócio	287.830	251.995	87,0%
Total	287.830	251.995	87,0%

Fonte: SME

PVH – Agronegócio: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Não foi possível executar o valor de R$ 21.000 de CSN em decorrência da dificuldade de aporte de contrapartida por parte das agroindústrias e dos produtores rurais.

PVH – Agronegócio: considerações finais

Em 2016, o Sebrae/RO deve continuar sua atuação com os produtores rurais da região de Porto Velho, tendo em vista a relevância desse segmento na economia da região. Nesse sentido, ocorrerá o fortalecimento de parcerias com as prefeituras dos municípios e com outras instituições – a exemplo da que está sendo negociada com as Prefeituras de Porto Velho para a revitalização da Feira do Produtor, e com a Prefeitura de Nova Mamoré no apoio ao grupo de produtores de leite e realização de Seminário Rural.

Com a empresa Santo Antônio Energia, a parceria será de apoio à implantação de duas agroindústrias de produção de polpa em comunidades rurais das margens do Rio Madeira, a jusante das barragens de Jirau e Santo Antônio.

ARI – Agronegócio no Vale do Jamari*: dados gerais do projeto*

Tipologia	Atendimento Setorial
Objetivo	Promover o aumento da competitividade e qualidade dos produtos das Microempresas, empresas de pequeno porte e propriedades rurais com ênfase no aprimoramento da gestão e no desenvolvimento sustentável.
Unidade executora	Unidade Regional de Ariquemes
Coordenador estadual do projeto	Rangel Vieira Miranda
Gestora do projeto	Franciluci Santana do Nascimento
Localidades atendidas	Alto Paraíso, Ariquemes, Buritis, Cacaulândia, Campo Novo de Rondônia, Cujubim, Governador Jorge Teixeira, Jaru, Machadinho D´Oeste, Monte Negro, Rio Crespo, Theobroma, Vale do Anari.

ARI – Agronegócio no Vale do Jamari: Introdução

Os avanços obtidos no setor da agroindústria no município de Ariquemes têm motivado o surgimento de quantidade significativa de empreendimentos em outros municípios de abrangência, pertencentes ao Vale do Jamari.

Há disposição por parte do governo estadual e municipal em realizar maior investimento para suprir, com infraestrutura e incentivos fiscais, os empreendimentos existentes e em fase de implantação, levando o Sebrae/RO a promover uma atuação focada na consolidação da gestão e das questões de tecnologia e na busca de mercado para o setor. Essa atuação do Sebrae e parceiros ocorreu tanto em 2014 como em 2015, possibilitando a realização de ações de capacitação de pequenos produtores rurais e agroindústrias familiares, visitação a feiras de agronegócios para ampliação de mercados e torná-los mais competitivos.

Foram realizadas consultorias de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) e de Boas Práticas de Fabricação (BPF) em duas empresas, sendo implantadas 56 horas de consultorias por meio do programa Sebraetec.

Em 2015 também foram realizados: seis cursos voltados para a gestão e mercado, visando despertar os produtores para aspectos mercadológicos na atividade e fortalecer o empreendedorismo, contribuindo para que suas propriedades sejam percebidas como "negócios rurais"; uma missão para a feira "Rondônia Rural Show", promovida pelo governo do estado em Ji-Paraná, para conhecer as tendências do setor (dez empresários da agroindústria participaram do evento); dois Seminários Rurais nos municípios de Cacaulândia e Cujubim durante três dias consecutivos, com a participação média de 80 produtores/dia (mesmo com grandes esforços dos parceiros, tivemos média de 50% do público sem DAP, considerando esse público Potencial Empresário e não Produtor Rural); 11 oficinas de metodologia "No Campo", que foram muito bem aceitas pelo público-alvo e parceiros (EMATER).

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	240	184	76,7%
Curso	Cursos	6	6	100%
Missão e caravana	Missões/Caravanas para eventos de Terceiros	01	01	100%
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	15	10	66,7%
Oficina	Oficinas	11	11	100%
	Participantes	375	166	44,3%
Orientação técnica	Orientações	531	526	99,1%
Palestra	Palestras	13	22	169,2%
	Participantes	671	1.007	150,1%
Seminário	Participantes	2	2	100%
	Seminário	150	186	124%

ARI – Agronegócio no Vale do Jamari: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Foi prevista uma média de 35 produtores participantes por oficina, enquanto a média de participantes que compareceu foi de 14 produtores. O número de "pequenos negócios para eventos de terceiros", que estava 33% abaixo do que o previsto, se deve ao parceiro EMATER, que articulou com muita antecedência caravanas, para o mesmo público e evento.

O número de palestras e participantes teve uma execução acima do previsto devido às palestras realizadas durante os eventos de campo, que tiveram demanda acima da previsão. Mesma justificativa para a execução acima do previsto para participantes de seminários.

As horas de consultoria foram estavam abaixo da previsão por causa da demanda abaixo do esperado no planejamento do projeto.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	19.600	19.600	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	47.000	48.208	102,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	198.315	187.915	94,75%
Total	264.915	255.723	96,8%

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Ari – Agronegócio no Vale do Jamari	264.915	255.723	96,8%
Total	264.915	255.723	96,8%

Fonte: SME

ARI – Agronegócio no Vale do Jamari: considerações finais

As ações desenvolvidas ao longo de 2015 foram focadas nos produtores inseridos na área rural, com destaque para ação de capacitação "No Campo" e os seminários rurais nos municípios de Cacaulândia, Buritis e Cujubim, pois são eventos que abordam temas de interesse para os produtores (como gestão financeira das propriedades, custos para produzir, sanidade animal e acesso a mercado).

Em 2016 o projeto será descontinuado para dar vez ao Agronegócio, focado nas pequenas Agroindústrias, que estão estabelecidas no mesmo território. Será dada atenção especial à inovação e tecnologia nos segmentos de bebidas e alimentos. Eventuais demandas de produtores serão atendidas de forma individual pelo Sebrae em eventos de outros projetos previstos no PPA 2016-2019 ou em seus pontos de atendimento.

***JPR – Agronegócios da Região Central de Rondônia**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Atendimento Setorial
Objetivo	Promover o aumento da competitividade e qualidade dos produtos das Microempresas, empresas de pequeno porte e propriedades rurais com ênfase no aprimoramento da gestão e no desenvolvimento sustentável.
Unidade executora	URJPR
Coordenador estadual do projeto	João Machado Neto
Gestora do projeto	Sebastião o da Conceição Oliveira
Localidades atendidas	Ji-Paraná, Urupá, Nova União, Teixeirópolis, Ouro Preto do Oeste, Vale do Paraíso, Presidente Médici, Mirante da Serra

JPR – Agronegócios da Região Central de Rondônia: introdução

O projeto JPR – Agronegócio da Região Central de Rondônia abrange os municípios de Ji-Paraná, Urupá, Nova União, Teixeirópolis, Ouro Preto do Oeste, Vale do Paraíso, Presidente Médici, Mirante da Serra. Teve início no ano de 2013 e desde então vem sendo executado em parceria com entidades do agronegócio como Embrapa, Emater, Idaron, Sedam, Ceplac, Seagri; focando o setor primário da economia rondoniense, por meio de novas tecnologias para aumento da produção, produtividade e renda do produtor; aprimorando a gestão do empreendimento por meio das metodologias do

Sebrae em cursos, seminários, palestras, oficinas – pois todos os esforços estão voltados para a cadeia produtiva do agronegócio, com destaque para cacau, hortifrutigranjeiros, cafeicultura, piscicultura, bovinocultura de corte/leite, fruticultura etc.

Esse projeto atua também no setor secundário (principalmente no processamento de lácteos, de ração, de sal mineral, de café), atuando na gestão dos pequenos negócios e promovendo o fortalecimento sustentável do agronegócio do estado de Rondônia.

Em 2015 foram realizadas ações que impactaram no sucesso do projeto com ações tais como: missão técnica na "Feira Nacional de Peixes Nativos de Água Doce" em Cuiabá; missão de produtores à "3ª Rondônia Rural Show"; palestras de gestão de propriedades durante a "35ª Exposição Agropecuária de Ji-Paraná"; seminários de oportunidades de negócios da Piscicultura com 75 participantes entre piscicultores, técnicos, empresários compradores de pescado de Goiás, São Paulo e Amazonas; seminário de fruticultura com palestras voltadas ao cooperativismo; palestra de ictiopatologia do pescado, com 100 participantes, realizada na cidade de Ji-Paraná.

JPR – Agronegócios da Região Central de Rondônia: principais realizações do exercício de 2015

O Projeto foi estruturado para um horizonte de quatros anos (2013 a 2016) com foco em ações para apoiar o aprimoramento da gestão, inovação tecnológica, acesso a mercado e na sustentabilidade dos elos que compõem a cadeia do agronegócio na Região Central de Rondônia, e após reprogramação com o público-alvo foram realizadas, em 2015, as seguintes ações:

- **Oficinas:** dez oficinas "No Campo" na região de Ji-Paraná, sendo cinco realizadas no mês de maio durante a "Rondônia Rural Show", três em agosto na região de Ji-Paraná e duas em setembro na região de Urupá, em parceria com associações rurais com 175 participantes;

- **Cursos:** cinco cursos "Comercialização no Campo", sendo um na cidade de Urupá nos dias 10 e 11 de julho, com 15 participantes; três cursos na Escola Família Agrícola nos dias 24 e 25 de agosto, com 17 participantes, 8 e 9 de setembro, com 21 participantes e 9 à 10 de setembro, com 27 participantes; um curso, na cidade de Urupá nos dias 11 e 12 de setembro, com 30 participantes.

- **Seminários:** um seminário de gestão tecnológica do café, em Ji-Paraná em 31 de julho de 2015, com 124 participantes; um seminário de gestão de propriedade rural, em Ji-paraná, no dia 26 de agosto e com 82 participantes; um "Seminário Colheita e Pós-colheita do Café Canéfora, em 22 de outubro, na cidade de Ouro Preto (em parceria com a Embrapa) e com 35 empresários rurais; um do seminário rural, na

cidade de Nova União, no período de 2 a 4 de dezembro e com 150 empresários Rurais. **Missões e caravanas:** uma missão técnica nos dias 28 e 29 de maio à "4ª Rondônia Rural Show", com a participação de 30 produtores rurais que puderam conhecer novas tecnologias do agronegócio; uma missão técnica empresarial à XIII Congresso Internacional do Leite, na cidade de Porto Alegre no período de 27 a 31 de julho, que contou com 14 participantes (empresários do setor lácteo, produtores e técnicos das instituições parceiras puderam participar de diversas palestras voltadas ao agronegócio).

- **Consultorias:** em manutenção de BPF e APPCC em quatro indústrias, sendo três de lácteos e uma de ração e sal mineral, totalizando 224 horas de consultoria no período de abril a dezembro de 2015; em melhoramento genético com implantação e implementação dos programas de fertilização in vitro e sincronização de vacas receptoras para transferência de embriões, atendendo dez produtores da raça Gir e Girolando, com 560 horas de consultoria no período de julho a novembro; 32 horas de consultorias em gestão tecnológica do café para a Cooperativa de Ajuda Mútua para o Café (Coocaram) em julho; consultoria em gestão tecnológica do café do plantio à colheita, atendendo a dez produtores de café vinculados a Coocaram, com total de 200 horas de consultoria no mês de novembro de 2015.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	834	872	104
Curso	Cursos	5	5	100
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	2	2	100
Oficina	Oficinas	6	10	166
	Participantes	180	175	97,2
Orientação técnica	Orientações	350	691	197,4
Seminário	Participantes	350	391	95,7
	Seminários	4	4	100

JPR – Agronegócios da Região Central de Rondônia: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Justifica-se a variação acima de 15% nos números de "oficinas" e "participantes" devido à parceria com a Emater, que realizou oficinas na região de Ji-Paraná.

Justifica-se a variação acima de 15% no número de “orientações” e “seminários”, pois foram realizadas oficinas a mais na métrica.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	40.000	40.000	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	53.000	64.057	120,0%
Receita de Convênio	20.000	20.000	100,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	202.700	191.232	94,34%
Total	315.700	315.289	109,8%

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
JPR – Agronegócio Região Central de Rondônia	315.700	315.289	100,0%
Total	315.700	315.289	100,0%

Fonte: SME

Justificam-se receitas de empresas beneficiadas acima de 15% devido à realização de parceria com Associação do Gir Leiteiro para consultoria em melhoramento genético por meio de implantação de fertilização in vitro para a raça Gir e Girolando.

JPR – Agronegócios da Região Central de Rondônia: considerações finais

Vale ressaltar que o sucesso da realização das metas do ano de 2015 do Projeto JPR Agronegócios da Região Central de Rondônia deve-se às parcerias exitosas com o governo do estado por meio da Emater, Seagri, Conder, Embrapa, associações de produtores rurais, Ceplac, Idaron, Sedam, Prefeituras Municipais da Região de abrangência do projeto.

***CAC – Agronegócio**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Atendimento setorial
Objetivo	Promover o fortalecimento da cadeia produtiva do agronegócio com foco no aprimoramento da gestão, inovação produtiva e no desenvolvimento sustentável das atividades nas propriedades e agroindústrias.
Unidade executora	Unidade Regional de Cacoal
Coordenador estadual do projeto	Desóstenes Marcos do Nascimento
Gestora do projeto	Sandra Rita Bartnik
Localidades atendidas	Cacoal, Ministro Andreazza, Castanheiras, Alvorada D'Oeste, São Miguel do Guaporé, Seringueiras, São Francisco do Guaporé e Costa Marques

CAC – Agronegócio: introdução

O projeto CAC – Agronegócio teve início em 2013 e desde então vem atendendo produtores rurais distribuídos na área de abrangência da Unidade Regional de Cacoal. O projeto se fundamenta na grande necessidade de que o estado de Rondônia tem em desenvolver o setor primário, sendo que os seguimentos se destacam na área de abrangência da Unidade Regional de Cacoal são: cafeicultura, piscicultura, fruticultura e bovinocultura de corte e leite.

O CAC – Agronegócio tem como objetivo promover o fortalecimento da cadeia produtiva do agronegócio com foco no aprimoramento da gestão, inovação produtiva e no desenvolvimento sustentável das atividades nas propriedades e agroindústrias, por meio do enfrentamento de problemas que se iniciam na primeira fase de produção e que causam perdas ao longo de toda a cadeia produtiva, refletindo em queda de produtividade e rentabilidade, conforme pode ser observado nos dados disponibilizados pela Conab para a cultura do café (Tabela 1).

Estudos desenvolvidos por diferentes instituições e pesquisadores, como a Universidade Federal de Rondônia, o Centro de Estudos Rioterra, bem como o artigo de Alexandre Lopes Gomes, *Economias de escala na produção de leite: uma análise dos estados de Rondônia, Tocantins e Rio de Janeiro* (publicado em 2007 na *Revista de Economia e Sociologia Rural*), indicam que as cadeias produtivas do agronegócio apresentam baixa coordenação, com relações tênues entre seus elos, fazendo que as atividades apresentem

baixa competitividade. Dessa forma, a falta de gestão da propriedade rural tem se destacado como grande gargalo do setor.

Mediante tal realidade, é necessária a execução de trabalhos para mitigar os danos da falta de gerenciamento e diminuir a distância entre o Sebrae e os produtores rurais com ações pontuais, como palestras, oficinas e cursos. É nesse contexto que o Projeto CAC – Agronegócio se insere.

Tabela - 1			
Ranking	Municípios	Produtividade (sc/ha)	Produção (sc)
1°	Cacoal	26,80	304.340,80
2°	Alta Floresta d' Oeste	33,3	258.141,60
3°	São Miguel do Guaporé	16,85	169.277,33
4°	Machadinho d'Oeste	18,4	126.132,00
5°	Nova Brasilândia d' Oeste	21,68	121.408,00
6°	Ministro Andreazza	21,8	111.180,00
7°	Alto Alegre dos Parecis	27,8	100.080,00
8°	Buritis	26,7	89.258,100
9°	Porto Velho	17,8	59.879,20
10°	Novo Horizonte do Oeste	21,4	44.833,00
Total			1.384.530,03

Fonte: Emater/Conab (2015)

CAC – Agronegócio: realizações do exercício de 2015

- **Capacitações:** foram realizados sete cursos que atenderam 219 participantes e cinco oficinas com metodologia "No Campo", que atenderam 61 participantes. As capacitações realizadas em sua maioria foram na área de Gestão da Propriedade Rural, sendo destaque entre as realizações do ano a "Capacitação para Viveiristas" que atendeu a produtores e responsáveis técnicos de viveiros de mudas de café de todo o estado de Rondônia. A "Capacitação para Viveiristas" foi realizada em parceria com a Seagri, Idaron e Câmara Setorial de Café, que capacitou os produtores sobre Qualidade na Produção de Mudas de Café e apresentou a Legislação Estadual para Mudas.
- **Consultorias:** foram realizadas 104 horas de consultoria, destacando-se a Contratação de uma empresa especializada para aplicar consultorias em "Boas Práticas de Produção e Fabricação de Alimentos" (BPF) e "Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle" (APPCC), que realizou consultoria de 64 horas com a

empresa Laticínio Jóia, Indústria e Comércio EIRELI, localizado no município de Ministro Andreazza/RO.

- **Sebraetec:** Foram realizadas consultorias em "Boas Práticas de Produção e Fabricação de Alimentos" (BPF) e "Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle" (APPCC), na empresa Produtos Da Hora, e na área de sustentabilidade, por meio de Consultoria especializada para a "Elaboração de projeto de licenciamento de piscicultura incluindo outorga de uso da água, cadastro ambiental rural e demais instrumentos técnicos necessários para licenciamento conforme a legislação vigente".

- **Seminário rural:** um seminário rural em Castanheiras, que atendeu 108 participantes; um seminário rural em São Miguel do Guaporé, que atendeu 55 produtores rurais e três turmas de estudantes de Escolas Técnicas e Educação Rural.

- **Palestras**: foram realizadas 11 palestras que atenderam 511 pessoas– o apoio e parceria no evento I Fórum do Leite realizado em Ministro Mário Andreazza, o qual reforçou a parceria entre Emater, Embrapa, Sindicato de Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais. O evento teve grande apoio da Indústria de Laticínio Jóia.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	704	554	78,6
Curso	Cursos	7	6	85,7
Oficina	Oficinas	5	5	100
	Participantes	60	60	100
Orientação técnica	Orientações	490	430	87,8
Palestra	Palestras	7	7	100
	Participantes	230	511	222,2
Seminário	Participantes	120	203	169,2
	Seminários	2	2	100

CAC – Agronegócio: justificativa

As horas de consultorias previstas para serem executadas na ação Sebraetec não foram todas realizadas em 2015, impactando na baixa execução. O número de participantes de palestras e seminários superou o previsto, gerando a execução acima da previsão anual.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	13.400	11.833	88,0%
Receita de Empresa Beneficiada	27.000	7.118	26,0%
Receita de Convênio	19.750	43.000	217,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	125.200	87.918	70,22%
Total	185.950	149.869	80,0%

Foram previstos, para o ano de 2015, R$ 27.000,00, mas executados R$ 7.118,00 (26%). O não alcance da meta prevista se deve à dificuldade de cobrar valores para participação de produtores rurais em capacitações.

Com intuito de minimizar os efeitos, diversas parcerias foram firmadas ao longo do ano com parceiros, e se intensificou as iniciativas de busca de convênio com Prefeituras que compõe a área de abrangência da Unidade Regional de Cacoal, como pode ser comprovado com a meta de Receita de Convênio que foi prevista inicialmente como R$19.750,00 e foram executados convênios no valor total de R$ 43.000,00.

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
CAC – Agronegócio	185.950	149.869	80,6%
Total	185.950	149.869	80,0%

CAC – Agronegócio: justificativas para variações abaixo e acima de 15%
O recurso não executado, as parcerias firmadas com instituições (Sedam, Emater, Idaron e Embrapa, Prefeituras e Sindicato dos Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais-STTRs) para a mobilização e disponibilização de espaços para a realização das capacitações prevista, bem como o recurso do convênio firmado, ajudaram a desonerar o projeto.

CAC – Agronegócio: considerações finais

O Projeto CAC – Agronegócio foi executado por meio de uma estratégia que visava às parcerias com instituições do poder público. Optou-se por essa estratégia diante da dificuldade de geração de receita com público rural, mas nesse contexto, como resultado tivemos a execução de todas as metas físicas com um montante de recurso menor que o projetado inicialmente, o recurso foi mantido durante o ano pois um dos convênios só se concretizaram no último trimestre. Destacamos nesse cenário os seguintes parceiros:

Emater, STTR, Idaron, Sedam, Embrapa, Prefeitura dos Municípios São Miguel do Guaporé, Prefeitura de São Francisco do Guaporé e Castanheiras.

Observou-se que os municípios mais distantes que compõe a Unidade Regional de Cacoal possuem público mais assíduo e, dessa forma, recomenda-se para o próximo ano a continuidade de atendimento a eles.

No que tange às ações Sebraetec salienta-se que é preciso que o recurso esteja disponível desde o primeiro trimestre do ano para garantir sua execução, sendo necessário repensar a estratégia para que ela seja desenvolvida de forma equitativa. Tal observação é feita diante da realidade, pois a divulgação desse produto aos produtores rurais é mais difícil.

***ROM – Piscicultura Sustentável de Nova Brasilândia**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto de atendimento
Objetivo	Agregar valor de mercado ao Tambaqui produzido com baixa emissão de efluentes e viabilidade econômica, no município de Nova Brasilândia do Oeste.
Unidade executora	URPBO – Unidade Regional de Pimenta Bueno.
Coordenador estadual do projeto	João Machado Neto
Gestor do projeto	Noelber Guaitolini Gonçalves
Localidades atendidas	Município de Nova Brasilândia do Oeste

*ROM – Piscicultura Sustentável de Nova Brasilândia**: introdução***

O Projeto ROM –Piscicultura Sustentável em Nova Brasilândia nasceu com objetivo de desenvolver um modelo de produção diferenciado, voltado para uma produção com baixa emissão de efluentes, mas com viabilidade econômica, para promover o aumento da competitividade das propriedades rurais, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento da gestão.

O público-alvo tem características mescladas, agricultura familiar e médios produtores, com áreas variando em tamanho, de um até 20 hectares.

O foco principal das ações em anos anteriores foram consultorias especializadas em manejo sustentável de produção de tambaqui, levando ao grupo de piscicultores técnicas de produção e de engorda de tambaqui com baixa emissão de efluentes para o meio ambiente, utilizando alevinos melhorados geneticamente e com origem reconhecida. Além disso, orientação aos piscicultores com relação à recuperação das mata ciliares e

mananciais, e introduzindo formas de melhoria da qualidade da gestão e controles financeiros das propriedades. Continuando com o mesmo foco para o ano de 2015.

ROM – Piscicultura Sustentável de Nova Brasilândia: realizações ***do exercício de 2015***
Nos meses de abril a novembro, os piscicultores receberam 759 horas de consultoria em boas práticas de produção aquícola, além disso, as consultorias também envolviam os controles financeiros da produção. Foram realizadas duas oficinas "No Campo" (*controlar meu dinheiro no campo e custos para produzir no campo*) para os piscicultores público-alvo do projeto e seus familiares.

Além da participação de 16 dos 25 piscicultores no "Rondônia Rural Show", que em maio de 2015 puderam acompanhar clínicas tecnológicas de processamento de peixe e palestras sobre manejo e engorda de tambaqui.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	800	759	94,9
Oficina	Oficinas	2	2	100
	Participantes	50	38	76
Orientação técnica	Orientações	25	26	104

ROM – Piscicultura Sustentável de Nova Brasilândia: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

O número de "participantes" em oficinas teve variação de 24% abaixo de previsto, pelo fato de que nas oficinas aconteceram no período de campanha de vacinação de febre aftosa em bovinos, ocasionando baixa participação do público-alvo do projeto.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	70.132	69.777	99,5%
Receita de Empresa Beneficiada	26.000	0,0	0,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	4.000	25.040	626%
Total	**100.132**	**94.817**	**95,0%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
ROM – Piscicultura Sustentável em Nova Brasilândia	100.132	94.817	95,0%
Total	**100.132**	**94.817**	**95,0%**

Fonte: SME

ROM – Piscicultura Sustentável de Nova Brasilândia: considerações finais

Numa análise geral da atividade de piscicultura, o ano de 2015 foi razoável, pois tivemos no estado um aumento na produção de peixe em cativeiro (produção estimada de 79 mil toneladas. O excesso de oferta reduz o preço/kg pago ao piscicultor. Aliado ao isso, o alto custo da ração vem sendo nos últimos anos um dos gargalos relevantes à produção. Isso ficou evidente na pesquisa T2, na qual foi comparado o preço de 2015 ao de 2013 (T Zero). Em 2015 tivemos uma redução na renda dos produtores com a atividade de piscicultura.

Mas por outro lado, o projeto apresentou outros resultados interessantes, como o resultado finalístico "1" do projeto, que é ter até outubro de 2015 60% dos produtores utilizando Boas Práticas Agropecuárias. E o resultado foi que 66% dos piscicultores utilizam técnicas de Boas Práticas Agropecuárias para reduzir e emissão de efluentes dos tanques para os rios. Além de controlar o consumo de ração, principal poluidor quando usado em excesso.

Outros resultados explicitados na pesquisa T2:

Em 2013 o conhecimento técnico do público-alvo com relação à atividade piscícola: 36,8% ruim, 36,8% regular, 15,8% bom e 10,5 muito bom. Em 2015 esse quadro teve mudança positiva, passando para: 8,7% ruim, 56,5% regular, 30,4% bom e 4,3% muito bom.

Em 2013 o conhecimento do público-alvo com relação à gestão e comercialização da atividade piscícola era: 41,2% ruim, 41,2% regular, 5,9% bom e 11,8% muito bom. Em 2015 o quadro passou por outra mudança positiva: 4,3% ruim, 43,5% regular, 43,5% bom e 4,3% muito bom.

Esses números evidenciam que houve avanço em temas importantes para o público do projeto no que diz respeito à gestão das propriedades e comercialização do pescado, que contribuem para aumento da competitividade do setor.

RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto de Atendimento
Objetivo	Desenvolver e capacitar os produtores de leite fornecedores dos laticínios Miraella, por meio da melhoria da gestão, do aumento da produtividade, da melhoria da qualidade e da redução do custo de produção.
Unidade executora	URPVH – Unidade Regional de Pimenta Bueno
Coordenador estadual do projeto	João Machado Neto
Gestor do projeto	Noelber Guaitolini Gonçalves
Localidades atendidas	Municípios de Nova Brasilândia do Oeste, Novo Horizonte do Oeste, Rolim de Moura, Santa Luzia do Oeste e Seringueiras.

RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite: introdução

Segundo a Agência de Defesa Sanitária, Agrossilvopastoril de Rondônia (Idaron), a pecuária de leite do estado é considerada um dos setores mais importantes do agronegócio rondoniense. De acordo levantamentos da Secretaria de Agricultura e Pecuária do estado de Rondônia (Seagri/RO), IBGE e Embrapa, Rondônia produz acima de 2,2 milhões de litros de leite por dia, sendo considerado o maior produtor de leite da Região Norte e a nona maior bacia leiteira do país. Embora os números sejam representativos, o segmento carece de ações que aumentem a sua competitividade de forma sustentável, mediante apoio aos pequenos negócios que fazem parte da cadeia produtiva.

O Sebrae/RO e parceiros como a Embrapa, Senar, Emater, Seagri e prefeituras, atuaram com ações volta ao aumento da competitividade, melhoria da gestão das pequenas propriedades rurais, buscando a redução do *gap* na relação comercial entre os produtores rurais a montante da cadeia de valor da empresa âncora Laticínios Miraella.

Nesse contexto, em setembro de 2015 foi lançado o Projeto RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite, que objetiva desenvolver e capacitar 60 produtores de leite fornecedores dos laticínios Miraella, por meio da melhoria da gestão, do aumento da produtividade, da melhoria da qualidade e da redução do custo de produção.

RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite: realizações do exercício de 2015

Seguindo a metodologia de projetos de encadeamento produtivo, foram realizadas duas reuniões com a Diretoria da empresa âncora, sendo uma em 2014 e outra em 2015, para apresentação da metodologia e negociação de entrada dela no projeto e aporte de recursos financeiros. Também foram realizadas três reuniões de sensibilização de parceiros como Emater, Embrapa e Seagri que juntamente com o laticínio e o Sebrae formam o comitê gestor do projeto.

Em março de 2015 ocorreu a reunião para estruturação do projeto, na qual tivemos a participação de todos os parceiros e público-alvo, diretoria da empresa âncora e Sebrae Nacional, momento em que foi definido objetivo, foco estratégico e ações do projeto.

Em seguida foi elaborado o Termo de Referência para contratar a empresa de consultoria, para atender os produtores selecionados pela empresa ancora.

Em setembro, com a empresa de consultoria já contratada, foi feito o lançamento do projeto, com a participação dos parceiros, público-alvo do projeto e Sebrae Nacional.

Foi firmado convênio de cooperação técnica e financeira entre o Sebrae/RO e o Laticínios Miraella, estipulando que a empresa repassará ao Sebrae R$ 302.000,00 em três anos como contrapartida do projeto.

Após isso, iniciaram-se as ações específicas com os produtores com a assinatura do termo de adesão de 43 dos 60 produtores escolhidos e realização de diagnóstico situacional de cada propriedade.

Execução Financeira

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	0	560	
Oficina	Oficinas	4	0	0
	Participantes	60	0	0
Palestra	Palestras	1	0	0
	Participantes	50	0	0

RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

No indicador “horas”, inicialmente não foram previstas horas de consultoria para o ano de 2015, porém elas foram necessárias devido aos trabalhos de diagnóstico das propriedades terem acontecido ainda em 2015, nos meses de novembro e dezembro.

Não foi possível realizar os indicadores “oficinas”, “participantes em oficinas”, “palestras” e “participantes em palestras” em 2015, pois não houve tempo hábil para tal, devido ao início tardio do projeto motivado pela necessidade de se realizar a licitação duas vezes para que fosse possível definir a empresa vencedora.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Receita de Convênio com empresa âncora	25.166	0	0,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	167.784	69.463	41,40%
Total	**192.950**	**69.463**	**36,0%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite	192.950	69.463	36,0%
Total	**192.950**	**69.463**	**36,0%**

RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

O valor anterior se refere ao convênio com a empresa âncora no qual ela repassará ao Sebrae/RO R$ 302.000,00 em 36 parcelas. Como houve atraso no início do projeto, conforme já mencionado, a empresa repassou ao Sebrae somente o valor de R$ 25.166,00 a partir de outubro de 2015, quando o projeto teve início. Esse valor corresponde a três parcelas que não foram executadas em 2015, restando como saldo para 2016.

A baixa execução financeira foi motivada pela demora do processo licitatório levando ao atraso do início do projeto que ocorreu somente em outubro, a três meses do final de 2015.

RO – Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite: considerações finais

Como só foi possível começar o projeto em outubro de 2015 e as primeiras ações consistiram em reuniões de sensibilização do público-alvo e realização do diagnóstico situacional das propriedades, ainda não foi possível fazer uma análise mais precisa do projeto.

Detalhes de gestão e de execução do projeto estão sendo ajustados com a empresa contratada, para realizar as consultorias, e também com a empresa ancora. Com isso, pretende-se iniciar 2016 com as eventuais dificuldades sanadas, visando à recuperação

do atraso no cronograma. A pesquisa T Zero será realizada na primeira quinzena de janeiro de 2016.

A expectativa de todos os envolvidos no projeto é que o ele obtenha sucesso e sirva de referência para outros produtores e também para outras empresas âncoras que queiram utilizar-se da metodologia de Encadeamento Produtivo.

PBO – Agronegócios: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto de Atendimento
Objetivo	Promover o fortalecimento da cadeia produtiva do agronegócio com foco no aprimoramento da gestão, inovação produtiva e no desenvolvimento sustentável das atividades nas propriedades e agroindústrias.
Unidade executora	URPBO – Unidade Regional de Pimenta Bueno.
Coordenador estadual do projeto	João Machado Neto
Gestor do projeto	Noelber Guaitolini Gonçalves
Localidades atendidas	Municípios de Alta Floresta do Oeste, Alto Alegre dos Parecis, Espigão do Oeste, Nova Brasilândia do Oeste, Novo Horizonte do Oeste, Parecis, Pimenta

PBO – Agronegócios: introdução

O estado de Rondônia tem no setor primário, em especial na agricultura familiar, sua base produtiva, sendo esta responsável pela maior parcela da produção de alimentos básicos. Com destaque para alguns segmentos, como: pecuária de corte e leite, café, fruticultura, piscicultura e grãos. O projeto PBO – Agronegócios está localizado em um território de grande concentração de pequenas propriedades e agroindústrias que produzem leite e seus derivados, carne, café e frutas.

O projeto tem como objetivo promover o aumento da competitividade das propriedades rurais e agroindústrias, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento da gestão.

PBO – Agronegócios: realizações do exercício de 2015

Em 2015 realizamos 75 horas consultoria para três agroindústrias de processamento de leite de Espigão do Oeste, Alto Alegre dos Parecis e Rolim de Moura e uma indústria de ração de Rolim de Moura. Foram realizadas consultorias para implantação de Boas Práticas de Fabricação e Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APCC).

Era prevista a realização de cinco cursos de Boas Práticas para agroindústrias, mas foram realizados somente dois em Espigão do Oeste, com participação de 17 agroindústrias. O público-alvo do projeto participou da missão para o evento "Rondônia Rural Show", em maio, no município de Ji-Paraná, contando com 38 produtores rurais dos municípios de Espigão do Oeste e Alto Alegre dos Parecis.

Realização de dois seminários rurais, um em Espigão do Oeste e outro em Nova Brasilândia do Oeste, no mês de outubro, com um total de 143 participantes, sendo que destes, 47 eram produtores rurais e o restante seus familiares.

Foram realizadas também nove oficinas "No Campo", com participação de 72 produtores rurais, no qual três dessas oficinas foram realizadas pela Emater/RO, em um convênio firmado no início de 2015. As outras foram realizadas nos seminários rurais.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	390	75	19,2
Curso	Cursos	5	2	40
Missão e caravana	Missões/Caravanas para eventos de Terceiros	0	1	
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	0	38	
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	2	
Oficina	Oficinas	8	9	112
	Participantes	175	162	92,6
Orientação técnica	Orientações	291	335	115
Seminário	Participantes	50	143	286
	Seminários	2	2	100

PBO – Agronegócios: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Na meta física "Missão e Caravana" não havia previsão de realização dessa ação, mas foi realizada uma missão com 38 participantes, devido à demanda dos produtores em participar do "Rondônia Rural Show".

No indicador "participantes em seminários", foi prevista a participação de 50 produtores, mas devido às parcerias firmadas durante 2015 do Sebrae, foi possível realizar um evento para maior número de produtores e com duração de três dias cada seminário, assim participaram 143 pessoas, sendo 47 produtores rurais.

No indicador "cursos" foi realizado apenas dois dos cinco previstos para o ano de 2015. Não houve demanda dos produtores por nenhum curso, apenas foram demandados dois cursos de Boas Práticas para Agroindústrias.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	51.800	51.586	99,6%
Receita de Empresa Beneficiada	22.000	9.700	44,1%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	64.000	72.239	112,87%
Total	**137.800**	**133.525**	**97%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
PBO – Setor Agronegócios	137.800	133.525	97,0%
Total	**137.800**	**133.525**	**97,0%**

PBO – Agronegócios: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A meta de geração de receita de empresa beneficiada ficou abaixo do previsto, pois tinha a intenção de realizar uma missão, com produtores rurais proprietários de agroindústrias para visitar uma localidade referência em desenvolvimento de agroindústrias. Não sendo possível, pois foi preciso utilizar o recurso que tínhamos disponível para tal, no custeio para realização do "Rondônia Rural Show". E na missão que realizamos com produtores rurais à RRS não foi possível gerar receita.

PBO – Agronegócios: considerações finais

No geral o projeto cumpriu seu objetivo, levando conhecimento ao setor do agronegócio na região. Em 2015 mudou-se a forma de realizar os seminários rurais, trazendo um pouco de dificuldade na sua execução. Mas trouxe aprendizado para que os seminários rurais, a serem realizados em 2016, tenham melhores resultados, tanto para os produtores como para o Sebrae/RO e parceiros. Além da dificuldade na execução do seminário, propriamente dito, houve também dificuldade na geração de receita, via convênio com as prefeituras nas quais ocorreram as ações.

***VHA – Setorial Agronegócios**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Atendimento Setorial
Objetivo	Promover o aumento da produção, produtividade e qualidade dos produtos, com ênfase no aprimoramento da gestão e no desenvolvimento sustentável das atividades nas propriedades e agroindústrias.
Unidade executora	Unidade Regional de Vilhena
Coordenador estadual do projeto	João Machado Neto
Gestora do projeto	Ronaldo Silva Halfeld
Localidades atendidas	Cerejeiras, Colorado do Oeste, Vilhena, Pimenteiras do Oeste, Corumbiara, Chupinguaia e Cabixi.

VHA – Setorial Agronegócios: introdução

O projeto VHA – Agronegócios está localizado no Cone Sul em um território de grande concentração hortifrutigranjeiro, peixes e indústrias que processam carne e seus derivados. Ele atuou junto a esse público-alvo com capacitações, consultorias e missões técnicas para aprimorar a gestão das propriedades e agroindústrias e apoiar o acesso a novos mercados.

VHA – Setorial Agronegócios: realizações no exercício de 2015

Por meio de capacitações de mais de 60 pessoas em Colorado do Oeste, Cerejeiras e Vilhena, produtores rurais e membros da família tiveram a oportunidade de receber capacitação e informações das áreas de gestão da propriedade rural, finanças e processos produtivos das propriedades e das agroindústrias

Em Colorado do Oeste, 15 empresas participaram das consultorias do Sebraetec, abordando temas como processo de Gestão de Qualidade, Gestão Ambiental, melhora nos processos, produtos e serviços, com 300 horas de consultorias que têm conseguido mudar os conceitos dos empresários quanto à importância de modernização das unidades produtivas, mediante redefinição de processos, produtos e serviços.

Visitas em propriedades e agroindústrias para levantamento de informações e demandas e orientação aos empresários de ferramentas de gestão disponíveis pelo Sebrae.
Missão de oportunidades de negócios em Ji Paraná, com 18 produtores do setor participaram da Rondônia Rural Show (exposição e feira com realização de negociações

e compras), aumentando a competitividade por meio de mercado fornecedor mais atraente em preços e novidades.

Seminário Rural que atendeu 174 produtores com palestras sobre legislação, acesso a crédito, técnicas de produção e gestão do empreendimento informando aos produtores e futuros empreendedores quanto à necessidade de aperfeiçoamento e atualização diante do mercado no qual atuam.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria				
	Horas	1300	737	57
Curso	Cursos	06	06	100
Missão e caravana	Missões/Caravanas para eventos de Terceiros	1	0	0
Oficina	Oficinas	14	08	0
	Participantes	245	123	50,2
Seminários	Seminários	01	01	100
	Participantes	150	174	116
Orientação técnica	Orientações	500	291	58,2

VHA – Setorial Agronegócios: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A baixa execução das métricas “horas” e “orientações” se deve ao elevado o número de ações desenvolvidas dentro do projeto e ao número baixo de funcionários no escritório no qual o projeto foi gerido, impossibilitando o desdobramento das ações. Em relação à métrica “participantes em seminários” com execução de 116% , é devido ao aumento de demanda do público-alvo.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	23.000,00	23.000,00	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	26.700	9.151	34,3%
Convênios	15.000.00	15.000,00	100,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	169.040	164.499	97,31%
Total	**233.740**	**211.650**	**91,0%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Setorial Agronegócios	233.740	211 650	91,0%
Total	233.740	211.650	91,0%

VHA – Setorial Agronegócios: justificativa

A dificuldade de geração de receita em um projeto com público-alvo de produtores rurais é uma realidade enfrentada dentro do Sebrae/RO, dessa forma foi realizado um convênio para geração de receita própria e não ajustada a previsão de receita de empresa beneficiada no SGE.

VHA – Setorial Agronegócios: considerações finais

Mesmo com algumas dificuldades já apontadas no exercício de 2015, o projeto atuou de forma a dinamizar o relacionamento com parceiros e público-alvo, otimizando os resultados para este.

As parcerias com as associações comerciais e prefeituras foram importantes pois viabilizaram convênios para aporte de recursos econômicos e financeiros para o Projeto, buscando o rateio de custos mediante celebração de convênios com o Sebrae e cessão de espaço físico para a realização de cursos e palestras por parte desses parceiros. O Projeto será incorporado em 2016 pelo Atendimento Individual, que manterá a abrangência em todos os municípios atendidos no Cone Sul.

***VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Setor Segmento Piscicultura
Objetivo	Ampliar a participação de mercado e aumentar a competitividade da piscicultura das regiões atendidas pelo projeto.
Unidade executora	URPVH – Unidade Regional de Porto Velho
Coordenador estadual do projeto	Rangel Vieira Miranda
Gestor do projeto	João Machado Neto
Localidades atendidas	Município de Ariquemes, Pimenta Bueno e Vilhena.

VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia: introdução

O estado de Rondônia vem se consolidando como grande produtor de peixe em tanque escavado, com destaque para as espécies tambaqui e pirarucu, sendo estimado para este uma produção de 79 mil toneladas de pescado, segundo a Sedam. Nos últimos cinco anos o Sebrae, o governo do estado e o Emater têm atuado de forma conjunta para melhorar alguns elos dessa cadeia produtiva como alevinagem, engorda, gestão das pisciculturas e acesso a mercado. A partir de 2014 buscou-se centrar os esforços na busca de novos mercados e na atração de investidores para instalação de frigoríficos, visando e agregação de valor ao pescado rondoniense.

Assim em 2014 foram atendidas mais de 100 pessoas entre produtores, investidores e técnicos nos eventos promovidos pelo Sebrae e parceiros, com destaque para o Encontro de Oportunidades da Piscicultura, que tratou de temas com oportunidades de investimentos na piscicultura, o seu potencial produtivo, os incentivos fiscais, a legislação ambiental e as linhas de financiamentos disponíveis nos Bancos de fomento. Estiveram presentes 110 pessoas entre piscicultores e investidores do Rondônia, São Paulo e Goiás, além de empresas de consultorias e fábricas de ração que atuam no segmento. Em 2015 tiveram continuidade as ações de fortalecimento do segmento com envolvimento de frigoríficos, produtores e técnicos para prospectar mercados para o pescado local.

VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia: realizações do exercício de 2015

Realização de sete oficinas e três palestras abordando aspectos de acesso a mercado, sanidade e gastronomia à base de pescado com mais de 280 participantes.

Participação na criação da Câmara Setorial da Piscicultura pela Secretaria de estado da Agricultura, importante fórum de definição de políticas para essa cadeia produtiva e discussões das dificuldades do setor.

Vale destacar as reuniões com a governança da cadeia produtiva na busca de coordenar esforços para acessar mercado em São Paulo e continuar com a política de atração de investimento para o setor. Nesse sentido, existem grupos empresariais de Rondônia e de São Paulo que estão em negociação com o Governo do estado, bancos e prefeituras para viabilizarem a instalação de plantas de produção de ração e beneficiamento de pescado. O principal frigorífico de Rondônia investiu em torno de R$ 18 milhões para ampliar sua capacidade produtiva.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	140	0	0
Oficina	Oficinas	7	7	100
	Participantes	550	286	52
Orientação técnica	Orientações	100	31	31
Palestra	Palestras	3	3	100
Seminário	Seminários	1 140	0	00

VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Ocorreram dificuldades na realização das ações do projeto e mobilização de produtores para participação nos eventos do projeto em decorrência de ações paralelas realizadas por outras instituições e pela sobrecarga de trabalho no gestor causado pelo limitado número de analistas no quadro de colaboradores do Sebrae/RO na maior parte do ano.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Receita de Empresa Beneficiada	68.570	13.970	20,3%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	111.590	151.304	135,58%
Total	**180.160**	**165.274**	**92,0%**

VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia: justificativa

A baixa execução de receita de empresas beneficiadas ocorreu devido à dificuldade de aporte de recursos por parte dos piscicultores e das prefeituras dos municípios onde o projeto foi executado.

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia	180.160	165.274	92,0%
Total	**180.160**	**165.274**	**92,0%**

VHA – Piscicultura Mercado de Rondônia: considerações finais

Para 2016 é necessário atuar de forma mais agressiva na conquista de novos mercados, tanto para o tambaqui, cuja dependência do mercado de Manaus ainda é acentuada, e para o pirarucu, peixe de grande potencial para a alta gastronomia no Brasil e no exterior, mas que é pouco conhecido fora da região norte. Não se pode perder de vista a oportunidade proporcionada pela Olimpíada e Paraolimpíada 2016, em agosto no Rio de Janeiro, onde serão fornecidas 14 milhões de refeições em 41 dias de evento com participação de delegações de 205 países.

Especificamente para o mercado de São Paulo há de se buscarem nichos de mercado na alta gastronomia como algumas lojas de redes de supermercados e boutiques de carnes gourmet. Essa estratégia deve ser apoiada por ações de marketing e divulgação do pescado rondoniense, com encarte em revistas de bairros e de bordo e degustação em pontos de vendas.

Pirarucu da Amazônia II: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Desenvolvimento de Produtos e Serviços
Objetivo	Estruturar e consolidar a cadeia produtiva do pirarucu nos estados do Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins.
Unidade executora	URPVH – Unidade Regional de Porto Velho
Coordenador estadual do projeto	Rangel Vieira Miranda
Gestor do projeto	João Machado Neto
Localidades atendidas	Municípios de Ariquemes e Cacaulândia

Pirarucu da Amazônia II: introdução

O projeto pirarucu da Amazônia, iniciado em 2012 e com encerramento previsto para junho de 2016, é um projeto da tipologia Desenvolvimento de Produtos e Serviços e vem sendo executado nos sete estados da Região Norte com o objetivo de estruturar e consolidar a cadeia produtiva desse pescado, mediante a geração de estudos e publicações sobre engorda, alevinagem, sanidade, mapeamento genético e acesso a mercado.

As principais ações desenvolvidas nos estados são as unidades de observação de engorda e as de reprodução, pesquisa de mercado, além dos workshops de gastronomia que em 2015 ocorreu em Manaus e este ano em Palmas/TO.

Vale destacar a participação da Embrapa Aquicultura e Pesca que vem pesquisando a parte de genética, sanidade e nutrição. A participação dessa instituição confere rigor maior técnico aos conhecimentos gerados que serão disponibilizados aos produtores, técnicos e investidores.

Pirarucu da Amazônia II: principais realizações do exercício de 2015

Em Rondônia foram realizadas 510 horas de consultorias na segunda unidade de observação de engorda – UOE (a primeira unidade foi encerrada em 2014) – e 330 na reprodução, UOR. Rondônia participou, com um chef de cozinha, do workshop de gastronomia à base de pirarucu com chefes de outros estados, realizado em Palmas/TO, em novembro.

Em dezembro de 2012 o Sebrae/RO solicitou o registro da marca "Pirarucu da Amazônia com o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI)". Em novembro de

2015, o Instituto concedeu o direito de uso da marca por dez anos para ser aplicada em eventos de capacitação, treinamentos, filmagens, exposições etc.

Para o Sebrae/RO, o Sebrae Nacional e os demais Sebrae da Região Norte que participam do Projeto, a meta era que essa marca fosse registrada como "marca coletiva" para ser usada pelos produtores de pirarucu da Amazônia. Ocorre que, para isso, é necessário que esse registro seja feito por uma entidade de produtores (cooperativa ou associação), formalmente constituída e que comprove com o INPI o seu funcionamento regular. Na época da solicitação do registro, não existia nos estados da Região Norte entidade que preenchesse esses requisitos. Assim, com o objetivo de proteger a marca, foi decido pelo seu registro na categoria de filmagens, congressos, treinamentos etc. No entanto, tão logo se tenha uma entidade dos produtores constituída e funcionando regularmente, essa limitação será superada, com a mudança para marca coletiva e sua cessão para uso dos produtores de pirarucu dos sete estados da Região Norte.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Ordinária (CSO)	105.000	100.748	96,0%
Total	**105.000**	**100.748**	**96,0%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	Ano	%
Pirarucu da Amazônia II	105.000	100.748	96,0%
Total	**105.000**	**100.748**	**96,0%**

Pirarucu da Amazônia II: considerações finais

Em 2016 os esforços serão no sentido de consolidar e publicar os estudos produzidos e disseminá-los para todos os elos da cadeia produtiva no sentido de cumprir os objetivos do projeto.

Há de se atentar para a urgência de apoiar os produtores na busca de mercado para o pirarucu. Em Rondônia, por exemplo, o maior estado produtor de pirarucu confinado do Brasil, somente um produtor possui dez mil animais em estoque.

Para apoiar a solução desse gargalo, o Sebrae/AC está coordenando pesquisa de mercado em sete capitais e elaborando plano de marketing e estudo de logística. As

orientações e informações produzidas por este trabalho deverão ser usadas pelos produtores e instituições de apoio no visando ao aumento da competitividade da cadeia produtiva.

3.4.4.2 Comércio

Projetos Setoriais do Comércio

O varejo no Brasil vem passando por profundas transformações, influenciado pelo processo da globalização e do avanço tecnológico. O comércio varejista, caracterizado pelo processo de venda diretamente ao consumidor final, precisa estar atento às mudanças que estão ocorrendo no Brasil; dentre elas, temos mudanças na renda e no perfil do consumidor, bem como no ingresso de novos consumidores no mercado. Pesquisas desenvolvidas pela TNS e a Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi) apontam que 84% da população devem mudar o seu padrão de consumo para sentir um impacto menor dos efeitos da crise no país.

Observa-se um consumidor que está exigindo produtos diferenciados, a empresa de pesquisa e consultoria Global Energizing, Global Growth: Understanding the Changing Consumer, baseada em pesquisas online realizadas no período de por meio2013 a 2015, com 10 mil consumidores, 600 executivos e 3 mil corporações em 10 países nos cinco continentes destaca entre as principais mudanças comportamentais do consumidor a alta taxa de adesão ao comércio eletrônico e apontam que 73% dos consumidores entrevistados usam a internet para adquirir produtos ou serviços mais do que faziam há três anos, e que cresce o uso de redes sociais como ferramenta no processo de compra e indica ainda que cerca de dois terços dos consumidores consideram importante a capacidade de comprar o que querem e quando querem (68%), e também personalizar o produto ou serviço exatamente como querem (63%). Outra constatação do estudo é o aumento da conscientização relacionada com sustentabilidade e impacto social e/ou ambiental. Metade (51%) dos entrevistados leva em conta, com mais frequência do que há três anos, o impacto ambiental do produto ou do fabricante antes de comprar um produto. No que se refere especificamente ao consumidor brasileiro, o estudo aponta que 100% dos executivos no país viram uma oportunidade na mudança de comportamento do consumidor, enquanto apenas 64% aumentaram as receitas e lucros no passado.

A pesquisa indica que os consumidores brasileiros são mais ligados em tecnologia, em comparação com comportamentos de três anos atrás. Os que verificam seus e-mails antes de dormir ou como a primeira tarefa na manhã, por exemplo, aumentaram em 81%, e segundo estudo da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC) as dez maiores varejistas concentram 70% das vendas feitas pela internet. O varejista precisa se adaptar e promover mudanças nos produtos e serviços revendidos aos consumidores

que incorporem esse novo comportamento, como forma de se manter competitivo no mercado.

Não obstante, o consumidor no estado de Rondônia possui comportamento similar, e o comportamento frente às mudanças no setor econômico nacional teve de ser repensado, novas estratégias foram criadas ao longo do ano de 2015. De acordo com informações divulgadas pelo IBGE com relação ao volume de vendas comparativamente a agosto de 2014, ocorreu uma redução de 11,8% no estado de Rondônia. Localmente, observou-se que os empresários empenharam-se para manter as vendas criando novas estratégicas, como promoções ao longo do ano. A busca por cursos na área de marketing, atendimento e vendas foram maiores que na área financeira.

O comércio tem sido um dos setores com maior expansão no atual cenário econômico brasileiro. O volume de vendas no varejo brasileiro aumentou 0,6% no décimo mês do ano, na comparação com o mês anterior. Em termos do volume de vendas, cinco das oito atividades pesquisadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) obtiveram resultados positivos.

Com o crescimento do comércio varejista no estado, surgiu a necessidade de uma atenção maior para esse setor. O Sebrae em Rondônia atua com 6 projetos voltados para o comércio, são eles: CAC – Comércio Varejista, JPR – Comércio Varejista, CAC – Comércio Varejista, PBO – Comércio Varejista, PVH – Comércio Varejista, VHA – Comércio Varejista e VHA – Revitalização de Espaços Comerciais, os quais têm o objetivo de promover o aumento da competitividade das microempresas e empresas de pequeno porte do setor varejista, com ações voltadas para a sustentabilidade, tecnologia e aprimoramento na gestão empresarial. Essas ações têm como foco aprimorar a gestão dos pequenos negócios a partir do diagnóstico empresarial e do plano estratégico de ação, apoiados em projetos de capacitação em áreas essenciais da gestão, bem como em consultorias, a fim de aumentar a sustentabilidade dos negócios.

CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial / Comércio
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial.
Unidade executora	Unidade Regional de Cacoal
Coordenador Estadual do projeto	Telmo Neves
Gestora do projeto	Sandra Rita Bartnik

Localidades atendidas	Cacoal, Ministro Andreazza, Castanheiras, Alvorada D'Oeste, São Miguel do Guaporé, Seringueiras, São Francisco do Guaporé e Costa Marques.

CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal: introdução

O Projeto CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal foi estruturado com objetivo de promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial. Foram atendidos durante o ano de 2015 os seguintes segmentos: confecções, minimercados, farmácias, móveis e materiais para construção.

CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal: realizações do exercício de 2015

Durante o ano de 2015 foram realizados oito cursos que atenderam a 213 participantes, duas palestras que atenderam 133 participantes: foram realizadas 560 horas de consultoria.
Foram atendidas sete empresas com consultorias por meio do Programa Sebraetec. Dentre as empresas atendidas destacamos as consultorias na área de Tecnologia e E-commerce realizadas junto ao Juninho Soft Café – venda de cafés especiais; e Rondônia Festas e Embalagens – venda de produtos para festas, que juntas totalizaram 330 horas de consultoria. Essas consultorias visaram promover a adaptação das duas empresas frente às mudanças de comportamento dos consumidores, bem como ampliação do território de vendas.

As consultorias de diagnóstico e planejamento empresarial deram apoio ao escritório regional por se tratar de uma ferramenta-chave para o empreendedorismo, que teve como reflexo o fortalecimento das empresas já constituídas que estavam passando por adaptações, e para empresários que estão dando os primeiros passos é uma ferramenta fundamental para se ter uma dimensão do horizonte futuro a ser trabalhado.

Foram realizados dois seminários, que atenderam a 100 participantes, que tiveram por principal objetivo fomentar e incentivar os empresários e trazer novidades.
Nove empresas da região participaram na Missão Empresarial 31ª Feira APAS, com objetivo de oferecer aos empresários a oportunidade de fechar novos negócios e conhecer melhores práticas do setor, além de atualizar-se com as tendências do segmento. Tivemos a participação de 34 empresários no evento Fórum do Varejo, sendo importante ressaltar que essa participação teve como efeito positivo a motivação dos empresários frente às mudanças necessárias para os próximos momentos econômicos.

O Projeto Cac – Comércio Varejista participou e apoiou a realização da III FICC – Feira Industrial e Comercial de Cacoal, com o subsídio de 50% do valor da locação de estandes, que foram disponibilizados para empresários de seguimentos diversos do varejo, o que influenciou positivamente, dando maior visibilidade ao evento bem como as ações do Sebrae em Rondônia.

O Projeto Cac – Comércio Varejista apoiou a realização do Festival Gastronômico Cacoal Sabor, que consiste em fortalecer o setor de alimentação fora do lar abrangendo diversos setores da economia local, gerando novos empregos e aumentando a renda, divulgando o próprio destino turístico da localidade, valorizando os produtos regionais e a cultura. Esse Festival vem a cada ano mostrando sua importância e crescimento, sendo fundamental para geração e ampliação de oportunidades de negócio para o segmento gastronômico, aquecendo a economia do município de Cacoal, valorizando e incentivando novos e os já existentes empreendimentos no mercado, atraindo novos investimentos e novos clientes, promovendo e valorizando a cultura gastronômica local, consolidando Cacoal como a melhor gastronomia de Rondônia e proporcionando à população local e regional a oportunidade de acesso às casas participantes do evento e promovendo a união do setor.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	560	556	99,3
Curso	Cursos	8	8	100
Informação	Informações	1	1	100
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	15	9	60
Orientação técnica	Orientações	131	251	191,6
Palestra	Palestras	3	3	100
	Participantes	40	133	332,5
Seminário	Participantes	30	72	240
	Seminário	2	2	100

CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal: justificativa

Quanto aos "pequenos negócios para eventos de terceiros", houve a desistência de alguns participantes em tempo não hábil para que outras empresas fossem convidadas a ocupar as vagas.

Em relação às "orientações", "participantes" em seminários e palestras, as ações realizadas no Projeto Cac – Comércio Varejista atingiram um número de clientes maior que o planejado inicialmente para essa métrica: o projeto preconizou em seu planejamento o atendimento para o ano de 2015 de 225 empresas, sendo assim, atingiu a meta, e consequentemente, um número maior de orientações que o previsto.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional – CSN	80.000	80.000	100%
Receita de Empresa Beneficiada	94.600	63.657	67,3%
Contribuição Social Ordinária – CSO	140.400	140.298	99,9%
Total	315.000	**283.955**	90,1%

CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal: justificativa

Devido à desistência de alguns participantes na Missão Técnica – APAS, em tempo não hábil para que outras empresas fossem convidadas a ocupar as vagas, resultou em uma redução da receita de empresas beneficiadas prevista.

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
CAC – Comércio Varejista	315.000	283.955	90,10%
Total	315.000	**283.955**	90,10%

CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal: considerações finais

O Projeto CAC – Comércio Varejista na Região de Cacoal atingiu todas as metas físicas projetadas (cursos, horas de consultoria, missões, seminários etc.), os recursos financeiros foram otimizados, não tendo prejuízos, utilizando-se uma porção menor de recursos sem ônus quanto ao número de empresas atendidas que havia sido previsto para o ano de 2015, obtendo-se satisfação dos empresários atendidos, servindo de exemplo e incentivo para outros empresários que já estão procurando o Sebrae para buscar apoio em questões diversas.

Durante o ano de 2015 foram atendidas 216 empresas e 104 potenciais empresários, o que demonstra que diversas empresas buscaram mais de uma vez ao ano os serviços oferecidos pela Unidade Regional de Cacoal.

JPR – Comércio Varejista 2015*: dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial Comércio
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial.
Unidade executora	URJPR
Coordenador Estadual do projeto	Telmo Neves
Gestora do projeto	Rosana Veris Marques
Localidades atendidas	Ji-Paraná, Ouro Preto e Presidente Médici

JPR – Comércio Varejista 2015: introdução

Em outubro de 2015, o volume de vendas no comércio varejista nacional variou 0,6% frente ao mês imediatamente anterior, na série livre de influências sazonais, resultado que interrompe oito meses de taxas negativas consecutivas, período que o varejo acumulou perda de 6,3%. Nessa mesma comparação, para receita nominal de vendas, o aumento foi de 1,2% frente a setembro. Com esse resultado, a variação da média móvel para o volume mostrou redução no ritmo de queda, saindo de -0,9% em setembro para -0,2% em outubro, e acréscimo de 0,5% para receita nominal, após estabilidade observada desde abril de 2015.

O total do varejo registrou, em termos de volume de vendas, decréscimo de 5,6% em relação a outubro de 2014, sétima taxa negativa consecutiva nessa comparação, porém menos acentuada do que nos dois meses anteriores: setembro (-6,3%) e agosto (-6,9%). Assim, no acumulado dos dez primeiros meses do ano, o comércio varejista recuou 3,6% frente a igual período de 2014. Para os mesmos indicadores, a receita nominal de vendas apresentou taxas de variação de 3,3% sobre outubro de 2014 e 3,5% no acumulado do ano, respectivamente. O indicador acumulado nos últimos doze meses, com recuo de 2,7% em outubro de 2015, assinalou a perda mais intensa desde janeiro de 2004 (-2,9%) e manteve a trajetória descendente iniciada em julho de 2014 (4,3%) (IBGE).

No ano de 2015, conforme dados do IBGE, o comércio varejista nacional teve algumas complicações que refletem em cada unidade da federação, e Rondônia é uma dessas unidades.

Tivemos dificuldade na comercialização dos cursos, missões e consultorias disponibilizadas, o discurso foi sempre o mesmo: “não temos recursos disponíveis para o momento”.

O Projeto JPR – Comércio Varejista continuou atuando em 2015 com objetivo de promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte, com ações focadas em tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial.

JPR – Comércio Varejista 2015: realizações do exercício de 2015

Foram realizadas 390 horas de consultorias para seis empresas participantes do projeto, sendo nas áreas de finanças e consultorias de inovação e tecnologia pelo Sebraetec.

Os quatro cursos do projeto foram realizados em parceria com a Câmara de Diretores Lojistas de Ji-Paraná, não tivemos participação efetiva na comercialização dos eventos, recebemos por cada curso o valor de oitenta reais por participante, com 25 inscritos. Infelizmente, não atingiram os números previstos, como verificamos principalmente no curso de Logística.

Os participantes dos projetos participaram da missão Expo Supermercados realizada no mês de maio na cidade de Porto Alegre/RS.

Realizamos também a parceria com CDL, adquirindo dez estandes na Feira Multisetorial e foram privilegiadas cinco empresas do comércio varejista com exposição de seus produtos: Lojas SP, WU Perfumes, Artes de Várias Mãos (artesanato), Yasmin Confecções, Davi Dias Confecções.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	390	390	100%
Curso	Cursos	4	4	100%
Informação	Informações			
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100%
	Missões/caravanas			

	para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	10	8	80%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae			
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas			
	Participantes			
Orientação técnica	Número de orientações	174	184	105,7%
Palestra	Palestras	4	4	100%
	Participantes	80	389	486%
Seminário	Participantes			
	Seminário			

JPR – Comércio Varejista 2015: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A métrica palestra "número de participantes" excedeu o previsto uma vez que uma das palestras realizadas no período da Semana de Tecnologia, originalmente não prevista para o período, excedeu nossas expectativas.

Execução Financeira

	2015		
	Previsão	Execução	
Receita	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional – CSN	32.000	32.000	100%
Receita de Empresa Beneficiada	64.400	27.739	43,1%
Contribuição Social Ordinária – CSO	109.880	101.526	92,3%
Total	206.280	161.265	78,2%

	2015		
	Previsão	Execução	
Despesa	Ano	$	% ANO

JPR-Comércio Varejista	206.280	161.265	78,2%
Total	206.280	161.265	78,2%

Execução abaixo de 85%, por ser um ano de difícil negociação para contrapartida financeira junto a parceiros, como a comercialização de produtos Sebrae junto ao empresariado local. Algumas ações do projeto não foram realizadas em razão da receita prevista não ter sido realizada.

JPR – Comércio Varejista 2015: considerações finais

O ano de 2015 foi um ano de desafios para se cumprir metas, execução financeira e receitas. O empresariado tem se comportado de forma menos otimista e mais cautelosa quanto a comprometimento de recursos.

A visão do "vamos levando" sem busca de alternativas é visível na maioria dos empresários, o que dificultou a possibilidade uma execução maior de recursos e receitas. Do que foi realizado, buscamos focar no público de minimercado e confecções. O primeiro foi um público desafiador, temos uma quantidade razoável minimercados que precisam de auxílio, mas que não dispõem de tempo para investir em capacitação. São empresários que geralmente tomam a frente de tudo na empresa e têm pouco ou nenhum funcionário que possam substituí-los em sua ausência. No segundo segmento, confecções, já sentimos uma resposta maior à participação nos eventos oferecidos e são empresários com maior disponibilidade de tempo, o que nos fez acreditar e pensar em um projeto segmento confecções para o ano de 2017.

***PBO – Comércio Varejista**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial/Comércio
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento da gestão empresarial.
Unidade executora	URPB
Coordenador estadual do projeto	Telmo Neves
Gestora do projeto	Elani A. D. Satelis
Localidades atendidas	Pimenta Bueno, Espigão do Oeste, Rolim de Moura.

PBO – Comércio Varejista: introdução

O projeto surgiu por meio de articulação com as Associações Comerciais dos municípios atendidos pela Unidade Regional de Pimenta Bueno com o objetivo de aumentar a competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais, do comércio varejista, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologia, aprimoramento da gestão empresarial, melhoria da gestão financeira e aperfeiçoamento da relação com o mercado.

PBO – Comércio Varejista: realizações do exercício de 2015

- Realização da oficina SEI Vender com participação de treze pequenos negócios, realizada em Rolim de Moura no mês de outubro;
- Realização da oficina de desenvolvimento de produto confecções para dezessete empresas no mês de outubro;
- Participação de dezesseis empresas na missão técnica FEICON, em São Paulo, do segmento de materiais de construção, a oportunidade de conhecer novos produtos, tecnologias, qualificação profissional e novos fornecedores desse ramo que é tão dinâmico e que necessita de informações e atualizações periódicas para acompanhar o mercado no mês de março/2015;
- Participação de doze empresas na missão técnica ENARE, em São Paulo, do setor de Comércio de Materiais de Construção que fazem parte da REDE TODOLAR em Pimenta Bueno e região, a oportunidade de participar do Encontro Nacional de Redes. O ENARE é um movimento associativo que reúne vinte redes de venda de materiais de construção e 650 lojas em todas as regiões do Brasil. Nesse encontro serão debatidas as melhores práticas do setor além de contar com rodada de negócios com fornecedores do segmento no mês de outubro/2015.
- Realização de consultorias Sebraetec para Rede Todolar de Serviços de arquitetura para a elaboração do projeto visual da fachada e layout interno das empresas: Big Casa, Lojão, Araujo, Siser, Saraiva, S.O., Construbem, Agro máquinas, do setor de materiais para construções.
- Realização de consultorias Sebraetec de Desenvolvimento de um website com plataforma de e-commerce e adequação às redes sociais utilizando as principais tecnologias disponíveis no mercado para empresa SUSHI-YA ROLIM Restaurante Oriental.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	770	510	66,2%
Curso	Cursos	02	02	100,00%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos	02	02	100%

	de terceiros			
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	0	0	0
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	24	11	45,8%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae			
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas	1	2	100%
	Participantes	30	30	100%
Orientação técnica	Orientações	46	46	100%
Palestra	Palestras	0	0	0
	Participantes			
Seminário	Participantes			
	Seminário	0	0	0

PBO – Comércio Varejista: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A previsão inicial das horas de consultorias foi superior à demanda realizada em 2015. Erro no registro na métrica Nº de pequenos negócios para eventos de terceiros.

Execução Financeira

	2015		
	Previsão	Execução	
Receita	**Ano**	**$**	**% ANO**
Receita de Empresa Beneficiada	40.000,00	41.655	104,1%
Contribuição Social Nacional – CSN	136.800	136.800	100,0%
Contribuição Social Ordinária – CSO	80.015	75.552	94,4%
Total	256.815	254.007	98,9%

	2015		
	Previsão	Execução	
Despesa	**Ano**	**$**	**% ANO**
PBO Comércio Varejista	256.815	254.007	98,9%
Total	256.815	254.007	98,9%

PBO – Comércio Varejista: considerações finais

A evolução do comércio vem sendo constante no mundo e no Brasil, desde o aparecimento do modelo de autosserviço, da criação das redes de empresas, das

franquias, dos diferentes formatos de lojas, do uso de inteligência competitiva, da aplicação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), da internet, até do crescimento da prestação de serviços pelos varejistas, entre outros.

***Projeto PVH – Comércio Varejista**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial/Comércio
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial.
Unidade executora	URPVH
Coordenador Estadual do projeto	Telmo Neves
Gestor do projeto	Telmo Neves
Localidades atendidas	Porto Velho

Projeto PVH – Comércio Varejista: introdução

O Projeto PVH – Comércio Varejista foi estruturado com objetivo de promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial. Foram atendidos durante o ano de 2015 diversos segmentos do comércio varejista.

Projeto PVH – Comércio Varejista: realizações de 2015

- Realizamos Curso Gestão Visual de Loja – 15 horas, no período de 9 a 13 de novembro de 2015, no ponto de atendimento da Jatuarana, em parceria com CDL, com participação de 17 empresas.
- Realizamos Curso Gestão Visual de Loja – 15 horas, no período de 16 a 20 de novembro de 2015 na Igreja Nossa Senhora de Aparecida em parceria com CDL, com participação de 14 empresas.
- Realizamos Curso Gestão Visual de Loja – 15horas, no período de 23 a 27 de novembro de 2015 na sede da Câmara dos Dirigentes lojistas em parceria com CDL/PVH, com participação de 16 empresas.
- Realizamos no dia 25 de novembro de 2014 na Unopar, o seminário Fórum do Varejo, com participação de 299 empresas, totalizando 588 participantes somente da região de Porto Velho, o evento teve a participação de caravanas de empresas de todas as regiões atendidas pelo Sebrae/RO.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	150	0	0
Curso	Cursos	05	03	60
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	01	0	0
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	-	-	-
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	15	0	0
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	-	-	-
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	-	-	-
Orientação técnica	Orientações	542	542	100
Seminário	Participantes	588	588	100
	Seminário	1	1	100

PVH – Comércio Varejista: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A variação de número de cursos e consultorias foi inferior ao previsto devido ao baixo número de consultores credenciados disponíveis dentro do banco de credenciados de Rondônia nos temas ligados ao comércio varejista.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Receita de Empresa Beneficiada	0	3.200	0,0%
Contribuição Social Ordinária – CSO	112.945	109.436	96,8%
Total	112.945	112.636	99,7%

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
PVH – Comércio Varejista	112.945	112.636	99,7%
Total	112.945	112.636	99,7%

Projeto PVH – Comércio Varejista: justificativa

O Projeto foi responsável por patrocinar eventos em parceria com o CDL que geraram divulgação para o Sebrae e promoção de mercado para as empresas participantes. Em contrapartida, as empresas participaram de cursos gerando uma renda de 3.200 reais não prevista no projeto.

Projeto PVH – Comércio Varejista: considerações finais

O projeto PVH – Comércio Varejista não conseguiu executar o seu escopo original, trabalhando de acordo com as demandas e parcerias firmadas durante sua execução. Vale a pena ressaltar que mesmo com todos os entraves ocorridos no exercício de 2015 o projeto trabalhou de forma a melhorar o relacionamento com público-alvo, aumentando a credibilidade diante das empresas atendidas através do Fórum do Varejo realizado em novembro de 2015.

VHA – Comércio Varejista: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das microempresas, empresas de pequeno porte e empreendedores individuais, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento na gestão empresarial.
Unidade executora	Unidade Regional de Vilhena
Coordenador Estadual do projeto	Telmo Luciano Silva Neves
Gestor do projeto	Ronaldo Silva Halfeld
Localidades atendidas	Cerejeiras, Colorado do Oeste e Vilhena

VHA – Comércio Varejista: introdução

O varejo no Brasil vem passando por profundas transformações, influenciado pelo processo da globalização e pelo avanço tecnológico. O comércio varejista caracterizado pelo processo de venda diretamente ao consumidor final precisa estar atento às mudanças que estão ocorrendo no Brasil, dentre elas, temos mudanças na renda e no perfil do consumidor, o que provoca o ingresso de novos consumidores no mercado, exigindo produtos diferenciados e o crescimento do comércio eletrônico, que pode ser um grande instrumento para ampliação das vendas.

O público atual do projeto conta com pequenos negócios do setor do comércio varejista envolvendo diversos segmentos nos municípios de sua abrangência.

Nesse contexto o projeto VHA – Comércio Varejista trabalhou com ações focadas no desenvolvimento das empresas nesse setor em Colorado do Oeste, Vilhena e Cerejeiras, por meio de cursos, orientações, consultorias e missões, e a aproximação do público-alvo de novas tecnologias, melhora do capital humano nas instituições interessadas a aceitar os desafios e implantar melhoras em seus processos e serviços.

VHA – Comércio Varejista: realizações do exercício de 2015

- Com a capacitação de mais de 100 pessoas em Colorado do Oeste e Cerejeiras, dentre empresários e funcionários, houve a oportunidade de estar perto de profissionais das áreas de logística, gestão financeira, liderança, D'olho da qualidade, gestão de visual de loja, análise de crédito e cobrança, legislação trabalhista e previdenciário, marketing, vendas, atendimento ao cliente, trabalhando as necessidades e falhas dos envolvidos nos processos da empresa,

algumas metodologias envolvendo consultorias para melhor aperfeiçoamento do empresário.

- Melhoria na gestão em quatro empresas por meio de consultorias gerenciais em Vilhena, nas áreas financeiras, organizacional, gerencial, aproximando o empresário do consultor do ramo, avaliando as posturas e atitudes tomadas pelos empreendedores na administração do seu negócio.

- O Sebraetec atendeu vinte empresas, sendo três de Vilhena, nove de Colorado do Oeste e oito de Cerejeiras que participaram das consultorias de um processo de Gestão de Qualidade na empresa, trabalhando a melhoria nos processos, produtos e serviços, com 750 horas de consultorias, que têm conseguido mudar os conceitos dos empresários quanto à gestão das suas empresas, melhorando os processos, produtos e serviços, com melhora no visual das empresas e criação de organogramas funcional e regimento interno.

- Visitas em empresas para levantamento de informações e demandas e orientação aos empresários de ferramentas de gestão disponíveis pelo Sebrae.

- Missão de oportunidades de negócios em São Paulo, com dezesseis empresários do setor de supermercados para participar da APAS – exposição e feira com realização de negociações e compras, aumentando a competitividade por meio de mercado fornecedor mais atraente em preços e novidades.

- Palestra e oficinas de motivação e gestão do empreendimento informando aos empresários e futuros empreendedores quanto à necessidade de aperfeiçoamento e atualização diante do mercado em que atuam.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	930	900	96,8%
Curso	Cursos	10	10	100%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	15	16	106,7%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	0%
Oficina	Oficinas	0	1	0
	Participantes	0	21	0
Palestras	Palestras	4	4	100,0%
	Participantes	115	170	147,8%
Orientação técnica	Orientações	317	216	68,1%

VHA – Comércio Varejista: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional – CSN	84.300	84.300	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	94.200	58.649	62,3%
Contribuição Social Ordinária – CSO	175.900	158.671	90,2%
Total	**354.400**	**308.100**	**86,9%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Comércio Varejista	354.400	308.100	86,9%
Total	**354.400**	**308.100**	**86,9%**

As orientações técnicas ficaram abaixo da previsão devido à falta de registro no sistema de participantes de palestras realizadas em 2015, métrica que ficou acima da previsão pela grande demanda.

VHA – Comércio Varejista: considerações finais

O projeto VHA – Comércio Varejista no seu quarto ano de atividades não conseguiu executar o seu escopo original, trabalhando de acordo com as demandas e parcerias firmadas durante sua execução.

Vale a pena ressaltar que mesmo com todos os entraves ocorridos no exercício de 2015 o projeto trabalhou de forma a melhorar o relacionamento com parceiros e público-alvo, aumentando a credibilidade diante das empresas atendidas e poderes públicos que trabalham direto com o projeto.

As parcerias com as Associações Comerciais e prefeituras estão sólidas, dando visibilidade às ações e apoio no que tange aos custos por meio de convênios, uso de salas telefones e auditórios, sempre envolvendo contrapartidas econômicas e financeiras.

O projeto será incorporado em 2016 pelo Atendimento Individual, que manterá a abrangência em todos os municípios atendidos no Cone Sul.

VHA – Revitalização de Espaços Comerciais: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial / Comércio
Objetivo	Promover o desenvolvimento comercial da Avenida Major Amarante em Vilhena entre os números 3.160 e 3.498, por meio do aumento da atratividade do espaço e melhoria da gestão das empresas.
Unidade executora	Unidade Regional de Vilhena
Coordenadora Estadual do projeto	Rita de Cassia
Gestor do projeto	Ronaldo Silva Halfeld
Localidades atendidas	Vilhena

VHA – Revitalização de Espaços Comerciais: introdução

As cidades se encontram em constante processo de transformação, em resposta à dinâmica social e econômica na qual estão inseridas. Os investimentos em empreendimentos imobiliários, crescimento populacional, ausência de políticas públicas e a transformação acentuada dos modos de urbanização têm levado ao gradual declínio das áreas centrais das cidades. Como consequência, as atividades econômicas e sociais estão sendo transferidas para áreas mais valorizadas e bairros mais populosos, tornando os centros urbanos espaços envelhecidos e mal cuidados.

Nesse contexto, o projeto VHA – Revitalização de Espaços Comerciais trabalhou ações focadas no desenvolvimento das empresas localizadas na Avenida Major Amarante, do número 3.160 do banco Bradesco ao número 3.498 no HSBC, por meio de cursos, orientações, consultorias e missões, e a aproximação do público-alvo de novas tecnologias, melhora do capital humano nas instituições interessadas a aceitar os desafios e implantar melhorias em seus processos e serviços.

VHA – Revitalização de Espaços Comerciais: realizações do exercício de 2015

Resultados alcançados no exercício:

- Foi utilizada a metodologia DLS – Diagnostico de Loja Sebrae nas empresas atendidas pelo projeto, em que é feito o levantamento de demandas nas áreas gerenciais, financeiras, atendimento e visual merchandising. Com a aplicação do diagnóstico, se abrem os gargalos direcionando o rumo de trabalho de cada empresa, sempre acompanhados com consultorias de identificação e sugestões para melhorias.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	1.140	212	18,6%
Curso	Cursos	04	0	0,0%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	0	0,0%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	10	0	0,0%%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	0%
Oficina	Oficinas	0	0	0
	Participantes	0	0	0
Palestras	Palestras	0	0	0,0%
	Participantes	0	0	0,0%
Orientação técnica	Orientações	230	0	0,0%

O projeto realizou o diagnóstico inicial nas empresas participantes, única ação realizada antes da decisão pela sua descontinuidade, dessa forma, o restante das horas de consultorias previstas e a missão empresarial não foram realizadas.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional – CSN	71.915	68.620	95,4%
Receita de Empresa Beneficiada	42.000	0	0,0%
Contribuição Social Ordinária – CSO	0	0	
Total	113.915	68.620	60,2%

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Revitalização de Espaços Comerciais	71.915	68.620	95,4%
Total	71.915	68.620	95,4%

A execução dos recursos financeiros aconteceu conforme demonstrado a seguir:

- O projeto tinha em sua previsão inicial o valor de 232.000, com a decisão pela não continuidade, o valor de 160.000,00, foi devolvido ao fundo de reserva do Sebrae/RO e só executado o valor de CSN com o diagnóstico, o projeto também não conseguiur gerar a receita inicial prevista devido a sua não continuidade durante o ano.

VHA – Revitalização de Espaços Comerciais: considerações finais

O projeto VHA – Revitalização de Espaços Comerciais não conseguiu cumprir sua execução devido a vários fatores de relevância:

- O entendimento do público-alvo como um projeto que mudaria as estruturações físicas do local atendido;
- Não conseguir formar uma governança do público-alvo que colocava todas as ações em obrigação do Sebrae.
- O não amadurecimento do público-alvo que não conseguiu entender as demandas surgidas dentro do diagnóstico, com sugestões de melhoria dentro da empresa, sempre considerando os gargalos como fatores externos a seu empreendimento.
- A má fase da prefeitura de Vilhena que teve vários problemas em sua gestão no ano de 2015.

Referente às metas financeiras, vale salientar que os recursos utilizados dentro do projeto sempre visaram despertar interesse do público-alvo, sendo feito plano de trabalho para desenvolvimento dos gargalos descobertos, um plano de promoção do espaço para as festas de final de ano, sendo que ambos não despertaram o interesse do público-alvo em sua maioria.

Vale a pena ressaltar que mesmo com todos os entraves ocorridos no exercício de 2015 o projeto trabalhou de forma a melhorar o relacionamento com parceiros e público-alvo.

3.4.4.3 Indústria

Projetos Setoriais da indústria

Os projetos que compõem a carteira de projetos da indústria são em número de três e atendem especificamente dois segmentos que são o da indústria de confecção e o da indústria de panificação.
Embora esse atendimento seja muito restrito em relação à importância do setor, isso se deve às limitações existentes no Sebrae/RO quanto ao capital humano escasso, deixando, portanto, de realizar um atendimento num setor que é prioritário dentro de uma estratégia de atuação com a cadeia dos segmentos produtivos apoiados pelo Sebrae.

O Setor da Indústria em Rondônia que vinha mostrando certa pujança desde o início da medição do ICPN em agosto de 2012, ao contrário do cenário nacional, vem apresentando leve queda mensalmente no ano de 2015 até chegar ao pior índice sua série histórica, com 91 pontos em dezembro de 2015.

O ICPN resulta da combinação do Índice de Situação Atual com o Índice de Situação Esperada. Quando o índice de confiança fica abaixo de 100 pontos evidencia tendência de retração da atividade econômica nos próximos meses.

PBO – Indústria de Confecções da Região de Pimenta Bueno: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto/Atendimento
Objetivo	Promover o desenvolvimento das indústrias de confecções no município de Pimenta Bueno e Região por meio do aumento da qualidade dos produtos e aumento da competitividade, visando maior participação das empresas no mercado regional e nacional.
Unidade executora	Unidade Regional de Pimenta Bueno
Coordenador Estadual do projeto	Ernani Gomes Souza
Gestora do projeto	Elani A. D. Satelis
Localidades atendidas	Pimenta Bueno

PBO – Indústria de Confecções da Região de Pimenta Bueno: introdução

No estado de Rondônia há uma significativa concentração dessas indústrias nos municípios de Cacoal e Pimenta Bueno onde, atualmente, encontram-se instaladas. Essas indústrias empregam, direta e indiretamente, aproximadamente 700 pessoas, participando efetivamente dos projetos apoiados pelo Sebrae. A maioria dos trabalhadores são mulheres.

Pimenta Bueno e Cacoal têm uma sólida economia em expansão, o que os torna os mais prósperos do Estado. Dentre as principais atividades econômicas da região, pode-se destacar a agropecuária, a indústria e o setor de serviços.

Os municípios possuem mais de 100 mil habitantes. Estima-se que cerca de 0,70% da população trabalhe na indústria de confecções de forma direta e indireta.

Os produtos fabricados em Cacoal e Pimenta Bueno, mesmo ao enfrentar a concorrência de outras regiões do país, já têm parte da sua produção destinada aos estados do Acre, Amazonas e Mato Grosso, com uma participação de 8% cada. Os demais 76% restantes da produção são destinados para o próprio estado.

O vestuário produzido nessas cidades rondonienses tem uma aceitação e valorização regional. Entretanto, ainda existem, por parte dos empresários, preocupações, devido à concorrência já existente no mercado. Por essa razão, há uma busca contínua por novas tecnologias com a finalidade de acompanhar as tendências do setor.

Devido ao fortalecimento do mercado de confecções nesses municípios, espera-se, futuramente, a instalação de mais elos da cadeia produtiva, como centros atacadistas de

matéria-prima, fornecedores de serviços e revendedores de máquinas e equipamentos para o atendimento das necessidades dessas indústrias.

O projeto surgiu da necessidade de atender o setor de indústria de confecções que estava em franco crescimento, mas ainda trabalhava de forma amadora e sem governança e articulação. Após a entrada do Sebrae formou-se um grupo gestor e organizou-se melhor o setor, promovendo aumento de produção e competitividade. O ano de 2015 estava dedicado a ações de tecnologia e mercado, pois o setor precisava conquistar novos clientes e mercados e concorrer com outros centros produtores. As ações de tecnologia tinham como objetivo principal reduzir custos e aumentar a produtividade.

PBO – Indústria de Confecções da Região de Pimenta Bueno: realizações do exercício de 2015

- Realizamos duas ações de mercado que foram: a participação de 14 empresas na Missão Técnica a São Paulo, para compra de equipamentos, insumos e a participação no Salão Moda Brasil no mês de junho, que teve a participação de 21 empresários na missão de Oportunidades de negócios diretamente com fornecedores de máquinas e insumos, possibilitando, assim, uma redução nos custos de produção e propiciando a esses empresários também a visão das tendências da moda de 2015/2016 no mês de outubro.
- Participação na 4ª Ficop – Feira Industrial e Comercial de Pimenta Bueno com 15 indústrias de confecções expositoras e desfile da coleção 2015/2016 no mês de julho.
- Realização de consultorias Sebraetec para implantação dos indicadores operacionais da produção: controle do desperdício de corte, controle de peças cortadas, determinação do rendimento de matéria-prima, controle da produção da costura, determinação da produtividade da costura, controle da produção do acabamento e controle da produção da embalagem. Realização de estudos dos tempos e métodos e análises das sequências operacionais dos produtos da coleção atual, em 3 empresas: D'Griff, Mania Mulher e Brisa nos meses de setembro e novembro.
- Realizamos o 2º e 4º Ciclo do INOVA – convênio entre Sebrae Nacional e CETIQT, com as seguintes ações: palestra de lançamento da publicação, laboratório de Criativação, oficina de desenvolvimento de produto, oficina de modelagem e oficina de elaboração de fichas técnicas.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	300	440	146,7%
Curso	Cursos	0	0	0%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	15	15	100%
Informação	Informações			
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	02	02	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	30	29	96%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae			
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas	2	2	100%
	Participantes	35	35	100%
Orientação técnica	Orientações	60	60	100%
	Seminário	0	0	

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão		Execução
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	104.348	104.348	100%
Receita de Empresa Beneficiada	31.500	38.528	122%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	385.222	367.775	95,4%
Total	521.070	509.534	97,8%

Despesa	2015		
	Previsão		Execução
	Ano	$	% ANO
PBO – Indústrias de Confecções da região de Pimenta Bueno	521.070	509.534	97,8%
Total	521.070	509.534	97,8%

PBO – Indústria de Confecções da Região de Pimenta Bueno: considerações finais

O Projeto foi encerrado ao final de 2015, dos resultados finalísticos propostos, dois foram alcançados.

O volume de vendas dos participantes da pesquisa em 2015 (TF) aumentou 170% em relação à pesquisa de 2013 (T1) e ainda superou em 810% a meta estabelecida na estruturação. Na pesquisa de 2015 (TF) a produtividade aumentou 1270,7% em relação à pesquisa de 2013 (T1), e ainda superou em 1272,7% na estruturação.

O resultado proposto de lançamento de oito coleções até o final do projeto sendo duas ao ano não foi alcançado, houve uma redução nos números obtidos nas pesquisas T0 e T1.

Considerando os resultados mensurados, do ponto de vista da melhoria na gestão e do objetivo estabelecido, o projeto foi executado com sucesso. No entanto, é importante manter o acompanhamento do projeto, com foco estratégico que faça a diferença para esses clientes, transformando sua realidade, proporcionando aprendizagem contínua e inovação e oferecendo acompanhamento para que as ações sejam realizadas.

PVH – Panificação e Confeitaria: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto/Atendimento
Objetivo	Elevar a qualidade dos produtos, aumentar a comercialização por meio da melhoria da gestão empresarial, inovação e tecnologia visando à sustentabilidade das empresas do segmento da panificação e confeitaria.
Unidade executora	URPVH
Coordenador Estadual do projeto	Rangel Vieira Miranda
Gestor do projeto	Ernani Gomes de Souza
Localidades atendidas	Porto Velho

PVH – Panificação e Confeitaria: introdução

Visando ao desenvolvimento do segmento de panificação na cidade de Porto Velho, tendo em vista um cenário que vem apresentando desaceleração, o Sindicato da Indústria de Panificação e Confeitaria do Estado de Rondônia – SINDIPAN/RO, o Serviço de Apoio à Micro e Pequena Empresa em Rondônia – Sebrae/RO e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI estruturaram projeto PVH – Panificação e Confeitaria, voltado ao segmento, com diversas ações que visam capacitar o público-alvo por meio de consultorias gerenciais, operacionais, cursos de aperfeiçoamento de pessoal (padeiros, atendentes, gerentes, empresários) e missões técnicas, dentre outras ações que ocorrerão ao longo dos próximos quatro anos.

PVH – Panificação e Confeitaria: realizações do exercício de 2015

Realizamos duas ações de mercado que foram: a participação de 17 empresas na Missão Empresarial FIPAN – Feira Internacional da Panificação no mês de julho, em São Paulo, para realizar negócios, estabelecer contatos, conhecer novidades e com possibilidade de compra de equipamentos. Outra ação de mercado foi a Missão Empresarial 30º CONGREPAN – Congresso Brasileiro da Indústria da panificação e confeitaria, que teve a participação das 36 empresas cadastradas no projeto e abordou os seguintes temas do segmento: inovação, qualidade, congelamento e rentabilidade, futuro da panificação, assim como a missão FIPAN, foi uma ótima oportunidade para o empresariado realizar negócios e estabelecer contatos.

Cursos e Consultorias:

- Participaram do Curso de Técnicas de Massas Fermentáveis vinte representantes/empresários na turma 1 no período de 25 a 29/05 e na turma 2 participaram 22 representantes/empresários no período de 08 a 12/06. Esse curso foi executado e realizado nas dependências do SENAI parceiro do projeto;
- Realização de consultorias logo após a realização do curso de técnicas de massas fermentáveis para verificação da aplicação prática no processo produtivo com carga horária de 4 horas para cada empresa;
- Participaram do Curso de Técnicas de Massas Salgadas 22 representantes/empresários na turma 1 no período de 27 a 31/07 e, na turma 2, participaram 21 representantes/empresários no período de 03 a 07/08. Esse curso foi executado e realizado nas dependências do SENAI parceiro do projeto;
- Participaram do Curso de Técnicas de Massas Especiais 19 representantes/empresários na turma 1 no período de 21 a 25/09 e, na turma 2, participaram 15 representantes/empresários no período de 28/09 a 01/10. Esse curso foi executado e realizado nas dependências do SENAI parceiro do projeto;
- Realização de consultorias logo após os cursos de técnicas de massas salgadas e massas especiais, para verificação da aplicação prática no processo produtivo com carga horária de 4 horas para cada empresa.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	472	472	100%
Curso	Cursos	8	6	75%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	0	0	0%
Informação	Informações			
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	02	02	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	66	48	72,70%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	0%
Oficina	Oficinas	0	0	0%
	Participantes	0	0	0%
Orientação técnica	Orientações	0	0	0%
Palestra	Palestras	1	1	100%
	Participantes	20	20	100%
Seminário	Participantes	0	0	0%
	Seminário	0	0	0%

PVH – Panificação e Confeitaria: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Cursos: foi solicitado pelo SENAI executar 2 (duas) turmas do curso de técnicas de congelamento em fevereiro de 2016, razão de não ter alcançado os 8 cursos previstos para 2015.

Missão: adesão aquém do pretendido para a Missão Empresarial FIPAN, tendo em vista que para essa missão as empresas desembolsaram a contrapartida e na Missão Empresarial CONGREPAN não houve desembolso específico, mas já estava contido na contrapartida geral do projeto.

Execução Financeira

Receita	2015

	Previsão		Execução
	Ano	$	% ANO
Receita de Empresa Beneficiada	69.900	70.195	100,4%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	291.600	235.911	80,9%
Total	361.500	306.106	84,7%

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
PVH – Panificação e Confeitaria	361.500	306.106	84,7%
Total	361.500	306.106	84,7%

O percentual de execução ficou abaixo de 85% devido aos ajustes orçamentários, tais como: não execução do recurso do Sebraetec e a vigência do contrato com o SENAI que se encerrará em maio de 2016.

PVH – Panificação e Confeitaria: considerações finais

O projeto teve início em abril desse ano com dois objetivos primordiais: "Elevar a comercialização" e "Elevar a satisfação do cliente". Conforme definido na estruturação do projeto, a medição T0 foi realizada por meio de uma pesquisa, realizada pela empresa Véli, que resultou na definição de parâmetros para as próximas medições, e assim, os resultados apontados na pesquisa subsidiaram o Sebrae/RO, na atuação junto ao público-alvo do projeto, no sentido de aplicar uma gestão orientada a resultados estratégicos. Dando continuidade à execução das ações definidas, constatou-se que os resultados esperados foram alcançados quanto à alavancagem na comercialização dos produtos e consequentemente à satisfação do cliente; foi constatado também que a satisfação do empresariado é notória com a oportunidade e apoio que o Sebrae/RO vem proporcionando a esse segmento, considerando que foram realizadas diversas reuniões de monitoramento com SINDIPAN/RO e SENAI, parceiros e membros do comitê gestor do projeto. Entretanto, algumas ações deveriam ter sido finalizadas neste ano, como os cursos de técnicas de congelamento e consultorias aplicados pelo SENAI, mas serão finalizados em fevereiro de 2016, conforme já sinalizado pelo SENAI.

A pesquisa de Mensuração T0 foi aplicada, os resultados do projeto são aumento do volume físico de vendas e aumento da satisfação. A média auferida no volume de vendas foi de 134.880 reais e a de satisfação foi de 8,5 pontos, a partir desses valores os resultados do projeto serão mensurados nos próximos anos.

3.4.4.4 Serviços

Projetos setoriais de serviços

O estado de Rondônia tem cerca de 22 mil empresas do setor de serviços, diante desse dado, percebe-se qual deveria ser o foco de atuação, e daí a necessidade de ajustar o atendimento setorial, tendo o Sebrae caminhado para maior compreensão desse setor no ano de 2015; anteriormente, tal setor não era distinguido por projetos específicos.

O volume de serviços prestados no Brasil, no mês de novembro de 2015, apresentou queda de 6,3%, na comparação com igual mês do ano anterior, a maior da série iniciada em 2012, contra -5,8% de outubro e -4,8% de setembro, mantendo a sequência de resultados negativos registrados em 2015, à exceção de março, que registrou crescimento de 2,3% (Fonte – IBGE – Pesquisa Setor de Serviços – NOV/2015).

De acordo com o ICPN – Dez/2015 índice medido mensalmente pelo Sebrae Nacional com pequenos empresários de diversos setores, estes funcionam como uma sinalização do humor do empresário e são importantes porque mostram para onde a economia está caminhando e, por isso, servem de alerta.

O Índice de Confiança dos Pequenos Negócios de dezembro de 2015 foi igual a 94, ficando cinco pontos abaixo do verificado no mês anterior. A retração do ICPN a nível Brasil se deve à queda das expectativas dos Pequenos Negócios (ISE) até o próximo mês de fevereiro. O nível de atividade atual (ISA) apresentou estabilidade em comparação a outubro. Em comparação com dezembro do ano passado, o nível de confiança desse mês ficou 11% inferior, o que sugere cautela para os próximos meses.

Em Rondônia, o resultado do ICPN – Setor de Serviços em Dezembro de 2015 foi igual a 97, o que demonstra ligeira melhora em relação à média nacional, mas ainda assim indica uma retração dos índices de confiança e expectativas de faturamento.

Objetivando atender à prioridade estratégica do Sebrae/RO que é atuar no desenvolvimento e competitividade do setor de serviços na região de Porto Velho, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno e Vilhena, promovendo a inovação dos processos produtivos e a aplicação dos canais de comercialização, em 2014, tal prioridade se materializa por meio dos projetos a seguir relacionados e também descritos.

Quadro 10 – Projetos Setoriais Sebrae/RO

Escritório regional	Projeto Setorial	Projeto setor/segmento
Porto Velho – sede	PVH – Setorial Serviços na região de Porto Velho	
Ariquemes		ARI – Estética e Beleza
Ji-Paraná	JPR – Setor de Serviços	JPR – Projeto da Beleza da Região de Ji-Paraná
Cacoal	CAC – Serviços	Cac Beleza e Saúde
Pimenta Bueno	PBO – Setor de Serviços	
Vilhena	VHA – Serviços no Cone Sul	VHA – Estética e Beleza Fase II

Fonte: SME

PVH – Setorial serviços na região de Porto Velho: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto Setorial
Objetivo	Promover o fortalecimento da cadeia produtiva de serviços por meio do aprimoramento da gestão, inovação e acesso a mercados.
Unidade executora	URPVH
Coordenador Estadual do projeto	Rangel V. de Miranda
Gestor do projeto	Cléris Jean Kussler
Localidades atendidas	Porto Velho

PVH – Setorial serviços na região de Porto Velho: introdução

Em 2015, o Projeto Setorial Serviços na região de Porto Velho atendeu a quatro segmentos do setor com soluções de alta complexidade (cursos, palestras, consultorias, missões técnicas). Foram eles: Alimentação fora do Lar, Beleza e Estética, Balneários e Agências de Viagens e Turismo.

Esses quatro segmentos concentraram a maioria dos atendimentos, porém, outras tantas empresas foram atendidas por meio de demandas espontâneas para diversos segmentos da prestação de serviços.

De meados de março até abril, o projeto (que passou por alteração e seu gestor) não teve ações físicas, senão uma palestra para segmento de pet shops e clínicas veterinárias. No período, além das atividades de transição e interação da nova gestão, o projeto focou na mobilização de segmentos definidos como prioritários para atuação em 2015: restaurantes/segmento de alimentação fora do lar; agências de viagem e turismo; academias de ginástica/ personal trainers; salões de beleza e estética. Verificou-se que destes, apenas o segmento de academias de ginásticas e pet shops/clínicas veterinárias não teve prosseguimento no atendimento por ausência de interesse das empresas.

De meados de abril até meados de maio, foram realizadas reuniões com todos os segmentos priorizados para definição das atividades a serem executadas em 2015.

Os meses de junho e julho trouxeram as primeiras atividades de cursos e consultorias disponibilizadas pelo projeto para o Segmento AFL. Em julho ainda, o segmento de agências de viagens foi atendido com palestra de apresentação do programa Sebraetec.

Em agosto, outros dois cursos foram realizados com os temas Gestão de Pessoas e Marketing na Medida, respectivamente para o semento AFL e Salões de Beleza. No mesmo mês, prosseguiram as consultorias iniciadas em junho para o segmento AFL, e iniciaram as consultorias para o segundo segmento, resultado da metodologia *Na Medida*. Ainda nesse mês, o projeto ofereceu palestra ao segmento de balneários em parceria com a SEMA, SEMFAZ e Bombeiros Civis para tratar de assuntos de segurança, e legislação.

Setembro, além da continuidade das consultorias para os segmentos AFL e Beleza e Estética, o projeto também promoveu duas missões empresariais: Beauty Fair e Equipotel. A primeira delas contou com a participação de 23 empresas do segmento de beleza e estética; e a segunda, 12 empresas do segmento AFL. Encerrando as atividades de setembro, o projeto promoveu curso de Gastronomia de Pescado, durante a feira de negócios rurais Porto Agro.
Em outubro, a programação de curso voltada para o segmento de balneários, à respeito das reuniões realizadas e demonstração de interesse no segmento, não obteve quórum. Assim, para assistir aos empresários que permaneceram mobilizados, oferecemos consultorias na área de marketing e cinco empresas aderiam ao programa. Também em outubro, por meio do Sebraetec, atendemos a uma empresa de AFL que contratou projeto arquitetônico de novo empreendimento, e outra empresa de serviços ambientais com provimento de soluções de design de marketing. Finalmente, foi realizado curso de metodologia hair size para o segmento de beleza e estética com a participação de 15 inscritos.

Em novembro, houve novo Curso de Gestão Financeira para o segmento de beleza e estética, e início das respectivas consultorias que atendem à metodologia, além de curso destinado às agências de viagem com orientação para comercialização de pacotes de viagem internacionais.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	585	540	92,4%
Curso	Cursos	8	7	87,5%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	0	0	-
Informação	Informações	0	0	-
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	1	1	100%
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	0	11	0%-
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	24	0%-
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	-
Oficina	Oficinas	0	0	-
	Participantes	0	0	-
Orientação técnica	Orientações	75	67	89,3%
Palestra	Palestras	7	6	85,7%
	Participantes	0	0	-
Seminário	Participantes	0	0	-
	Seminário	0	0	-

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	63.200,00	62.324,00	98,6%
Receita de Empresa Beneficiada	42.800,00	42.707	99,8%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	168.476	157.104	93,2%
Total	**274.476**	**262.135**	**95,5%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
PVH – Setorial Serviços na Região de Porto Velho	274.476	262.135	95,5%

PVH – Setorial serviços na região de Porto Velho: considerações finais

Tratando-se de projeto setorial, não existem resultados finais contemplados. De toda maneira, alguns segmentos trabalhados neste ano mostraram-se promissores a ponto de em 2016 receber projetos de tipologia setor segmento (caso do segmento AFL e agências de viagem que terão projeto turismo de negócios e eventos em Porto Velho).

Outros segmentos, como o de beleza e estética, tiveram projeto setor segmento descontinuado em 2014 e foram atendidos por este projeto com programas específicos para solução de alguns problemas pontuais. Entretanto, demonstraram não ser um público maduro o suficiente para participar de projeto setor/segmento. O mesmo pode ser dito para o segmento de balneários. Apesar de ser um segmento carente nos aspectos de gestão, encontra-se muito imaturo até para ser mobilizado em ações pontuais.

ARI – Beleza em Ariquemes e região: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto/Atendimento
Objetivo	Promover a melhoria da gestão com foco na inovação de processos e aumento da lucratividade das empresas.
Unidade executora	URARI
Coordenador Estadual do projeto	Cléris Jean Kussler
Gestora do projeto	Micaela Nadja Lima de Siqueira
Localidades atendidas	Ariquemes

ARI – Beleza em Ariquemes e região: introdução

O setor da beleza tem crescido no Brasil para atender a um público cada vez mais segmentado, refletindo as influências da moda, da mídia e dos movimentos sociais. Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (Abihpec), o setor apresentou um crescimento médio deflacionado composto próximo a 10% a.a. nos últimos 19 anos, tendo passado de um faturamento *ex-factory*, líquido de imposto sobre vendas, de 4,9 bilhões de reais em 1996 para 43,2 bilhões de reais em 2014(E). Crescimento bem mais vigoroso que o próprio desempenho do Produto Interno Bruto (PIB).

Com essas informações e uma significativa procura por parte dos empresários para aprender a gerir a empresa, foi desenvolvido um projeto em que pudéssemos atender a esses empresários do ramo de salões de beleza (cabelereiros), na região de Ariquemes, fortalecer o setor da beleza com foco na gestão empresarial e na qualidade dos serviços oferecidos.

O projeto foi reestruturado para atender a um público-alvo de trinta empresas formais MEI do segmento de estética e salão de beleza.

ARI – Beleza em Ariquemes e região: realizações do exercício de 2015

Cursos:

- Controles Financeiros: criar condições para que o participante desenvolva competências para controlar financeiramente a empresa, para facilitar e agilizar a tomada de decisão, utilizando ferramentas e instrumentos que possibilitem a organização financeira para melhor gestão do capital da empresa. Esse curso de 15 horas foi aplicado no mês de maio para vinte empresários MEI de salões de beleza.
- Formação de Preço: propiciar ao participante formar o preço de venda mais adequado para seus produtos/serviços, adotando critérios técnicos a partir do

conhecimento e identificação dos componentes essenciais da formação do preço. Esse curso de 15 horas foi aplicado no mês de junho para 16 empresários MEI de salões de beleza.

Oficinas:

- Sei Planejar: aprendendo a planejar o seu negócio. Saiba quando fazer mudanças para se adaptar às necessidades do mercado, dispor de produtos e serviços com qualidade e ampliar as possibilidades de crescimento sustentável. Essa oficina de 4 horas foi aplicada no mês de junho para 17 empresários MEI do ramo de salões de beleza.
- Sei Vender: para ajudar a pensar o seu negócio, a entender o mercado e preparar seus produtos e serviços para conquistar mais clientes e ampliar as possibilidades de crescimento e expansão. Essa oficina de 4 horas foi aplicada no mês de junho para 17 empresários MEI do ramo de salões de beleza.
- Sei Controlar Meu Dinheiro: entender a diferença entre o seu dinheiro e o dinheiro da sua empresa. Saiba como elaborar o controle diário de entradas e saídas do seu negócio. Essa oficina de 4 horas foi aplicada no mês de junho para 19 empresários MEI do ramo de salões de beleza.
- Hair Size: Tornar o salão um negócio mais sustentável para o dono, para a equipe, para o cliente e para o meio ambiente. Ganhe mais gastando menos. Foram realizadas duas oficinas de 8 horas cada, foi aplicada no mês de outubro para 20 empresários MEI do ramo de salões de beleza.

Missão empresarial:

- *Beauty Fair:* Em setembro de 2015 realizamos a missão empresarial para a segunda maior feira de beleza das Américas, a *Beauty Fair* em São Paulo (SP). O Sebrae/RO organizou um grupo de 20 cabeleireiros de Ariquemes. O objetivo da missão foi dar oportunidade aos empresários de troca de contatos nacionais e internacionais no âmbito comercial e tecnológico, promovendo o aumento da produtividade e qualidade dos serviços por meio do acesso às novas tecnologias e conhecimento das novas tendências de mercado.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Curso	Cursos	2	2	100
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros			
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	1	1	100
	Pequenos negócios para eventos de terceiros			
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	20	20	100
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas	5	5	100
	Participantes	100	71	100
Orientação técnica	Orientações	160	136	85,0%
Palestras	Palestras		3	0%
	Participantes		49	0%

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	40.000	40.000	100%
Receita de Empresa Beneficiada	24.000	13.981	58,3%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	46.550	56.176	120,6%
Total	**110.550**	**110.157**	**99,6%**

Execução Financeira

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Ari – Beleza em Ariquemes e região	110.550	110.157	99,6%
Total	110.550	110.157	99,6%

PVH – Setorial serviços na região de Porto Velho: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

O projeto Ari – Beleza em Ariquemes e região tem como público-alvo 100% MEI, e como foi o primeiro ano de projeto, foram programadas poucas porém significativas ações para se conhecer o público-alvo do projeto e, de acordo com os procedimentos e normas internas do Sebrae, só poderíamos cobrar os dois cursos e a Missão, sendo o valor total de receita gerado pelo projeto foi de 13.981 reais, não atingindo, assim, o valor previsto de 24 mil reais.

PVH – Setorial serviços na região de Porto Velho: considerações finais

As ações do Projeto Ari – Beleza em Ariquemes e região aconteceram de acordo com o que estava previsto. Apesar de ser o primeiro ano de projeto, optamos por ações pontuais e direcionadas para o alcance dos resultados do projeto, que foram levantados na reestruturação e elaborados com o público-alvo. Diante disso, podemos dizer que conseguimos atingir 90% dos nossos empresários, que hoje conhecem e se utilizam de controles gerenciais para fazer a gestão do salão.

Com a realização das oficinas foi oferecido um conhecimento técnico e prático que os participantes puderam testar no dia a dia a aplicabilidade do que aprenderam em sala de aula.

Na missão empresarial foi oferecida a oportunidade aos empresários do segmento de beleza do município de Ariquemes a oportunidade de conhecer novas tecnologias, qualificação profissional, tendências de mercado, linhas de produtos e fornecedores do ramo, participando da Beauty Fair 2015.
Enfim, foi um ano de aprendizado e conhecimento para o público-alvo do projeto, portanto, conseguimos atingir os resultados pretendidos.

A pesquisa de mensuração T0 aplicada junto aos participantes do projeto apresentou os resultados a serem superados durante o período do projeto. A média de clientes da carteira foi de 150,8 clientes, de faturamento bruto de 5.999 reais e 85% das empresas

possuem controles gerenciais implementados. Devido à priorização de outros setores no regional de Ariquemes, o projeto será descontinuado e o público-alvo será atendido pelo Projeto de Atendimento Individual.

Projeto JPR – Setorial Serviços: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto Finalístico
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das microempresas com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento da gestão empresarial.
Unidade executora	Unidade Regional de Ji-Paraná
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestor	Sebastião C. Oliveira
Localidades atendidas	Ji-Paraná e Ouro Preto do Oeste

Em Rondônia, o setor de serviços está em pleno crescimento. A maior dificuldade está na falta de empresários e colaboradores que estejam bem qualificados e muito bem preparados. Cursos existem, mas faltam muitos ainda e a qualidade de boa parte é duvidosa.

Para Rondônia crescer e sobreviver a longo prazo, é fundamental que o setor de serviços tenha estímulos intensivos, desde a desburocratização e a desregulamentação responsável, até a definição de um novo desenho de ocupação dos espaços urbanos, o estímulo e o fomento por meio de recursos financeiros. Mais especialmente, a criação de um ambiente de negócios favorável.

Rondônia vem trabalhando para expandir e consolidar o setor de serviços como um de seus principais ativos econômicos. Por conta disso, o Sebrae, executa o projeto JPR Setorial Serviços iniciado no ano de 2014, cujo objetivo é promover o aumento da competitividade das microempresas com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento da gestão empresarial.

O projeto abrange as regiões de Ji-Paraná e Ouro Preto do Oeste, atendendo aos setores de hotéis, restaurantes, bares e afins da cidade de Ouro Preto e setores de oficinas mecânicas de motos e motonetas, bem como lava-jatos e empresas do setor.

No ano de 2015, o projeto foi reestruturado junto ao público-alvo com foco em atuações voltadas para capacitações, palestras, missões empresariais e consultorias tecnológicas conforme ações realizadas no ano de 2015 descritas a seguir:

- Curso de atendimento ao cliente no período de 13 a 16 de abril na cidade de Ji-Paraná; participaram 27 empresários e colaboradores de empresas dos setores de serviços de oficinas de motos, motonetas, lava-jatos e outras empresas do setor de serviços.
- Foi realizada uma palestra de atendimento ao cliente na cidade de Ouro Preto do Oeste no dia 23 de abril em parceria com a associação comercial, prefeitura municipal da cidade, bem como Associação de Turismo Agroecológico de Ouro Preto – ATAR e contou com aproximadamente 210 participantes.
- Curso de atendimento ao cliente na cidade de Ouro Preto do Oeste no período de 25 a 29 de maio de 2015; contou com a participação de 28 empresários dos setores de hotéis, bares, restaurantes e outras empresas do setor de serviços.
- No dia 26 de maio foi realizada uma palestra com o tema: "Marketing para serviços no auditório do Sebrae da cidade de Ji-Paraná", que contou com aproximadamente 70 participantes dos setores de serviços.
- Foi realizada palestra de sustentabilidade ambiental para 35 empresários dos setores de serviços de oficinas de moto e motonetas, bem como de lava-jatos e outros setores de serviços.
- Curso de injeção eletrônica para 23 mecânicos de motos das oficinas mecânicas da cidade de Ji-Paraná no período de 03 a 21 de agosto; foi contratado o serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI e tal curso proporcionou aos participantes conhecer novas tecnologias para atender seus clientes com qualidade.
- Missão empresarial a FISPAL 2015 na cidade de São Paulo no período de 9 a 12 de junho; proporcionou a participação de 20 empresários dos setores de hotéis, restaurantes e lanchonetes dos municípios de Ji-Paraná e Ouro Preto do Oeste, na qual puderam conhecer máquinas, equipamentos, acessórios tecnologias e inovações para o setor.
- Missão empresarial 53 Equipotel 2015 São Paulo no período de 14 a 18 de setembro; participaram 23 empresários dos setores de hotéis, restaurantes, bares e similares dos municípios de Ouro Preto e Ji-Paraná, na qual puderam conhecer novas tecnologias para o setor.
- Missão Empresarial Duas Rodas São Paulo 2015 no período de 6 a 11 de outubro; contou com a participação de 14 empresários do setor de motos e motonetas dos municípios de Ji-Paraná e Ouro Preto do Oeste, na qual puderam conhecer fornecedores de peças e acessórios, bem como novas tecnologias para o setor.
- Podemos destacar as consultorias tecnológicas atendendo 20 empresas do setor de serviços para elaboração de planos de controle ambientais, para atender às exigências dos órgãos de fiscalização do Município de Ji-Paraná por meio dos recursos do Sebraetec.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	200	364	182%
Curso	Cursos	3	3	100%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros			
Informação	Informações			
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	3	3	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	40	40	100%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae			
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas			
	Participantes			
Orientação técnica	Orientações	210	210	100%
Palestra	Palestras	2	2	100%
	Participantes	80	79	98,8%
Seminário	Participantes			
	Seminário			

Projeto JPR – Setorial Serviços: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A variação do número de consultorias acima do planejado se justifica pela demanda em consultorias tecnológicas para elaboração de plano de controle ambiental, tendo em vista recursos do Sebraetec com subsídio de 80% para tal serviço, o qual foi realizado para 20 empresas do setor de serviços.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional – CSN	48.000	48.000	100%
Receita de Empresa Beneficiada	35.500	47.639	134,2%
Contribuição Social Ordinária – CSO	136.690	116.071	84,9%
Total	**220.190**	**211.710**	**92,1%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
JPR – Setorial Serviços	220.190	211.710	92,1%
Total	**220.190**	**211.710**	**92,1%**

A variação de receitas beneficiadas previsão x execução acima de 115% se justifica pelas consultorias tecnológicas com recursos do Sebraetec terem sido demandadas pelos empresários do setor de serviços, pois estava previsto atender dez empresas e foram atendidas vinte empresas do setor.

Projeto JPR – Setorial Serviços: considerações finais

Podemos destacar para o sucesso das ações do projeto as parcerias com as associações comerciais de Ji-Paraná e Ouro Preto do Oeste, ATAR, Associação de Turismo Agroecológico e sustentável, bem como do comprometimento das empresas beneficiadas pelo projeto apoiando quando as atividades a serem realizadas.

***JPR – Projeto da beleza na região de Ji-Paraná**: dados Gerais do Projeto*

Tipologia	Setor Segmento Beleza
Objetivo	Promover o aumento da competitividade e da renda por meio da aplicabilidade de gestão e novas tecnologias no negócio.
Unidade executora	URJPR
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestora	Marcileide Alves Zirondi
Localidades atendidas	Ji-Paraná e Ouro Preto do Oeste

JPR – Projeto da beleza na região de Ji-Paraná: realizações do exercício de 2015

Foram realizadas 535 horas de consultoria com os temas de finanças, desenvolvimento de liderança e plano de marketing para os participantes do projeto.

Os 25 participantes do projeto foram em missão empresarial à Feira Beauty Fair em São Paulo.

Também foram realizadas clínicas tecnológicas com técnicas de Visagismo e Mega Hair com objetivo de agregar conhecimento e diferencial competitivo aos participantes do projeto.

Duas oficinas SEI nos temas “Sei Crescer” e ‘Sei Controlar Meu Dinheiro’’ objetivando trabalhar a gestão dos salões de beleza participantes do projeto.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	520	539	103,69%
Curso	Cursos	0	0	0
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	0	0	0
Informação	Informações	0	0	0
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	0	0	0
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	21	25	119%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	0
Oficina	Oficinas	2	2	100%
	Participantes	30	29	96,7%
Orientação técnica	Orientações	21	25	119%
Palestra	Palestras	1	1	100%
	Participantes	15	7	46,7%
Seminário	Participantes	0	0	0
	Seminário	0	0	0

JPR – Projeto da beleza na região de Ji-Paraná: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Na métrica "Missão e Caravana", a execução ultrapassou o planejamento em 19% para atender à demanda de público interessado na missão; uma vez que precisávamos de receita no projeto, consequentemente também registramos orientação técnica superior a 15%.

Na ação "Palestra" não atingimos a quantidade de público desejado para a palestra de desenvolvimento individual de liderança, as pessoas foram mobilizadas, mas não compareceram no dia.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	50.000	50.000	100%
Receita de Empresa Beneficiada	29.600	21.297	72%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	107.760	110.957	102,9%
Total	**187.360**	**182.254**	**97,2%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
JPR – Projeto da Beleza na região de Ji-Paraná	187.360	182.254	97,2%
Total	**187.360**	**182.254**	**97,2%**

O valor da receita não foi gerado na sua totalidade em virtude de o público-alvo do projeto ser MEI – Microempreendedor individual, de acordo com a Resolução Interventores 009/2015 do Sebrae/RO que cita as porcentagens cobradas aos MEIs. Os valores cobrados pelas consultorias e cursos são baixos e as oficinas são gratuitas, sendo assim, não atingimos os valores propostos.

Projeto CAC – Setorial Serviços: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das micro e pequenas empresas, com ações focadas em sustentabilidade, tecnologias e aprimoramento da gestão empresarial.
Unidade executora	Unidade Regional de Cacoal
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestora	Cíntia Nunes Salvador
Localidades atendidas	Cacoal

Projeto CAC – Setorial Serviços: introdução

O projeto CAC – Serviços nasceu a partir da visualização do crescimento do setor de serviços no município de Cacoal, visto que a cidade possui quantidade expressiva de empresas desse setor, as quais vinham demandando os serviços e soluções do Sebrae. Em articulação com entidades empresariais, tais como ACIC, CDL e ABRASEL, o projeto recebeu apoio para realização de suas ações.

Na região de Cacoal, é significativo o número de empresas do segmento de autopeças, clínicas de diagnóstico, de estética, restaurantes, hotéis e academias de ginástica. Um fator preocupante existente, principalmente, no segmento de reparação veicular trata-se da grande quantidade de empresas que ainda não possuíam licença ambiental. Fato este que implicou a intensificação, no ano de 2014, de orientação e notificação desses estabelecimentos pela prefeitura municipal de Cacoal. Para apoiar os micro e pequenos empresários desse setor, o projeto Cac – Serviços busca atendê-los por meio do Sebraetec, programa que apoia o empresário com 80% do valor de serviços de profissionais para elaboração do projeto de controle ambiental, item essencial para aquisição da licença ambiental.

Dessa forma, no ano de 2015, os segmentos priorizados no projeto foram bares/restaurantes, hotéis, mecânicas e empreendimentos automotivos, clínicas e academias de ginástica/fitness com porte de ME e EPP, sendo que os MEIs também foram atendidos com capacitações. A mobilização do público-alvo ocorreu com o apoio de entidades representativas, como a ABRASEL/Cacoal, ACIC e CDL, lideranças, escritórios de contabilidade, secretaria de meio ambiente e escritórios de engenheiros ambientais. Como estratégia de comercialização, organizamos pacotes de ações e buscamos realizar parcerias com entidades representativas para divulgação.

Projeto CAC – Setorial Serviços: realizações do exercício de 2015

No mês de junho, 16 empresários do segmento de alimentação fora do lar e hotelaria participaram da 32ª Feira FISPAL em São Paulo/SP. A missão foi resultado da parceria realizada com a ABRASEL/Regional de Cacoal e nesta os empresários realizaram compras no montante de 31.370 reais para melhoria de equipamentos em seus estabelecimentos. A ação oportunizou aos participantes conhecer novos equipamentos, realizar negócios, contato com fornecedores, inovações e tecnologia.

Dentre as capacitações realizadas no ano de 2015, citamos a realização de uma palestra de acesso ao mercado, cinco cursos com os temas de Atendimento ao cliente, Atração e Seleção de Pessoas e Garçom Vendedor, assim como onze oficinas com os temas Sei Controlar meu Dinheiro, Sei Planejar, Sei Comprar, além de oficinas de elaboração de pratos e harmonização de vinhos.

Entre os meses de agosto e novembro, cinco restaurantes de Cacoal receberam 48 horas de consultoria na área gerencial, totalizando uma execução de 240 horas para melhoria da gestão empresarial focada no setor financeiro das empresas.

Para apoiar a inovação e tecnologia dos pequenos negócios, foram atendidas doze empresas na ação Sebraetec/Adequação entre os meses de junho e novembro, totalizando uma execução de 717 horas/consultoria. Sendo seis empreendimentos atendidos na área de sustentabilidade, tais como incineradora, clínica odontológica, reparadora de veículos, e seis empresas na área de design de ambiente de variadas atividades como restaurante, hotel, escritório contábil, salão de beleza e academia de ginástica.

O projeto ainda apoiou a realização da III FICC – Feira de Indústria e Comércio de Cacoal com a compra de estandes para serem disponibilizados aos pequenos negócios com um subsídio de 50% do valor. O projeto também apoiou a 11ª Edição do Festival Gastronômico Cacoal Sabor, no qual dezoito empresas participaram no período de 16 de novembro a 16 de dezembro de 2015.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	717	757	105,6%
Curso	Cursos	5	5	100%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros			
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	0	
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	1	1	1
	Pequenos negócios para eventos de terceiros			
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	10	12	120%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas	11	11	100%
	Participantes	235	232	98,7%
Orientação técnica	Orientações	266	269	101,1%
Palestra	Palestras	1	1	100%
	Participantes	30	31	103%

A meta de número de participantes em missões teve uma demanda maior que a prevista gerando a execução acima de 100%.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão Ano	Execução $	Execução % ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	68.856	68.856	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	67.400	66.241	98,0%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	87.515	80.970	92,5%
Total	**223.771**	**216.067**	**96,6%**

Despesa	2015		
	Previsão Ano	Execução $	Execução % ANO
CAC – Setorial Serviços	223.771	216.067	96,6%
Total	**223.771**	**216.067**	**96,6%**

Projeto CAC – Setorial Serviços: considerações finais

O projeto CAC – Serviços tem como foco principal o aprimoramento da gestão empresarial, a melhoria da gestão financeira e o aperfeiçoamento da relação com o mercado. Sendo assim o projeto focou na execução de ações que significativamente impactariam nas metas físicas e financeiras previstas. Dentro desse contexto, podemos verificar que, para o alcance dos resultados, foi de suma importância as articulações e o comprometimento das instituições parceiras como a Abrasel/Regional de Cacoal e a ACIC – Associação Comercial e Industrial de Cacoal para a divulgação das ações junto ao público-alvo.

Os resultados das ações realizadas também podem ser visualizados pela pesquisa de satisfação e aplicabilidade, que atingiu nota 9,6 no item Satisfação, 7,5 no item Aplicabilidade, 8,0 no item Efetividade e 9,2 na Satisfação Geral.

CAC – Beleza e Saúde: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial Segmento
Objetivo	Promover a melhoria da gestão com foco na qualidade e inovação de processos e aumento da lucratividade das empresas.
Unidade executora	Unidade Regional de Cacoal
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestora	Cíntia Nunes Salvador
Localidades atendidas	Cacoal

CAC – Beleza e Saúde: introdução

O setor da beleza em Cacoal é significativo. Os profissionais que movimentam esse setor iniciam suas atividades com foco apenas em obter conhecimento técnico. Porém, falta capacitação na área de gestão, o que garantiria condução do negócio e sustentabilidade das empresas no mercado. O município de Cacoal possui cerca de 500 salões de beleza, segundo informação fornecida pelo setor de fiscalização da prefeitura municipal. A partir desse contexto, o escritório regional de Cacoal atuou nesse setor no período de fevereiro de 2012 a dezembro de 2014 com a execução do projeto Cac – Estética e Beleza, o qual foi realizado com um público de 25 empresários, sendo estes cabeleireiros e esteticistas. Para levar conhecimento para outros empresários, o escritório de Cacoal propôs o projeto Cac – Beleza e Saúde e vem atuando com 22 empreendimentos no seu público-alvo com a parceria da prefeitura municipal de Cacoal, SENAC e CDL.

CAC – Beleza e Saúde: realizações do exercício de 2015

Entre os meses de junho e novembro o público-alvo recebeu consultorias de gestão empresarial com o intuito de desenvolver a cultura do Planejar e Controlar as finanças dos empreendimentos. O foco dessa ação está em promover o conhecimento real dos custos e dos resultados, bem como a formação do preço de serviços, para assim atingirmos o aumento do Faturamento dos Empreendimentos, uma vez que esse aumento faz parte do Objetivo Finalístico do Projeto.

Foram realizadas as seguintes capacitações da área de gestão: curso de Controles Financeiros no mês de maio, curso de Atendimento ao cliente no mês de agosto e curso de Relações Humanas no mês de junho. O público-alvo também participou da Oficina Sei Controlar Meu Dinheiro no mês de abril, Sei Vender e Sei Comprar no mês de julho e Sei Planejar no mês de outubro.
No mês de setembro, dezoito empresários participaram da 11º Feira Beauty Fair, com objetivo aproveitar a participação em feira que atende toda a cadeia produtiva de beleza,

estética e bem-estar, promovendo conteúdo diferenciado e serviços de qualificação para os profissionais que atuam no segmento, bem como oportunizar novos negócios junto a representantes e fornecedores presentes no evento.

Na área de inovação e tecnologia foram realizadas uma oficina tecnológica em penteados e uma oficina tecnológica em cortes, ambas em novembro. Também realizamos um curso tecnológico em Colorimetria no mês de novembro, um curso tecnológico em maquiagem para iniciantes e um curso tecnológico em maquiagem para profissionais no mês de dezembro. O curso Hair Size foi realizado no mês de outubro, mostrando aos empresários, técnicas na prática para diminuir o gasto com produtos e água. Essa capacitação ampliou a visão de sustentabilidade dos empresários e possibilitou a redução de gastos nos salões participantes.

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	220	156	70,7%
Curso	Cursos	7	7	100%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	0	0
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros			
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	1	1	100%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas	8	8	100%
	Participantes	110	110	122%
Orientação técnica	Orientações	220	233	105,9%

Execução Física e Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	100.000	100.000	100%
Receita de Empresa Beneficiada	20.000	23.041	115%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	80.000	73.093	91,3%
Total	**200.000**	**196.134**	**98,1%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
CAC – Beleza e Saúde	200.000	196.134	98,1%

CAC – Beleza e Saúde: considerações finais

O projeto CAC – Beleza e Saúde tem como foco principal a melhoria da gestão empresarial, implantar novas tecnologias e sustentabilidade e a melhoria do atendimento. Sendo assim, o projeto focou na execução de ações que significativamente impactariam nas metas físicas e financeiras previstas. O projeto realizou, neste ano, a pesquisa inicial do projeto T0 e demonstrou como os empresários estão em relação à gestão. Enfatizamos que, em relação à meta estipulada de aumento do faturamento bruto em relação ao período anterior – 17%, sendo 7% até dezembro 2015 e 10% até dezembro de 2016, foi apurado que, inicialmente, a média de faturamento está em 8.140 reais.

Em relação ao segundo resultado finalístico de aumentar o número de clientes atendidos – 14%, sendo 6% até dezembro de 2015 e 8% até dezembro 2016, este se encontra na média de 147 clientes e o terceiro resultado finalístico de aumentar a satisfação dos clientes das empresas atendidas – 20%, sendo 8% até dezembro de 2015 e 12% até dezembro de 2016, a pesquisa T0 apurou que o nível de satisfação inicial teve nota de 9,60. Diante desses dados, as ações que foram promovidas neste ano de 2015 e as que estão sendo planejadas para o próximo ano estão engajadas para o alcance dessas metas.

Contudo, as ações realizadas atendem ao objetivo estratégico do Sebrae/RO da perspectiva de Processos: P1 – ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente, por meio dos relatos dos participantes desse projeto verificamos que essa

perspectiva se tornou realidade em seus empreendimentos por meio das ações já realizadas.

PBO – Setor de Serviços: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto/Atendimento
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das micro, pequenas empresas e empreendedores individuais com ações focadas em sustentabilidade, tecnologia e aprimoramento da gestão empresarial.
Unidade executora	URPB
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestora	Elani A. D. Satelis
Localidades atendidas	Pimenta Bueno, Espigão do Oeste, Rolim de Moura, Alta Floresta do Oeste e Nova Brasilândia

PBO – Setor de Serviços: introdução

O projeto surgiu da articulação com as Associações Empresariais e Comerciais dos municípios de Pimenta Bueno, Espigão do Oeste, Rolim de Moura, Alta Floresta do Oeste e Nova Brasilândia. Para que o projeto ganhasse força e tivesse uma governança comprometida com os resultados que estávamos prevendo, o Sebrae fez convite a todas as prefeituras dos municípios anteriormente citados.

No decorrer de 2015 foram estabelecidas ações a serem desenvolvidas, tais como ações focadas em consultorias gerenciais e ações de tecnologia, em especial nas oficinas mecânicas de motocicletas, as quais fazem parte do público-alvo definido no projeto.

PBO – Setor de Serviços: realizações do exercício de 2015

- Capacitação de doze pequenos negócios no curso gestão de estoque no mês de julho em Rolim de Moura.
- Capacitação de dez pequenos negócios no curso e consultoria de marketing na medida realizado em Rolim de Moura no período de 22 a 27 de junho de 2015;
- Participação de onze empresas do ramo de oficinas motos e mecânicas nas consultorias técnicas em licenciamento do município de Rolim de Moura**;**
- Palestra Atendimento em Rolim de Moura, dia 24 de março de 2015;
- Palestra Motivação para o trabalho em Espigão do Oeste dia 01 de outubro de 2015;

- Palestra Motivação para o trabalho em Pimenta Bueno dia 06 de outubro de 2015;
- Palestra de lançamento da Publicação Inova Moda.
- Participação de 23 empresários do setor da Beleza na Missão Técnica Hair Brasil em São Paulo no período de 27 a 01 de abril de 2015;
- Participação de 18 empresários do setor da Beleza na Missão Técnica Beauty Fair em São Paulo no período de 04 a 09 de setembro de 2015.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	150	277	184%
Curso	Cursos	04	02	50%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	0	0	
Informação	Informações	0	0	
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	02	04	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	0	0	0
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	40	27	67,5%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae			
	Potenciais empresários para eventos de terceiros			
Oficina	Oficinas	04	05	125,0%
	Participantes	29	36	124,1
Orientação técnica	Orientações	0	09	0
Palestra	Palestras	04	04	100%
	Participantes	90	164	182,2%
Seminário	Participantes			
	Seminário	0	0	0

PBO – Setor de Serviços: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

Consultorias: A realização acima do previsto deve-se ao fato da realização das consultorias Sebraetec terem atendido maior número de empresas com o licenciamento ambiental.

Curso: Os cursos oferecidos não realizados foram substituídos por oficinas SEI com a participação de 36 pequenos negócios.

Palestras: O número de participantes em palestras superou a demanda inicial prevista, resultando na execução de 182% do previsto.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	24.000	22.536	93,9%
Receita de Empresa Beneficiada	40.000	41.626	104%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	143.000	131.311	91,8%
Total	**207.000**	**195.474**	**94,4%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
PBO – Setor de Serviços	207.000	195.474	94,4%

PBO – Setor de Serviços: considerações finais

O projeto tem como objetivo promover o aumento da competitividade das micro e pequenas empresas e empreendimentos individuais com ações focadas em sustentabilidade, tecnologia e aprimoramento da gestão empresarial.

O projeto foi feito em contrato para atender um público-alvo de 60 empresas formais dos segmentos de estética e beleza, comunicação, moto mecânica e serviços de alimentação.

Mediante as parcerias estabelecidas, em especial com as Associações Empresariais e Comerciais, os segmentos de negócios do projeto podem destacar que houve o alcance satisfatório dos resultados estabelecidos.

O projeto teve como objetivo melhorar a aplicabilidade dos produtos Sebrae ofertados aos empresários e melhorar a qualidade no atendimento ao seus clientes, proporcionando maior satisfação dos clientes. Podemos afirmar que houve uma evolução, no entanto, há muito por fazer nos segmentos específicos do projeto.

VHA – Estética e Beleza fase II: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial Segmento
Objetivo	Promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais da beleza, por meio da capacitação gerencial e aplicação de tecnologias com base nas tendências do setor.
Unidade executora	Unidade Regional de Vilhena
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestora	Sirlei Cruz da Silva
Localidades atendidas	Vilhena e Cone Sul

VHA – Estética e Beleza fase II: introdução

O projeto encontra-se em sua segunda fase, promovendo capacitação para o público participante. Na gestão de 2015, as atividades foram um tanto tímidas no primeiro semestre, por conta dos poucos técnicos (dois analistas no escritório para execução de sete projetos) para a devida atenção ao projeto.
O público atual do projeto conta com profissionais da beleza, sendo 36 MEI (Micro Empreendedor Individual) e um ME (microempresa), dos setores de beleza constituídos de cabelereiros, manicures, estéticas e comerciantes de cosméticos.

VHA – Estética e Beleza fase II: realizações do exercício de 2015

No primeiro semestre de 2015, foram realizadas ações de capacitação de gestão com os cursos de atendimento ao cliente e dois módulos de gestão de salão sendo o primeiro com tema marketing e vendas, e o segundo, gestão financeira.

O foco dessa ação está em promover o conhecimento real dos custos e dos resultados, bem como a formação do preço de serviços, para assim atingirmos o aumento do faturamento dos empreendimentos, uma vez que esse aumento faz parte do objetivo finalístico do projeto.

No mês de setembro, 16 empresários participaram da 11º Feira Beauty Fair, com objetivo oportunizar aos empresários a participação em feira que atende toda a cadeia produtiva de beleza, estética e bem-estar, promovendo conteúdo diferenciado e serviços de qualificação para os profissionais que atuam no segmento, bem como dar a oportunidade de novos negócios junto a representantes e fornecedores presentes no evento.

Em inovação e tecnologia foram realizadas quatro cursos tecnológicos:

- O curso Hair Size foi realizado no mês de outubro, mostrando aos empresários as técnicas na prática para reduzir os gastos com produtos, de água e tempo hábil. Essa capacitação ampliou a visão de sustentabilidade dos empresários e possibilitou a redução de gastos nos salões participantes.
- Os cursos de penteado, micropigmentação de sobrancelha e estética foram realizados no mês de novembro, com produtos de alta qualidade e profissionais capacitados para transmitir conhecimentos e tendências do seguimento ao participantes, conscientizando-os sempre da necessidade da capacitação continuada e união da classe.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	175	0	0%
Curso	Cursos	07	07	100%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	20	16	80%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	0%
Oficina	Oficinas	0	0	0%
	Participantes			
Orientação técnica	Orientações	185	138	74,1%

O projeto tinha em seu escopo inicial o valor de 249 mil reais, devido à disponibilização dos recursos de CSO para o orçamento de 2016, 60 mil reais foram devolvidos ao fundo de reserva, resultado da não execução das horas de consultorias previstas.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	80.000	80.000	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	29.000	15.590	53,8%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	79.766	60.828	76,2%
Total	**188.766**	**156.418**	**82,9%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Estética e Beleza Fase II	188.766	156.418	82,9%
Total	**188.766**	**156.418**	**82,9%**

Em virtude das contrapartidas do público-alvo terem sido alteradas em 2015, a receita inicial prevista no projeto não pôde ser alcançada com a comercialização da missão e clínicas tecnológicas.

VHA – Estética e Beleza fase II: considerações finais

O projeto VHA – Estética e Beleza Fase II tem como focos principais: melhorias da gestão empresarial e no atendimento, implantar novas tecnologias, sustentabilidade e aumento de lucratividade.

A pesquisa do projeto T2 deste ano foi antecipada para maio de 2015, em comparação à pesquisa aplicada anteriormente T1, e mostra a evolução dos resultados mesmo nos primeiros meses, nos quais o aumento de clientes consta em 6% em relação ao ano anterior; aumento de lucratividade 7%; satisfação dos clientes atendidos, 8 pontos e controles gerenciais aumento de 10% nas empresas participantes do projeto.

As ações realizadas, contudo, atendem ao objetivo estratégico do Sebrae/RO da perspectiva de processos: P1 – ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente, atendendo ao público desse projeto em um período de sete anos de atividades.

Atendendo à solicitação de redução de recursos financeiros e de números de projetos na Carteira do Regional de Vilhena, faz se necessário o ENCERRAMENTO do Projeto

VHA – Estética e Beleza Fase II em dezembro de 2015, ficando o atendimento das demandas eventuais do público pelo Projeto Atendimento Territorial em 2016.

***VHA – Reparação Veicular**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial Segmento
Objetivo	Promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de reparação veicular, por meio da capacitação gerencial e aplicação de tecnologias com base nas tendências do setor.
Unidade executora	Unidade Regional de Vilhena
Coordenador Estadual	Cleris Jean Kussler
Gestor	Emerson Inácio da Silva
Localidades atendidas	Vilhena e Cone Sul

VHA – Reparação Veicular: introdução

O projeto encontra-se em sua segunda fase, promovendo capacitação para o público participante. Na gestão de 2015, as atividades foram um tanto tímidas no primeiro semestre, por possuir poucos técnicos (dois analistas no escritório para execução de sete projetos) para a devida atenção ao projeto.

O público atual do projeto conta com empresário do setor de reparação veicular, (Microempresa e Empresa de Pequeno Porte), dos setores automotivos constituídos de oficina mecânica leve, pesada, agrícolas, funilaria, autoelétricas, retíficas de motores, torno e solda.

VHA – Reparação Veicular: realizações do exercício de 2015

No primeiro semestre de 2015, foram realizadas ações de capacitação de gestão financeira. O foco dessa ação está em promover o conhecimento real dos custos e dos resultados bem como a formação do preço de serviços, para assim atingirmos o aumento do faturamento dos empreendimentos, uma vez que esse aumento faz parte do objetivo finalístico do projeto.

Na missão a Automec (São Paulo) participaram quinze empresários, com objetivo criar a oportunidade de participação em feira que atende toda a cadeia produtiva do setor de reparação, promovendo conteúdo diferenciado e serviços de qualificação para os profissionais que atuam no segmento, bem como oportunizar novos negócios junto a representantes e fornecedores presentes no evento.

O curso e consultoria de boas práticas de qualidade para o setor automotivo, com objetivo de promover o conhecimento para implantação do selo de qualidade na empresa, com a metodologia do Sebrae, atendemos a dez empresas do setor de reparação com 360 horas de consultoria e 18 horas de instrução.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	600	488	81,3%
Curso	Cursos	06	02	33,3%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	2	200%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	15	15	100%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	0	0	0%
Oficina	Oficinas	0	0	0%
	Participantes			
Orientação técnica	Orientações	50	103	206,0%

O projeto teve em seu escopo inicial o valor de 236 mil reais, devido à contenção de recursos em 2015 para disponibilizá-los em 2016, o projeto reduziu seu valor em 110 mil reais, fato que impossibilitou a realização de quatro cursos e o restante de horas de consultorias previstas.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão		Execução
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	33.590	33.590	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	53.000	22.336	42,1%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	40.898	61.155	149,5%
Total	**127.488**	**117.081**	**91,8%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Reparação Veicular	127.488	117.081	91,8%
Total	**127.488**	**117.081**	**91,8%**

A receita de empresa beneficiada não foi gerada pela não realização dos cursos programados no início do ano.

VHA – Reparação Veicular: considerações finais

O projeto VHA – Reparação Veicular tem como focos principais: a busca de implantação do selo de qualidade por meio do IQA (Instituto de Qualidade Automotiva), melhorias da gestão empresarial e no atendimento, implantar novas tecnologias, sustentabilidade e aumento de lucratividade.

O projeto tem um horizonte até 2019, e abrangência no cone sul de Rondônia, os municípios de Vilhena, Colorado e Cerejeiras.

VHA – Serviço no Cone Sul: *dados gerais do projeto*

Tipologia	Setorial Segmento
Objetivo	Promover o aumento da competitividade das micro e pequenas empresas, com ações focadas em sustentabilidades, tecnologia e aprimoramento da gestão empresarial.
Unidade executora	Unidade Regional de Vilhena
Coordenador Estadual	Cléris Jean Kussler
Gestor	Charif Mohamed
Localidades atendidas	Vilhena e Cone Sul

VHA – Serviço no Cone Sul: introdução

O projeto encontra-se em sua segunda fase, promovendo capacitação para o público participante. Na gestão de 2015, as atividades foram um tanto tímidas no primeiro semestre, por possuir poucos técnicos (dois analistas no escritório para execução de sete projetos) para a devida atenção ao projeto.

O público atual do projeto é formado por pequenos negócios do setor de serviços, envolvendo oficina de motos e carros, lanchonetes, bares, restaurantes, pousadas, hotéis e academias de ginástica localizada nos municípios do Cone Sul do Estado de Rondônia.

VHA – Serviço no Cone Sul: realizações do exercício de 2015

No primeiro semestre de 2015 foram realizadas ações de capacitação de excelência no atendimento. O foco dessa ação está em promover o conhecimento real das técnicas de excelência no atendimento e estratégias que conquistem o consumidor, para que possamos atingir o aumento do faturamento dos empreendimentos, uma vez que esse aumento faz parte do objetivo finalístico do projeto.

Em alinhamento aos objetivos citados no parágrafo anterior, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- 02 cursos de atendimento realizado para X empresários, capacitando os empresários e seus funcionários em um dos fatores de maior impacto na retenção e satisfação dos clientes, o quesito atendimento.
- 01 curso de oratória, que apresenta técnicas de relacionamento, observação e de comunicação, no momento de uma negociação.

- 01 curso de compras governamental múltiplo aplicado tanto para empresários, quanto para funcionários públicos para que possam, de forma alinhada, desenvolver papéis estritos, porém alinhados, possibilitando sucesso e boas negociações para ambas as partes. Na contrapartida do fator negociação, abre-se novos horizontes e mercados para os empresários.
- 01 atendimento clínico hospitalar, em parceria com a prefeitura de Pimenteira, com o objetivo e o propósito de prover a capacitação e explanação de técnicas, conscientização da importância do atendimento na prestação de serviço na área pública de saúde, demonstrando o quanto pode-se obter de benefícios financeiros aos erários públicos e emocionais aos funcionários, quando da sua aplicação no dia a dia.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	740	424	57,3%
Curso	Cursos	08	05	62,5%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	1	1	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae			
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	0	12	0%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	0	0	0%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	20	0	0%
Oficina	Oficinas	6	5	83,3%
	Participantes	60	77	128,3%
Orientação técnica	Orientações	100	53	53,0%

As consultorias planejadas no início do ano com o recurso do Sebraetec não foram realizadas, e o recurso devolvido ao fundo de reserva do Sebrae/RO, o que resultou na baixa execução da métrica de número de horas. O projeto realizou a previsão inicial errada da métrica de número de potenciais empresários em eventos de terceiros, sendo um projeto que o público-alvo é de EPP, ME e MEI. No registro da missão realizada

pelo projeto foi executada a métrica correta, porém não ajustada no sistema de gestão estratégica.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	50	50	100,0%
Receita de Empresa Beneficiada	34.250	31.220	91,2%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	81.750	75.703	92,6%
Total	**116.050**	**106.973**	**92,2%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
VHA – Serviços do Cone Sul	116.050	106.973	92,2%

VHA – Serviço no Cone Sul: considerações finais

O projeto VHA – Serviços do Cone Sul tem como focos principais a busca de melhorias da gestão empresarial e de atendimento, implantar inovações e novas tecnologias, sustentabilidade e aumento de lucratividade. O projeto será incorporado em 2016 pelo Atendimento Individual, que manterá a abrangência em todos os municípios do cone sul de Rondônia.

3.4.4.5 Territorial

Os projetos de atendimento de abordagem territorial têm como objetivo promover a utilização dos produtos nacionais do Sebrae no atendimento individual, contribuindo para a ampliação de resultados dos pequenos negócios e o reconhecimento da missão do Sebrae juntamente ao seu público-alvo, os quais são constituídos por Potencial Empreendedor, Potencial Empresário, Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte e Produtor Rural.

Com atuação em 100% dos municípios rondonienses, os projetos territoriais atenderam a um total de 12.804 pequenos negócios, sendo 8.648 microempreendedores individuais, 3.162 microempresas, 764 empresas de pequeno porte e 118 produtores rurais, o que representa 67% da meta mobilizadora número um. Dessa forma, a prioridade do sistema Sebrae de atuar em territórios com maior densidade de micro e

pequenas empresas se consolida com uma das grandes estratégias, contribuindo para o aumento da competitividade empresarial por meio de capacitações e consultorias para a melhoria da gestão dos negócios.

A atuação dos projetos tem estreita vinculação com os objetivos estratégicos constantes no mapa estratégico do Sebrae, sendo que as ações previstas e realizadas atendem aos objetivos estratégicos do Sebrae/RO, visando ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente e contribuindo para o cumprimento da missão.

Realizações do exercício de 2015

- ***Ação Itinerante***

Fazer que os pequenos negócios distantes das cidades-polos possam ter acesso a todos os produtos e serviços do Sebrae em um único espaço é o principal objetivo do Sebrae Itinerante. Com o apoio e a parceria das prefeituras municipais, associações empresariais, agentes financeiros e entidades de classe, realizamos um total de 2.939 atendimentos levando conteúdo de inovação, gestão e empreendedorismo com foco em ganho de produtividade, qualidade e competitividade a 100% dos municípios de Rondônia. O conteúdo foi disseminado por meio de palestras, minicursos, orientação, ideias de negócios e atendimento individual realizado por técnicos e consultores.

- ***Programa Negócio a Negócio***

O programa prevê a realização de um diagnóstico empresarial, a implantação de um plano de ação, propondo soluções para a melhoria da empresa atendida, e uma visita de acompanhamento das ações sugeridas. Com esses serviços, os microempreendedores individuais e as microempresas receberam atendimentos especializados do Sebrae com foco em gestão empresarial, de forma presencial, gratuita e continuada. Segundo dados do Sistema de Monitoramento Estratégico do Sebrae – SME, em 2015 foram realizadas 3.625 horas de consultoria e um total de 6.677 atendidos.

Um universo significativo de 3.608 empresas recebeu a visita dos Agentes de Negócio a Negócio e obtiveram o diagnóstico empresarial e sugestões de aprimoramento de sua organização.

- ***Capacitação Empresarial e Educação Empreendedora***

Aprender sempre é um bom negócio, partindo dessa premissa, o Sebrae/RO defende que ter conhecimento é uma questão vital e atua de forma marcante em capacitação para formação de jovens empreendedores e melhoramento da gestão dos pequenos negócios rondonienses.
Com atendimento customizado por porte de empresas, tratando os diferentes de forma diferente, buscou-se aperfeiçoar o portfólio de soluções do Na Medida, Sebrae Mais,

Oficinas do SEI, Começar Bem e Soluções Complementares, realizando capacitações em parceria com Associações Empresariais, Câmara de Dirigentes Lojistas, Prefeituras Municipais e Salas do Empreendedor.

A educação empreendedora passou a ocupar uma posição estratégica no campo econômico e social no cenário brasileiro. É fundamental aprender sobre empreendedorismo. Diante desse cenário, o Programa Nacional de Educação Empreendedora do Sebrae teve o objetivo de 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 Rondônia.

Dados extraídos do SME apontam que em 2015 os sete projetos de atendimento territorial foram responsáveis por realizar 341 cursos, 113 palestras e 71 oficinas voltados aos pequenos negócios e jovens empreendedores.

- ***Prêmio Sebrae Mulher de Negócios***

O Prêmio Sebrae Mulher de Negócios é uma iniciativa do Sebrae em parceria com a Federação das Associações das Mulheres de Negócios e Profissionais do Brasil (BPW-Brasil) e a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, além do apoio técnico da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), o Prêmio Sebrae Mulher de Negócios tem como objetivo identificar, selecionar e premiar a gestão das empresas e os relatos de vida de mulheres empreendedoras do Estado de Rondônia.

As mulheres empreendedoras de Rondônia representam 23% do universo de pequenos negócios e dados do SME apontam que em 2015 foram inscritas um total de 195 empreendedoras no programa de premiação. Uma vez inscritas, as empresárias tiveram a oportunidade de serem auxiliadas no desenvolvimento da gestão de seus negócios, medindo a qualidade da administração, por meio da aderência aos Critérios de Excelência da Gestão desenvolvidos pela FNQ. Dessa forma, quanto melhor a gestão, mais competitiva e sustentável é a empresa, o que, por consequência, fortalece a economia rondoniense.

.

- ***Prêmio MPE Brasil***

Com um total de 312 empresas inscritas na edição 2015, o Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas – MPE Brasil é uma forma de reconhecer a nível estadual e nacional as micro e pequenas empresas que promovem o aumento da qualidade, da produtividade e da competitividade, pela disseminação de conceitos e práticas de gestão.

Realizado pelo Sebrae, pelo Movimento Brasil Competitivo (MBC), pela Gerdau, com o apoio técnico da FNQ, o Prêmio MPE Brasil tem o objetivo de disseminar o Modelo de Excelência da Gestão (MEG) para esse público cuja ferramenta de análise é o questionário de autoavaliação da gestão para MPE, desenvolvido com base no MEG.

- ***Semana do Microempreendedor Individual – MEI***

Superando a meta estabelecido para o Sebrae/RO em 14%, a Semana do MEI consolidou-se como uma eficiente estratégia de atendimento em massa ao microempreendedor individual. Com a realização de palestras, oficinas e atendimento customizado foram atendidos pelo Sebrae/RO 910 microempreendedores individuais na edição 2015.

- ***Movimento Compre do Pequeno Negócio***

O ano de 2015 foi de muita cautela para as micro e pequenas empresas. No entanto, para que os pequenos negócios não sofressem pela instabilidade econômica, o Sebrae lançou o Movimento Compre do Pequeno Negócio.

Tratou-se de um movimento que procurou sensibilizar o público sobre a importância de comprar produtos e serviços dos pequenos negócios. Promover esse tipo de consumo significou ganhos para toda a economia, principalmente a local, pois ajudou a estabelecer um comércio mais justo por meio, por exemplo, da criação de empregos para a comunidade e de uma melhor distribuição de renda.

O movimento também se apropriou da capacidade que os pequenos negócios têm de se adaptarem às mudanças do mercado, superando os desafios com criatividade, ao aproveitar o clima de incerteza financeira para apontar possibilidades de inovação, de diferenciação e de conquista de novos clientes e mercados.

O Sebrae/RO preparou os empresários de todos o estado para esse grande movimento. O dia 5 de outubro foi marcado como dia “D”, o dia da Micro e Pequena Empresa. Um grande movimento em prol dos pequenos negócios com a mobilização dos consumidores e empresários. Mais de 5.000 empresas foram atendidas com capacitação em prol do Movimento Compre do Pequeno.

- ***Central de Relacionamento Sebrae***

A Central de Relacionamento Sebrae/RO ofereceu 42.833 informações sobre os produtos, serviços e eventos da instituição no atendimento ativo e receptivo. Podem ser destacadas as campanhas do Compre do Pequeno Negócio e Declaração Anual do MEI que geraram muita demanda.

Foram realizadas também pesquisas trimestrais para avaliar os atendimentos realizados às Micro e Pequenas Empresas.

Execução Física

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	11.421	6.033	53%
Curso	Cursos	326	341	104%
Informação	Informações	42.000	42.833	102%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	8	8	100%
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	1	1	100%
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	70	83	118%
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	20	14	70%
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	-	-	-
Oficina	Oficinas	118	73	62%
	Participantes	1.425	1.048	73%
Orientação técnica	Orientações	30.614	27.456	89,6%
Palestra	Palestras	179	143	80%
	Participantes	3.718	3.914	105%
Seminários	Seminários	2	1	50%
	Participantes	422	122	29%

Consultoria: A métrica número de horas de consultoria apresentou execução inferior ao previsto devido ao atraso no início do Programa Negócio a Negócio em função da adequação dos agentes da base atual e da contratação dos novos agentes, realizada somente ao final de maio em função do processo de credenciamento lançado no Edital 001/2015.

Oficina: A métrica número de oficinas apresentou execução inferior ao previsto pois houve, frente à demanda latente, indisponibilidade de agenda na contratação de profissionais para aplicação das Oficinas do SEI.

Palestra: A métrica número de palestra apresentou execução inferior ao previsto devido à indisponibilidade de profissionais para realizar as palestras no Ponto Sebrae da Jatuarana e Ponto Sebrae de Guajará Mirim.

Seminário: A métrica número de seminário apresentou execução inferior ao previsto devido à inconsistência no procedimento de contratação, ocasionando atrasos e indisponibilidade da agenda do profissional para realização do Seminário Desafios do Crescimento.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
CSN do Sebrae/NA	3.126.273	2.917.704	93,3%
Receita de Empresa Beneficiada	531.139	404.619	76,0%
Convênio, Subvenções e Auxílio	38.000	0	0,0%
Contribuição Social Ordinária – CSO	1.544.138	1.566.197	101,4%
Total	**3.695.412**	**3.322.323**	**90,0%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Total de Despesas – Projetos Territoriais	5.239.550	4.888.520	93,3%
Total	**5.239.550**	**4.888.520**	**93,3%**

A postergação de ações para o segundo semestre de 2015 sufocou as agendas dos credenciados, o que inviabilizou a realização de ações com previsão de geração de receita.

Considerações finais

Parcerias estratégicas se mostraram eficazes no alcance da missão do Sebrae. Atuar em territórios com alta densidade empresarial exigiu produtos e soluções que pudessem abrir oportunidades para a superação de desafios. Para triunfar, no entanto, foi preciso,

primeiro, avaliar sistematicamente a capacidade dos pequenos negócios de enfrentar a crise e tomar medidas corretivas.

A estratégia dos projetos de atendimento de abordagem territorial atuou na melhoria da gestão empresarial, buscando ganhos de competitividade, qualidade e produtividade dos pequenos negócios.

RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial Vale do Jamari (DET): *dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto/Atendimento
Objetivo	Dinamizar a economia do território no Vale do Jamari por meio de estratégia integrada de atendimento e orientação que estimule o desenvolvimento dessa região urbana de baixa renda.
Unidade executora	URARI – Unidade Regional de Ariquemes
Coordenadora Estadual do projeto	Silane Guedes da Silva
Gestora do projeto	Franciluci Santana do Nascimento
Localidades atendidas	Ariquemes, Monte Negro, Campo Novo de Rondônia, Buritis, Machadinho D´Oeste, Vale do Anari, Theobroma, Jaru, Governador Jorge Teixeira, Cujubim, Rio Crespo, Alto Paraiso, Cacaulândia.

RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial Vale do Jamari ***(****DET****):*** *introdução*

A intenção da proposta de implantação do Projeto: RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial no Vale do Jamari – DET foi respaldada em dados quantitativos de empresas no setor da indústria, comércio e serviço e agronegócios que foram atendidos nos anos 2012 a 2013, pelo Atendimento Territorial.

Os números de empresas na região do Vale do Jamari no início desse projeto apresentavam 5.807 MEI e 12.054 empresas entre ME e EPP até agosto 2014. Estima-se que há o dobro de informais em relação aos MEIs, ou seja, que são potenciais empresários carentes de orientações, inovação e acesso às novas tecnologias e capacitações para se legalizar e se fortalecer no mercado, que se encontram distantes da sede regional do Sebrae em Ariquemes.

Com esses dados direcionamos as ações nesse projeto, especialmente à articulação interna com as unidades do Sebrae: Unidades de Atendimento Individual, Mercado, Educação, bem como ações itinerantes para levar aos municípios unidades móveis para aproximar o Sebrae dos clientes mais longínquos.

*RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial Vale do Jamari **(**DET**)**: realizações do exercício de 2015*

Em 2015 as ações ocorreram de acordo com as potencialidades regionais levantadas em reunião, com parceiros dos onze municípios, sendo assim, foram realizadas as seguintes ações:

Ações 2015	
SEI	Foram realizadas oficinas para MEIs que estavam carentes de informações de gestão para o fortalecimento da economia local.
Missão	Missão realizada para conhecer Sala do Empreendedor Modelo de Gestão em Nova Santa Rita-RS com a participação de dez Agentes de Desenvolvimento.
Na Medida	Com intuíto de melhor orientar as Microempresas, foram realizadas Palestras Tributos e Planejamento Estratégicos Na Medida nos municípios de Jaru e M. D´Oeste.
No Campo	As Oficinas No Campo nos surpreendeu pela aceitação do público da área rural, foram todas fechadas com muito êxito.
Sebrae Itinerante	A ação Sebrae Itinerante foi realizada nos 11(2) municípios, teve incremento de cursos, palestras e oficinas.
Negócio a Negócio	Ação Nacional que não foi cumprida em seu todo devido à falta de profissional habilitado para contratação. Mas deixa uma boa diferença e impressão na forma dos empresários gerirem seu negócio.
Outros Atendimentos – geração, organização e fortalecimento de setores empresariais prioritários	Nesta ação foi possível realizar as capacitações diversas de gestão, vendas, atendimentos e outras por demandas espontâneas, dos empresários e dos parceiros locais.

Obs.: Resultado da Ação Sebrae Itinerante nos 11 (+3) municípios em 2015:

	Número de MEI	Número de ME	Número EPP	P. rural	Potencial empreendedor
Theobroma	5	14	1	0	6
Vale do Anari	15	8	0	5	4
Cacaulândia	1	1	1	1	2
Rio Crespo	4	4	1	0	7
Ariquemes	3	12	1	0	3
Alto Paraíso	10	5	0	0	7
Cujubim	19	13	2	0	9
Monte Negro	3	12	5	2	23
C. N. de Rondônia	7	1	0	0	0
Monte Negro	16	4	0	0	0
Buritis	14	25	2	12	0
Jaru	14	12	0	0	0
M. do Oeste	76	98	3	0	0
Cacaulândia	6	3	0	0	0
G. J. Teixeira	9	5	0	2	0
Total	202	217	16	22	61

Execução Física

Instrumento		Previsto Anual	Realizado de janeiro até dezembro	% Realizado/ Previsto no ANO
Consultoria	Horas	500	259	51,7%
Curso	Cursos	9	9	100,0%
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	0	1	0,0%
	Potenciais empresários para eventos do Sebrae	0	10	0,0%
Oficina	Oficinas	45	42	93,3%
	Participantes	581	581	100,0%
Orientação técnica	Orientações	1.771	1.885	106,4%
Palestra	Palestras	48	49	102,1%
	Participantes	1.959	1.461	74,6%
Seminário	Participantes	0	217	0,0%
	Seminário	0	1	0,0%

Número de horas de consultorias: foram realizadas 51,7% devido à falta de profissional habilitado para contratação.

Execução Financeira

Receita	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	223.636	219.958	98,4%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	108.952	93.212	85,5%
Total	**223.636**	**219.958**	**98,4%**

Despesa	2015		
	Previsão	Execução	
	Ano	$	% ANO
RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial (DET)	332.588	313.170	94,2%
Total	**332.588**	**313.170**	**94,2%**

*RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial Vale do Jamari **(**DET**)**: considerações finais*

Por meio deste projeto, o Sebrae contribuirá com a sobrevivência das empresas e fortalecerá sua marca com a qualidade de seus produtos e serviços especializados.

A execução do projeto tem sido em conformidade com a Estratégia de Atuação do Sebrae/NA no Desenvolvimento Econômico Territorial em Regiões de Baixa Renda, ou seja, tem como estratégia o enfoque econômico e convergência das ações com as políticas públicas existentes e, futuramente, estimular um ambiente favorável para as MPE.

As parcerias internas com a UPP Unidade de Políticas Públicas foram exitosas pois incentivaram a antecipação de algumas ações que seriam realizadas somente em 2016, tais como: instalação de seis salas dos empreendedores (Monte Negro, Machadinho D´Oeste, Rio Crespo, Cacaulândia, Campo Novo de Rondônia e Buritis) e apoio a nomeação de Novos Agentes de Desenvolvimento, que hoje consta representação em todos os onze municípios.

***RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial da Região Central de Ji-Paraná**: dados gerais do projeto*

Tipologia	Projeto Atendimento
Objetivo	Dinamizar a economia do território Central de Ji-Paraná por meio do atendimento aos pequenos negócios, visando contribuir com o desenvolvimento econômico e a transformação da realidade local.
Unidade executora	URJPR
Coordenadora Estadual	Silane Guedes
Gestora	Rosana Veris Marques
Localidades atendidas	Mirante da Serra, Nova União, Vale do Paraíso, Ouro Preto, Urupá, Teixeirópolis, Presidente Médici.

RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial da Região Central de Ji-Paraná: introdução

O projeto foi criado em 2015, sua execução teve início no mês de julho. É uma região com um total de 2.042 empresas ativas, e por meio de pesquisa de potencialidades econômicas realizadas em 2015, por meio da empresa Foccus, foram destacadas algumas, tais como: turismo, suinocultura, fruticultura, inhame, urucum, piscicultura, comércio varejista e produção leiteira.

Até o ano de 2014, o Sebrae se fazia presente nesses municípios por meio de ações itinerantes e algumas ações focadas em projetos já existentes na regional e que se estendiam para alguns municípios. No ano de 2015, pudemos atuar em todos esses municípios de forma mais prática e pontual, atendendo uma fatia maior de empresas, com capacitações que visam fortalecer a economia local.

O quadro abaixo demonstra as ações realizadas em 2015, no território da região central de Ji-Paraná por meio do DET.

Evento	Data/Local	Número de Empresas	Número de Participantes
SEI – Planejar	29/07 – Urupá	7	7
SEI – Vender	30/7 – Urupá	5	5
SEI – Unir Forças para Melhorar	31/7 – Urupá	3	3
SEI – Planejar	13/8 – Teixeirópolis	6	6

SEI – Empreender	14/8 – Teixeirópolis	4	4
Controlar Meu Dinheiro no Campo	17/8 – Teixeirópolis	19	19
Liderar no Campo	17/8 – Teixeirópolis	17	17
Atender Bem no Campo	20/8 – Teixeirópolis	19	19
Empreender no Campo	20/8 – Teixeirópolis	19	19
Planejar no Campo	24/8 – Teixeirópolis	22	22
SEI – Planejar	31/8 – O. Preto	14	14
SEI – Vender	01/9 – O. Preto	14	14
SEI – Empreender	02/9 – O. Preto	15	15
SEI – Controlar meu Dinheiro	17/9 – P. Médici	16	16
SEI – Empreender	27/10 – N. União	13	13
SEI – Planejar	28/10 – N. União	4	4
SEI – Empreender	05/11 – V. Paraíso	9	9
SEI – Empreender	06/11 – P. Médici	10	10
SEI – Planejar	06/11 – P. Médici	10	10
Curso: Atendimento ao Cliente	21 a 25/9/2015 V. Paraíso	6	21
Curso: Técnicas para Negociação	21 a 24/9 P. Médici	10	20
Curso: Gestão Financeira Na Medida	28/9 a 02/10 – curso 30/9 a 3/10 – consultoria	10	20
Curso: Desenvolvimento de Equipes	13 a 16/10 – O. Preto 14 a 16/10 – Consultoria	Colaboradores prefeitura	18
Curso: Gestão do Visual de Loja	16 a 20/11 – P. Médici	10	19
Curso: Atendimento ao Cliente	16 a 21/11 – Urupá	4	18
Curso: Compras Governamentais	16 a 20/11 – O. Preto	3	3
Palestra: Tributação Na Medida	04/09 – O. Preto	10	26
Palestra: Atendimento ao cliente com Foco em Vendas	15/09 – V. Paraíso	10	20
Palestra: Atendimento ao Cliente com Foco em	18/09 – P. Médici	9	20

Vendas			
Palestra: Liderança e Comunicação	26/10 – V. Paraíso		33
Palestra: Liderança e Comunicação	27/10 – Ji-Paraná		21
Palestra: Liderança e Comunicação	28/10 – Urupá		32
Palestra: Liderança e Comunicação	29/10 – O. Preto		120
Consultoria: Levantamento de Oportunidades Econômicas da Região de Ji-Paraná – 147hs	1/9 a 27/10 – Mirante da Serra, Nova União, Vale do Paraíso, Ouro Preto, Urupá, Teixeirópolis.		

Previsão e Execução de Metas Físicas e Financeiras

Instrumento	Indicador	Previsto Ajustado para 2015	Execução 2015	% Execução Ano
Consultoria	Horas	240	265	110,4%
Curso	Cursos	6	7	116,7%
Feiras	Pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	-	-	-
Informação	Informações	-	-	-
Missão e caravana	Missões/caravanas para eventos de terceiros	-	-	-
	Missões/caravanas para eventos do Sebrae	-	-	-
	Pequenos negócios para eventos de terceiros	-	-	-
	Pequenos negócios para eventos do Sebrae	-	-	-
	Potenciais empresários para eventos de terceiros	-	-	-
Oficina	Oficinas	19	19	100%
	Participantes	285	226	79,3%
Orientação técnica	Orientações	505	668	132,3%
Palestra	Palestras	6	7	116,7%
	Participantes	165	270	163,6%
Seminário	Participantes	-	-	
	Seminário			

RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial da Região Central de Ji-Paraná: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A métrica cursos excedeu em 116% pelo lançamento de um curso realizado em parceria com a Unidade de Políticas Públicas – UPP, Compras Governamentais em Ouro Preto do Oeste.

Na métrica orientações técnicas, o excedido em 132% se deu pelo fato do aumento de uma palestra que culminou em excesso de participantes previstoa que buscaram informações sobre o evento.

Sobre a métrica palestra, 116% maior que o previsto, houve demanda e buscamos atender, o que justifica, consequentemente, o aumento da métrica nº de participantes em 163%.

Em relação às oficinas ficamos abaixo da métrica prevista em 21%, o público-alvo das oficinas SEI, em sua maioria, tem dificuldade de participar de capacitações, quando são realizadas durante o dia não podem ir porque são sozinhos na empresa, quando realizada à noite estão muito cansados e precisam dormir cedo para terem disposição para o trabalho no dia seguinte.

Execução Financeira

Receita	2015 Previsão Ano	2015 Execução $	2015 Execução % ANO
Contribuição Social Nacional (CSN)	146.470	139.643	95,3%
Contribuição Social Ordinária (CSO)	46.874	9.978	21,2%
Total	**193.344**	**149.621**	**77,4%**

Despesa	2015 Previsão Ano	2015 Execução $	2015 Execução % ANO
RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial da Região Central de Ji-Paraná	193.344	149.621	77,4%
Total	**193.344**	**149.621**	**77,4%**

RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial da Região Central de Ji-Paraná: justificativas para variações abaixo e acima de 15%

A execução se deu abaixo do previsto, tendo em vista que não realizamos a pesquisa neste ano e também algumas ações, como oficinas, foram realizadas por colegas do sistema; não tivemos despesas de instrutoria, pois no período não tínhamos credenciados com agenda disponível para nos atender.

RO – Desenvolvimento Econômico e Territorial da Região Central de Ji-Paraná: considerações finais

Diante das metas previstas para o ano de 2015, cumprimos o que foi proposto. Não tivemos muito apoio dos municípios, até mesmo porque em poucos deles foram nomeados AD's, apenas em Ouro Preto do Oeste, Urupá e Nova União, destes apenas os dois primeiros inauguraram a Sala do Empreendedor.

Pudemos perceber que a presença do Sebrae em vários momentos do ano nos municípios do território contribuiu para uma maior credibilidade do Sebrae junto ao empresariado local, que ficou mais aberto a novos desafios para capacitações e sentiu-se mais valorizado por estarmos mais presentes apoiando e valorizando suas atividades.

Com o levantamento de oportunidades econômicas, realizado em 2015 pelo projeto por meio da empresa credenciada Foccu's Consultoria, acreditamos que, nos anos de 2016 e 2017, as ações serão mais focadas nas potencialidades detectadas.

Políticas Públicas: *introdução*

Em 2015, a unidade de políticas públicas propôs articular, para criação de ambiente favorável aos pequenos negócios, com objetivo de fortalecer a governança estadual, o apoio às iniciativas públicas que visassem atender às necessidades das micro e pequenas empresas.

A sequência às ações de implementação da Lei Geral, estava entre os objetivos principais, pois acredita-se que, por meio da criação de ambiente legal favorável, a fim de garantir os diretos da MPE, é possível alcançar grandes resultados.

Por razões estratégicas, várias ações que poderiam ser realizadas pelas atividades políticas públicas foram realizadas dentro do projeto Programa de compras governamentais.

O projeto executado pela unidade, Programa de compras governamentais, teve como objeto ampliar a participação dos pequenos negócios e da agricultura familiar no fornecimento de produtos e serviços junto às aquisições públicas no âmbito local e estadual e elaborar e implementar Política Pública Estadual de Compras Governamentais para ampliar a participação dos pequenos negócios e da agricultura familiar, gerando melhor ambiência para o segmento e possibilitando o crescimento e o desenvolvimento socioeconômico do estado de Rondônia.

O projeto almejou resultados intermediários, por meio de palestras, capacitações, seminários e fomentas, todos esses citados nas ações anteriores.

Foram propostas medidas visando à criação de um ambiente favorável às MPE no estado de Rondônia e ampliar a implementação da lei geral no Estado e municípios, tendo seu início em 2013 até 2014, sendo que foi necessária sua repactuação para 2015, devido à intervenção de órgãos fiscalizadores na instituição.

Ações – 2015	Resultados
Articulações com as prefeituras municipais	• Convite formal e contato telefônico com as 52 prefeituras, convidando-as para participar de reunião sobre Pregão Presencial X Eletrônico com TCE/RO 06/07/2015; • Convite de todos os 52 prefeitos para o lançamento do Prêmio PSPE; • 420 horas de consultoria realizadas em 2015, para assessorar os prefeitos na inscrição dos projetos PSPE; ficando ainda 200 horas para 2016.
Lei Geral	• Articulação com 23 prefeituras para implementação da LG; • 552 horas/consultoria de 04/05/2015 a 22/10/2015 para atender 23 prefeituras.
Articulações com a Secretaria de Planejamento	Parceria com a SEPOG – apresentação das ações do Sebrae para fomentar as compras públicas e busca de parcerias com secretários dos onze núcleos da SEPOG – Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão, dia 15/09/2015, para realização de ações de desenvolvimento regional.
Articulações com JUCER, IDARON, EMATER (informações sobre pequenos negócios no Estado)	• Convênio com JUCER e SEFIN para acesso ao banco de dados das MPE para trabalho pontual em compras.
Redesim	• Visita técnica ao PR com os parceiros estaduais e municipais envolvidos na ação e componentes do CGSIM; • Criação do CGSIM – Comitê Gestor da Redesim; • **2 Consultoria para JUCER** (mapeamento de processos e diagnóstico de equipe); • Celebração de Convênio entre AROM, JUCER e Sebrae, para implantação da REDESIM; • Articulação com órgãos estaduais e **9 prefeituras para diagnóstico** de implantação da Redesimples. • Capacitação de aproximadamente **183 servidores para adequação a Redesimples.**
Salas do Empreendedor	• Inauguração de **12 Salas do Empreendedor** (Campo Novo, Buritis, Cacaulândia, Rio Crespo, Machadinho, Monte Negro, Ouro Preto, Cacoal, Nova Mamoré, Guajará Mirim, Urupá e Vilhena. • Realização de visita **técnica com dez agentes de desenvolvimento** para conhecer as boas práticas de salas do empreendedor em funcionamento no Estado do PR.
Fomenta	Realização do fomenta em São Francisco do Guaporé, 300

	participantes, sendo estes produtores rurais e comércio local, 25/09/2015.
Capacitação	• Capacitação de **26 servidores** para atendimento na sala do Empreendedor em 26 e 27 julho 2015 em Ariquemes; • Orientação para os atendentes das salas, para que possam tirar dúvidas dos empresários sobre documentos necessários para participar de licitações; • Capacitação Avançada de **19 Agentes de Desenvolvimento** de 25 a 29/05/2015; • Capacitação sobre **Compras Governamentais**, ministrada pelo TCE/RO, para agentes de Desenvolvimento, CPL e prefeitos em 06/07/2015; • **Oito Oficinas** de compras governamentais realizadas em novembro de 2015, capacitando **213 empresários de MPE.**
Agentes de desenvolvimento	• Foram **nomeados 27 Agentes** de Desenvolvimento em 2015;
Fórum Permanente da Micro e Pequena Empresa	Revitalização do Fórum Permanente da MPE de RO, por meio da elaboração de parecer e encaminhamento para a SEPOG.
Eventos: Fórum Estadual de Políticas Públicas	Realização do I Fórum Estadual de Políticas Públicas, dias 01 e 02 de dezembro de 2015, com objetivo de capacitar e integrar CPLs, Agentes de Desenvolvimento, prefeitos e secretários para alavancar as compras governamentais.
Comitê Gestor Municipal	• Criação de comitê gestor nos seguintes municípios: **Ji Paraná, Vilhena e Machadinho.**
Movimento Compre do Pequeno	• Articulação para o movimento Compre do pequeno junto aos municípios e parceiros; • Houve ações relevantes nos municípios de Campo Novo de Rondônia, Rio Crespo e Monte Negro.

3.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho

O atendimento é feito por meio de nove instrumentos, apresentados na tabela a seguir, com seus indicadores de desempenho.

Quadro 11 – Desempenho de atendimentos por instrumento com indicadores de desempenho

Instrumento de atendimento	Indicador de desempenho	Planejado para 2015	Realizado em 2013	Realizado em 2014	Realizado em 2015	% Realizado
Consultoria	Número de horas	29.127	50.499	3.563	21.057	72,3%
Curso	Número de cursos	546	278	67	476	87,2%
Feiras	Número de feiras	0	1	0	0	0%
	Número de pequenos negócios expositores em feiras de terceiros	25	-	-	59	236,0%
Missão e caravana	Número de missões e caravanas para eventos de terceiros	47	-	-	46	97,9%
	Número de missões e caravanas para eventos do Sebrae	5	-	-	8	160,0%
	Número de pequenos negócios para eventos de terceiros	601	-	-	588	97,8%
	Número de pequenos negócios para eventos do Sebrae	70	-	-	103	147,1%
	Número de potenciais empresários	20	-	-	60	300%

	para eventos de terceiros					
	Número de potenciais empresários para eventos do Sebrae	0	-	-	10	0%
Oficinas	Número de oficinas	300	-	-	254	84,7%
	Número de participantes	4.565	-	-	3.774	82,7%
Orientação técnica	Número de orientações	46.046	34.948	22.229	44.289	96,2%
Palestras	Número de palestras	318	-	-	303	95,3%
	Número de participantes	9.300	-	-	11.347	122,0%
Seminários	Número de seminários	24	-	-	25	104,2%
	Número de participantes	2.975	-	-	3.576	120,2%

Fonte: SME

Em 2015 o modelo de atendimento passou por alterações: a métrica de palestras, oficinas e seminários foi desmembrada, bem como foram extintas as métricas de promoção e acesso a mercado, e criada a de missão e caravana.

A execução de meta de horas ficou abaixo do previsto devido ao início das contratações de consultores do programa Sebraetec ocorrer somente após o mês de junho, sendo um produto responsável por grande quantidade da métrica.

4 GOVERNANÇA

4.1 Descrição das estruturas de governança

Em dezembro de 2013 a decisão judicial do Juízo da Primeira Vara Criminal de Porto Velho, emanada dos autos do processo nº 0019823-69.2013.8.22.0501, determinou a busca e apreensão nas dependências desta instituição, decretação de prisão temporária de membros da Diretoria Executiva, de um funcionário, bem como a suspensão das funções desses colaboradores por tempo indeterminado.

Diante disso foram nomeados pelo Conselho Deliberativo Estadual por ato *ad referendum*, dois gestores interinos que ficaram responsáveis pela administração do Sebrae até a escolha de uma nova diretoria. Os gestores interinos ficaram nos cargos até 10 de fevereiro de 2014, quando o CDN nomeou três interventores para a administração do Sebrae/RO, suspendendo também o Conselho Deliberativo Estadual.

Os interventores administraram a organização e prestaram contas diretamente ao CDN até 30 de setembro de 2015, quando a intervenção foi encerrada. Nessa data o Conselho Deliberativo Estadual retomou as suas atividades e houve a realização da eleição do Presidente do Conselho Deliberativo e das diretorias administrativa, financeira e técnica, que tomaram posse em de outubro de 2015.

O CDE realizou, ainda, a eleição do Conselho Fiscal (em 10 de dezembro de 2015), que é composto de três conselheiros titulares e três conselheiros suplentes.

Dessa forma, a estrutura de governança da instituição foi recomposta e está assim constituída:

- Conselho Deliberativo Estadual com 13 instituições membros;
- Conselho Fiscal com seis integrantes, sendo três titulares e três suplentes;
- Diretoria Executiva composta de um Diretor Técnico e um Diretor Administrativo Financeiro, que ficou acumulando a função de Diretor Superintendente até a sua eleição, que ocorrerá em 2016.

4.2 Informações sobre Dirigentes e Colegiados

A descrição completa do rol de responsáveis da entidade, bem como as informações pertinentes a cada um dos membros que compõem a Diretoria Executiva, Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal do Sebrae/RO está disponível na aba “ Relatórios, Pareceres e Declarações” deste relatório.

4.3 Atuação da Unidade de Auditoria Interna

A Unidade de Auditoria Interna (UAUDI) tem como atribuição a realização das auditorias de conformidade, auditoria com foco em risco e atendimento às demandas dos órgãos de controle e monitoramento das recomendações apresentadas pela UAUDI, órgãos de controle e auditoria independente.

A UAUDI é subordinada à Diretoria Superintendência e ao CDE. Todos os trabalhos realizados são encaminhados para conhecimento da Superintendência e esta encaminha ao CDE para acompanhamento dos trabalhos e dos Planos de Ação/Pontos de melhoria pactuado com as unidades envolvidas.

4.4 Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos

Não houve eventos relacionados a irregularidades ou apuração de fatos que afetassem o alcance dos objetivos ou de metas propostas pela organização. Por não integrar o Poder Executivo, o Sebrae não possui mecanismos de abertura de processos disciplinares, conforme Portaria CGU nº 1043, de 24 de julho de 2007. Canais de denúncia, sugestões e reclamações são tratados pela Ouvidoria do Sebrae Nacional com um agente de articulação em cada estado que consolida tais informações.

4.5 Gestão de riscos e controles internos

A avaliação realizada pelos próprios dirigentes da unidade jurisdicionada, da qualidade e suficiência dos controles internos administrativos instituídos para garantir a consecução dos seus objetivos estratégicos, considerando ainda o quadro específico da portaria prevista no inciso VII do caput do art. 5, com o qual devem ser avaliados os seguintes elementos: ambiente de controle, avaliação de risco, atividades de controle, informação e comunicação e monitoramento.

Elementos do sistema de controles internos a serem avaliados	Valores				
Ambiente de controle	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. A alta administração percebe os controles internos como essenciais à consecução dos objetivos da unidade e dão suporte adequado ao seu funcionamento.					**X**

2. Os mecanismos gerais de controle instituídos pela UJ são percebidos por todos os servidores e funcionários nos diversos níveis da estrutura da unidade.					**X**
3. A comunicação dentro da UJ é adequada e eficiente.				**X**	
4. Existe código formalizado de ética ou de conduta.					**X**
5. Os procedimentos e as instruções operacionais são padronizados e estão postos em documentos formais.					**X**
6. Há mecanismos que garantem ou incentivam a participação dos funcionários e servidores dos diversos níveis da estrutura da UJ na elaboração dos procedimentos, das instruções operacionais ou código de ética ou conduta.				**X**	
7. As delegações de autoridade e competência são acompanhadas de definições claras das responsabilidades.					**X**
8. Existe adequada segregação de funções nos processos e atividades da competência da UJ.					**X**
9. Os controles internos adotados contribuem para a consecução dos resultados planejados pela UJ.					**X**
Avaliação de risco	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10. Os objetivos e metas da unidade jurisdicionada estão formalizados.					**X**
11. Há clara identificação dos processos críticos para a consecução dos objetivos e metas da unidade.				**X**	
12. É prática da unidade o diagnóstico dos riscos (de origem interna ou externa) envolvidos nos seus processos estratégicos, bem como a identificação da probabilidade de ocorrência desses riscos e a consequente adoção de medidas para mitigá-los.				**X**	
13. É prática da unidade a definição de níveis de riscos operacionais, de informações e de conformidade que podem ser assumidos pelos diversos níveis da gestão.				**X**	
14. A avaliação de riscos é feita de forma contínua, de modo a identificar mudanças no perfil de risco da UJ ocasionadas por transformações nos ambientes interno e externo.				**X**	
15. Os riscos identificados são mensurados e classificados de modo a serem tratados em uma escala de prioridades e a gerar informações úteis à tomada de decisão.			**X**		
16. Não há ocorrência de fraudes e perdas que sejam decorrentes de fragilidades nos processos internos da unidade.				**X**	
17. Na ocorrência de fraudes e desvios, é prática da unidade instaurar sindicância para apurar responsabilidades e exigir				**X**	

eventuais ressarcimentos.					
18. Há norma ou regulamento para as atividades de guarda, estoque e inventário de bens e valores de responsabilidade da unidade.					X
Procedimentos de controle	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19. Existem políticas e ações, de natureza preventiva ou de detecção, para diminuir os riscos e alcançar os objetivos da UJ, claramente estabelecidas.				X	
20. As atividades de controle adotadas pela UJ são apropriadas e funcionam consistentemente de acordo com um plano de longo prazo.					X
21. As atividades de controle adotadas pela UJ possuem custo apropriado ao nível de benefícios que possam derivar de sua aplicação.					X
22. As atividades de controle adotadas pela UJ são abrangentes e razoáveis, e estão diretamente relacionadas com os objetivos de controle.					X
Informação e comunicação	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
23. A informação relevante para UJ é devidamente identificada, documentada, armazenada e comunicada tempestivamente às pessoas adequadas.				X	
24. As informações consideradas relevantes pela UJ são dotadas de qualidade suficiente para permitir ao gestor tomar as decisões apropriadas.				X	
25. A informação disponível para as unidades internas e pessoas da UJ é apropriada, tempestiva, atual, precisa e acessível.				X	
26. A informação divulgada internamente atende às expectativas dos diversos grupos e indivíduos da UJ, contribuindo para a execução das responsabilidades de forma eficaz.				X	
27. A comunicação das informações perpassa todos os níveis hierárquicos da UJ, em todas as direções, por todos os seus componentes e por toda a sua estrutura.				X	
Monitoramento	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28. O sistema de controle interno da UJ é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo.				X	
29. O sistema de controle interno da UJ tem sido considerado adequado e efetivo pelas avaliações sofridas.				X	
30. O sistema de controle interno da UJ tem contribuído para a melhoria de seu desempenho.				X	

Análise crítica e comentários relevantes:
Escala de valores da Avaliação: **(1) Totalmente inválida**: Significa que o conteúdo da afirmativa é integralmente **não observado** no contexto da UJ. **(2) Parcialmente inválida**: Significa que o conteúdo da afirmativa é **parcialmente observado** no contexto da UJ, porém, **em sua minoria**. **(3) Neutra**: Significa que **não há como avaliar** se o conteúdo da afirmativa é ou não observado no contexto da UJ. **(4) Parcialmente válida**: Significa que o conteúdo da afirmativa é **parcialmente observado** no contexto da UJ, porém, **em sua maioria**. **(5) Totalmente válido**: Significa que o conteúdo da afirmativa é integralmente **observado** no contexto da UJ.

4.6 Politica de remuneração dos administradores e membros colegiados

De acordo com o art. 9, inciso VII do Estatuto Social do Sebrae Nacional é princípio sistêmico a não remuneração dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal.

A remuneração dos seus diretores está demonstrada na tabela a seguir, sendo da competência do Conselho Deliberativo Estadual –CDE, a fixação dos membros da Diretoria Executiva, que deve considerar a realidade regional e que não poderá exceder a remuneração da Diretoria do Sebrae Nacional, conforme artigo 27, inciso V do Estatuto Social.

Cargo	Remuneração Mínima	Remuneração Máxima
Diretor	R$ 23.816,50	R$ 25.020,00

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.

O objeto da contratação é de avaliar trimestralmente as demonstrações financeiras do Sebrae/RO, bem como a realização de auditoria de conformidade com os processos da entidade.

Os relatórios gerados a partir da auditoria independente são apresentados em reunião com o balancete do trimestre auditado e demonstrações financeiras para o Conselho Fiscal, que aprecia os relatórios, e caso sejam aprovados, o Conselho Fiscal emite parecer favorável à aprovação e encaminha ao Conselho Deliberativo que também emite um parecer, conforme o Regulamento e Estatuto.

.

5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

5.1 Canais de acesso do cidadão

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 nacional e integrando a Assessoria da Presidência do Sebrae Nacional (que conta com uma Ouvidora e equipe técnica de apoio), a ouvidoria atua de forma integrada e conta com 26 interlocutores nos estados, visando atender às demandas tanto do público interno quanto externo.

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; a Política de Atuação nas Redes Sociais e a Política de Segurança da Informação e Comunicação constituem as principais referências normativas da Ouvidoria.

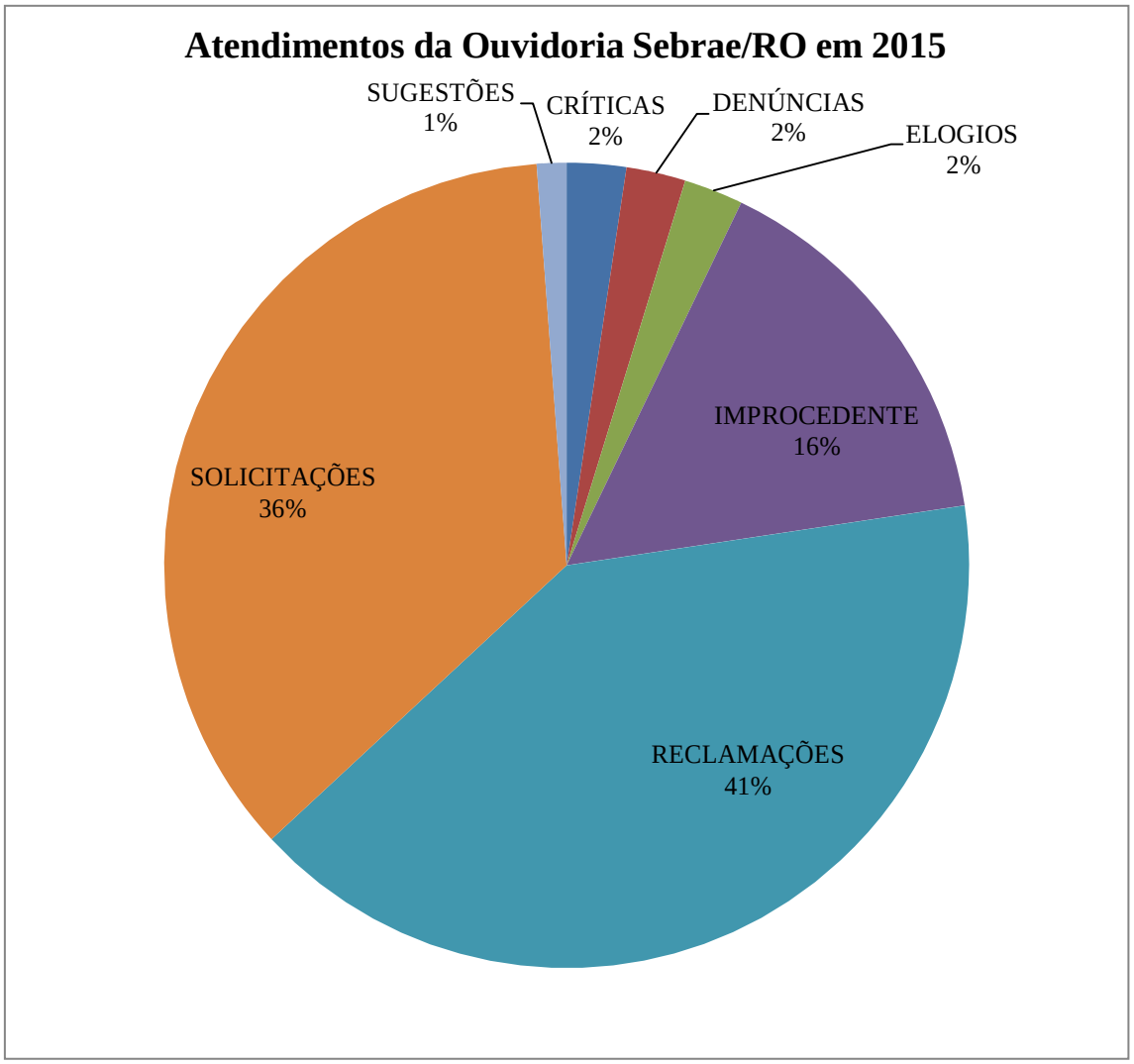
Do ponto de vista da transparência na gestão do Sebrae, a Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios do público interno (colaboradores, gestores, dirigentes e conselheiros), e busca atendimento a essas manifestações. Em caso de denúncias, a Comissão de Ética é acionada para decisão da forma de encaminhamento a ser dado às ocorrências.

Com a perspectiva da qualidade na gestão, a Ouvidoria atende ao público externo, em especial aos clientes dos produtos Sebrae, os fornecedores e partes interessadas na atuação do Sistema. Dá tratamento às manifestações ou as encaminha para as providências cabíveis no âmbito do Sebrae Nacional e dos Sebrae nos estados.

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.

Em 2015 a Ouvidoria atuou em 84 manifestações relativas ao Sebrae/RO, que foram respondidas em um período médio de oito dias. No gráfico a seguir estão relacionados, em porcentagem, os propósitos do contato do público com a Ouvidoria Sebrae em 2015.

Gráfico 2 Atendimentos da Ouvidoria Sebrae/RO em 2015



5.1.1 Resultado das denúncias

Foram realizadas duas manifestações classificadas como denúncias em 2015, ambas referentes ao Processo Seletivo Externo de colaboradores para o Sebrae/RO. Conforme apuração realizada pela Unidade de Gestão de Pessoas, das manifestações analisadas não foram encontrados indícios de fraude ou má fé da empresa organizadora ou do Sebrae/RO.

5.2 Carta de Serviços ao Cidadão

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

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. Mesmo não tendo a obrigatoriedade , é realizado anualmente pelo Sebrae/NA a pesquisa de satisfação dos seus clientes; a de 2015 foi realizada no período de 08/03 a 13/05/2016, cujo resultado encontra-se na parte de anexos e apêndices, Anexo I.

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

Objetivando dar transparência de seus atos praticados, o Sebrae/RO disponibiliza, a toda a sociedade, as informações em seu sítio institucional no endereço: http://www.ro.sebrae.com.br. No portal, qualquer cidadão tem acesso ao menu “transparência”, local onde está disponibilizado o relatório de gestão atual com as informações globais da atuação da entidade. O documento permite que qualquer usuário tenha acesso, na íntegra, a qualquer informação que compõe a execução do orçamento do Sebrae/RO, todos os seus projetos, modalidades licitatórias realizadas e os resultados obtidos ao longo do exercício. Não obstante, qualquer cidadão pode ter acesso ao corpo funcional do Sebrae/RO, além do detalhamento dos tetos mínimos e máximos da estrutura remuneratória da empresa.

6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

6.1 Desempenho financeiro no exercício

Balanço Orçamentário – Valores em R$ 1.000

Receitas	Previsão Ajustada (b)	Execução ©	% (c/b)	Despesas	Previsão Ajustado (b)	Execução (c)	% (c/b)
Receitas correntes	**41.690**	**38.862**	**93,20%**	**Despesas correntes**	**40.211**	**36.934**	**91,90%**
Contribuição Social Ordinária (CSO)	24.489	24.489	100,00%	Pessoal, encargos e benefícios	16.358	15.702	96,00%
Contribuição Social do Sebrae/NA (CSN)	8.225	7.082	86,10%	Serviços profissionais e contratados	11.992	9.938	82,90%
CSO – SALDO de exercícios anteriores	3.497	3.497	100,00%	Demais despesas operacionais	11.197	10.644	95,10%
CSO – ressarcimentos	200	101	50,50%	Encargos diversos	598	583	97,50%
Aplicações financeiras	2.250	2.099	93,30%	Transferências	66	67	101,50%
Convênios com Sebrae/NA	0	0	0,00%	Transferências (Sebrae/UF)	0	0	0,00%
Convênios com parceiros	975	78	8,00%				
Empresas beneficiadas	1.954	1.386	70,90%				
Outras receitas	100	130	130,00%				
Déficit corrente		**0**		**Superávit corrente**		**1.928**	
Receitas de capital	**428**	**428**	**100%**	**Despesas de capital**	**1.164**	**728**	**62,50%**
Alienação de bens	428	428	100 %	Investimentos /Outros	1.164	728	62,50%
Opers. de crédito/Receb. de empréstimos	0	0	0,00%	Financ./Amort. de empréstimos	0	0	0,00%
Receitas totais	**42.118**	**39.290**	**93,3%**	**Despesas totais**	**41.375**	**37.662**	**91,00%**
Saldo de exercícios anteriores	**1.018**	**-**	**-**	**Fundo de reserva**	**1.761**	**-**	**-**
Resultado – déficit		0		**Resultado – superávit**		1.628	
Total geral	**43.136**	**39.290**	**91,1%**	**Total geral**	**43.136**	**39.290**	**91,10%**

Foi revogada pelo CDN a restrição quanto à utilização da Contribuição Social Nacional (CSN), recurso que tem um papel fundamental na alavancagem dos atendimentos aos pequenos negócios do estado de Rondônia por meio dos programas nacionais.

O momento econômico do país influenciou a execução de 2015 e o planejamento de 2016, o Sebrae Nacional decidiu não repassar a CSN aos estados no ano de 2016 devido à possibilidade de redução da contribuição social. Dessa forma, a diretoria executiva decidiu otimizar os recursos de 2015, possibilitando transferir cinco milhões de reais da CSO de 2015 para ser aplicada no atendimento de próximo ano. Foram necessárias para adequar o orçamento de 2015 medidas como: redução de custos com diárias; aumento da contrapartida dos empresários nas consultorias Sebraetec e nas missões e caravanas organizadas pelo Sebrae; definição de teto máximo para pedidos de patrocínio; o adiamento de eventos para 2016.

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

Considerando que o regime contábil adotado pelo sistema Sebrae é o da competência, preceituado no artigo 9º da Resolução do Conselho Federal de Contabilidade – CFC nº 750, de 29/12/1993, que dispõe sobre os Princípios fundamentais de contabilidade, não sendo aplicado as disposições do manual de contabilidade aplicada ao setor público da Secretaria do Tesouro Nacional –STN.

6.2.1 Critérios da depreciação

A depreciação é calculada pelo método linear as taxas anuais variáveis 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 disponíveis para uso, ou em casos 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.

As vidas úteis estimadas para o exercício corrente e comparativo foram as seguintes:

Descrição	**Vida útil estimada**
Edificações	25 anos
Máquinas e Equipamentos	10 anos
Móveis e utensílios	10 anos
Veículos e acessórios	05 anos
Equipamentos de informática	05 anos

6.2.2 Ajustes de avaliações patrimoniais

Em 2010, a Administração aplicou, com base no laudo de empresa especializada, o custo atribuído de terrenos e edificações que possuíam seus valores contábeis substancialmente fora dos valores de mercado. O referido laudo de avaliação , realizado com base de 31 de dezembro de 2010, conforme permitido pelas práticas contábeis adotadas no Brasil. O saldo da referida rubrica é realizado com base nas depreciações e baixas dos respectivos bens avaliados, sendo transferida para os superávits acumulados.

6.2.3 Imobilizado, reconhecimento e mensuração

Os 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 do resultado.

Os gastos subsequentes são capitalizados na medida em que seja provável que os benefícios futuros associados com os gastos serão auferidos pelo Sebrae/RO. Gastos com manutenção e reparos recorrentes são registrados no resultado.

6.3 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade

O Sebrae/RO possui na sua estrutura organizacional um núcleo centralizador das Compras , que fica vinculado à Unidade de Gestão Administrativa, sendo responsável por administrar, realizar, controlar e centralizar todas as contratações e aquisições da Entidade A estrutura funcional da organização acerca da apuração dos custos é centralizada, isto é, a sede da organização é responsável pelo acompanhamento e pagamento dos custos relacionados a sua operacionalização de todas as suas unidades da Sede e Escritórios Regionais.

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

As demonstrações contábeis do Sistema Sebrae não são exigidas pela Lei 4.320/64, elas elaboradas de acordo com o Regime Contábil do Sistema SEBRAE cuja descrição segue abaixo. Estão disponíveis na aba de “Relatórios, Pareceres Declarações”, juntamente com o Relatório do Auditor Independentes.

REGIME CONTÁBIL do SISTEMA SEBRAE

O regime Contábil adotado para o Sistema SEBRAE é o de competência, preceituado no Art. 9º da resolução CFC nº 750, de 29 de Dezembro de 1993, que dispõe sobre os Princípios Fundamentais de Contabilidade (PFC):

...“Art. 9o: As receitas e as despesas devem ser incluídas na apuração do resultado do período em que ocorrerem, sempre simultaneamente quando se correlacionarem, independentemente de recebimento ou pagamento.

§ 1o O Princípio da COMPETÊNCIA determina quando as alterações no ativo ou no passivo resultam no aumento ou diminuição no Patrimônio Líquido, estabelecendo diretrizes para classificação das mutações patrimoniais, resultantes da observância do princípio da OPORTUNIDADE.
§ 2o O reconhecimento simultâneo das receitas e despesas, quando correlatas, é consequência natural do respeito ao período em que ocorrer sua geração.
§ 3o As receitas considerem realizadas:

I - Nas transações com terceiros, quando estes efetuarem o pagamento ou assumirem o compromisso firme de efetivá-lo, quer pela investidura na propriedade de bens anteriormente pertencentes à ENTIDADE, quer pela fruição de serviços, por esta prestadas;

II - Quando da extinção parcial ou total, de um passivo, qualquer que seja o motivo, sem o desaparecimento concomitante de um ativo de valor igual ou maior;

III - Pela geração natural de novos ativos independentemente da intervenção de terceiros;

IV - No recebimento efetivo de doações e subvenções.

7 AREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

7.1 Gestão de pessoas

Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados é um dos objetivos estratégicos do Sebrae/RO vinculado à perspectiva de recursos no mapa estratégico do Sebrae. Para que esse objetivo possa ser atingido é necessário que a instituição preze pela capacitação continuada de seus colaboradores. A Universidade Corporativa, por exemplo, é uma importante ferramenta para que esse objetivo possa ser alcançado. Adicionalmente, as ações relativas ao Programa Sebrae de Excelência em Gestão – PSEG contribuem fortemente para que se mantenha viva a cultura do aprendizado e busca pela excelência constantes. A seguir, listam-se as informações relativas ao quadro de pessoal e às ações de capacitação que propiciaram o alcance de todos os resultados ao longo do exercício.

7.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

Tipologia dos Cargos	Funcionários	Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
1. Empregados em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	**104**	**25**	**10**
1.1. Membros de poder e agentes políticos	0	0	0
1.2. Empregados de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	104	25	10
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	0	0	0
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0	0
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	0	0	0
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	0	0	0
2. Servidores com Contratos Temporários	0	0	0
3. Empregados sem Vínculo com SEBRAE/RO	**07**	**05**	**0**
4. Total de Empregados (1+2+3)	**111**	**30**	**10**

Força de Trabalho da UPC Adicional – SEBRAE/RO-2015			
Tipologia dos Cargos	**Força Adicional**	**Ingressos no Exercício**	**Egressos no Exercício**
1. Estagiários	18	13	14
2. Trainees	0	0	0
3. Menor Aprendiz	01	0	0
4. Total de Empregados (1+2+3)	**19**	**13**	**14**

Distribuição da Lotação Efetiva		
Tipologia dos Cargos	**Lotação Efetiva**	
	Área Meio	**Área Fim**
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	**49**	**55**
1.1. Membros de poder e agentes políticos	0	0
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	49	55
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	49	0
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	0	0
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	0	0
2. Servidores com Contratos Temporários	0	0
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública	**07**	**0**
4. Total de Servidores (1+2+3)	**56**	**55**

Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC			
Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	**Funções Gratificadas**	**Ingressos no Exercício**	**Egressos no Exercício**
1. Cargos em Comissão	**07**	**0**	**0**
1.1. Cargos Natureza Especial	0	0	0
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	07	0	0
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	0	0	0
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	0	0	0
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	0	0	0
1.2.4. Sem Vínculo	0	0	0
1.2.5. Aposentados	0	0	0
2. Funções Gratificadas	**19**	**0**	**0**
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	19	0	0
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	0	0	0
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	0	0	0
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	**26**	**0**	**0**

O SEBRAE/RO, até 31 de dezembro de 2015, dispunha de um quadro de pessoal equivalente 130 (cento e trinta) colaboradores, dentre efetivos (assistentes e analistas), profissionais indicados (Diretores, assessores, chefia de gabinete e gerente indicado), estagiários (estudantes de nível superior) e menor aprendiz (estudantes secundaristas). Tal força de trabalho esteve à frente durante o referido exercício, atuando em atendimento as demandas oriundas das micro e pequenas empresas do Estado de Rondônia, fomentando o empreendedorismo e, consequentemente, proporcionando o fortalecimento da economia no estado.

Recentemente foi aprovada a nova política interna de pessoal, através do Manual de Políticas e Procedimentos do Sistema de Gestão de Pessoas – SGP, o qual passou por uma atualização de versão, passando da modelo SGP 6.0 para o SGP 8.0. Diante disto, a instituição está em processo de implementação dos novos critérios de pessoal, o qual reflete mudanças no processo de estrutura de cargos, carreira e salários do corpo funcional, conforme cronograma de execução previsto para todo o exercício de 2016. Mediante as referidas medidas de gestão, se faz necessária realização de um planejamento estratégico de pessoal, previsto na política de pessoal, para fins de dimensionamento do quadro efetivo de empregados frente à atuação institucional.

No que tange a distribuição da força de trabalho desta instituição, levando-se em consideração o quadro de empregados (111), 49,55% (quarenta e nove inteiros e cinquenta e cinco centésimos por cento) encontram-se lotados nas áreas fins, implementando soluções para empreendedores e empresários como alavancadores da atuação do SEBRAE/RO frente aos pequenos negócios. Os demais empregados, 50,45% (cinquenta inteiros e quarenta e cinco centésimos por cento), encontram-se lotados nas áreas meio da instituição, proporcionando o desenvolvimento do capital humano disponível em prol do fortalecimento da rede de atendimentos atuante no SEBRAE/RO, refletindo e contribuindo na excelência do desenvolvimento dos pequenos negócios e na construção de uma economia competitiva e sustentável.

Considerando o quadro de pessoal deste SEBRAE/RO serem de empregados regidos pela legislação trabalhista (CLT), amparados pelo Regime Geral de Previdência Social, a aposentadoria ocorre conforme a regra e teto salarial estipulado pelo Governo Federal, não havendo até o momento nenhum empregado afastado por motivo de aposentadoria por tempo de serviço ou de contribuição, bem como, não foi noticiado a Unidade de Gestão de Pessoas – UGP qualquer interesse em proceder ao evento de aposentar-se.

Atualmente, a instituição detém de 01 empregado em processo de aposentadoria provisória por invalidez, estando afastada pela previdência, conforme dados abaixo:

Quadro 12 - Funcionários Inativos

Item	Nome	Motivo
01	Quelma Regina da Silva Carmona	Aposentadoria Provisória Por Invalidez

Fonte: SEBRAE/RO-UGP

Em **2015** foram realizados **94** treinamentos. Possibilitando-se que **43** colaboradores recebessem pelo menos uma capacitação. Estes treinamentos representaram um investimento de **R$ 506.380,50** (quinhentos e seis mil trezentos e oitenta reais e cinquenta centavos). Dos treinamentos e capacitações realizadas, incluem-se cursos online, bem como despesas com inscrição, diárias e passagens áreas.

Quadro 13 - Investimento em Capacitação

Quantidade de Treinamentos e Capacitações	Quantidade de Colaboradores Capacitados	Valor Total de Investimento em Capacitação	Percentual de Colaboradores Capacitados em 2014
223	90	R$ 506.380,50	37,39%

Fonte: SEBRAE/RO-UGP

A empresa possui como foco a qualidade de vida aos colaboradores SEBRAE/RO, fortalecendo e trabalhando essa necessidade junto a cultura organizacional da instituição, demonstrando a importância da mudança de hábitos em prol de um estilo de vida mais saudável que proporcione melhorias profissionais e pessoais. Das medidas de gestão, seguem:

- **Sistema de qualidade:** Foi aprovado o Projeto de Qualidade de Vida no Trabalho – "Saúde & Equilíbrio", o qual prevê atividades esportivas ao ar livre, em prol do incentivo a prática de exercícios físicos e redução do sedentarismo junto aos colaboradores, bem como, trabalha a reeducação postural juntamente com ginástica laboral, cuidando da ergonomia de todos. Em 2015, a instituição aderiu às campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul, proporcionando atividades de lazer, esporte, relaxamento e palestras com orientações de saúde;
- **Potencial Humano:** Foram realizadas palestras de orientação a todos os colaboradores, tratando de temas voltadas as atividades corporativas (Motivação para o Sucesso, Relacionamento Interpessoal e Estresse no Trabalho), trabalhando a necessidade de melhorar as tratativas internas entre colegas de trabalho, bem como motivando os colaboradores para a busca do sucesso, aprimorando suas habilidades para o atingimento dos resultados institucionais;
- **Saúde e Segurança no Trabalho:** Foi contratada empresa especializada em Medicina, Saúde e Segurança no Trabalho, a qual realizou a implantação dos

Programas de Saúde (PCMSO, LTCAT, PPRA e Laudo de ergonomia), bem como atua na realização dos seguintes exames de medicina ocupacional: ASO – Admissional, Demissional, Periódicos, Retorno ao trabalho e Mudança de função. Conjuntamente, auxilia no programa de qualidade de vida mediante palestras informativas de saúde, semana de saúde, campanhas institucionais, informativos de saúde, dentre outros demais atendimentos e acompanhamentos da medicina ocupacional.

7.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal

7.1.2. Demonstrativo das despesas com pessoal											
Tipologias/ Exercícios		**Vencimentos e Vantagens Fixas**	**Despesas Variáveis**						**Despesas de Exercícios Anteriores**	**Decisões Judiciais**	**Total**
			Retribuições	**Gratificações**	**Adicionais**	**Indenizações**	**Benefícios Assistenciais e Previdenciários**	**Demais Despesas Variáveis**			
Membros do poder e agentes políticos											
Exercícios	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servidores de carreira vinculados ao órgão da unidade											
Exercícios	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade											
Exercícios	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)											
Exercícios	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servidores cedidos com ônus											
Exercícios	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servidores com contrato temporário											
Exercícios	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMPREGADOS SEBRAE/RO											
Exercícios	2015	R$ 7.125.487,50	R$ 2.012.710,83	R$ 12.209,13	R$ 46.402,42	R$ 185.880,00	R$ 2.353.448,60	R$ 891.995,03	00	R$ 299.408,93	R$ 12.927.542,44
	2014	R$ 5.610.523,03	R$ 1.337.922,57	00	R$ 23.506,24	R$ 128.708,67	R$ 2.057.096,82	R$ 366.600,45	00	R$ 27.543,94	R$ 9.551.901,72

7.1.3 Gestão de riscos relacionados com pessoal

Foi realizada em 2015 uma auditoria com foco em riscos na Unidade de Gestão de pessoas, sendo que foi concluído que seus controles estão em níveis adequados quando comparados aos riscos envolvidos, necessitando de atenção especial quanto à segurança e confidencialidade das informações, de forma que monitore as permissões de acesso, bem como, a segregação de funções entre essa Unidade e a de Tecnologia da Informação, com a finalidade que cada uma assuma suas responsabilidades dentro da estrutura organizacional.

Dentre as principais recomendações de melhoria, destacamos:

- Recomendação para realizar gerenciamento dos acessos e perfis dos usuários do sistema integrado de gestão juntamente com a Unidade de Tecnologia da Informação e demais Unidades envolvidas, com a finalidade de apurar um perfil mais adequado e realista;

- Manter atualizada a versão do sistema corporativo utilizado pela unidade, utilizando dos benefícios e regras vigentes quanto ao processamento da folha de pagamento;

- Desenvolver, disseminar e disponibilizar instrução normativa especifica para a movimentação interna de funcionários do Sebrae/RO.

7.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura

7.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da união

Não há imóveis da União que estejam na responsabilidade do Sebrae/RO.

7.2.2 Informações sobre imóveis próprios e locados de terceiros

O Sebrae/RO dispõe de dez imóveis, sendo nove prédios para exercício de suas atividades e um terreno. Do total, seis imóveis são próprios; quatro, locados. Os imóveis estão localizados conforme a tabela a seguir:

Localização dos imóveis por cidade

Localização	Próprios	Locados
Ariquemes	1	
Cacoal	1	
Guajará-Mirim		1
Ji-Paraná		1
Rolim de Moura		1
Pimenta Bueno	1	
Porto Velho	2	1
Vilhena	1	
Total	6	4

Fonte: SEBRAE/RO – UGA

Relação dos Imóveis

Localização	Próprios	Locados	Data de aquisição	Custo de aquisição/Valor do contrato de locação	Valor de mercado
Ariquemes (Escritório Regional)	Avenida Tancredo Neves, 1730 – Setor Institucional.	-	31/08/1994	***169.300,63	**608.974,30
Cacoal (Escritório Regional)	Avenida Castelo Branco, 17020 – INCRA	-	01/01/2003	***274.920,91	**607.750,78
Guajará-Mirim (Ponto de Atendimento)	-	Av. 15 de novembro, 893	-	32.400,00	Não Avaliado
Rolim de Moura (Escritório Regional)	-	Av. 25 de Agosto, 6172, Setor Industrial	-	-	Não Avaliado
Ji-Paraná (Escritório Regional)	-	Rua Raimundo Alves de Abreu da Silva, 742 – Centro.	-	72.912,70	Não Avaliado
Pimenta Bueno (Escritório Regional)	Avenida Fagundes Varela, 361 – Centro.	-	30/11/1993	***41.513,25	**139.155,30
Porto Velho	Avenida Campos Sales, 3421 – Olaria (Sede Administrativa)	-	28/09/1995	***1.456.555,02	*7.253.000,00
	Avenida Jorge Teixeira, 1548 – Industrial (Terreno)	–	31/12/1998	562.584,32	*8.694.000,00
	-	Av. Jatuarana, 4756 – Caladinho (Ponto de Atendimento)	-	25.251,00	Não Avaliado
Vilhena (Escritório Regional)	Av. Roni de Castro Pereira, 4061 – Setor 5 – Nova Vilhena	–	30/11/1993	***48.983,14	**387.809,44

Fonte: SEBRAE/RO – UGA
* Avaliação de 2013
**Avaliação de 2010 (Prédio + Terreno)
***Valores referentes ao Prédio + Terreno
**** No caso de Rolim de Moura, o prédio já foi locado, porém, irá iniciar o pagamento a partir de Janeiro/2016.

Quanto às manutenções (reforma) dos prédios da sede e regionais:

O prédio da sede e o escritório regional de Pimenta Bueno estão em processo de reforma (telhado, instalações elétricas, instalações hidráulicas, elementos estruturais, correção de muros e calçadas). O projeto da reforma foi aprovado pelo Sebrae Nacional e compreende:

- As estruturas indicadas para recuperação serão tratadas com resinas epóxi ou selante flexível na grande maioria dos casos. Em pontos isolados deverão ser feitos reforços nas fundações, aplicação de armadura de costura, retirada de elementos, instalação de viga intermediária e até retirada de viga.
- No que se refere às instalações hidrossanitárias foi realizado um projeto de reforma com trocas de caixas de passagens danificadas, construção de tratamento de esgoto e regularização de soluções adotadas como improviso.
- Quanto às instalações elétricas foi sugerido um projeto elétrico, com novas instalações e cabeamento estruturado, substituindo toda a instalação anterior.
- Alguns princípios de sustentabilidade foram empregados nos projetos de reforma: no telhado optou-se por telhas sem amianto, com escoamento da água para áreas livres. Na instalação hidrossanitária optou-se pela instalação de sumidouros para dar o tratamento adequado ao esgoto. Nas instalações elétricas optou-se por luminárias de led, que reduzirão o gasto de energia elétrica.

Há manutenção preventiva e corretiva dos aparelhos de ar-condicionado por meio de contrato em execução. Houve a implantação de sistemas de combate a incêndio da sede e proteção contra descargas atmosféricas, não sendo necessário para os escritórios regionais, pois as dimensões destes não alcançam as exigências legais, bastando apenas que possua dispositivos de combate a incêndio como extintores etc.

No exercício de 2015 o custo com os imóveis próprios e locados foi de R$ 1.470.408,06, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Custos com Imóveis

Natureza	Valor	%
Limpeza	370.976,41	25,23
Vigilância	532.586,28	36,22
Manutenção de instalações	383.948,18	26,11
Outros serviços de manutenção	16.680,00	1,13
Materiais de Manutenção e Reparos	155.879,39	10,60
Despesas Tributárias Municipais	10.337,80	0,70
Total	**1.470.408,06**	**100,00%**

Fonte: SEBRAE/RO – UGA/UGOC

7.3 Gestão da tecnologia da informação

7.3.1 Principais sistemas de informação

Os principais sistemas computacionais estão diretamente relacionados aos macroprocessos da unidade jurisdicionada, são os seguintes:

ERP CORPORERM: Sistema cedido pelo Sebrae/NA e utilizado pelo Sebrae/RO. Trata-se de *um Enterprise Resource Planning* (ERP) e é responsável por gerenciar os processos de pagamento, contas a pagar, contas a receber, folha de pagamento, gestão de RH, gestão contábil e gestão fiscal, incluindo também os módulos de viagens e de controle orçamentário.

SIACWeb: Sistema cedido pelo Sebrae/NA e utilizado pelo Sebrae/RO. Trata-se de um sistema Integrado de Atendimento ao Cliente. Armazena os cadastros dos clientes, registra os atendimentos realizados, gerencia a participação de clientes em eventos, registra a realização de missões e caravanas e registra as consultorias realizadas.

O **SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA (SGE)** é cedido pelo Sebrae/NA e utilizado pelo Sebrae/RO. Trata-se de um sistema que tem como objetivo organizar e integrar as informações, processos e operações de planejamento, orçamento, estruturação e gerenciamento de projetos e atividades articulando as unidades de planejamento, orçamento e gestores dos projetos finalísticos do Sebrae/RO.

O **SISTEMA DE MONITORAMENTO ESTRATÉGICO (SME)** é cedido pelo Sebrae/NA e utilizado pelo Sebrae/RO. Trata-se de um sistema de *Business Intelligence* (BI), responsável por monitorar a execução das ações físicas e financeiras do Sebrae/RO em relação ao que foi pactuado na estruturação ou reestruturação dos projetos finalísticos no SGE. Por meio de relatórios e de *dashboards*, informa em tempo real o percentual físico e financeiro executado por projeto, por ação ou centro de custo, dentro do período solicitado; salientamos que o Sebrae/RO utiliza com eficiência o software para gerir as viagens nacionais de seus colaboradores e de terceiros.

O **SISTEMA DE DE GESTÃO DE CREDENCIADOS (SGC)** é cedido pelo SEBRAE/NA e utilizado pelo Sebrae/RO. Trata-se de um sistema de gestão de instrutores e consultores, contemplando as funcionalidades de credenciamento, prestação de serviço e avaliação.

Reiteramos a atuação de forma sistêmica, utilizamos sistemas cedidos pelo Sebrae Nacional, cuja gestão e os custos de manutenção é desta Unidade Centralizadora, não havendo portanto um planejamento estratégico e de tecnologia da informação – PETI e nem a necessidade da definição de um plano de capacitação exclusiva para os funcionários desta Unidade

Relação de contratos da gestão da tecnologia da informação

Número do contrato	Objeto	Vigência	Fornecedores		Valor do contrato	Valores desembolsados 2015
			CNPJ	Denominação		
014/14	Prestar serviço de telefonia fixa comutada, mediante prestação de serviços telefônicos fixo – fixo local, fixo – móvel local, longa distância nacional fixo – fixo, longa distância nacional fixo – móvel, chamadas internacionais.	01/09/2014 a 01/09/2016	40.432.544/0001-47	Claro S.A.	R$ 91.561,20	R$ 54.295,32
033/14	Cessão de direito do uso dos softwares TOTVS, não exclusiva, não transferível, limitada e condicionada aos termos do contrato de Cessão de Diretos de uso de software.	01/09/2014 a 01/09/2016	53.113.791/0012-85	TOTVS S.A.	R$ 146.174,16	R$ 70.611,08
047/14	Prestação de serviço de comunicação de dados, voz e imagem utilizando protocolo IP MPLS, formando a rede Wan do Sebrae/RO, bem como a execução de conexões entre os diversos pontos e a interligação dessa rede interna com internet com disponibilização dos equipamentos necessários (modems, roteadores) para o funcionamento de toda rede de dados simultaneamente conforme especificações do contrato.	17/12/2014 a 17/12/2016	40.432.544/0001-47	Claro S.A.	R$ 683.542,80	R$ 177.910,28
001/15	Serviço Móvel Pessoal (SM), no sistema digital pós-pago, serviços de mensagens de Texto (SMS) e pacote de dados para modens com tecnologia 4g ou 3 G, para atender às necessidades do Sebrae/RO.	24/02/2015 a 24/02/2016	40.432.544/0001-47	Claro AS	160.593,20	R$ 44.029,52
099/15	Locação de impressoras, incluindo suas manutenções e fornecimento de seus insumos, exceto papel, visando à padronização do parque de impressoras e economia dos recursos do Sebrae/RO.	28/08/2015 a 28/08/2016	22.882.427/0001-01	SÓ CÓPIAS DIGITAL	R$ 95.667,33	R$ 13.754,73

Fonte: RM/CORPORE

Principais destaques dos contratos geridos pela UTIC

Procurando reduzir custos, foi realizado um pregão eletrônico para aquisição de serviços de telefonia móvel para a empresa, se concretizando no contrato 001/2015, no qual a Claro S.A. assume os serviços pós pagos, serviços de mensagens de texto (SMS) e pacote de dados para modens com tecnologia 4G.

Por último foi realizado, por meio de pregão presencial, uma licitação de uma empresa especializada no serviço de locação de impressoras e de manutenção de todos os equipamentos locados, buscando, com isso, a padronização do nosso parque de impressoras.

7.3.2 Informações sobre o planejamento estratégico de tecnologia da informação (PETI) e sobre o plano diretor de tecnologia da informação (PDTI)

Devido ao processo de intervenção encerrado em 30/09/2015, essa Unidade ainda está em processo de restruturação, durante o ano de 2015 foi contratado um Gerente e um analista, o seu quadro funcional é composto: 01 Gerente, 01 Analista, 02 Assistentes e uma estagiária.

Os planos citados serão trabalhados oportunamente, após os ajustes de estrutura física, necessários para melhorar a segurança e disponibilidades dos recursos de informática.

7.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

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

As ações do Sebrae/RO na Gestão Sustentável são norteadas pelo termo de referência de atuação sustentável do Sistema Sebrae, fortalecida pela sua missão "Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia nacional".

Em 2015 o Sebrae/RO retomou a atuação interna de ações como foco na sustentabilidade com a nomeação do Comitê de Sustentabilidade por meio da portaria 055/2015, tendo como objetivo incorporar, à gestão e suas atividades os princípios de Sustentabilidade para a conservação do meio ambiente. Assim, assumindo o compromisso com as definições e requisitos aplicados na construção de uma Política de Sustentabilidade no intuito de reduzir, continuamente, os impactos negativos dos processos, produtos e serviços no meio ambiente, com foco nos princípios básicos do processo de construção da Política de Sustentabilidade do Sebrae/RO:

• Implantar os princípios da sustentabilidade corporativa, priorizando a adoção de ações economicamente viáveis, socialmente justas e ecologicamente corretas, integradas aos processos internos do Sebrae;

• Estar em conformidade com as políticas públicas, legislação e normas ambientais aplicáveis, em especial com aquelas relativas ao meio ambiente, recursos hídricos, destinação de resíduos, mudanças climáticas e energia;

• Orientar o tratamento das questões ambientais no Sistema Sebrae, potencializando as oportunidades de desenvolvimento sustentável local, apoiando o desenvolvimento de ferramentas de gestão ambiental e compartilhando responsabilidades;

• Promover relacionamento com os diversos segmentos da sociedade.

A construção da Política de Sustentabilidade decorre do planejamento e realização do programa de gestão sustentável elaborado pelo Comitê de Sustentabilidade do Sebrae/RO.

O programa possui a descrição das atividades básicas envolvidas em cada aspecto ambiental, como forma de obter dados e informações necessárias à regulação de procedimentos e padrões, conforme a seguir:

1) Aquisições sustentáveis: Substituição de papel branco por papel reciclado; aquisição de copos biodegradáveis; substituição das pastas plásticas por pastas de algodão reutilizável; impressão frente e verso para redução do consumo de papel; substituição de apostilas por materiais em links ou pen drives.
2) Gerenciamento de resíduos comuns e perigosos: O Sebrae destinou de forma correta mais de uma tonelada de papel à empresa de reciclagem Metal Norte. Mantivemos contato com empresas recicladoras de lonas para destinar banners não mais utilizados pelo Sebrae.
3) Eficiência energética: O Sebrae iniciou a reforma das instalações elétricas primando por materiais de baixo consumo.
4) Comunicação e capacitação: Elaboramos o primeiro informativo com conteúdo de Sustentabilidade para os técnicos do Sebrae.
5) Controle de Requisitos Legais Aplicáveis: Foi discutida a adequação do Sebrae/RO à Política Nacional de Resíduos Sólidos. Iniciamos o processo de elaboração do Plano de Gestão de Resíduos.

Em 2015, o Comitê de Sustentabilidade manteve reuniões periódicas para tratar dos temas a seguir:

- Construção do Plano de Ações;
- Definição de ações para realização de campanha de endomarketing das ações do Comitê;
- Definição de ações para a inserção de conteúdo no Informativo;
- Reunião com consultor externo para definir a Política de Sustentabilidade do Sebrae/RO.

8 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

8.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU

Deliberações do TCU Atendidas					
Ordem	**Processo**	**Acórdão**	**Item**		
1	032.066/2010-4	1294/2013	1.8.1		
Descrição da deliberação					
Ausência de procedimento adequado de controle e acompanhamento das transferências voluntárias que ateste a compatibilidade da execução do objeto com o que foi estabelecido no Plano de Trabalho para o período, o cumprimento das metas físicas e financeiras (detalhando as metas e o nível de cumprimento), bem como fiscalização in loco para verificar a veracidade das informações prestadas pelo Agente Executor que comprove o alcance ou não do objetivo do convênio.					
Providências adotadas					
A Unidade de Orçamento e Contabilidade (UOC) realizou treinamento para o partícipes executores nos sistemas de gestão (SGE e SiacWeb) e de prestação de contas (PrestContas) para convênios. As prestações de contas encaminhadas para o Sebrae/RO foram devidamente analisadas pela unidade competente e os ajustes foram solicitados para os agentes executores.					
Setor responsável pela implementação					
Unidade de Orçamento e Contabilidade					
Síntese da providência adotada					
Deliberação atendida					

Deliberações do TCU Atendidas					
Ordem	**Processo**	**Acórdão**	**Item**		
2	032.066/2010-4	1294/2013	1.8.1		
Descrição da deliberação					
Ausência de procedimento adequado de controle e acompanhamento das transferências voluntárias que atestem a compatibilidade da execução do objeto com o que foi estabelecido no Plano de Trabalho para o período, o cumprimento das metas físicas e financeiras (detalhando as metas e o nível de cumprimento), bem como fiscalização in loco para verificar a veracidade das informações prestadas pelo Agente Executor que comprove o alcance ou não do objetivo do convênio.					
Providências adotadas					
O Sebrae/RO utiliza sistemas informatizados (SiacWeb, SME, PresteContas) para realizar monitoramento da execução física e financeira das transferências realizadas, sendo o gestor do convênios responsável pelo acompanhamento do convênio.					
Setor responsável pela implementação					
Unidade de Orçamento e Contabilidade					
Síntese da providência adotada					
Deliberação atendida					

8.2 Tratamento de recomendações do órgão de controle interno - CGU

Recomendações da CGU atendidas		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA**
1	**Processo 00220.000205/2014-12**	**2.1.1.1**
Descrição da recomendação		
Recomenda-se ao Sebrae/RO que implante uma rotina de acompanhamento e fiscalização das transferências concedidas como prescrito na referida INS 006/2011.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A Unidade de Orçamento e Contabilidade (UOC) realizou treinamento para o partícipes executores nos sistemas de gestão (SGE e SiacWeb) e de prestação de contas (PrestContas) para convênios. As prestações de contas encaminhadas para o Sebrae/RO foram devidamente analisadas pela unidade competente e os ajustes foram solicitados para os agentes executores.		
Síntese dos resultados obtidos		
Os convênios têm sido acompanhados tanto técnica quanto financeiramente por meio dos sistemas citados e de visitas periódicas.		

Recomendações da CGU atendidas		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA**
2	**Processo 00220.000205/2014-12**	**2.2.1.19**
Descrição da recomendação		
Nos processos de dispensa de licitação ou convite, ao realizar pesquisa de preços, verifique quem são os sócios das empresas consultadas, a fim de evitar que empresas que possuem sócios em comum participem de um mesmo processo, garantindo, dessa forma, a competitividade e a lisura do processo.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
As providências de verificação levantadas na recomendação foram tomadas pela unidade responsável pela aquisição de bens e serviços do Sebrae/RO.		

Síntese dos resultados obtidos
. Nos processos de aquisição, sempre que existe um risco potencial como poucos participantes, está sendo realizada a consulta ao SPC para análise societária e outras informações.

Recomendações da CGU atendidas		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA**
3	Processo 00220.000205/2014-12	2.3.1.1
Descrição da recomendação		
Disciplinar, mediante normativo interno, os critérios para aquisição e distribuição de brindes no âmbito do Sebrae/RO.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
O Sebrae/RO elaborou normativo para confecção e distribuição de brindes para as ações de marketing promocional do Sebrae/RO.		
Síntese dos resultados obtidos		
. A entrega de brindes tem sido devidamente documentada.		

Recomendações da CGU atendidas		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA**
4	Processo 00220.000205/2014-12	2.3.1.4 -
Descrição da recomendação		
Atentar nas próximas licitações para o princípio da segregação de funções de forma a evitar a contratação para fiscalização e acompanhamento de uma empresa já contratada para prestar o serviço que vai ser acompanhado.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Foi criada comissão para realizar recrutamento e seleção dos Agentes de Orientação Empresarial (AOE), e a figura do "tutor" criada no sistema do Sebrae para realizar o acompanhamento dos agentes contratados.		
Síntese dos resultados obtidos		
. Não há mais o conflito entre tutoria e execução dos atendimentos, pois estes são realizados por empresas diferenciadas.		

Recomendações da CGU atendidas		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA**
5	Processo 00220.000205/2014-12	2.3.1.5
Descrição da recomendação		
Atentar para o cumprimento fiel dos dispositivos elencados no Edital elaborado, especificamente quanto à documentação exigida para regularidade das empresas.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Foi criada comissão para realizar recrutamento e seleção dos Agentes de Orientação Empresarial (AOE), e a figura do "tutor" criada no sistema do Sebrae para realizar o acompanhamento dos agentes contratados.		
Síntese dos resultados obtidos		
.Já foram realizados dois processos de seleção por meio da comissão.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
1	Processo 00220.000205/2014-12	2.1.1.3 - 136021
Descrição da recomendação		
Recomenda-se ao Sebrae/RO que promova abertura de procedimento para: apurar as responsabilidades decorrentes do prejuízo potencial causado ao Sebrae/RO		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
O Sebrae/RO está aguardando os procedimentos judiciais do Ministério Público para que as providências sejam tomadas interna/externamente, pois este convênio é base para um dos processos investigatórios.		
Síntese dos resultados obtidos		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
2	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.3 -136006 2.2.1.4 - 136048 2.2.1.8 - 136023 2.2.1.10 - 136027 2.2.1.11 - 132029 2.2.1.15 - 136058 2.2.1.17 - 136040 2.2.1.19 - 136052 2.2.1.20 - 136055 2.3.1.5 - 136047 3.1.1.1 - 135996
Descrição da recomendação		
Que apure as responsabilidades de funcionários envolvidos na irregularidade dessa contratação.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Foi realizado processo de Sindicância por comissão específica e o processo foi encaminhado a Diretoria Executiva do Sebrae/RO, que realizou análise e tomou as devidas medidas administrativas.		
Síntese dos resultados obtidos		
As medidas administrativas necessárias foram tomadas, dentro das possibilidades previstas na CLT.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
3	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.8 - 136024
Descrição da recomendação		
Notificar a empresa contratada, a fim de apresentar comprovação se os serviços contratados foram efetivamente executados. E após a conferência da validade e confirmação das informações apresentadas, caso restar confirmado a não comprovação dos serviços em tela, providenciar o ressarcimento aos cofres do Sebrae/RO os valores indevidamente pagos na contratação da consultoria.		

Providências adotadas
Síntese da providência adotada
A situação evidenciada na recomendação foi devidamente analisada pela unidade de auditoria interna e as providências foram tomadas pela Diretoria Executiva.
Síntese dos resultados obtidos

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
4	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.9 - 136025
Descrição da recomendação		
Adotar procedimentos administrativos com vistas à devolução dos valores indevidamente pagos, no total de R$ 24.960,00 (vinte e quatro mil novecentos e sessenta reais).		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A situação evidenciada na recomendação foi devidamente analisada pela unidade de auditoria interna e as providências estão sendo tomadas pela Diretoria Executiva.		
Síntese dos resultados obtidos		
A situação evidenciada na recomendação foi devidamente analisada pela unidade de auditoria interna e as providências estão sendo tomadas pela Diretoria Executiva.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
5	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.10 - 136026
Descrição da recomendação		
Adotar providências de modo a verificar o montante total do valor do prejuízo causado ao erário pela irregularidade do sobrepreço e superfaturamento no contrato com a empresa FOCCUS CONSULTORIA, tendo em vista o superdimensionamento da quantidade de horas trabalhadas, quantidade de dias de trabalho em campo, custos logísticos e impostos, para posterior devolução ao Sebrae/RO desses valores pelos envolvidos.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A situação evidenciada na recomendação foi devidamente analisada pela unidade de auditoria interna e as providências estão sendo tomadas pela Diretoria Executiva.		
Síntese dos resultados obtidos		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
6	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.10 - 136028
Descrição da recomendação		
Adotar procedimentos para o ressarcimento de valores indevidamente pagos quanto à assinatura do contrato, referente à primeira parcela, sem que a contratada tenha efetivamente prestado os serviços, no valor total de R$ 16.775,92 (dezesseis mil setecentos e setenta e cinco reais e noventa e dois centavos).		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A situação evidenciada na recomendação foi devidamente analisada pela unidade de auditoria interna e as providências estão sendo tomadas pela Diretoria Executiva.		

Síntese dos resultados obtidos

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
7	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.13 -136033
Descrição da recomendação		
Eximir-se da habitualidade de dispor em contrato uma cláusula que exija pagamento antecipado e quando da excepcionalidade dessa disposição observar a exigência de garantias que assegurem o cumprimento do objeto avençado.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
O pagamento dos fornecedores é realizado mediante comprovação das aquisições/serviços contratados, obedecendo aos normativos internos do Sebrae/RO.		
Síntese dos resultados obtidos		
Não houve mais o pagamento antecipado de qualquer fornecedor.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
8	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.17 - 136041
Descrição da recomendação		
Notificar a empresa contratada, a fim de apresentar comprovação de que os serviços contratados foram efetivamente executados. Após a conferência da validade e confirmação das informações apresentadas, caso confirmada a não comprovação dos serviços em tela, providenciar com a empresa contratada a devolução dos valores pagos e que não tiveram a devida comprovação de prestação dos serviços		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A situação evidenciada na recomendação foi devidamente analisada pela unidade de auditoria interna, a unidade gestora pelo contrato tomou as providências para esclarecer os fatos.		
Síntese dos resultados obtidos		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
9	Processo 00220.000205/2014-12	3.1.1.1 - 135997
Descrição da recomendação		
Recomenda-se ao Sebrae/RO que promova uma sistemática de verificação na folha de pessoal, no sentido de observar a possibilidade da existência de alguma desconformidade que enseje retribuição de valor não prevista ou em desacordo com dispositivos regulamentares, suspendendo de imediato tais pagamentos.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Foi realizada auditoria no processo de Gestão de Pessoas e a folha de pagamento foi analisada, e não foram encontradas inconsistências. O relatório de auditoria está em fase de ajustes para que as providências sejam tomadas pelo Sebrae/RO.		
Síntese dos resultados obtidos		
Não foram encontradas inconsistências no trabalho de auditoria.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
10	Processo 00220.000205/2014-12	3.1.1.1 - 135998
Descrição da recomendação		
Recomenda-se ao Sebrae/RO abrir procedimento para apuração dos valores pagos indevidamente com despesas de gratificação indevidas, providenciando medidas necessárias para sua recomposição ao Sebrae/RO.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A Unidade Jurídica do Sebrae/RO estudou a questão e emitiu parecer demonstrando a impossibilidade de atendimento dessa recomendação, devido à relação trabalhista baseada na CLT.		
Síntese dos resultados obtidos		
Parecer Jurídico.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
11	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.1 - 136002
Descrição da recomendação		
Estruturar plano de divulgação aos funcionários as determinações emanadas pelo tribunal de Contas da União.		
Síntese da providência adotada		
O acompanhamento das determinações do TCU e recomendações da CGU serão realizadas pela Unidade de Auditoria Interna com emissão de relatório mensal de acompanhamento e status de implementação dos planos de ação.		
Síntese dos resultados obtidos		
Os relatórios de monitoramento emitidos são disponibilizados na intranet do SEBRAE/RO.		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
12	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.4 - 136010
Descrição da recomendação		
A exemplo do que ocorre para o SGC, estabeleça, por meio de normativo, os procedimento s a serem adotados para contratação mediante SGCTEC, inclusive os critérios de aceitabilidade para os preços da contratação.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Adesão ao Edital Nacional de Cadastramento nº 01/2014 do Programa SEBRAETEC e foi o Edital Estadual de Cadastramento do Programa SEBRAETeC foi encerrado.		
Síntese dos resultados obtidos		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
13	Processo 00220.000205/2014-12	2.3.1.3 - 136016
Descrição da recomendação		
Planejar as ações de capacitação da equipe da CPL, de modo que os membros possam participar com frequência de cursos de aprimoramento.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
A Comissão Permanente de Licitação foi constituída por meio da Portaria nº 10/2014. Os membros da CPL foram capacitados nos seguintes: • XI NÚCLEO NACIONAL DAS ENTIDADES INTEGRANTES DO SISTEMA "S" - JML; • Curso de pregoeiro - JML; • Viagem técnica a Brasília para o Sebrae/NA para participar de 4 sessões publicas (procedimento licitatório) e treinamento no Sistema de Pregão e Canal do Fornecedor		
Síntese dos resultados obtidos		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
14	Processo 00220.000205/2014-12	2.1.1.3 - 136022
Descrição da recomendação		
Recomenda-se ao SEBRAE/RO abrir procedimento administrativo para apuração dos valores pagos indevidamente com despesas consideradas inelegíveis, providenciando medidas necessárias para sua recomposição ao SEBRAE/RO;		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Foi encaminhada a carta 138/2016 ao Tribunal de Contas da União-TCU esclarecendo as questões inerentes a esta constatação.		
Síntese dos resultados obtidos		

Recomendações aguardando análise da CGU		
Ordem	**Identificação do Relatório de Auditoria**	**Item do RA - ID**
15	Processo 00220.000205/2014-12	2.2.1.20 - 136054
Descrição da recomendação		
Tendo em vista as evidências de falsificação de documentos, adote procedimentos administrativos com o fito de apurar a responsabilidade dos funcionários do SEBRAE/RO envolvidos nessas práticas.		
Providências adotadas		
Síntese da providência adotada		
Realização de abertura de processo administrativo e apuração de responsabilidades..		
Síntese dos resultados obtidos		
Ressaltamos que um funcionário foi identificado com esta prática foi demitido por justa causa em 21/03/2015 – Mat. 5387.		

8.3 Medidas administrativas para apuração de dano ao erário

O Sebrae/RO não tem estrutura física para realização de Tomada de Contas Especial, sendo necessária a criação de uma Comissão de Sindicância para apuração de responsabilidades por cada fato ocorrido.

O processo da Comissão de Sindicância, criado para apuração de responsabilidades do relatório da CGU 20148191, foi entregue à Diretoria Executiva do Sebrae/RO, que tomou as providências necessárias e encaminhou as informações para a Controladoria Geral da União (CGU).

Nas análises realizadas pela unidade de auditoria interna destacamos que foram feitas reuniões nas quais os fornecedores citados nos relatórios apresentaram sua defesa diante das situações narradas no relatório da CGU. A conclusão dos trabalhos foi encaminhada à Diretoria Executiva do Sebrae/RO, que já tomou as providências necessárias.

8.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8666/1993

O item faz referência ao cronograma de pagamentos de obrigações em conformidade com o artigo 5° 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. Não obstante, analogamente ao citado art. 5º-A da lei 8.666/93, cuja descrição obriga as licitações e contratos ao privilégio do tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, é cláusula obrigatória dos editais do Sebrae/RO, que dão origem às aquisições realizadas pela instituição, a inclusão do referido texto.

9 ANEXOS E APÊNDICES

Anexo I – Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade 2015

Anexo II – Estágio de implementação do planejamento estratégico

Anexo III – Vinculação dos planos da Unidade

Anexo IV – Indicadores de Desempenho

Anexo I – Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade 2015

METODOLOGIA

OBJETIVO: Avaliar a satisfação com os instrumentos de atendimento, além da **aplicabilidade** e da **efetividade** de seus conteúdos junto aos clientes atendidos nos projetos de atendimento individuais do Sistema Sebrae em 2015.

TÉCNICA: Quantitativa por telefone, sistema **C.A.T.I**.

AMOSTRA: 476 entrevistas distribuídas em **26** projetos.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS: De **08/03/2016** a **13/05/16**.

TRATAMENTO DOS DADOS: software de estatística SPSS®.

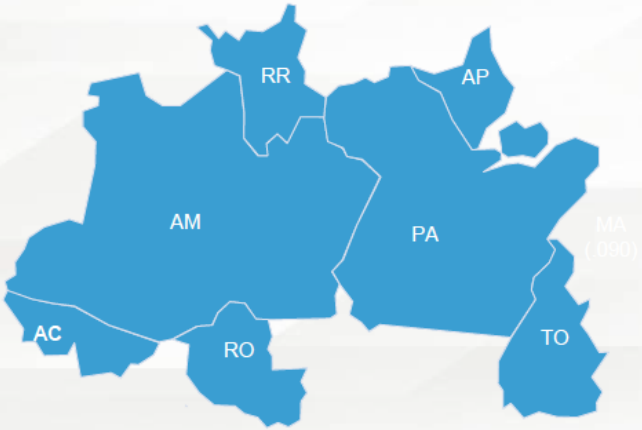
ANÁLISE DE DADOS PONDERADA.

2

Composição da amostra

Unidade da Federação: **Rondônia** Total: **476**

Os resultados foram ponderados **segundo a quantidade de clientes por projeto**.



Margem de Erro Amostral: 4%

3

Guia da Apresentação

LEGENDA

Comparação Brasil/UF

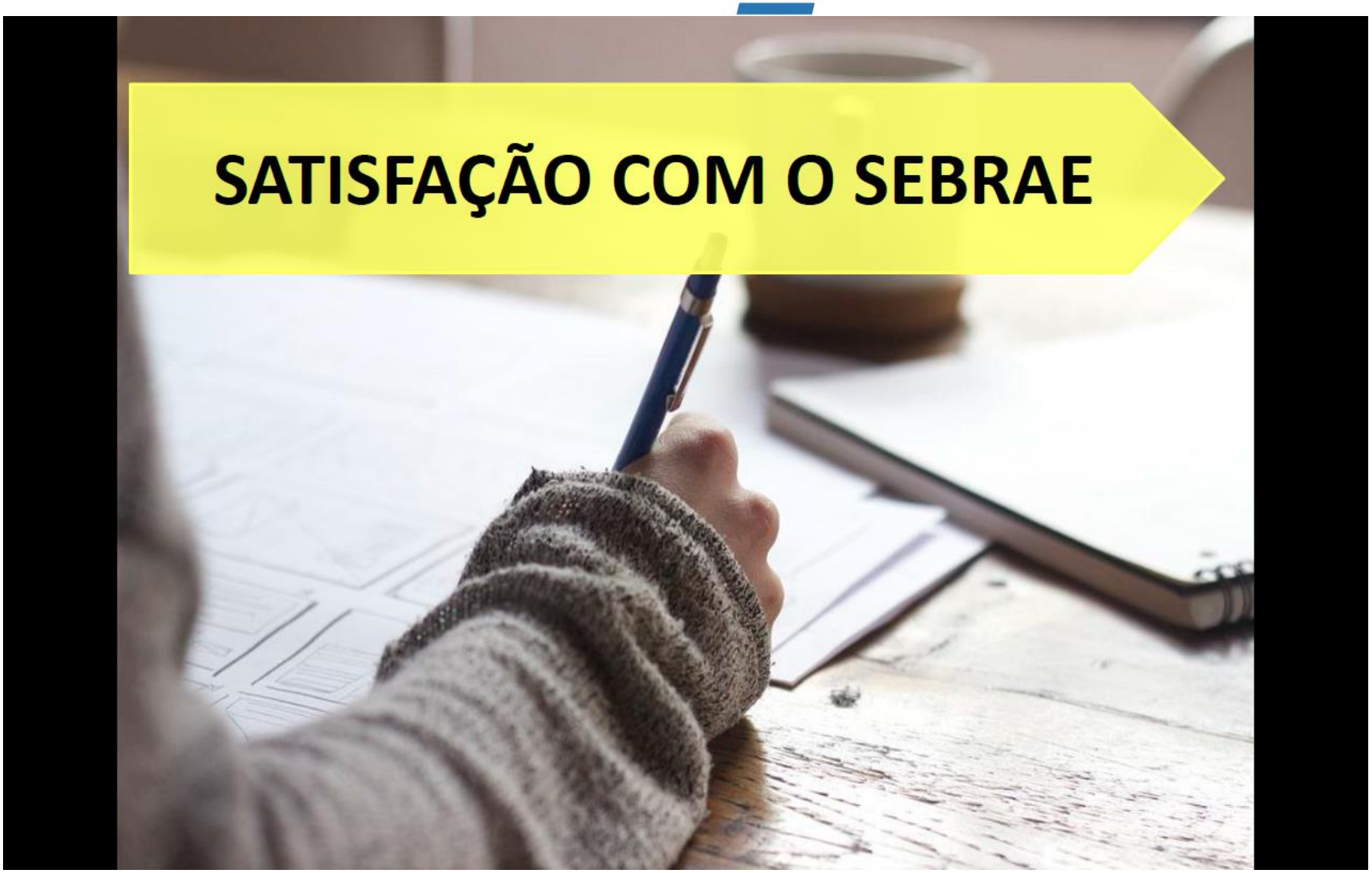
Pergunta Formulada

Gráfico Série Histórica

ÍNDICE

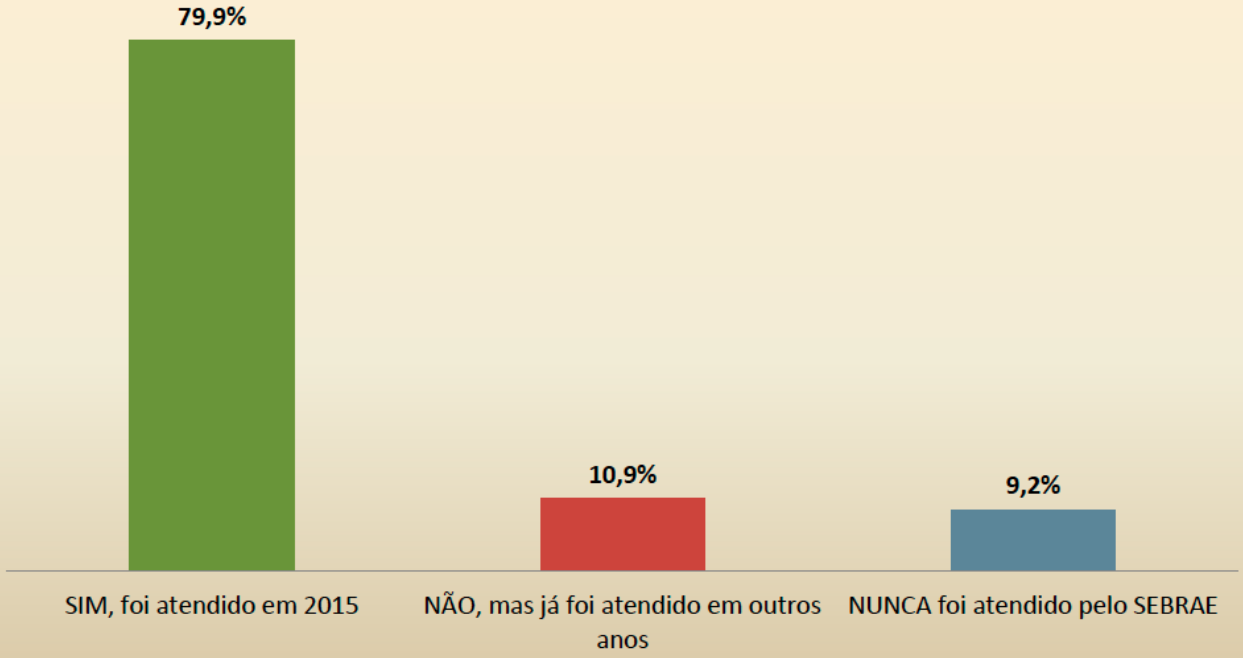
- Satisfação com o SEBRAE
- Sugestões e melhorias no SEBRAE
- Variáveis por porte
- Antigos clientes
- Novos clientes

4


SATISFAÇÃO COM O SEBRAE

Atendimento do SEBRAE

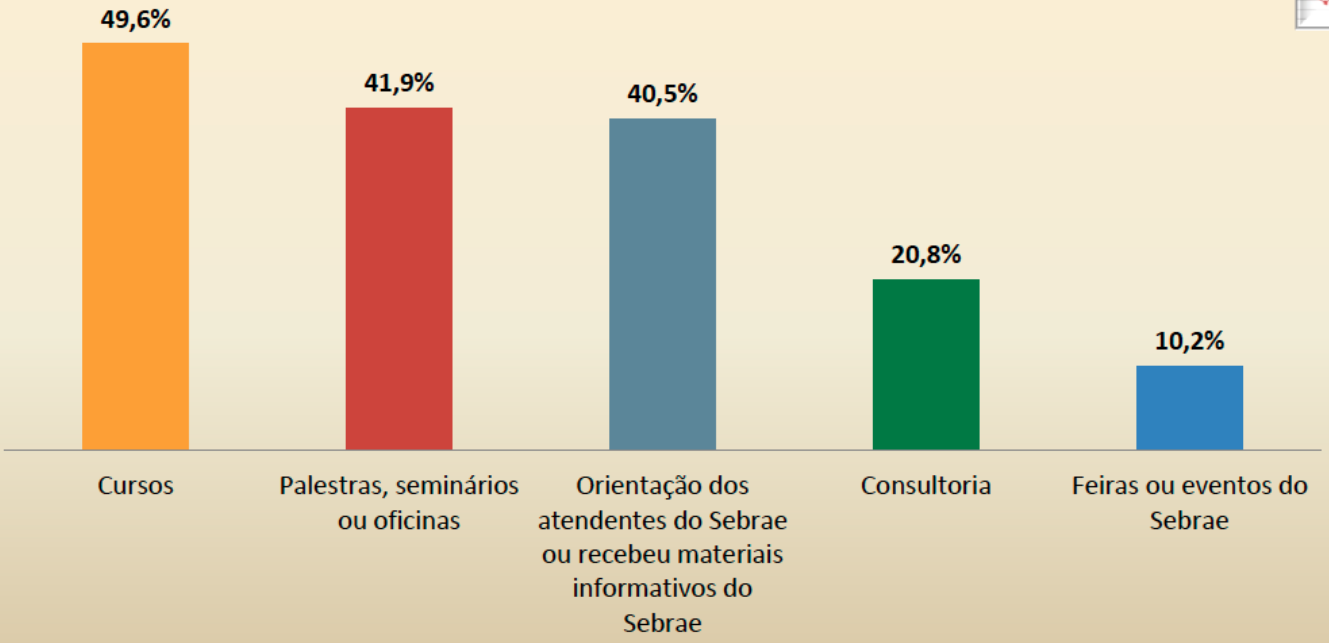
O(a) Sr(a) foi atendido(a) ou participou das atividades do SEBRAE em 2015?



6

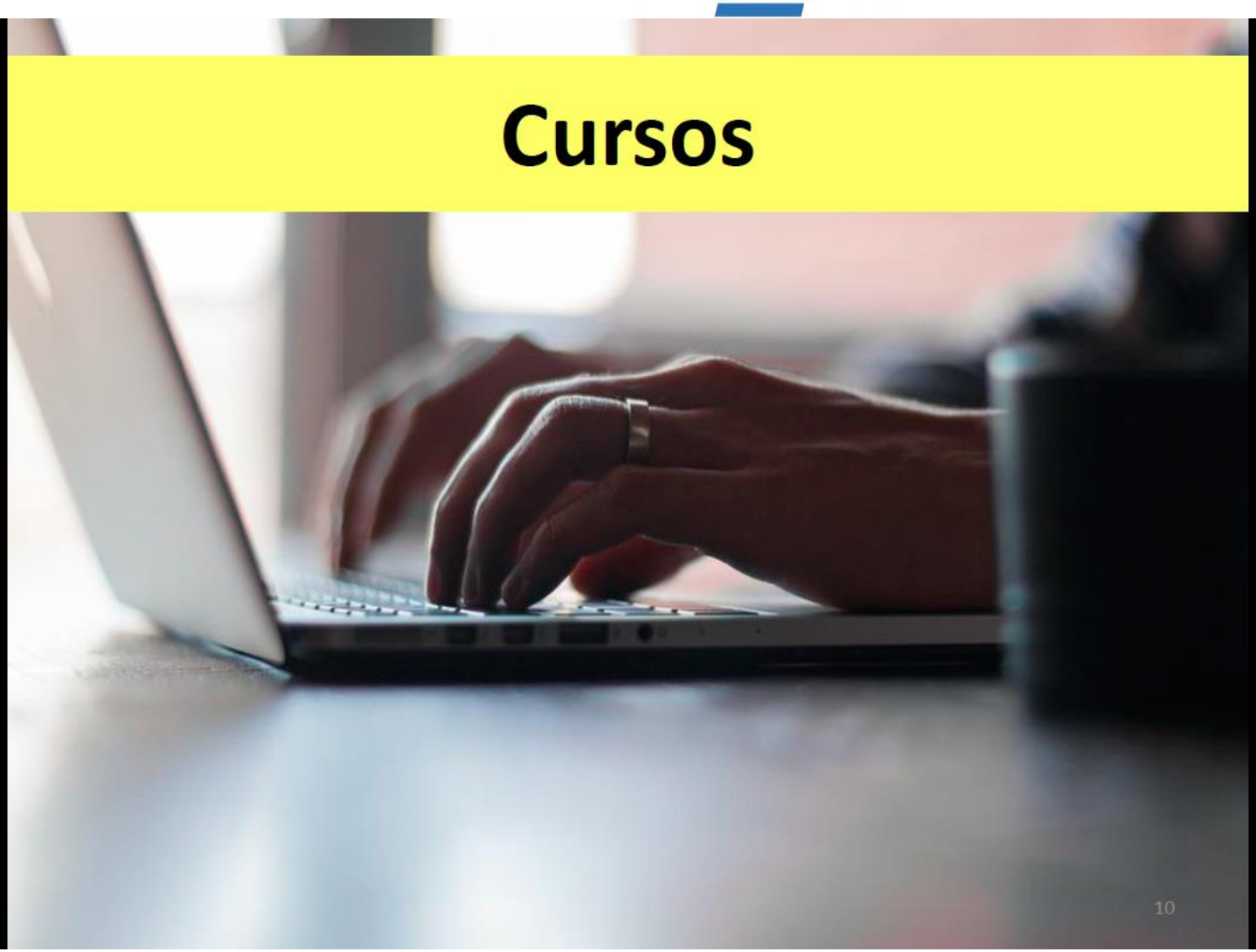
Participação em eventos

Das atividades que vou citar, em quais o(a) senhor(a) participou em 2015?



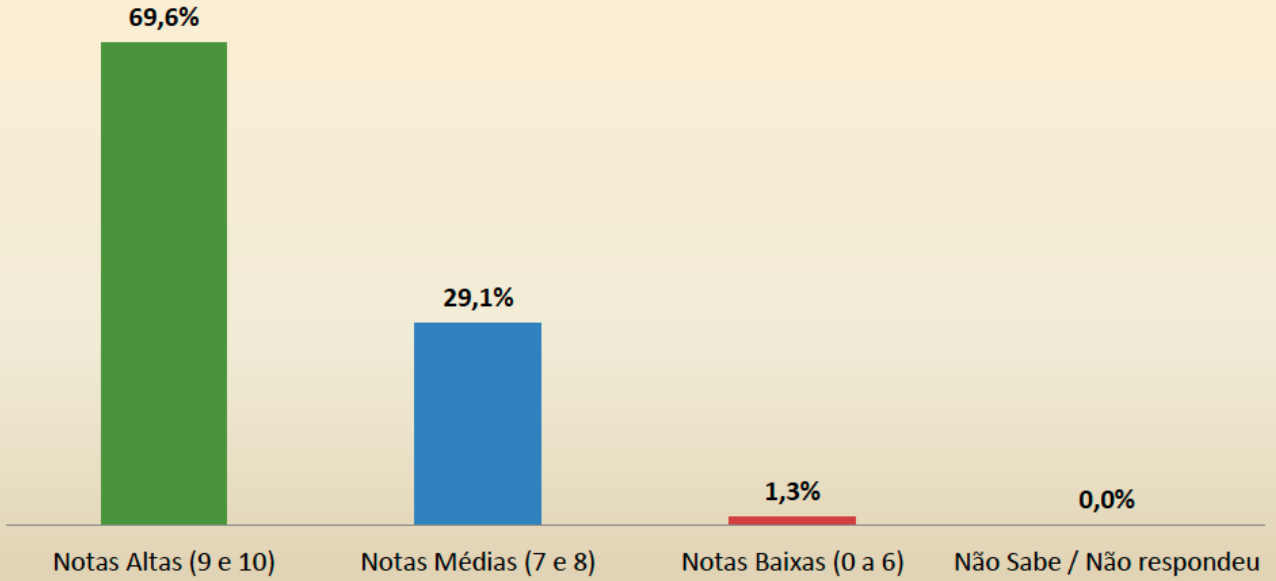
7

Cursos



Satisfação com o curso

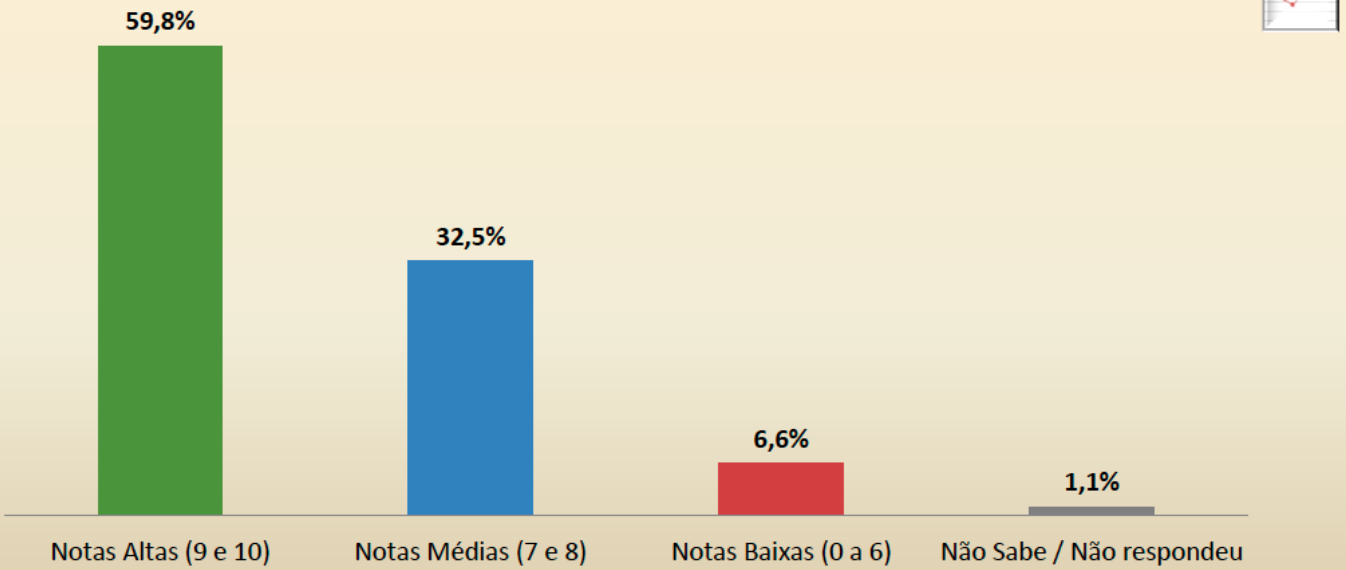
Qual sua satisfação de 0 a 10 com os cursos do SEBRAE que o(a) sr(a) participou em 2015? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO".



11

Aplicabilidade dos conhecimentos

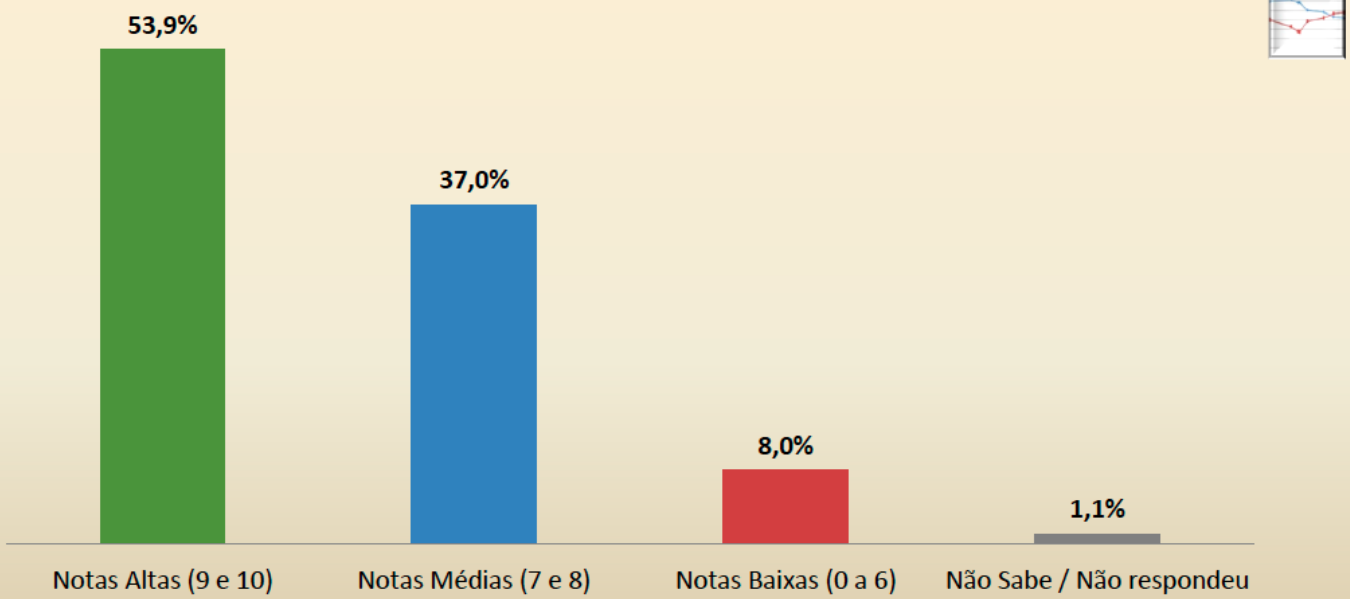
Que nota de 0 a 10 o(a) senhor(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nos cursos do SEBRAE? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA



14

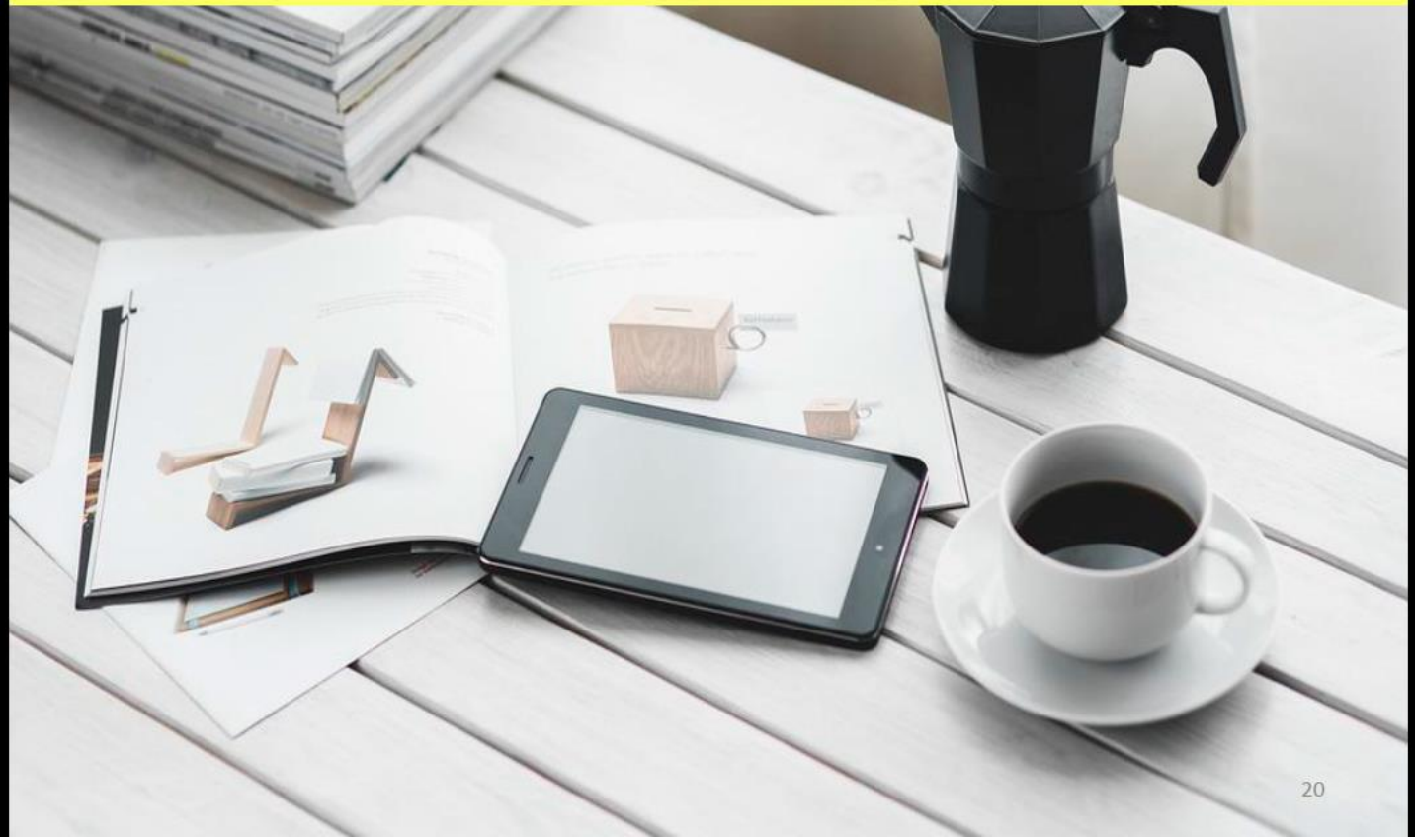
Resultados do curso

Que nota de 0 a 10 o(a) senhor(a) daria para os cursos do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS".



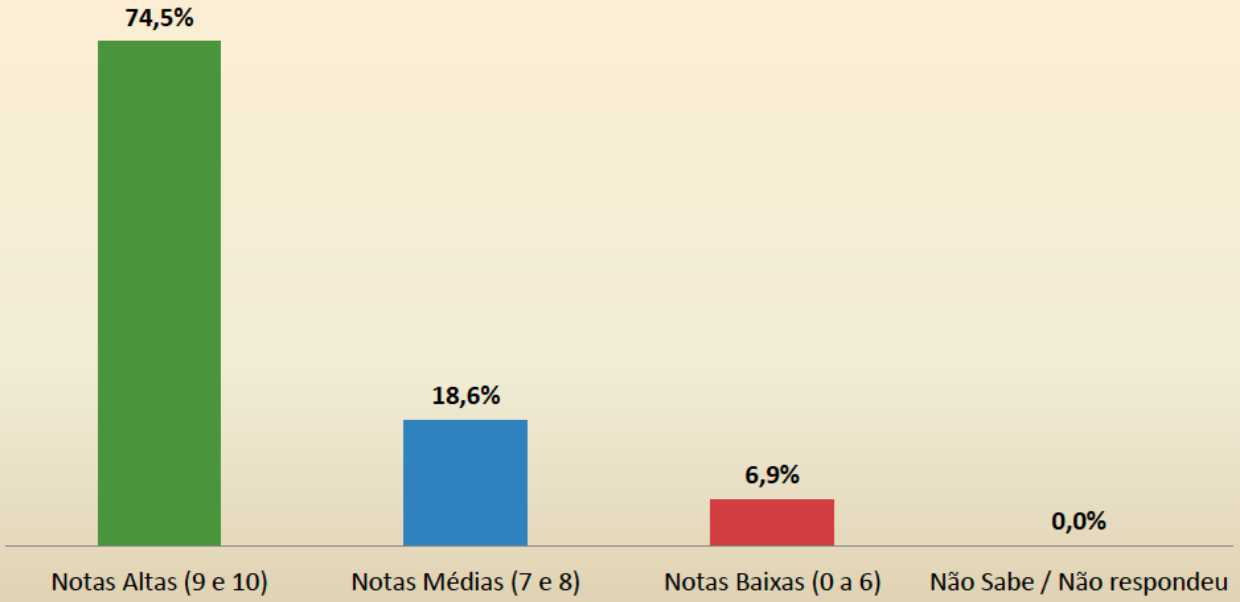
17

Palestras, seminários e oficinas



Satisfação com Palestras, seminários e oficinas

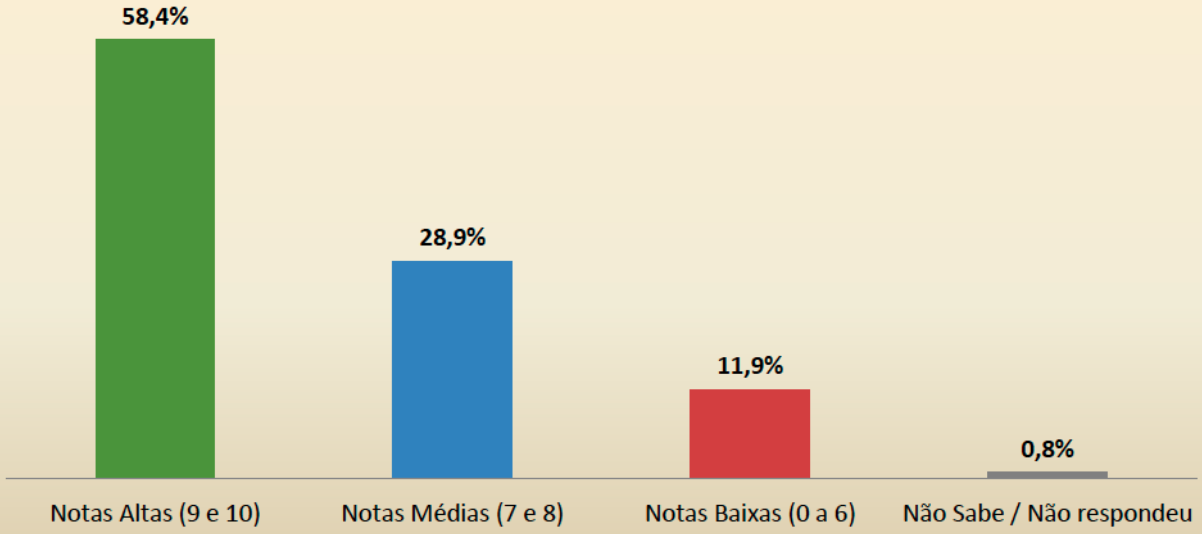
Qual a sua satisfação de 0 a 10 com as palestras, seminários ou oficinas do SEBRAE que o(a) sr(a)n participou em 2015? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO".



21

Aplicabilidade dos conhecimentos

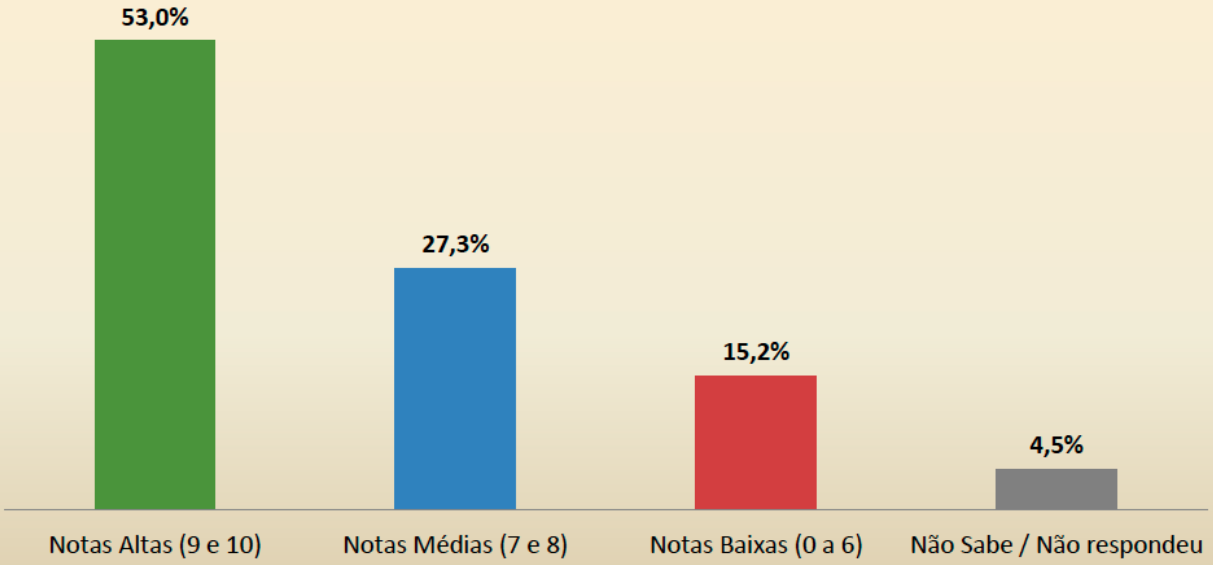
Que nota de 0 a 10 o(a) senhor(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas palestras, seminários ou oficinas do SEBRAE? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA".



24

Resultados das palestras, seminários e oficinas

E que nota de 0 a 10 o(a) senhor(a) daria para as palestras, seminários ou oficinas do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS".



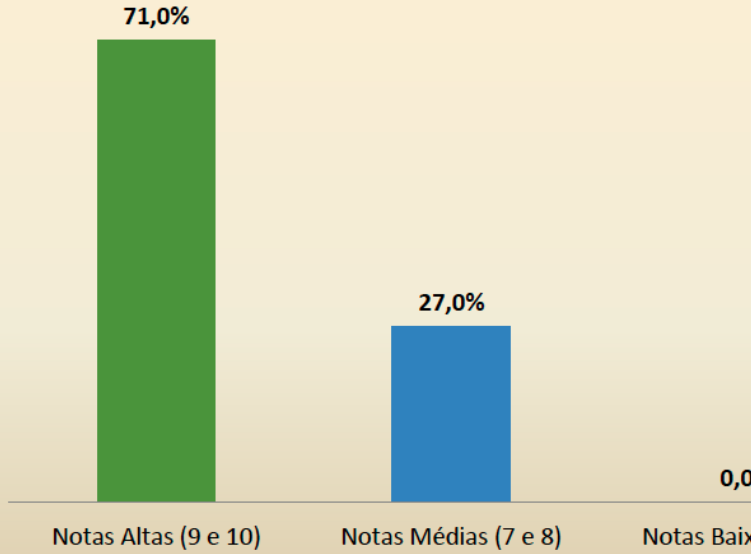
27

Consultorias

30

Satisfação com as consultorias

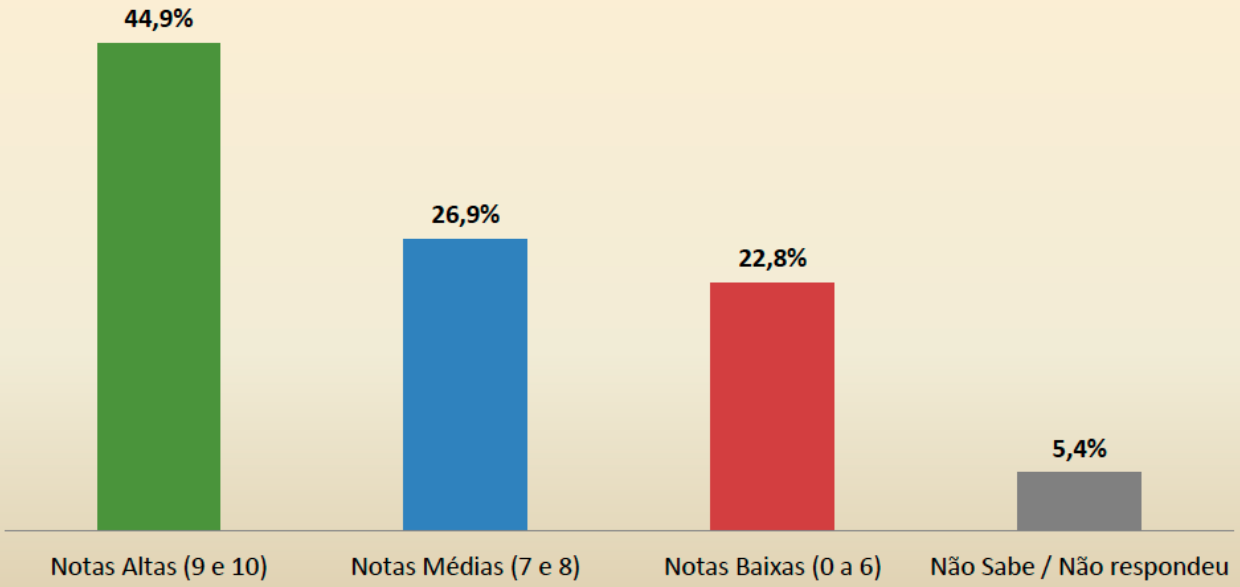
Qual a sua satisfação de 0 a 10 com as consultorias do SEBRAE que o(a) sr(a) participou em 2015? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO".



31

Aplicabilidade dos conhecimentos

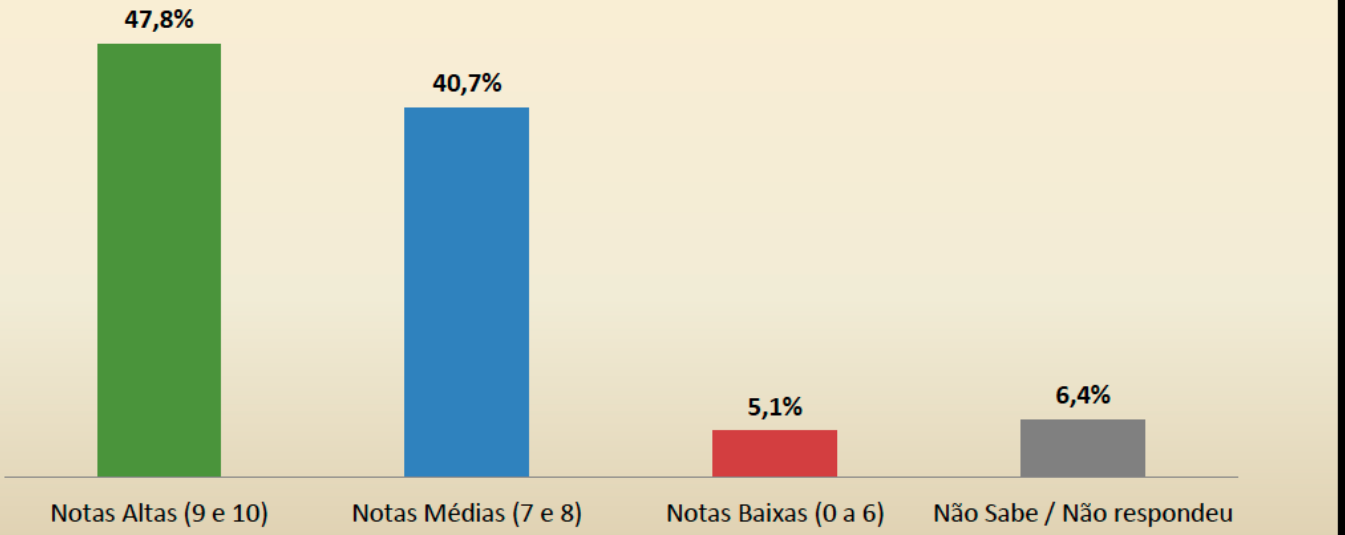
Que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas consultorias do SEBRAE? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA".



34

Resultados das consultorias

E que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) daria para as consultorias do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS".

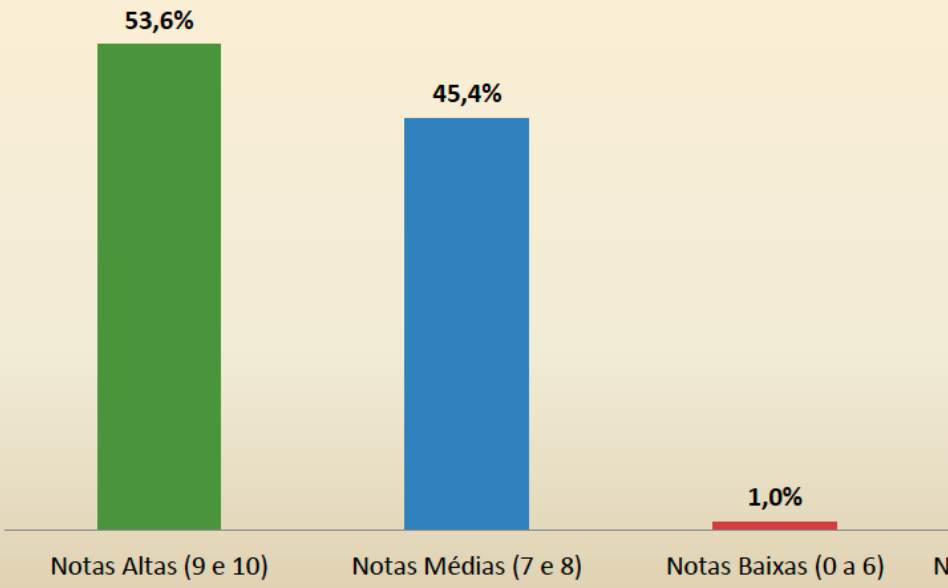


37

Feiras e eventos

Satisfação com feiras e eventos

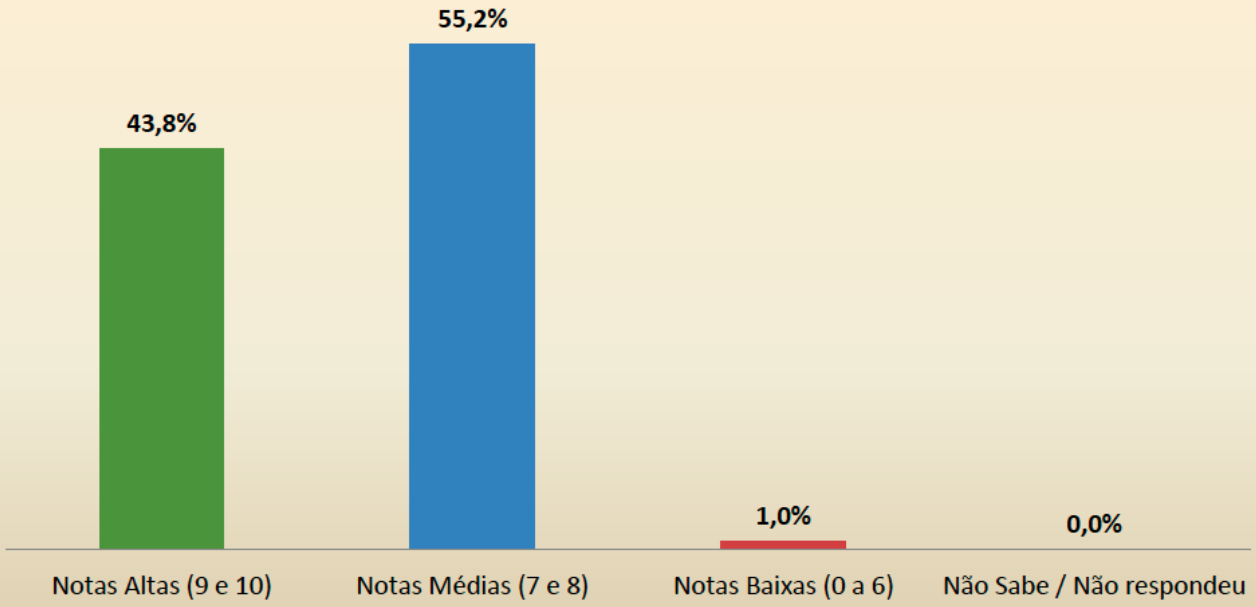
Qual a sua satisfação de 0 a 10 com as feiras e eventos do SEBRAE que o(a) sr(a) participou em 2015? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO".



41

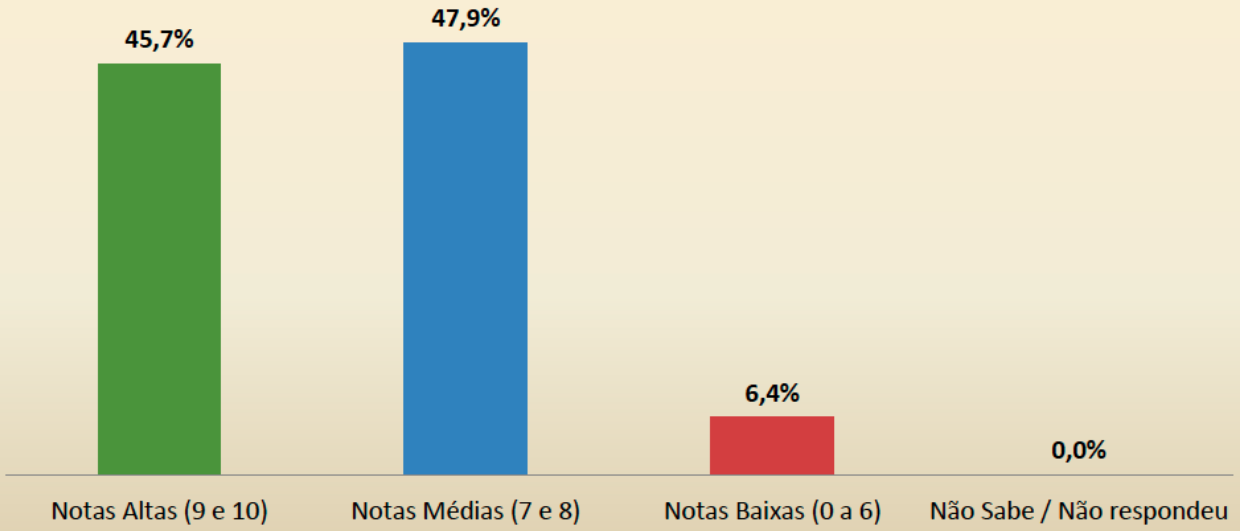
Aproveitamento das oportunidades

Que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) daria para o aproveitamento das oportunidades surgidas nas feiras e eventos do SEBRAE? Onde zero significa "NÃO APROVEITOU NADA" e dez significa "APROVEITOU TOTALMENTE".



Resultados das feiras e eventos

E que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) daria para as feiras e eventos do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS".



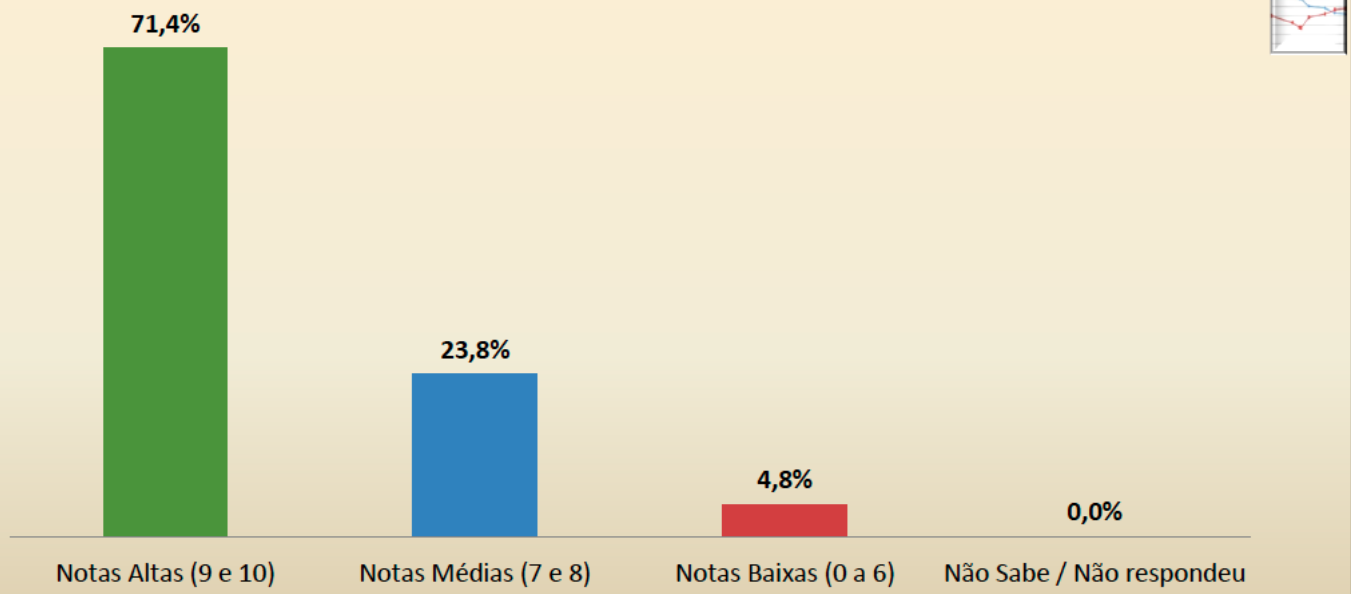
46

Orientações e materiais

49

Satisfação com as orientações e materiais

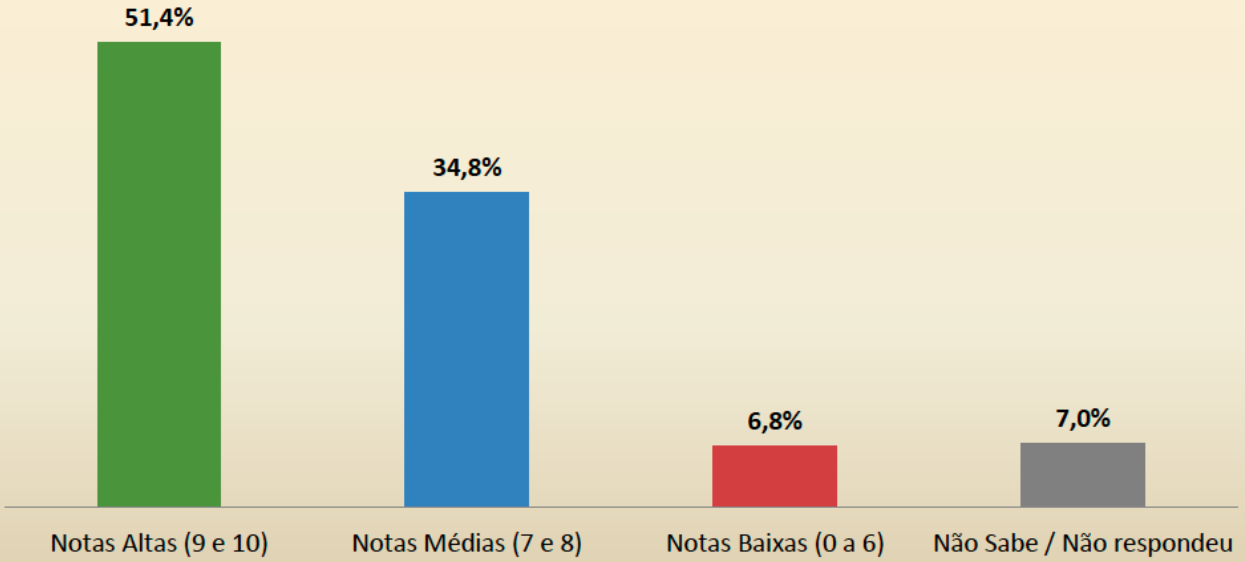
Qual a sua satisfação de 0 a 10 com as orientações e materiais do SEBRAE que o(a) sr(a) participou em 2015? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO".



50

Aplicabilidade dos conhecimentos

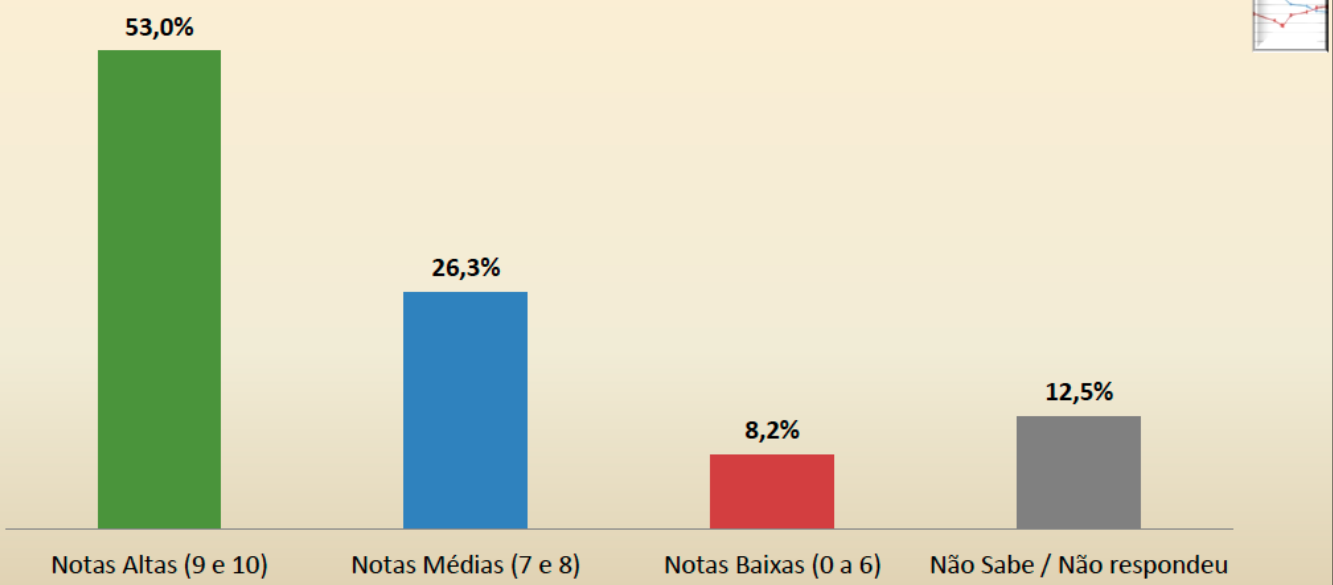
Que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas orientações e materiais do SEBRAE? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA".



53

Resultados das orientações e materiais

E que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) daria para as orientações e materiais do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS".

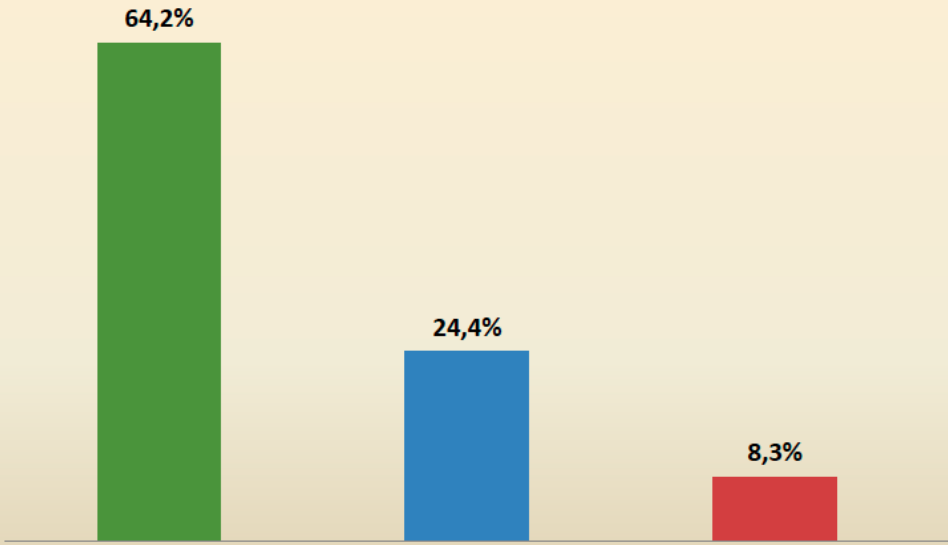


56

Satisfação geral com o SEBRAE

Satisfação geral com o SEBRAE

De zero a dez onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO", qual a sua satisfação GERAL com os SERVIÇOS DO SEBRAE EM 2015.



60

Recomendaria o SEBRAE

Recomendaria o SEBRAE

Falando sobre os SERVIÇOS DO SEBRAE, dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os serviços do SEBRAE, onde 0 significa "COM CERTEZA NÃO RECOMENDARIA" e 10 significa "COM CERTEZA RECOMENDARIA".

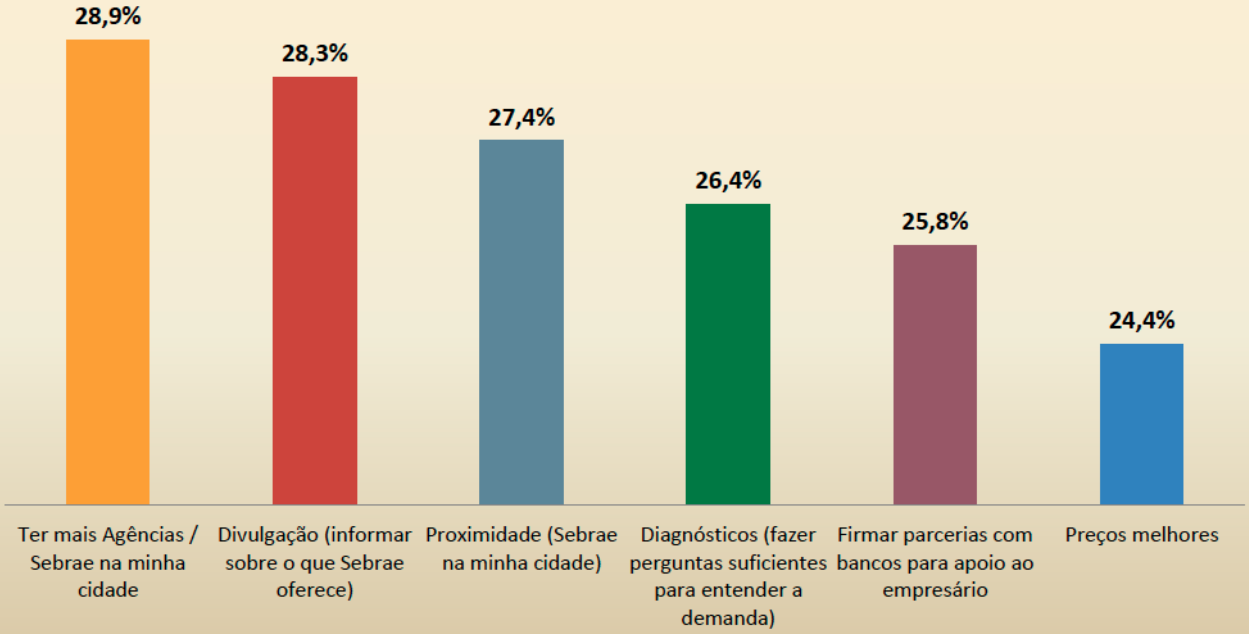
NPS RO = 77,3%

64

Contato e melhorias no SEBRAE

Sugestões de melhoria

Em quais aspectos o SEBRAE pode fazer mais, para melhor atendê-lo?

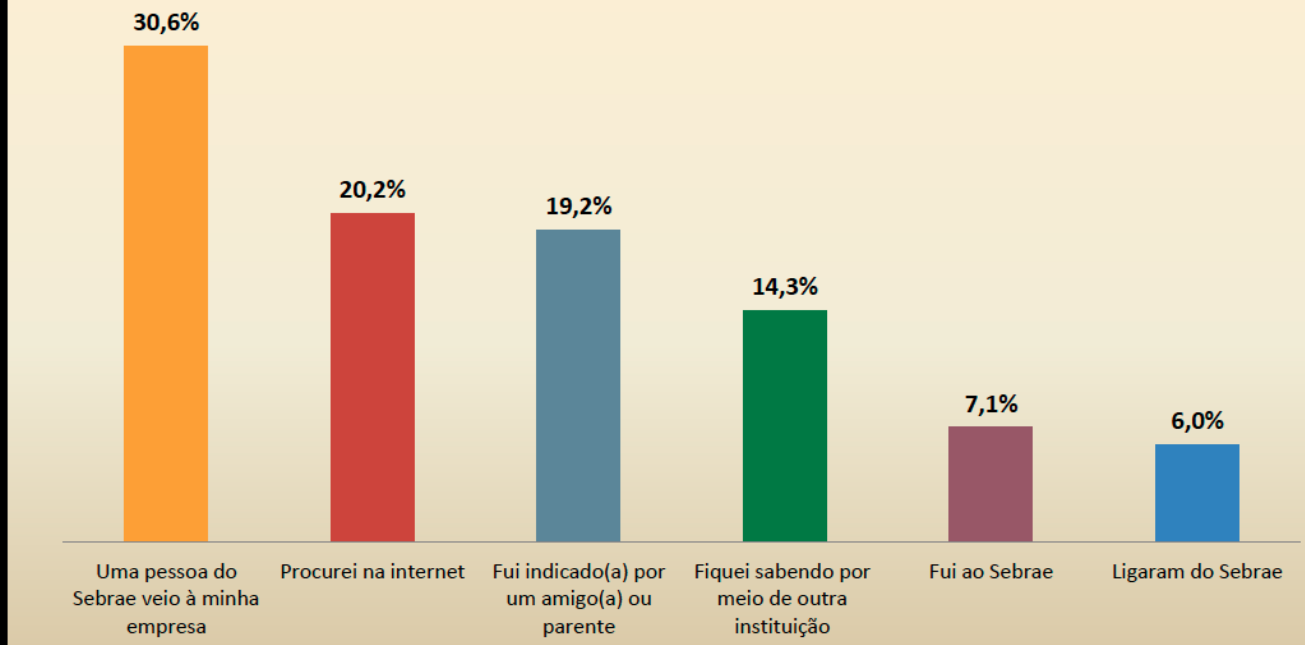


66

*Seis respostas mais citadas.

Meios de conhecimento

Como você conheceu ou ficou sabendo dos serviços ou eventos promovidos pelo SEBRAE?

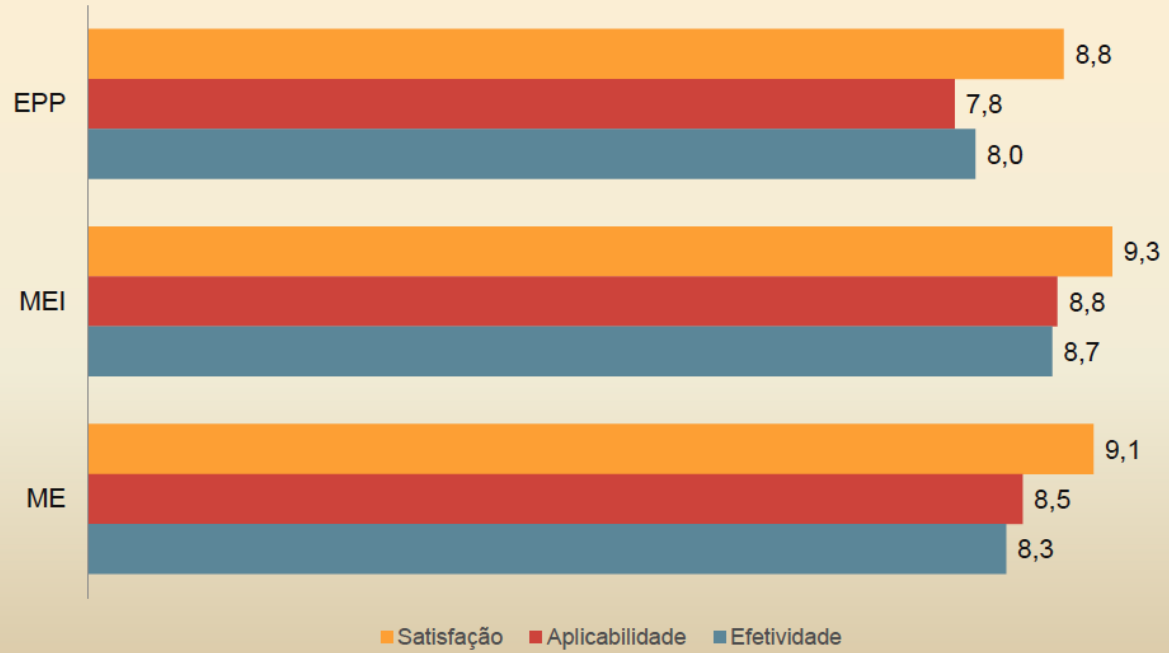


*Seis respostas mais citadas.

67

Participação em eventos por porte da empresa

Média geral de satisfação, aplicabilidade e efetivação



69

Recomendaria o Sebrae (EPP)

Falando sobre os SERVIÇOS DO SEBRAE, dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os serviços do SEBRAE, onde 0 significa “COM CERTEZA NÃO RECOMENDARIA” e 10 significa “COM CERTEZA RECOMENDARIA”.

NPS = 79,1%

70

Recomendaria o Sebrae (MEI)

Falando sobre os SERVIÇOS DO SEBRAE, dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os serviços do SEBRAE, onde 0 significa "COM CERTEZA NÃO RECOMENDARIA" e 10 significa "COM CERTEZA RECOMENDARIA".

NPS = 87,6%

71

Recomendaria o Sebrae (ME)

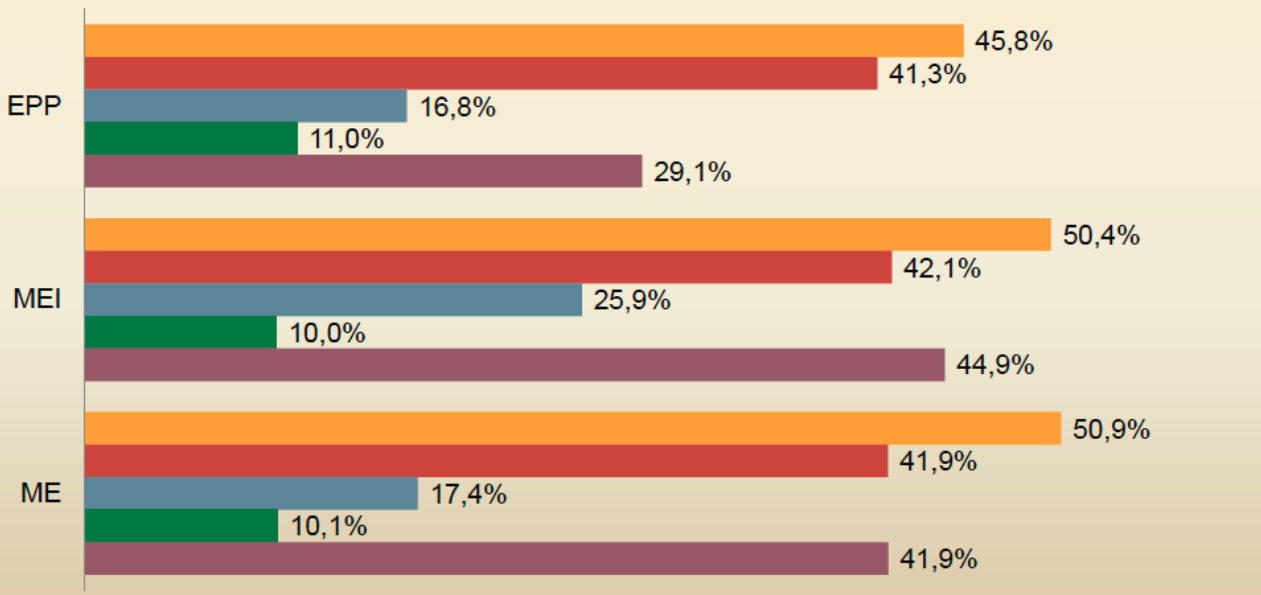
Falando sobre os SERVIÇOS DO SEBRAE, dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os serviços do SEBRAE, onde 0 significa "COM CERTEZA NÃO RECOMENDARIA" e 10 significa "COM CERTEZA RECOMENDARIA".

NPS = 65,0%

72

Participação em eventos por porte

Das atividades que vou citar, em quais o(a) senhor(a) participou em 2015?



73

Sugestões de melhoria

Em quais aspectos o SEBRAE pode fazer mais, para melhor atendê-lo?

EPP		MEI		ME	
27,2%	Divulgação (informar sobre o que Sebrae oferece)	49,3%	Ter mais Agências / Sebrae na minha cidade	41,60%	Divulgação (informar sobre o que Sebrae oferece)
26,0%	Pró-atividade (quero que o Sebrae me procure)	46,0%	Preços melhores	28,6%	Atendente (cortesia, educação, respeito do atendente)
21,2%	Proximidade (Sebrae na minha cidade)	46,0%	Proximidade (Sebrae na minha cidade)	24,0%	Diagnósticos (fazer perguntas suficientes para entender a realidade do cliente)
21,1%	Firmar parcerias com bancos para apoio ao empresário	44,7%	Pró-atividade (quero que o Sebrae me procure)	23,8%	Ter mais Agências / Sebrae na minha cidade
18,9%	Conteúdo (de cursos, palestras e oficinas)	41,0%	Instalações de atendimento (Infraestrutura do local de atendimento)	22,0%	Preparo do atendente (demonstração de conhecimento no assunto do cliente)
16,2%	Diagnósticos (fazer perguntas suficientes para entender a realidade do cliente)	39,6%	Diagnósticos (fazer perguntas suficientes para entender a realidade do cliente)	21,4%	Firmar parcerias com bancos para apoio ao empresário.

74

***Seis respostas mais citadas.**

Meios de conhecimento

Como você conheceu ou ficou sabendo dos serviços ou eventos promovidos pelo SEBRAE?

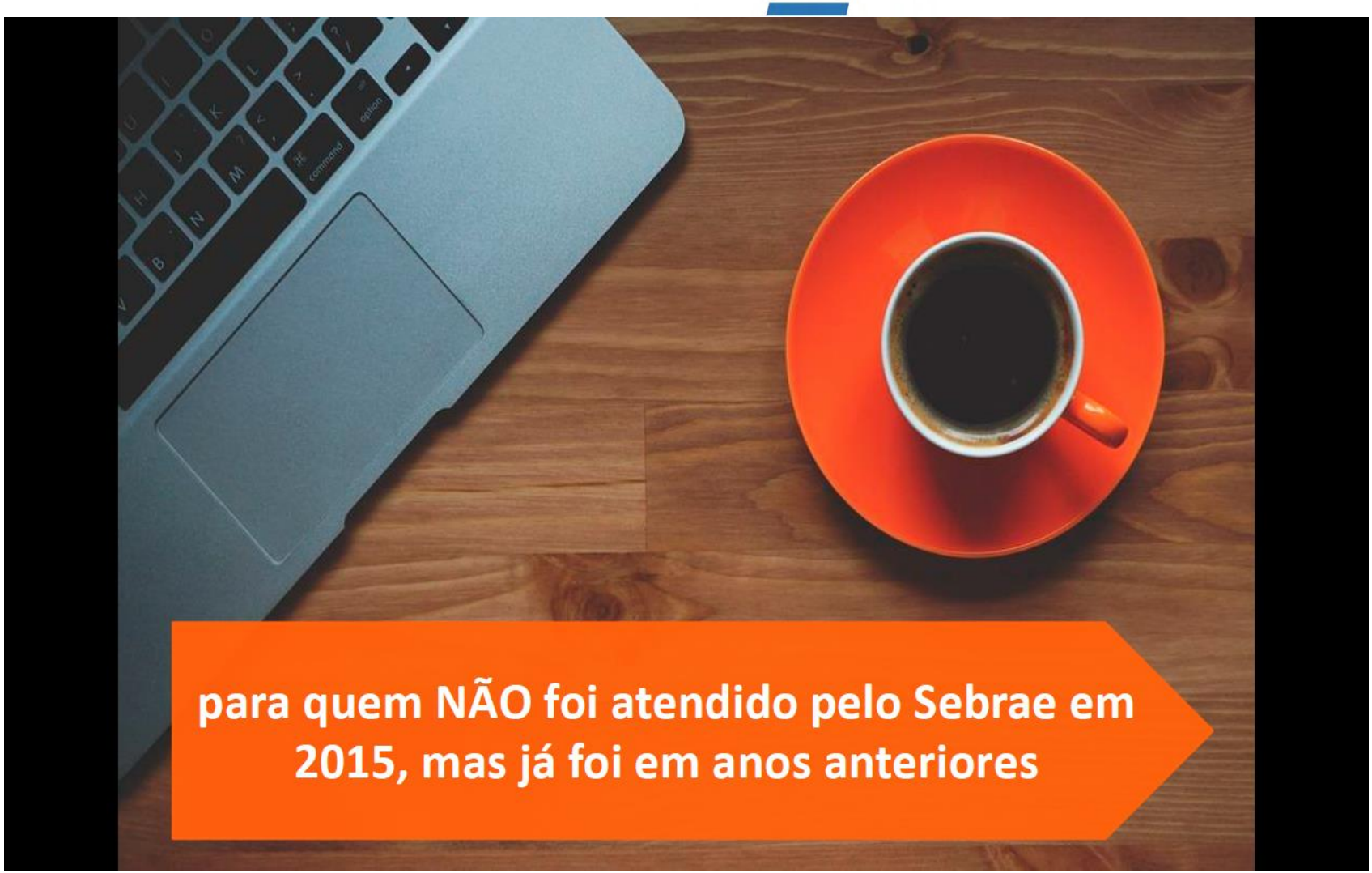
EPP		MEI		ME	
35,5%	Uma pessoa do Sebrae veio à minha empresa	30,7%	Uma pessoa do Sebrae veio à minha empresa	29,9%	Procurei na internet
20,8%	Fui indicado(a) por um amigo(a) ou parente	24,3%	Fui indicado(a) por um amigo(a) ou parente	27,8%	Uma pessoa do Sebrae veio à minha empresa
16,8%	Procurei na internet	13,2%	Procurei na internet	20,3%	Fiquei sabendo por meio de outra instituição (CDL, prefeitura, etc)
14,3%	Fiquei sabendo por meio de outra instituição (CDL, prefeitura, etc)	10,9%	Fui ao Sebrae	12,8%	Fui indicado(a) por um amigo(a) ou parente
10,5%	Recebi convite por e-mail	10,6%	Vi a propaganda na TV	6,3%	Não soube responder
4,1%	Não soube responder	10,2%	Ligaram do Sebrae	5,9%	Recebi convite por e-mail

75

***Seis respostas mais citadas.**

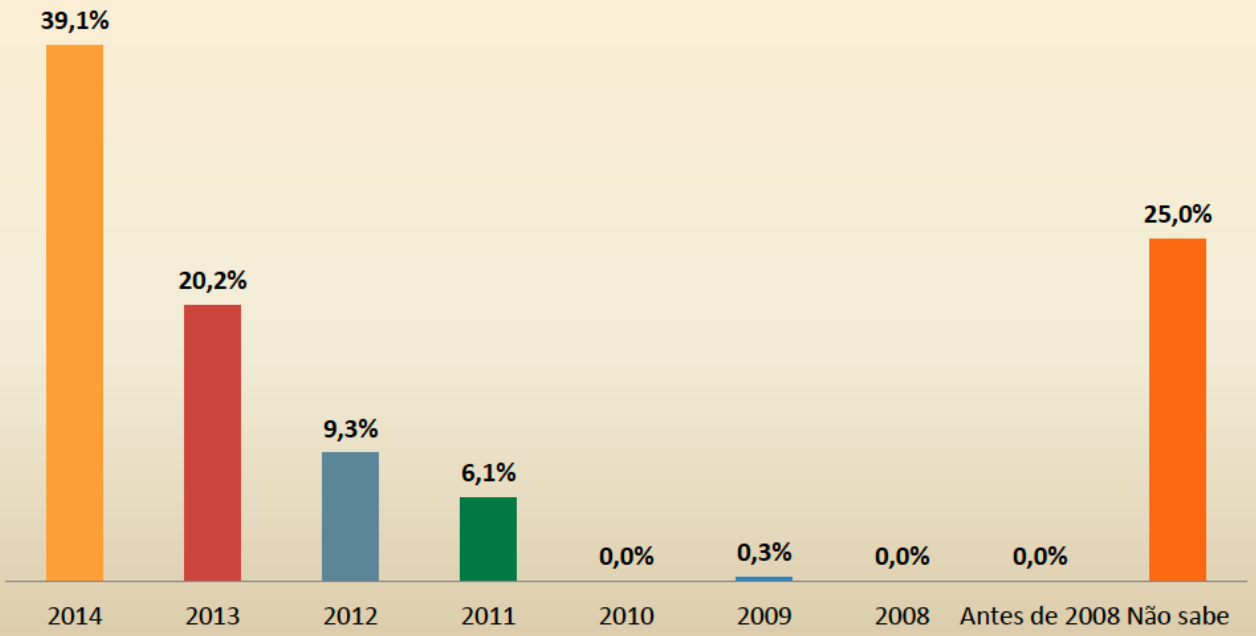
Aplicabilidade, Efetividade e Satisfação Geral por Projeto do Sebrae

Rondônia	N	Aplicabilidade	Efetividade	Satisfação Geral
CAC - Atendimento Territorial	19	7,8	8,2	9,2
ARI - Atendimento Territorial	19	8,0	8,2	8,7
VHA - Atendimento Territorial	19	9,1	8,8	8,9
PBO - Atendimento Territorial	19	8,3	8,4	8,7
JPR - Atendimento Territorial	19	8,4	8,2	9,1
VHA - Comércio Varejista	17	8,5	8,5	8,6
CAC - Comércio Varejista na região de Cacoal	17	8,3	8,6	9,4
JPR - Agronegócios da Região Central de Rondônia	19	8,8	9,0	8,8
JPR - Comércio Varejista	19	8,0	8,5	8,9
PBO - Setor de Agronegócios	17	7,6	7,4	9,1
CAC - Agronegócio	19	8,2	8,7	8,8
ARI - Agronegócios no Vale do Jamari	17	8,8	8,8	9,3
Orientação Empresarial	19	8,9	8,8	9,1
PVH – Agronegócio	19	8,3	8,5	9,2
RO - Desenvolvimento Econômico Territorial no Vale do Jamari	19	9,4	9,3	8,9
VHA - Setorial Agronegócio	17	8,4	8,7	8,9
PVH - Comércio Varejista	17	7,8	7,1	8,8
PVH - Setorial Serviço na Região de Porto Velho	17	9,3	9,0	9,3
Inovação e Mercado para os Pequenos Negócios	19	7,3	7,1	8,5
ALI - Agentes Locais de Inovação	19	6,4	8,3	8,9
PVH - Educação Empreendedora	19	7,9	7,9	9,1
PVH - Capacitação Empresarial 2015/2018	19	8,6	8,2	9,2
RO - Desenvolvimento Econômico Territorial da Região Central Ji-Paraná	19	7,8	8,2	9,1
Faculdade Católica de Rondônia- Educação Empreendedora	17	7,6	7,7	9,1
UNIJIPA - Educação Empreendedora	17	8,4	8,1	8,9
Projeto Nacional Sebrae Digital - RO	19	8,8	8,0	8,6


para quem NÃO foi atendido pelo Sebrae em 2015, mas já foi em anos anteriores

Ano do último contato

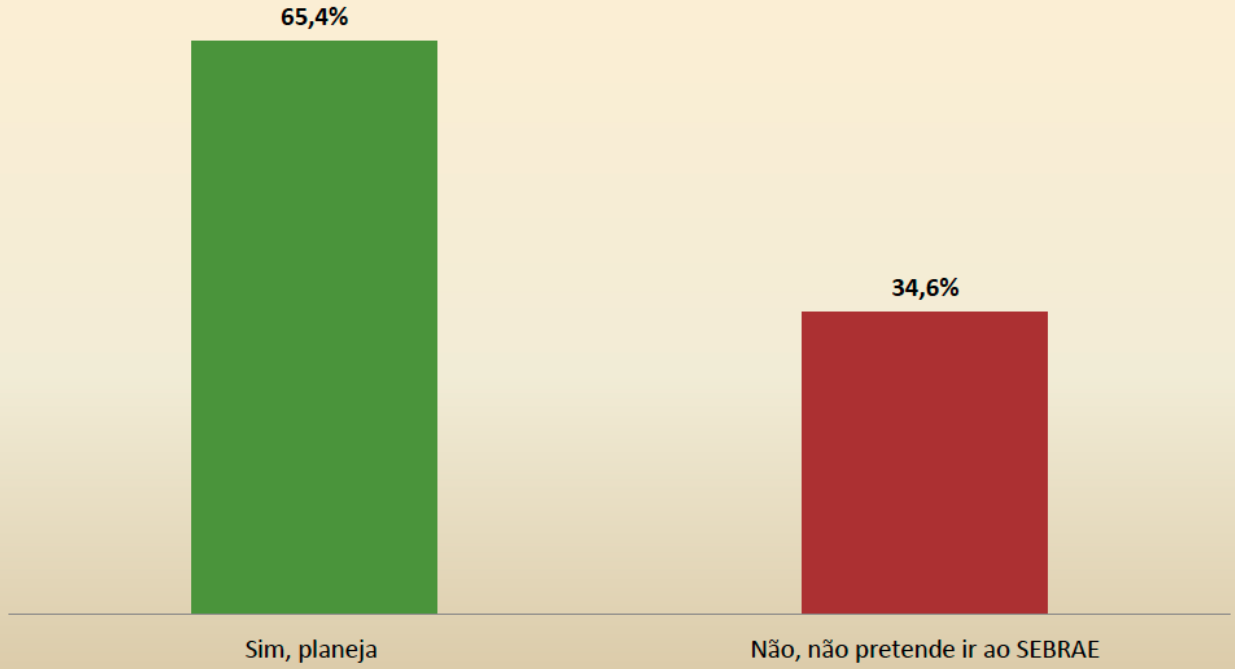
Em que ano o sr(a) teve contato pela última vez com o SEBRAE? (Para quem não foi atendido pelo SEBRAE em 2015, mas já foi em anos anteriores.)



78

Ida ao SEBRAE

Planeja ir ao SEBRAE neste ano? (Para quem não foi atendido pelo SEBRAE em 2015, mas já foi em anos anteriores.)



79

Motivos para não ir ao SEBRAE

Por que não planeja ir ao SEBRAE neste ano? (Para quem não foi atendido pelo SEBRAE em 2015, mas já foi em anos anteriores) (Resposta múltipla)

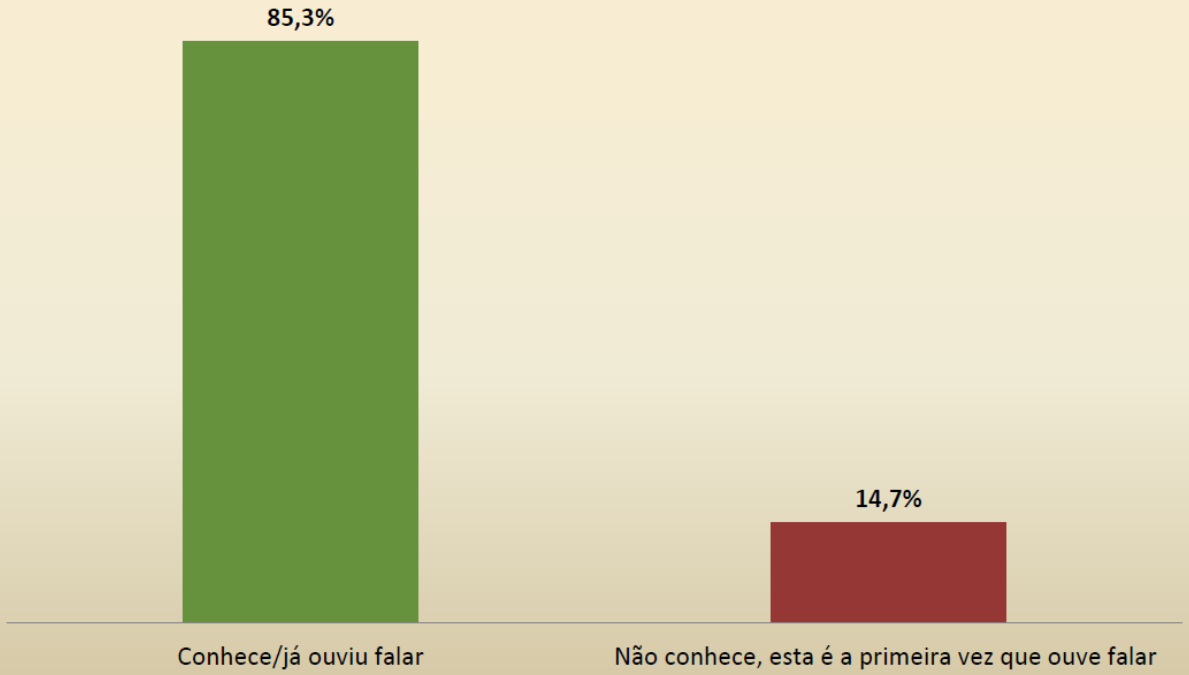
	Total
Não é necessário	24,3%
Não tem tempo	17,7%
Não tem Sebrae na região	11,1%
Costumo procurar outras instituições de apoio	X
Quando preciso de ajuda, procuro orientar-me com contadores	X
Não tenho interesse	10,4%
Outro	X
Não respondeu	36,5%

80

para quem NUNCA foi atendido
pelo Sebrae

Conhecimento do SEBRAE

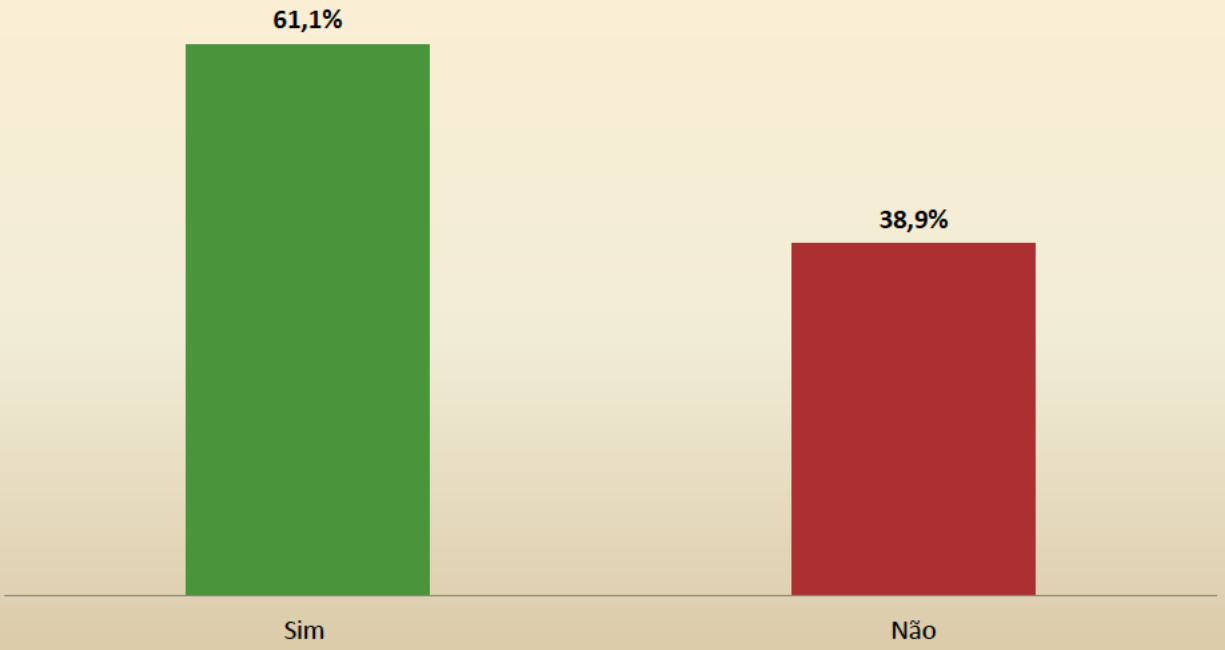
O(a) sr(a) conhece ou já ouviu falar sobre o SEBRAE ou está ouvindo esse nome pela primeira vez? (Para quem nunca foi atendido pelo SEBRAE)



82

Ida ao SEBRAE

Planeja ir ao SEBRAE neste ano? (Para quem nunca foi atendido pelo SEBRAE)



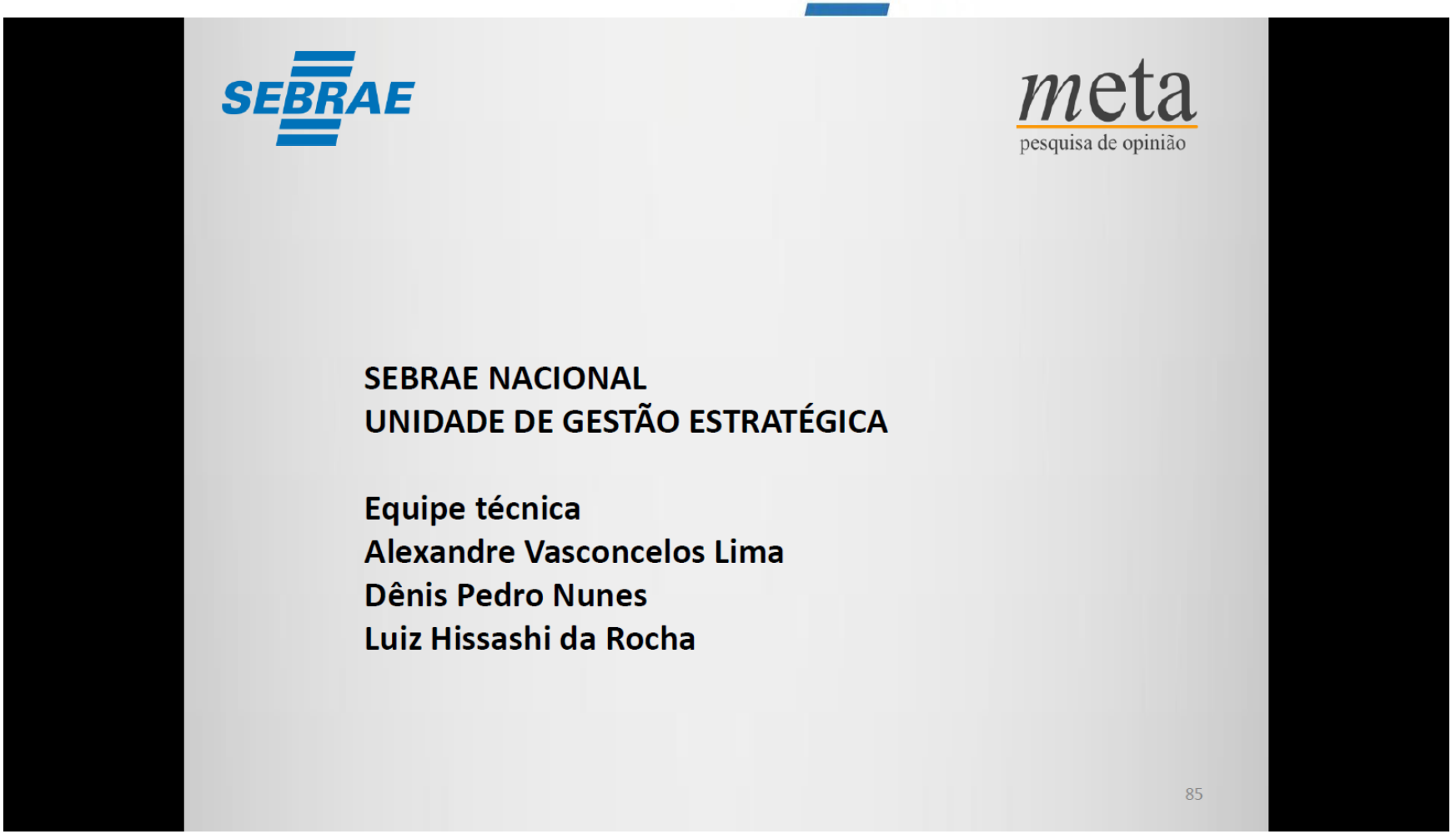
83

Motivos para não ir ao SEBRAE

Por que não planeja ir ao SEBRAE neste ano? (Para quem nunca foi atendido pelo SEBRAE) (Resposta múltipla)

	Total
Não é necessário	63,5%
Não tem tempo	18,9%
Não tem Sebrae na região	X
Costumo procurar outras instituições de apoio	X
Quando preciso de ajuda, procuro orientar-me com contadores	X
Não tenho interesse	5,4%
Outro	1,7%
Não respondeu	10,6%

84


SEBRAE
meta
pesquisa de opinião
SEBRAE NACIONAL
UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA
Equipe técnica
Alexandre Vasconcelos Lima
Dênis Pedro Nunes
Luiz Hissashi da Rocha
85

ANEXO II – item 4.1.3 Estágio de implementação do planejamento estratégico

1.1. SÉRIES HISTÓRICAS DOS INDICADORES DE RESULTADOS INSTITUCIONAIS

1.1.1. TAXA DE CONTRIBUIÇÃO PARA ABERTURA DE PEQUENOS NEGÓCIOS

UF	Série histórica										Metas propostas no PPA 2014–2017			
	2009		2010		2011		2012		2013		2014	2015	2016	2017
	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização				
AC	18,00%	0,00%	17,00%	36,76%	11,00%	59,36%	35,00%	79,00%	35,50%	56,74%	59,00%	59,00%	59,00%	59,00%
AL	14,00%	15,38%	25,00%	25,73%	15,00%	31,24%	29,00%	54,14%	23,00%	57,74%	33,00%	34,00%	36,00%	38,00%
AM	12,00%	0,00%	36,00%	29,95%	7,00%	37,80%	33,70%	50,96%	24,00%	48,33%	26,00%	27,00%	27,00%	28,00%
AP	35,00%	16,67%	11,50%	35,44%	17,90%	52,36%	32,20%	66,71%	32,20%	62,67%	53,40%	54,50%	55,60%	56,70%
BA	10,00%	0,00%	10,00%	25,40%	13,00%	36,86%	25,00%	42,84%	21,00%	22,15%	21,50%	22,00%	22,50%	23,00%
CE	12,76%	16,67%	59,00%	19,56%	13,70%	34,66%	31,00%	53,34%	32,00%	25,48%	33,00%	34,00%	35,00%	36,00%
DF	11,00%	12,50%	18,00%	36,82%	19,50%	43,10%	25,80%	56,09%	27,50%	33,53%	28,88%	30,32%	31,83%	33,43%
ES	10,00%	7,69%	12,00%	14,97%	10,00%	21,90%	18,00%	31,94%	18,60%	15,62%	19,20%	20,00%	20,60%	21,00%
GO	13,00%	12,50%	11,00%	29,22%	5,00%	29,31%	16,00%	65,19%	17,00%	32,35%	19,00%	19,50%	20,00%	21,00%
MA	10,50%	33,33%	14,00%	28,95%	12,00%	37,48%	28,00%	69,66%	19,00%	49,76%	20,00%	20,00%	21,00%	21,50%
MG	9,00%	0,00%	11,50%	17,12%	12,00%	16,80%	14,00%	35,46%	14,00%	22,46%	18,00%	20,00%	22,00%	23,88%
MS	11,20%	9,09%	17,00%	17,44%	12,00%	34,34%	19,00%	35,69%	20,00%	32,56%	21,00%	21,00%	22,00%	22,00%
MT	16,00%	4,17%	20,00%	22,59%	18,00%	38,78%	23,00%	47,11%	24,00%	21,53%	25,00%	26,00%	27,00%	27,00%
PA	11,00%	0,00%	14,20%	35,01%	10,00%	40,54%	33,00%	53,71%	23,00%	30,13%	25,00%	25,50%	26,00%	26,50%
PB	16,00%	0,00%	15,00%	32,60%	10,00%	34,95%	19,00%	60,73%	21,50%	26,45%	22,00%	23,00%	24,00%	25,00%
PE	15,00%	6,67%	18,00%	17,02%	22,00%	38,60%	25,00%	55,89%	26,00%	24,84%	27,00%	27,00%	27,00%	27,00%
PI	14,20%	25,00%	12,10%	33,14%	16,80%	46,66%	24,00%	52,39%	26,00%	30,06%	26,00%	26,00%	27,00%	27,00%
PR	12,00%	10,53%	13,00%	14,67%	14,00%	16,44%	19,00%	36,74%	15,00%	7,20%	16,00%	17,50%	19,00%	19,00%
RJ	12,00%	0,00%	11,00%	29,77%	11,00%	23,28%	20,00%	39,98%	20,00%	20,64%	22,00%	23,00%	24,00%	25,00%
RN	12,00%	14,29%	17,00%	30,49%	18,00%	53,33%	36,60%	56,33%	37,50%	51,54%	25,00%	26,50%	28,00%	30,00%
RO	9,50%	0,00%	10,00%	20,49%	11,00%	29,48%	32,70%	56,74%	22,50%	44,31%	23,00%	23,50%	24,00%	24,00%
RR	15,00%	40,00%	9,00%	38,11%	27,00%	57,80%	29,00%	60,23%	36,00%	56,11%	37,00%	37,00%	38,00%	38,00%

RS	11,00%	5,26%	13,00%	24,38%	13,00%	27,32%	19,00%	52,71%	19,30%	22,35%	19,70%	20,00%	20,00%	20,00%
SC	8,00%	0,00%	10,00%	14,49%	10,00%	23,05%	14,00%	55,35%	19,00%	22,35%	19,00%	19,00%	19,00%	19,00%
SE	12,00%	0,00%	12,00%	27,44%	6,40%	47,42%	45,00%	52,56%	31,00%	40,15%	31,00%	31,05%	31,10%	31,15%
SP	12,00%	14,49%	13,00%	9,88%	13,50%	17,50%	15,50%	43,75%	18,70%	21,25%	18,50%	19,50%	20,50%	21,50%
TO	17,00%	40,00%	9,00%	37,13%	19,00%	55,22%	36,00%	51,71%	32,00%	24,48%	34,00%	36,00%	38,00%	39,00%
Sistema	**11,62%**	**10,82%**	**11,70%**	**26,66%**	**12,70%**	**25,23%**	**19,90%**	**47,36%**	**20,90%**	**23,39%**	**21,25%**	**22,21%**	**23,22%**	**24,14%**

1.1.2. Índice de Competitividade dos Pequenos Negócios Atendidos

UF	RESULTADO INSTITUCIONAL Índice de competitividade dos pequenos atendidos
	Série Histórica
	2013
AC	23,2
AL	27,5
AM	30,1
AP	22,2
BA	27,2
CE	20,6
DF	31,5
ES	28,0
GO	31,8
MA	15,7
MG	27,6
MS	23,8
MT	29,4
PA	23,6
PB	26,6
PE	24,8
PI	23,1
PR	24,2
RJ	28,9
RN	33,3
RO	37,0
RR	23,1
RS	35,8
SC	28,6
SE	27,0
SP	23,4
TO	20,7
Sistema	**26,4**

1.1.3. ÍNDICE DE EFETIVIDADE DO ATENDIMENTO

UF	RESULTADO INSTITUCIONAL Índice de efetividade do atendimento
	Série Histórica
	2012
AC	7,40
AL	7,89
AM	8,05
AP	8,26
BA	7,58
CE	7,91
DF	7,19
ES	7,45
GO	7,55
MA	8,25
MG	7,06
MS	7,91
MT	7,95
PA	7,98
PB	7,97
PE	7,67
PI	8,00
PR	7,32
RJ	6,90
RN	7,89
RO	7,97
RR	8,44
RS	7,50
SC	7,38
SE	7,70
SP	7,12
TO	8,01
Sistema	**7,44**

1.1.4. TAXA DE RESULTADOS FINALÍSTICOS ALCANÇADOS

A taxa de resultados finalísticos alcançados não poderá ser inferior à taxa obtida pelo Sebrae UF em 2013, com um mínimo de 50%.

1.1.5. ÍNDICE DE IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS

UF	RESULTADO INSTITUCIONAL Índice de imagem junto aos pequenos negócios													
	Série histórica										Metas propostas no PPA 2014–2017			
	2009		2010		2011		2012		2013		2014	2015	2016	2017
	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização				
AC	8,70	8,16	8,60	8,58	8,40	8,63	8,40	8,59	8,50	8,64	8,50	8,50	8,50	8,50
AL	8,80	8,10	8,20	8,80	8,20	8,64	8,80	8,37	8,50	8,48	8,60	8,60	8,60	8,60
AM	8,00	8,45	8,70	8,78	8,50	8,87	8,70	8,67	8,70	8,75	8,70	8,70	8,80	8,80
AP	8,60	8,15	8,10	8,99	8,20	8,72	8,80	8,93	8,80	8,90	8,80	8,80	8,80	8,80
BA	8,40	8,04	8,20	8,70	8,60	8,72	8,70	8,25	8,50	8,24	8,50	8,50	8,50	8,50
CE	8,19	8,60	8,50	8,63	8,60	8,83	8,60	8,69	8,50	8,60	8,50	8,60	8,60	8,60
DF	8,20	8,26	8,50	8,55	8,30	8,52	8,30	8,44	8,60	8,42	8,61	8,62	8,64	8,66
ES	8,23	8,16	8,90	8,52	8,50	8,67	8,60	8,45	8,70	8,29	8,70	8,70	8,75	8,75
GO	8,00	8,06	8,50	8,88	8,50	8,77	8,90	8,52	8,90	8,46	8,72	8,75	8,75	8,78
MA	8,50	8,36	8,60	8,64	8,50	8,55	8,50	8,30	8,20	8,33	8,30	8,30	8,30	8,30
MG	7,75	8,21	8,50	8,49	8,20	8,54	8,60	8,29	8,70	8,18	8,70	8,73	8,75	8,75
MS	8,20	8,40	8,30	8,33	8,40	8,32	8,40	8,38	8,40	8,42	8,50	8,50	8,50	8,50
MT	8,50	8,16	8,70	8,67	8,70	8,47	8,60	8,42	8,40	8,33	8,40	8,40	8,40	8,40
PA	8,20	7,83	8,50	8,65	8,20	8,82	8,60	8,61	8,60	8,65	8,80	8,80	8,80	8,80
PB	8,20	8,55	8,05	8,77	8,80	8,66	8,70	8,65	8,60	8,65	8,55	8,60	8,65	8,70
PE	8,60	8,40	8,40	8,64	8,80	8,78	8,70	8,51	8,70	8,56	8,80	8,80	8,90	8,90
PI	8,50	8,81	8,30	8,60	8,60	8,68	8,70	8,58	8,60	8,62	8,60	8,60	8,70	8,70
PR	8,20	8,34	8,50	8,58	8,40	8,47	8,60	8,22	8,40	8,15	8,40	8,40	8,40	8,40
RJ	8,29	7,91	8,21	8,80	8,50	8,50	8,80	8,27	8,80	8,32	8,80	8,80	8,80	8,80
RN	7,98	8,33	8,70	8,89	8,30	8,84	8,90	8,55	8,50	8,56	8,70	8,73	8,76	8,80
RO	8,15	8,04	8,30	8,56	8,30	8,30	8,60	8,47	8,30	8,44	8,30	8,35	8,35	8,40
RR	8,50	8,42	7,75	8,65	8,50	8,45	8,40	8,34	8,50	8,26	8,60	8,60	8,70	8,70
RS	8,00	8,04	8,46	8,45	8,50	8,24	8,40	8,18	8,50	8,14	8,50	8,50	8,50	8,50
SC	8,00	7,83	8,30	8,43	8,20	8,37	8,30	8,06	8,40	8,00	8,50	8,60	8,60	8,60

SE	8,40	7,86	8,20	8,69	8,50	8,48	8,60	8,61	8,30	8,67	8,30	8,32	8,34	8,34
SP	8,10	8,40	8,30	8,67	8,70	8,67	8,60	8,46	8,60	8,47	8,70	8,70	8,80	8,80
TO	8,40	7,94	8,10	8,79	8,60	8,52	8,60	8,54	8,50	8,45	8,50	8,50	8,50	8,50
Sistema	**8,12**	**8,23**	**8,30**	**8,62**	**8,50**	**8,59**	**8,60**	**8,38**	**8,59**	**8,36**	**8,63**	**8,64**	**8,68**	**8,68**

1.1.6. ÍNDICE DE IMAGEM JUNTO À SOCIEDADE

UF	RESULTADO INSTITUCIONAL Índice de imagem junto à sociedade												
	Série histórica									Metas propostas no PPA 2014–2017			
	2009	2010		2011		2012		2013		2014	2015	2016	2017
	Meta	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização				
AC	8,00	8,20	8,66	8,60	8,44	8,70	8,92	8,70	9,16	8,70	8,70	8,70	8,70
AL	8,80	8,20	9,13	8,70	8,56	9,10	8,84	8,50	9,17	8,80	8,80	8,80	8,80
AM	8,00	8,40	8,79	7,80	8,36	8,80	8,63	8,40	9,01	8,50	8,50	8,60	8,60
AP	8,30	8,10	8,89	8,20	8,34	8,60	8,74	8,60	9,24	8,70	8,70	8,70	8,70
BA	8,40	8,20	8,80	8,60	8,45	8,80	8,46	8,50	9,03	8,50	8,50	8,50	8,50
CE	8,19	8,50	8,70	8,00	8,31	8,70	8,75	8,70	9,10	8,70	8,80	8,80	8,80
DF	8,20	8,60	8,56	8,10	8,35	8,60	8,74	8,40	8,73	8,50	8,53	8,57	8,60
ES	8,23	8,90	8,70	8,40	8,35	8,70	8,49	8,70	8,70	8,70	8,70	8,70	8,70
GO	8,00	8,50	8,86	8,50	8,54	8,90	8,64	8,90	8,92	8,65	8,66	8,67	8,68
MA	8,50	8,60	8,97	8,50	8,26	8,40	8,53	8,00	9,08	8,00	8,00	8,00	8,00
MG	7,75	8,50	8,59	8,00	8,23	8,60	8,80	8,60	8,59	8,60	8,62	8,65	8,65
MS	8,18	8,10	8,46	8,20	8,41	8,50	8,80	8,50	9,05	8,50	8,50	8,50	8,60
MT	8,50	8,70	8,64	8,70	8,42	8,60	8,71	8,40	8,82	8,40	8,40	8,40	8,40
PA	8,20	8,50	9,02	8,20	8,22	8,70	8,80	8,80	8,95	8,80	8,80	8,80	8,80
PB	8,00	8,05	8,79	8,20	8,47	8,80	8,53	8,50	9,01	8,54	8,55	8,57	8,60
PE	8,80	8,40	8,81	8,80	8,80	8,80	8,74	8,80	9,17	8,80	8,80	8,90	8,90
PI	8,50	8,30	8,66	8,60	8,25	8,70	8,70	8,40	8,94	8,50	8,50	8,60	8,60
PR	8,20	8,00	8,55	8,40	8,06	8,60	8,53	8,40	8,75	8,40	8,40	8,40	8,40

RJ	8,80	8,19	8,28	8,60	8,43	8,70	8,26	8,70	8,88	8,70	8,70	8,70	8,70
RN	7,98	8,70	8,98	8,10	8,78	9,10	9,02	8,80	9,12	8,90	8,93	8,96	9,00
RO	8,12	8,30	8,72	8,20	8,50	8,70	8,39	8,50	8,72	8,50	8,55	8,55	8,60
RR	8,50	7,75	8,89	8,50	8,67	8,50	8,85	8,70	8,98	8,85	8,85	8,90	8,90
RS	7,00	8,98	8,50	8,00	8,25	8,60	8,67	8,50	8,93	8,50	8,50	8,50	8,50
SC	8,00	8,30	8,70	8,20	8,27	8,30	8,32	8,40	8,50	8,50	8,60	8,60	8,60
SE	8,40	8,20	8,57	8,50	8,45	8,60	8,83	8,40	8,75	8,40	8,44	8,46	8,46
SP	8,10	7,50	8,77	8,50	8,42	8,80	8,57	8,50	8,55	8,70	8,70	8,80	8,80
TO	8,50	8,10	8,60	8,70	8,42	8,70	8,95	8,50	8,89	8,60	8,60	8,60	8,60
Sistema	**8,17**	**8,20**	**8,70**	**8,30**	**8,38**	**8,70**	**8,61**	**8,55**	**8,80**	**8,60**	**8,62**	**8,65**	**8,65**

1.2. SÉRIES HISTÓRICAS E METAS PROPOSTAS PARA OS INDICADORES DE DESEMPENHO

1.2.1. TAXA DE PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

UF	RESULTADO INSTITUCIONAL Taxa de pequenos negócios atendidos												
	Série histórica									Metas propostas no PPA 2014–2017*			
	2009	2010		2011		2012		2013		2014	2015	2016	2017
	Meta	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização	Meta	Realização				
AC	24,00%	19,70%	42,53%	35,00%	38,94%	20,50%	28,24%	21,20%	37,11%	29,10%	29,47%	29,87%	30,29%
AL	25,00%	25,00%	36,10%	25,60%	34,89%	37,00%	37,66%	23,00%	33,72%	30,87%	31,12%	31,34%	31,52%
AM	20,00%	40,00%	40,74%	30,00%	32,69%	36,60%	28,26%	25,50%	30,72%	28,02%	28,78%	29,42%	29,43%
AP	30,00%	23,00%	49,14%	27,90%	35,02%	18,00%	26,15%	25,00%	33,68%	31,06%	31,49%	31,81%	32,05%
BA	25,00%	19,70%	30,09%	29,00%	26,39%	20,00%	24,91%	20,00%	29,13%	20,31%	20,82%	21,25%	21,62%
CE	20,00%	20,00%	44,67%	25,60%	30,05%	20,00%	25,25%	21,00%	29,33%	21,18%	21,58%	21,38%	21,14%
DF	18,00%	19,00%	36,18%	32,00%	33,17%	17,50%	27,15%	25,00%	28,53%	24,43%	25,12%	25,72%	26,17%
ES	28,00%	19,70%	30,57%	25,60%	22,92%	20,00%	22,05%	20,10%	22,43%	22,23%	22,31%	22,32%	22,27%
GO	22,00%	27,00%	23,29%	25,60%	23,61%	19,00%	20,37%	18,80%	23,03%	20,27%	20,46%	20,61%	20,72%
MA	21,00%	25,00%	33,74%	25,00%	28,29%	19,00%	19,63%	19,30%	19,49%	20,22%	20,34%	20,43%	20,50%
MG	4,00%	23,00%	20,68%	25,00%	20,63%	21,00%	22,37%	22,00%	23,61%	23,52%	24,03%	24,78%	24,97%

MS	25,00%	20,00%	24,94%	25,60%	35,00%	20,00%	30,88%	19,00%	28,87%	22,52%	22,70%	22,85%	22,98%
MT	49,00%	22,00%	44,59%	28,00%	42,34%	21,00%	30,67%	25,00%	27,47%	23,30%	23,33%	23,24%	23,14%
PA	22,00%	19,70%	36,61%	25,00%	27,57%	21,00%	20,90%	20,00%	20,91%	22,74%	22,98%	23,16%	23,30%
PB	30,00%	31,00%	27,30%	25,60%	32,59%	20,00%	21,29%	20,30%	21,74%	21,23%	21,51%	21,76%	21,98%
PE	30,00%	20,00%	43,94%	39,00%	31,65%	22,00%	20,01%	21,40%	24,91%	20,52%	21,37%	21,99%	22,69%
PI	22,70%	19,70%	34,63%	25,60%	34,50%	28,00%	29,44%	23,00%	27,06%	25,62%	25,33%	25,44%	25,42%
PR	15,00%	20,00%	42,05%	35,00%	22,78%	20,00%	21,49%	20,90%	22,79%	20,87%	20,91%	20,81%	20,62%
RJ	25,00%	22,00%	29,07%	27,90%	23,65%	30,00%	17,93%	20,00%	21,81%	20,24%	20,33%	20,38%	20,40%
RN	30,00%	21,00%	58,32%	25,60%	47,59%	35,00%	35,65%	28,00%	31,59%	25,31%	25,31%	25,24%	25,09%
RO	10,00%	19,70%	47,31%	26,00%	35,78%	20,00%	23,89%	20,90%	24,31%	25,02%	25,33%	25,54%	25,67%
RR	25,00%	15,00%	55,66%	45,00%	43,64%	37,00%	33,34%	31,00%	34,25%	34,21%	34,35%	34,47%	34,58%
RS	40,00%	27,00%	37,29%	28,00%	32,47%	19,10%	23,45%	20,00%	25,71%	21,20%	21,39%	21,69%	22,09%
SC	25,00%	16,00%	26,54%	28,00%	32,93%	20,00%	30,00%	23,00%	25,67%	24,65%	23,69%	23,77%	23,78%
SE	20,00%	20,00%	61,08%	26,00%	45,51%	15,00%	23,67%	20,00%	29,85%	28,27%	28,59%	28,99%	29,32%
SP	12,00%	22,00%	38,00%	27,90%	29,25%	19,10%	22,10%	19,00%	20,89%	16,98%	17,60%	18,13%	18,57%
TO	20,00%	19,70%	42,26%	25,00%	42,33%	28,00%	33,70%	28,00%	35,46%	33,49%	34,49%	35,55%	36,54%
Sistema	**19,25%**	**19,70%**	**34,50%**	**28,10%**	**28,39%**	**22,10%**	**23,19%**	**19,90%**	**23,98%**	**21,32%**	**21,18%**	**21,51%**	**21,74%**

* Metas corrigidas a partir da Meta Mobilizadora 1 proposta no PPA 2014-2017, à luz da atualização do universo projetado.

1.2.2. NÚMERO DE POTENCIAIS EMPRESÁRIOS ATENDIDOS

UF	INDICADOR DE DESEMPENHO Número de potenciais empresários atendidos Série Histórica 2013
AC	11.568
AL	34.156
AM	44.881
AP	24.040
BA	74.690
CE	77.776
DF	43.026
ES	36.849
GO	87.648
MA	26.415
MG	199.737
MS	26.520
MT	26.815
PA	37.394
PB	32.006
PE	89.011
PI	21.362
PR	104.607
RJ	98.902
RN	46.328
RO	10.088
RR	10.789
RS	80.103
SC	56.717
SE	20.822
SP	217.281
TO	26.698
Sistema	**2.012.554**

1.2.3. NÚMERO DE POTENCIAIS EMPREENDEDORES ATENDIDOS

A meta proposta para o número de potenciais empreendedores atendidos deve guardar coerência com a estratégia, os recursos e as metas previstas nos projetos para esse público.

1.2.4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

UF	INDICADOR DE DESEMPENHO Índice de satisfação de clientes Série Histórica 2012
AC	8,61
AL	8,81
AM	8,89
AP	8,98
BA	8,36
CE	8,76
DF	8,44
ES	8,59
GO	8,76
MA	8,86
MG	8,46
MS	8,99
MT	9,01
PA	8,78
PB	9,04
PE	8,82
PI	8,7
PR	8,42
RJ	8,38
RN	8,82
RO	8,78
RR	8,97
RS	8,54
SC	8,3
SE	8,65
SP	8,56
TO	8,88
Sistema	**8,58**

1.2.5. ÍNDICE DE APLICABILIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

UF	INDICADOR DE DESEMPENHO Índice de aplicabilidade de produtos e serviços Série Histórica 2012
AC	7,74
AL	7,85
AM	7,90
AP	8,01
BA	7,35
CE	7,75
DF	7,18
ES	7,35
GO	7,54
MA	8,08
MG	7,27
MS	7,71
MT	7,60
PA	7,63
PB	7,88
PE	7,42
PI	7,82
PR	7,03
RJ	7,04
RN	7,51
RO	7,63
RR	8,12
RS	7,09
SC	7,24
SE	7,45
SP	7,02
TO	7,82
Sistema	**7,33**

1.3. SÉRIES HISTÓRICAS DAS METAS MOBILIZADORAS DE ATENDIMENTO E PROPOSTA PARA A META 6

1.3.1. META MOBILIZADORA 1: ATENDIMENTO A PEQUENOS NEGÓCIOS

UF	META MOBILIZADORA 1 Número de pequenos negócios atendidos		Cobertura do Universo	
	2012	2013	2012	2013
	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
AC	4.945	7.712	28,24%	37,11%
AL	27.636	29.093	37,66%	33,72%
AM	18.055	22.506	28,26%	30,72%
AP	5.032	7.257	26,15%	33,68%
BA	109.046	146.828	24,91%	29,13%
CE	59.040	80.514	25,25%	29,33%
DF	35.321	43.153	27,15%	28,53%
ES	33.328	40.288	22,05%	22,43%
GO	47.921	64.543	20,37%	23,03%
MA	21.583	25.233	19,63%	19,49%
MG	174.159	213.614	22,37%	23,61%
MS	27.501	30.515	30,88%	28,87%
MT	35.665	38.730	30,67%	27,47%
PA	29.947	36.193	20,90%	20,91%
PB	16.838	20.135	21,29%	21,74%
PE	40.082	59.431	20,01%	24,91%
PI	17.760	19.400	29,44%	27,06%
PR	102.252	123.751	21,49%	22,79%
RJ	109.799	160.585	17,93%	21,81%
RN	30.625	32.135	35,65%	31,59%
RO	12.606	14.547	23,89%	24,31%
RR	4.485	5.355	33,34%	34,25%
RS	126.910	155.404	23,45%	25,71%
SC	89.865	87.039	30,00%	25,67%
SE	9.404	14.017	23,67%	29,85%
SP	435.356	477.618	22,10%	20,89%
TO	15.161	19.253	33,70%	35,46%
Sistema	**1.640.322**	**1.974.849**	**23,19%**	**23,98%**

1.3.2. META MOBILIZADORA 2: ATENDIMENTO A PEQUENOS NEGÓCIOS COM SOLUÇÕES ESPECÍFICAS DE INOVAÇÃO

UF	META MOBILIZADORA 2 Número de pequenos negócios atendidos com soluções específicas de inovação		% da Meta Mobilizadora 1	
	2012	2013	2012	2013
	Realização	Realização	Realização	Realização
AC	1.132	774	23%	17%
AL	2.991	4.200	11%	21%
AM	1.736	1.152	10%	6%
AP	529	782	11%	13%
BA	11.321	6.774	10%	6%
CE	6.500	5.211	11%	10%
DF	3.401	6.290	10%	18%
ES	4.620	4.030	14%	12%
GO	4.424	6.182	9%	12%
MA	2.698	2.347	13%	10%
MG	5.654	8.131	3%	4%
MS	3.812	3.585	14%	16%
MT	4.774	5.530	13%	16%
PA	4.108	4.101	14%	13%
PB	3.732	3.340	22%	18%
PE	3.370	3.419	8%	7%
PI	1.981	2.270	11%	15%
PR	5.452	11.019	5%	10%
RJ	8.063	11.758	7%	8%
RN	3.767	3.868	12%	14%
RO	1.706	3.438	14%	27%
RR	1.634	989	36%	20%
RS	9.714	13.056	8%	11%
SC	6.089	11.259	7%	15%
SE	1.923	2.357	20%	25%
SP	18.025	28.460	4%	7%
TO	3.378	3.542	22%	23%
Sistema	**126.534**	**157.864**	**8%**	**8%**

1.3.3. META MOBILIZADORA 3: ATENDIMENTO A MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS

UF	META MOBILIZADORA 3 Número de microempreendedores individuais atendidos	Cobertura do Universo
	2013	2013
	Realização	Realização
AC	4.906	42,72%
AL	17.986	38,90%
AM	13.272	35,37%
AP	4.314	46,68%
BA	85.605	34,67%
CE	44.108	36,65%
DF	22.094	32,20%
ES	20.654	21,74%
GO	38.953	28,12%
MA	11.496	22,33%
MG	90.942	23,41%
MS	15.683	27,88%
MT	21.793	30,35%
PA	25.504	26,10%
PB	9.763	19,64%
PE	38.611	31,06%
PI	11.058	34,27%
PR	40.751	21,04%
RJ	74.945	17,09%
RN	19.724	39,34%
RO	6.725	24,23%
RR	2.877	37,33%
RS	70.358	33,13%
SC	34.489	27,84%
SE	7.480	30,01%
SP	196.542	21,72%
TO	10.349	34,63%
Sistema	**940.982**	**25,71%**

1.3.4. META MOBILIZADORA 4: ATENDIMENTO A MICROEMPRESAS

UF	META MOBILIZADORA 4 Número de Microempresas atendidas	Cobertura do Universo
	2013	2013
	Realização	Realização
AC	2.487	28,56%
AL	9.881	26,61%
AM	7.540	23,03%
AP	2.525	21,56%
BA	54.707	23,19%
CE	33.833	23,71%
DF	17.134	23,32%
ES	16.457	23,81%
GO	20.437	17,04%
MA	12.390	16,98%
MG	109.210	23,89%
MS	13.137	30,78%
MT	14.161	23,57%
PA	7.452	11,11%
PB	8.847	23,56%
PE	17.496	17,25%
PI	7.438	20,18%
PR	69.138	22,83%
RJ	72.925	29,65%
RN	11.046	23,76%
RO	6.474	22,68%
RR	2.184	29,88%
RS	73.060	21,00%
SC	44.793	24,68%
SE	5.927	31,14%
SP	228.688	18,86%
TO	7.215	32,78%
Sistema	**876.582**	**21,80%**

1.3.5. META MOBILIZADORA 5: ATENDIMENTO A EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

UF	META MOBILIZADORA 5 Número de Empresas de Pequeno Porte atendidas		Cobertura do Universo	
	2012	2013	2012	2013
	Realização	Realização	Realização	Realização
AC	206	347	37,65%	58,91%
AL	672	1.303	24,84%	20,60%
AM	538	1.860	19,67%	25,14%
AP	296	435	55,03%	36,97%
BA	5.609	6.912	28,55%	23,45%
CE	2.822	2.838	26,86%	19,45%
DF	2.700	4.144	31,12%	26,67%
ES	2.582	3.295	18,80%	14,46%
GO	3.685	5.339	19,16%	19,12%
MA	1.040	1.534	22,30%	15,41%
MG	14.119	14.467	26,63%	18,98%
MS	1.651	1.785	27,65%	19,51%
MT	2.384	2.825	28,88%	22,12%
PA	1.976	3.386	27,33%	22,98%
PB	1.417	1.657	28,99%	18,27%
PE	3.109	3.405	26,93%	21,62%
PI	810	950	33,26%	27,44%
PR	13.649	13.930	32,27%	21,88%
RJ	11.655	13.032	24,87%	20,36%
RN	1.423	1.548	30,13%	24,54%
RO	994	1.412	29,96%	25,43%
RR	164	324	28,85%	22,94%
RS	10.805	12.189	26,43%	14,95%
SC	9.221	7.968	30,31%	21,70%
SE	530	643	19,38%	17,74%
SP	52.135	52.981	33,76%	22,91%
TO	1.118	1.714	49,32%	30,55%
Sistema	**147.310**	**162.223**	**29,18%**	**20,97%**

1.3.6. META MOBILIZADORA 6: AMPLIAÇÃO DO NÚMERO DE MUNICÍPIOS COM A LEI GERAL IMPLEMENTADA

UF	Nº de municípios	META MOBILIZADORA 6 Número de municípios com a Lei Geral implementada				Cobertura do Universo			
		2015	2016	2017	2018*	2015	2016	2017	2018
		Meta	Meta	Meta	Meta	Meta	Meta	Meta	Meta
AC	22	13	17	22	22	59%	77%	100%	100%
AL	102	60	90	102	102	59%	88%	100%	100%
AM	62	26	32	40	50	42%	52%	65%	81%
AP	16	13	16	16	16	81%	100%	100%	100%
BA	417	148	163	178	210	35%	39%	43%	50%
CE	184	115	137	156	166	63%	74%	85%	90%
DF	1	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
ES	78	29	32	35	45	37%	41%	45%	58%
GO	246	125	145	165	180	51%	59%	67%	73%
MA	217	80	90	100	112	37%	41%	46%	52%
MG	853	301	331	351	380	35%	39%	41%	45%
MS	79	36	40	44	51	46%	51%	56%	65%
MT	141	141	141	141	141	100%	100%	100%	100%
PA	144	52	57	62	72	36%	40%	43%	50%
PB	223	80	88	99	102	36%	39%	44%	46%
PE	185	67	74	85	96	36%	40%	46%	52%
PI	224	88	108	128	150	39%	48%	57%	67%
PR	399	155	180	205	235	39%	45%	51%	59%
RJ	92	70	77	83	90	76%	84%	90%	98%
RN	167	60	66	71	83	36%	40%	43%	50%
RO	52	17	22	32	42	33%	42%	62%	81%
RR	15	12	15	15	15	80%	100%	100%	100%
RS	497	205	255	305	355	41%	51%	61%	71%
SC	295	295	295	295	295	100%	100%	100%	100%

SE	75	31	34	40	50	41%	45%	53%	67%
SP	645	228	255	346	400	35%	40%	54%	62%
TO	139	80	100	120	139	58%	72%	86%	100%
Brasil	**5.570**	**2.528**	**2.861**	**3.237**	**3.600**	**45%**	**51%**	**58%**	**65%**

1.3.7. META MOBILIZADORA 7: QUALIDADE NO ATENDIMENTO

UF	META MOBILIZADORA 7 Taxa de fidelização de pequenos negócios atendidos			
	Série Histórica 2013			
	MEI	ME	EPP	Pequenos negócios (MEI, ME & EPP)
AC	36,34%	52,96%	39,48%	41,97%
AL	37,31%	36,16%	31,54%	36,76%
AM	39,07%	47,25%	52,74%	43,23%
AP	39,27%	60,00%	49,20%	47,17%
BA	24,10%	48,03%	41,15%	33,89%
CE	44,96%	47,42%	50,21%	46,32%
DF	33,95%	42,26%	30,00%	37,04%
ES	45,77%	43,43%	52,32%	45,49%
GO	66,32%	59,53%	33,25%	61,63%
MA	64,35%	45,56%	60,50%	55,37%
MG	29,47%	31,24%	15,98%	29,60%
MS	56,14%	48,81%	57,14%	53,21%
MT	29,14%	51,04%	38,87%	37,90%
PA	39,97%	49,89%	53,16%	43,41%
PB	51,18%	64,53%	57,27%	57,88%
PE	61,65%	60,11%	45,76%	60,37%
PI	56,08%	58,07%	45,26%	56,44%
PR	44,25%	55,15%	27,66%	48,50%
RJ	22,19%	52,69%	41,51%	37,65%
RN	43,47%	50,62%	57,56%	46,86%
RO	55,54%	60,94%	43,98%	57,06%
RR	48,63%	54,90%	53,40%	51,75%
RS	55,02%	54,24%	38,85%	53,46%
SC	27,02%	56,24%	42,18%	43,51%
SE	35,03%	43,31%	33,13%	38,52%
SP	4,06%	12,41%	23,25%	10,19%
TO	40,72%	45,27%	54,96%	43,74%
Sistema	**32,35%**	**39,11%**	**32,90%**	**35,48%**

1. Taxa de contribuição para abertura de pequenos negócios

Código	RI.CON
Definição	Percentual de pequenos negócios registrados no ano de referência ou no ano anterior, em que ao menos um dos sócios declarou ter recebido atendimento do Sebrae no período de constituição da empresa.

Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número de pequenos negócios registrados no ano de referência ou no ano anterior, em que ao menos um dos sócios respondeu com "sim" à pergunta: *"Durante o período de formalização para obtenção do CNPJ de sua empresa, o(a) Sr.(a) procurou algum produto ou serviço do SEBRAE?"*; e B = Número de pequenos negócios registrados no ano de referência ou no ano anterior. Para a composição do grupo de empresas registradas no ano de referência ou no ano anterior (denominador B da fórmula), são consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos Sebrae UF, o do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para cada entrevistado, atribuídos conforme o plano amostral. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. A meta do Sistema Sebrae é dada pela média ponderada das metas dos Sebrae UF, utilizando-se como peso o saldo do número de empresas projetado para a UF no dia 31/12 do ano de referência da meta.
Fonte	Pesquisa de Resultados Institucionais
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

2. Índice de competitividade dos pequenos negócios atendidos

Código	
Definição	Nível de competitividade dos pequenos negócios brasileiros. O índice de competitividade permitirá acompanhar o desempenho competitivo das MPE atendidas pelo Sebrae ao longo dos anos.
Unidade de medida	Pontos (0 a 100)
Dimensões de análise	UF ME EPP Dimensões (Liderança; Estratégia e Planos; Clientes; Sociedade; Informação e Conhecimento; Pessoas; Processos e Resultados) Setor econômico (indústria; comércio; Agronegócios; Serviços; serviços de turismo, serviços de saúde, serviços de TI, serviços de educação)
Forma de cálculo	Adaptado da metodologia MEG utilizada no prêmio MPE Brasil, o índice de competitividade é calculado com base em pontuação específica por conjunto de questões de cada dimensão. Sociedade vale 1 ponto; Liderança; Estratégias e Planos cada questão vale 2 pontos; Processos vale 2,75 pontos; Clientes e Pessoas cada questão vale 2,8 pontos; Informação e conhecimento vale 3 pontos; e resultados vale 4,5 pontos. Dessa forma, a pontuação máxima da dimensão Liderança, Pessoas e Cientes é de 14 pontos cada uma. Processos com pontuação máxima de 11 pontos; Informações e conhecimento, 9,0 pontos; Estratégias e planos, 8,0 pontos; Sociedade, 3,0 e Resultados com 27,0 pontos. Todas as perguntas sempre têm quatro alternativas de resposta na mesma escala. Cada opção de resposta é ponderada conforme o seguinte: opção A vale 0%, a B vale 30% , a C vale 75% e a opção D vale 100% da pontuação da questão. O índice final é resultado do somatório da pontuação gerada pelas questões. O acompanhamento do desempenho competitivo das MPE atendidas pelo Sebrae será feito mediante cruzamento com base Siac dos clientes que consumiram cursos presenciais e consultorias nos dois anos antecedentes ao prêmio.
Fonte	MPE candidatas ao prêmio MPE Brasil
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	2013
Responsável	Dênis Nunes (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de junho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
1. Liderança	14,00	4,65
2. Estratégias e Planos	8,00	1,90
3. Clientes	14,00	4,64
4. Sociedade	3,00	1,01
5. Informações e Conhecimento	9,00	2,66
6. Pessoas	14,00	4,51
7. Processos	11,00	3,95
8. Resultados	27,00	3,09
Total	**100,00**	**26,41**

Taxa de resultados finalísticos alcançados

Código	RI.TXRESFIN
Definição	Mensurado exclusivamente para os projetos de atendimento setor-segmento, é o percentual de resultados finalísticos alcançados no período de análise.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número de resultados finalísticos com prazo de conclusão previsto para o período de análise com mensurações cadastradas que comprovem o alcance ou superação das metas previstas, somente para o universo de projetos com tipologia de atendimento e padrão de abordagem setor-segmento; B = Número de resultados finalísticos com meta prevista para o período de análise, somente para o universo de projetos com tipologia de atendimento e padrão de abordagem setor-segmento.
Fonte	Sistema de Gestão Estratégica
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indicador indisponível
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de abril do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Índice de efetividade do atendimento

Código	ATE.EFET
Definição	Nível médio de efetividade do atendimento recebido do Sebrae no ano de referência da avaliação, em projetos de atendimento com padrão organizacional setorial ou territorial, onde zero significa que o cliente declara que os serviços utilizados "não deram os resultados" e dez que "superaram os resultados".
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	O cálculo do índice de efetividade do atendimento, para um determinado projeto é dado pela média aritmética simples das notas dadas pelos clientes entrevistados, em resposta à pergunta: *"Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para os cursos do Sebrae, quanto aos resultados para você ou sua empresa?, Onde zero significa 'NÃO DERAM OS RESULTADOS' e dez significa 'SUPERARAM OS RESULTADOS'"* São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos projetos, o do Sebrae/UF e do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral.
Fonte	Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2012
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

3. Índice de imagem junto aos pequenos negócios

Código	IMG.PUB
Definição	Nota atribuída à imagem do Sebrae pelos empresários de pequenos negócios brasileiros.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Tipo de empreendedor (Cliente Sebrae / Não cliente Sebrae)
Forma de cálculo	Média ponderada das respostas válidas de todos os CLIENTES e NÃO CLIENTES entrevistado à pergunta: *"Em uma escala onde 0 (zero) significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE?"* A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da Pesquisa de Direcionamento Estratégico e apresenta dois pesos distintos para cada UF, conforme o entrevistado seja CLIENTE ou NÃO-CLIENTE. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. A meta do Sistema Sebrae é dada pela média ponderada das metas dos Sebrae UF, utilizando-se como peso o número de empresas projetado para a UF no dia 31/12 do ano de referência da meta.
Fonte	Pesquisa de Resultados Institucionais
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

4. Índice de imagem junto à sociedade

Código	IMG.SOC
Definição	Nota atribuída à imagem do Sebrae pela população em geral.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Público (População em geral / Servidores Municipais / Servidores Estaduais / Servidores Federais / Professores e alunos de Universidades / Parlamentares / Parceiros do SEBRAE)
Forma de cálculo	Média aritmética simples das notas dadas pela população em geral, em resposta à pergunta: *"Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE?"* A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para cada entrevistado, atribuídos conforme o plano amostral. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. Consideram-se apenas as respostas dadas pelo público "População em geral". São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores (observados ou metas) dos Sebrae/UF, o do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores calculados para cada UF, utilizando como peso a população residente na UF, no dia 01/07 do ano de referência, conforme divulgado pelo IBGE na publicação "Estimativas da população" (ou, na ausência dessa, nos resultados do Censo ou na publicação "Projeção da população", nessa ordem de precedência).
Fonte	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2010, 2011 e 2012.
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

ANEXO 3: FICHAS TÉCNICAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

1. Índice de satisfação do cliente

Código	CLI.SAT
Definição	Nível médio de satisfação dos clientes com o atendimento recebido do Sebrae no ano de referência da avaliação, em projetos de atendimento com padrão organizacional setorial ou territorial, onde zero significa "totalmente insatisfeito" e dez "totalmente satisfeito".
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	O cálculo do índice de satisfação dos clientes de um determinado projeto é dado pela média aritmética simples das notas dadas pelos clientes entrevistados, em resposta à pergunta: *Qual a sua satisfação geral com os serviços do Sebrae em <ANO>, de 0 (zero) a 10 (dez), onde 0 (zero) significa "totalmente insatisfeito" e 10 (dez) significa "totalmente satisfeito".* São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos projetos, o do Sebrae/UF e do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral. Para os valores de 2009 a 2011, oriundos da Pesquisa de Direcionamento Estratégico, o indicador corresponde à média das notas informadas pelos CLIENTES na pergunta: *"Em uma escala onde 0 (zero) é muito ruim e 10 (dez) muito bom, que nota daria para a qualidade dos serviços oferecidos pelo SEBRAE de maneira geral?"*
Fonte	Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2012
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Índice de satisfação do cliente			
2009*	**2010***	**2011***	**2012**
8,50	8,90	9,22	8,61
8,07	9,16	8,98	8,81
8,32	9,17	9,35	8,89
8,41	9,14	9,27	8,98
8,09	9,12	8,91	8,36
8,77	8,78	8,80	8,76
8,38	8,81	8,77	8,44
8,38	8,85	8,67	8,59
7,83	9,06	8,90	8,76
8,48	8,91	8,81	8,86
8,15	8,83	8,73	8,46
8,34	8,75	8,56	8,99
8,27	8,98	8,43	9,01
8,20	8,76	9,19	8,78
8,55	8,86	9,06	9,04
8,33	8,86	9,15	8,82
8,71	8,90	9,04	8,70
8,33	8,66	8,68	8,42
8,01	8,95	8,98	8,38
8,46	8,98	9,09	8,82
8,08	8,87	8,86	8,78
8,34	9,07	8,95	8,97
8,01	8,72	8,50	8,54
7,76	8,56	8,72	8,30
8,18	8,87	8,92	8,65
8,31	8,83	9,07	8,56
8,10	8,99	8,92	8,88
8,20	**8,84**	**8,87**	**8,58**

NOTA: Para os valores de 2009 a 2011, oriundos da Pesquisa de Direcionamento Estratégico, o indicador corresponde à média das notas informadas pelos CLIENTES na pergunta: *"Em uma escala onde 0 (zero) é muito ruim e 10 (dez) muito bom, que nota daria para a qualidade dos serviços oferecidos pelo SEBRAE de maneira geral?"*

2. Índice de aplicabilidade de produtos e serviços

Código	ATE.APL
Definição	Nível médio de aplicação do produto ou serviço que os clientes receberam do Sebrae no ano de referência da avaliação, em projetos de atendimento com padrão organizacional setorial ou territorial, onde zero significa que "não pôs nada em prática" e dez que "pôs todos os conhecimentos em prática". Para feiras e eventos, a escala é adaptada: zero significa que "não aproveitou nada" e dez que "aproveitou totalmente" as oportunidades surgidas na feira ou evento.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	Para cada questionário respondido na Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae, calcula-se o grau de aplicabilidade de cada entrevistado, tomando-se a média das perguntas relativas à aplicabilidade dos produtos consumidos pelo respondente. As perguntas relativas à aplicabilidade respeitam o seguinte formato: *"Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nos* ***<cursos e palestras / seminários e oficinas / consultoria / orientações ou nos materiais recebidos>*** *do Sebrae?, Onde zero significa 'NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA' e dez significa 'PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA'",* e, no caso de feiras e eventos: *"Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para o aproveitamento das oportunidades surgidas nas* ***feiras ou eventos*** *do Sebrae?, Onde zero significa 'NÃO APROVEITOU NADA' e dez significa 'APROVEITOU TOTALMENTE'".* Obtém-se o índice tomando a média ponderada dos graus de aplicabilidade de cada entrevistado. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral. Na aferição do indicador, não são consideradas as questões com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta.
Fonte	Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2012
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Índice de aplicabilidade de produtos e serviços
2012
7,74
7,85
7,9
8,01
7,35
7,75
7,18
7,35
7,54
8,08
7,27
7,71
7,6
7,63
7,88
7,42
7,82
7,03
7,04
7,51
7,63
8,12
7,09
7,24
7,45
7,02
7,82
7,33

3. Taxa de pequenos negócios atendidos

Código	MKT.TPNA
Definição	Cobertura dos atendimentos do Sebrae, com relação ao universo de pequenos negócios, compreendido por microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Tempo de vida da empresa
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número de empresas (inclusive microempreendedores individuais) e produtores rurais que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro; e B = Número de empresas optantes pelo Simples (inclusive microempreendedores individuais) existentes em 31/12 do ano de referência. O valor do numerador (A) equivale ao indicador "Número de empresas atendidas" e, portanto: • Contam os microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte e produtores rurais atendidos pelo Sistema Sebrae durante o exercício. • Contam somente as empresas com CNPJ cadastrado e os Produtores Rurais com CNPJ, Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) ou Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura cadastrado. • A contagem é feita por empreendimento, não sendo computada a quantidade de atendimentos no período e sendo desconsiderada a data do cadastro do empreendimento no sistema de atendimento. Sendo assim, cada empreendimento será contabilizado uma única vez no ano. • A contabilização é realizada considerando a data de conclusão do(s) atendimento(s). • A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. • Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o SEBRAE devem ser cadastrados nesta base. • As formalizações de microempreendedores individuais que tenham sido realizadas com o apoio direto do Sebrae devem ser cadastradas como atendimento a empresas, e contam para a meta. • Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou a distância, por qualquer tipo de mídia/canal.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Receita Federal do Brasil
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Número de potenciais empresários atendidos

Código	ATE.PEPRR
Definição	É o número de potenciais empresários que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Potenciais empresários
Dimensões de análise	UF Tipo (Com negócio próprio / Sem negócio próprio)
Forma de cálculo	Conta todas as pessoas cadastradas no Siac, desde que possuam CPF cadastrado e não estejam vinculadas a nenhum pequeno negócio com atendimento cadastrado no Siac no ano de referência, exceto as pessoas que participaram exclusivamente de serviços do Sebrae especificamente voltados para o público dos Potenciais Empreendedores. Também conta todas as pessoas cadastradas no Siac que estejam vinculadas a um empreendimento classificado como propriedade de "Produtor Rural", desde que o mencionado empreendimento não possua CNPJ, Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) nem Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura. A contagem é feita por potencial empresário, não sendo computada a quantidade de atendimentos no período e sendo desconsiderada a data do cadastro do potencial empresário no sistema de atendimento. Sendo assim, cada potencial empresário será contabilizada uma única vez no ano. A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o SEBRAE devem ser cadastrados nessa base. Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou à distância, por qualquer tipo de mídia/canal. Não são contabilizadas as pessoas que tenham sido apenas informadas e não efetivamente atendidas.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2013
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

4. Número de potenciais empreendedores atendidos

Código	ATE.PEMPRAN
Definição	É o número de indivíduos que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento realizado pelo Sebrae ou parceiro, presencialmente ou a distância, que objetivou despertá-los para o empreendedorismo e o desenvolvimento de suas capacidades empreendedoras.
Unidade de medida	Potenciais empreendedores
Dimensões de análise	UF Tipo de cadastro (Com cadastro / Sem cadastro)
Forma de cálculo	Conta todos os participantes de serviços do Sebrae especificamente voltados para o público dos potenciais empreendedores, desde que tenham preenchidos os dados do cadastro mínimo, quais sejam: nome, nome da mãe, data de nascimento, sexo e informações para contato. A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o SEBRAE devem ser cadastrados nessa base. Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou à distância, por qualquer tipo de mídia/canal. Não são contabilizadas as pessoas que tenham sido apenas informadas e não efetivamente atendidas.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

5. Número de acessos aos conteúdos

Código	GCO.ACE
Definição	Número de acessos, no ano de referência, aos conteúdos disponibilizados nas plataformas de Gestão do Conhecimento voltadas ao público externo ou interno.
Unidade de medida	Acessos
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	Número total de acessos aos sites alimentados pelas plataformas de Gestão do Conhecimento (p.ex. BIA, BIS, Estudos de caso e Ideias de negócio e Portal Saber), no ano de referência, mensurados pela ferramenta Google Analytics.
Fonte	Relatórios da UAI
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Geraldo Magela Souza
Unidade gestora	UCE
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

6. Número de títulos publicados sobre e para os pequenos negócios

Código	GCO.TIT
Definição	Número de conteúdos disponibilizados, no ano de referência, nas plataformas de Gestão do Conhecimento voltadas ao público externo ou interno.
Unidade de medida	Títulos
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	Número total de títulos disponibilizados para o acesso dos demais usuários, no ano de referência, nas plataformas de Gestão do Conhecimento.
Fonte	Relatórios da UCE e da UCSEBRAE
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Geraldo Magela Souza
Unidade gestora	UCE
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

7. Taxa de pequenos negócios atendidos com participação de parceiros

Código	ATE.TXPAR
Definição	Parcela das empresas atendidas no período de referência, que receberam produtos e serviços de parceiros.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número total de empresas (que atendem às regras de contabilização do Sebrae) atendidas em projetos de parceiros, no período de referência; B = Número total de empresas (que atendem às regras de contabilização do Sebrae) atendidas em todos os projetos de atendimento do Sebrae, no período de referência.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Heitor Cova Gama
Unidade gestora	UGE
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

8. Índice de maturidade na gestão

Código	OPE.IMG
Definição	Pontuação obtida no diagnóstico do Modelo de Excelência na Gestão, que expressa a intensidade da incorporação dos Fundamentos da Excelência no sistema de gestão da organização, avaliada conforme 8 critérios: liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados.
Unidade de medida	Pontos (0 a 1.000)
Dimensões de análise	UF (os Sebrae UF participantes do Programa Sebrae de Excelência em Gestão – PSEG possuem mensuração anual do indicador, ainda que o resultado não seja divulgado entre as UF)
Forma de cálculo	Pontuação obtida no diagnóstico descrito na publicação Critérios de Excelência, conforme consta na edição utilizada para elaborar os planos de ação executados a fim de melhorar a pontuação no indicador.
Fonte	Relatório da Autoavaliação Assistida do Modelo de Excelência em Gestão
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2011 a 2013
Responsável	Renata Duarte
Unidade gestora	DAF
Data de disponibilização	30 de novembro do ano de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Índice de maturidade na gestão (Sebrae NA)		
2011	**2012**	**2013**
399	470	519

9. Índice de transparência percebida pela sociedade

Código	IMG.TRANSP
Definição	Percentual do público geral que concorda com a afirmação "O Sebrae é uma organização transparente", entre outras relacionadas à transparência, tais como "O Sebrae é uma organização séria", "O Sebrae ajuda os pequenos negócios" etc.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número de entrevistados na pesquisa "Imagem junto à Sociedade", do ano de referência, que concordam com a afirmação "O Sebrae é uma organização transparente"; e B = Número de entrevistados na pesquisa "Imagem junto à Sociedade", do ano de referência, que já ouviram falar ou que trabalharam com o Sebrae, porém nunca foram fornecedores, parceiros ou clientes do Sebrae
Fonte	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	2013
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE
Data de disponibilização	7 de julho do ano de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

10. Índice de Comportamento Organizacional (ICO)

Código	PES.CLICO
Definição	O ICO - Índice de Clima Organizacional corresponde à média geral de concordância obtida por todos os fatores de avaliação da pesquisa, e reflete uma visão positiva da empresa. Sua mensuração é um retrato numérico do Clima Organizacional do Sebrae UF ou Sebrae NA, na opinião dos respondentes.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	([ICO Dimensão 1] + [ICO Dimensão 1] + ... + [ICO Dimensão 9]) / [Número total de dimensões] Para calcular o ICO de cada questão é necessário (1) multiplicar a quantidade de respostas de cada questão pelo peso de cada ponto da escala (2) somar os resultados (3) dividir os resultados pelo número de respostas multiplicado pelo peso máximo, ou seja, 5.
Fonte	Pesquisa de Clima Organizacional
Periodicidade	Bianual (anos pares)
Disponibilidade de valores	Disponível nos anos de 2008, 2010 e 2012
Responsável	Amanda Moura Walter
Unidade gestora	UGP
Data de disponibilização	28 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

	ICO Geral		
Sebrae	**2008**	**2010**	**2012**
AC	76%	75%	79%
AL	76%	78%	78%
AM	79%	81%	81%
AP	85%	85%	84%
BA	67%	72%	75%
CE	76%	75%	80%
DF	72%	82%	80%
ES	73%	76%	76%
GO	79%	77%	80%
MA	75%	74%	72%
MG	74%	82%	76%
MS	87%	91%	86%
MT	81%	84%	84%
NA	73%	78%	79%
PA	75%	78%	68%
PB	68%	70%	74%
PE	68%	77%	67%
PI	74%	75%	78%
PR	78%	80%	79%
RJ	75%	73%	73%
RN	83%	84%	79%
RO	82%	81%	80%
RR	76%	75%	77%
RS	78%	74%	78%
SC	72%	79%	82%
SE	65%	75%	76%
SP	71%	82%	74%
TO	74%	74%	81%
Sistema	**75%**	**78%**	**77%**

11. Índice de satisfação com os fornecedores

Código	ABS.SAT
Definição	Índice que consolida a satisfação dos colaboradores com os fornecedores participantes do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) e com os credenciados no Sistema de Gestão de Credenciados (SGC).
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	[(A x Va) + (B x Vb)] / (Va + Vb), onde A = Média das notas nas avaliações realizadas sobre os fornecedores contratados (exceto via SGC) que tiveram suas entregas finalizadas no período de referência, ponderada pelos valores de cada contratação; Va = Valor total das contratações (exceto via SGC) que tiveram suas entregas finalizadas no ano de referência; B = Média das notas nas avaliações realizadas no SGC no período de referência, ponderada pelos valores de cada contratação; e Vb = Valor total das contratações avaliadas no SGC no período de referência. A partir de 2011, os dados para o cálculo de *B* passaram a ser extraídos diretamente do SGC. Em 2009 e 2010, a apuração foi feita sob demanda, com o apoio de planilhas eletrônicas.
Fonte	Relatórios do Sistema de Gestão de Credenciados e do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Suélia Pereira da Silva
Unidade gestora	UAF
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

12. Índice de satisfação dos clientes internos

Código	OPE.SAT
Definição	Índice de satisfação com o serviço prestado pelas unidades aos clientes internos, conforme avaliado pelos colaboradores.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Unidade
Forma de cálculo	Nota média
Fonte	Pesquisa de satisfação dos clientes internos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE
Data de disponibilização	30 de novembro do ano de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

13. Número de Pequenos Negócios atendidos

Meta mobilizadora 1: Atendimento a pequenos negócios

Código	ATE.EPRAN
Definição	É o número de pequenos negócios (inclusive microempreendedores individuais e produtores rurais) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Empresas
Dimensões de análise	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Tempo de vida da empresa Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não)
Forma de cálculo	Contam para a meta os microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte e produtores rurais atendidos pelo Sistema Sebrae durante o exercício. Contam para a meta somente as empresas com CNPJ cadastrado e os Produtores Rurais com CNPJ, Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) ou Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura. A contagem é feita por empreendimento, não sendo computada a quantidade de atendimentos no período e sendo desconsiderada a data do cadastro do empreendimento no sistema de atendimento. Sendo assim, cada empreendimento será contabilizado uma única vez no ano. A contabilização da meta é realizada considerando a data de conclusão do(s) atendimento(s). A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o SEBRAE devem ser cadastrados nessa base. As formalizações de microempreendedores individuais que tenham sido realizadas com o apoio direto do Sebrae devem ser cadastradas como atendimento a empresas, e contam para a meta. Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou a distância, por qualquer tipo de mídia/canal. Não contam para a meta empresas que tenham sido apenas informadas e não efetivamente atendidas. Esta meta consolida os atendimentos realizados para todos os tipos de empresas que contam para as metas 2 (soluções de inovação e tecnologia), 3 (microempreendedores individuais), 4 (microempresas) e 5 (pequenas empresas).
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2010 a 2013
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Número de Pequenos Negócios atendidos com soluções específicas de inovação

Meta mobilizadora 2: Atendimento a pequenos negócios com soluções específicas de inovação

Código	ATE.INOAN
Definição	É o número de pequenos negócios (inclusive microempreendedores individuais e produtores rurais) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento com solução específica de inovação, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Empresas
Dimensões de análise	UF Atividade econômica Porte (ME, EPP, MEI) Tempo de vida da empresa
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). As empresas consideradas na conta seguem as mesmas regras do indicador da Meta 1. São contabilizadas as empresas atendidas com alguma das soluções que, no Siacweb, estão associadas ao foco temático Inovação e Tecnologia. Os conteúdos oferecidos para empresários são relacionados aos seguintes subtemas: Design, Produtividade, Qualidade (foco no produto), Propriedade Intelectual, Tecnologias de Informação e Comunicação, Inovação e Sustentabilidade. Empresas atendidas apenas por palestra não são contabilizadas para a meta. As soluções específicas dos Sebrae/UF que contarão para a meta terão que ser aprovadas e cadastradas no SiacWeb pelo Sebrae/NA. A contabilização do atendimento só será efetuada após ele ser finalizado.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2010 a 2013
Responsável	Pedro Pessoa (UAIT/NA)
Unidade gestora	UAIT/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

13.1. Número de Microempreendedores Individuais atendidos

Meta mobilizadora 3: Atendimento a microempreendedores individuais

Código	ATE.MEIAN
Definição	É o número de microempreendedores individuais que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Empresas
Dimensões de análise	UF Atividade econômica Tempo de vida da empresa Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não)
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). Valem, portanto, as mesmas regras de cálculo. Este indicador conta apenas as empresas atendidas que estiverem registradas como microempreendedor individual no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2013
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

13.2. Número de Microempresas atendidas

Meta mobilizadora 4: Atendimento a microempresas

Código	ATE.MEAN
Definição	É o número de microempresas que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Empresas
Dimensões de análise	UF Atividade econômica Tempo de vida da empresa Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não)
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). Valem, portanto, as mesmas regras de cálculo. Este indicador conta apenas as empresas atendidas que estiverem registradas como microempresas no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2013
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

13.3. Número de Empresas de Pequeno Porte atendidas

Meta mobilizadora 5: Atendimento a empresas de pequeno porte

Código	ATE.EPPAN
Definição	É o número de empresas de pequeno porte que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Empresas
Dimensões de análise	UF Atividade econômica Tempo de vida da empresa Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não)
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). Valem, portanto, as mesmas regras de cálculo. Este indicador conta apenas as empresas atendidas que estiverem registradas como empresas de pequeno porte no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2010 a 2013
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte
Polaridade	Quanto maior melhor

14. Número de municípios com a Lei Geral implementada

Meta mobilizadora 6: Ampliação do número de municípios com a Lei Geral implementada

Código	AMB.LGI
Definição	Número de municípios em que a avaliação da implementação da Lei Geral resultou em uma nota superior à linha de corte pré-estabelecida.
Unidade de medida	Municípios
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	Contam para a meta a implementação de um conjunto mínimo de temas definidos no *Sistema Nacional de Monitoramento da Implementação da Lei Geral* (SMLG), um portal na internet por meio do qual os gestores do Sebrae alimentam e divulgam as iniciativas das prefeituras que convergem para a implementação da lei. A aferição de implementação se dá a partir de 4 eixos da lei, que dependem fundamentalmente dos municípios para que os pequenos negócios acessem o mecanismo previsto na lei. Para atingir o status de implementação, o município deve alcançar uma nota global mínima de 5,7 (em um total de 10), além de obter respostas positivas em perguntas chaves. Na medida em que o município alcança uma nota entre 5,7 e 10 em um dos eixos, contabiliza a pontuação total do eixo em sua nota global. A pontuação de cada eixo está definida a seguir: ▪ Uso do Poder de compras: 4,3 pontos ▪ Desburocratização: 2,3 pontos ▪ Empreendedor Individual: 2,0 pontos ▪ Agente de desenvolvimento: 1,4 ponto Os dados preenchidos no SMLG são auditados periodicamente. Não há um documento comprobatório específico (uma certidão, ou uma legislação efetiva), pois trata-se de um aperfeiçoamento qualitativo da aferição referente à regulamentação da Lei Geral. Os números propostos não guardam relação direta com a quantidade de municípios que já aprovaram a Lei Complementar 123/2006. A afirmação e evidência de cumprimento das variáveis do "Sistema de Monitoramento da Implementação da Lei Geral nos Municípios Brasileiros" são inseridas por técnicos dos Sebrae/UF, no link http://app.pr.sebrae.com.br/leigeralnacional/.
Fonte	Sistema de Monitoramento da Implementação da Lei Geral nos Municípios Brasileiros
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2012 e 2013
Responsável	Cecília Fonseca e Miranda (UDT/NA)
Unidade gestora	UDT/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

15. Taxa de fidelização de Pequenos Negócios atendidos

Meta mobilizadora 7: Qualidade no atendimento

Código	ATE.FIDREC1AEMPR
Definição	Percentual de pequenos negócios que, no ano de referência, tenham recebido mais de um atendimento, sendo instrumentos de baixa intensidade contabilizados uma única vez no ano.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Tempo de vida da empresa Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não)
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número de pequenos negócios (inclusive produtores rurais) atendidos no ano de referência, que receberam dois ou mais atendimentos no período compreendido pelo ano de referência, respeitando a condição de que atendimentos por instrumentos de baixa intensidade são contabilizados uma única vez no ano. São considerados instrumentos de baixa intensidade orientações técnicas e palestras; e B = Número de pequenos negócios (inclusive produtores rurais) atendidos no ano de referência.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

Anexo III - item 4.1.4 - Vinculação dos planos

Vinculação entre Objetivos e Prioridades - SEBRAE/RO		
Objetivo Estratégico do Sistema	**Objetivo Estratégico Local**	**Prioridade Local**
P1 - Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente.	Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	Atuar em territórios com intensa concentração de MPE visando à competitividade empresarial por meio de capacitações e consultorias de negócios e o fomento ao empreendedorismo.
		Atuar no atendimento de empresas do segmento de estética e beleza nas regiões de Porto Velho, Cacoal, Ariquemes e Vilhena como foco na inovação, melhoria da gestão e no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.
		Atuar no desenvolvimento e competitividade do setor de serviços na região de Porto Velho, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno e Vilhena promovendo a inovação dos processos produtivos e ampliação dos canais de comercialização;
		Atuar no desenvolvimento e competitividade nos segmento da indústria em Porto Velho e Pimenta Bueno promovendo a inovação dos processos produtivos e ampliação dos canais de comercialização;
		Fortalecer a cadeia produtiva da fruticultura na região de Porto Velho como foco gestão e na comercialização.
		Fortalecer e promover o crescimento do setor de comércio da região de Porto Velho, Ariquemes, Ji-Paraná, Pimenta Bueno, Cacoal e Vilhena por meio da melhoria da gestão empresarial com foco na inovação;
		Promover estratégia mercadológica como

		foco na comercialização e agregação de valor do pescado rondoniense.
		Promover o desenvolvimento de empresas do segmento de serviços automotivos na região de Vilhena com foco na inovação, melhoria da gestão e no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.
		Promover o fortalecimento do agronegócio nas regiões de Porto Velho, Ariquemes, Ji-Paraná, Cacoal, Pimenta Bueno e Vilhena com soluções inovadoras de gestão e de novas tecnologias;
		Promover os pequenos negócios e o desenvolvimento econômico e territorial nos municípios dos territórios da cidadania .
P2 - Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios.	Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios	Sem Contribuição
P3 - Promover a educação e a cultura empreendedora	Promover a educação e a cultura empreendedora	Promover a educação empreendedora estimulando potenciais empreendedores por meio de ações conjuntas com escolas e universidades do estado.
P4 - Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios.	Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios	Sem Contribuição
P5 - Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos.	Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos	Sem Contribuição
P6 - Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes.	Sem Contribuição	Sem Contribuição

P7 - Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados.	Assegurar a efetividade a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados	Sem Contribuição
R1 - Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados.	Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados.	Sem Contribuição
R2 - Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Sem Contribuição
R3 - Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e para o atendimento dos clientes.	Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes.	Sem Contribuição

Prioridade Local	Total de Vínculos
Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	**Projeto**
	ALI - Agentes Locais de Inovação
	ARI - Agronegócios no Vale do Jamari
	ARI - Atendimento Territorial
	ARI - Beleza em Ariquemes e Região
	ARI - Panificação e Confeitaria.
	ARI - Revitalização da Alameda Ipê
	CAC - Agronegócio
	CAC - Atendimento Territorial
	CAC - Beleza e Saúde
	CAC - Comércio Varejista na região de Cacoal.
	CAC - Serviços
	CAC - Setor Automotivo
	Desenvolvimento do Cooperativismo Financeiro para Pequenos Negócios em Rondônia

Desenvolvimento Regional dos Pequenos Negócios
DET/RO - Transferidor
Estudo da Cadeia Produtiva do Leite 2015
Expo-Art 2014 RO
Feira do Empreendedor/RO
Inova Rondônia
Inovação e Mercado para os Pequenos Negócios
JPR - Agronegócios da Região Central de Rondônia
JPR - Atendimento Territorial
JPR - Comércio Varejista
JPR - Projeto da Beleza da Região de Ji-Paraná
JPR - Revitalização de Espaços Comérciais
JPR - Setorial Serviços
Orientação Empresarial
PBO - Atendimento Territorial
PBO - Comércio de Confecções
PBO - Comércio Varejista
PBO - Indústrias de Confecções da Região de Pimenta Bueno
PBO - Saúde, Beleza e Bem Estar
PBO - Setor de Agronegócios
PBO - Setor de Indústrias
PBO - Setor de Serviços
Pirarucu da Amazônia II
PVH - Agronegócio
PVH - Bares e Restaurantes
PVH - Capacitacão Empresarial 2015/2018
PVH - Comércio Varejista
PVH - Inova Leite
PVH - Mandiocultura Tecnificada
PVH - Panificação e Confeitaria
PVH - Setorial Serviço na Região de Porto Velho
RO - ALI - Agentes Locais de Inovação/Transferidor
RO - Desenvolvimento Econômico Territorial da Região Central Ji-Paraná
RO - Desenvolvimento Econômico Territorial no Vale do Jamari

	RO - Sebrae Mais/Transferidor
	RO - SEBRAETEC/Transferidor
	RO-Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite
	RO-Encadeamento Produtivo-Urbano
	ROM - Piscicultura Sustentável em Nova Brasilândia
	RO-Piscicultura Mercado
	Seminários de Desenvolvimento
	Tempo de Empreender Abacaxicultor Fase III
	Tempo de Empreender Bananicultor Fase III
	VHA - Atendimento Territorial
	VHA - Bares e Restaurantes
	VHA - Comércio Varejista
	VHA - Estética e Beleza Fase 2
	VHA - Oficinas de Motos
	VHA - Piscicultura Mercado de Rondônia.
	VHA - Reparação Veicular
	VHA - Revitalização de Espaços Comerciais
	VHA - Serviços no Cone Sul
	VHA - Setorial Agronegócio
Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios	**Programa de Compras Governamentais em Rondônia**
	Sebrae/RO-Implementação da Lei Geral nos municípios de RO
Promover a educação e a cultura empreendedora	**PVH - Educação Empreendedora**
	RO - Educação Empreendedora/Transferidor
Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos	**RO - Fortalecimento da Rede de Agentes de Desenvolvimento**
Assegurar a efetividade a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados	**Excelência na Gestão do SEBRAE**
Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	**Gestão da Comunicação do Sebrae**
	Gestão de Credenciados
Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes.	**Gestão de Processos**
	Nova Sede do Sebrae Rondônia
	Padronização das Fachadas do Sebrae Rondônia 2014
	Reforma dos Prédios do SEBRAE/RO
Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios	**Estruturante de Cosméticos de Base Florestal da Amazônia/Rondônia**
	Inteligência Competitiva Rondônia

		Promover os pequenos negócios e o desenvolvimento econômico e territorial nos municípios dos territórios da cidadania .
P2 - Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios.	Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios	Sem Contribuição
P3 - Promover a educação e a cultura empreendedora	Promover a educação e a cultura empreendedora	Promover a educação empreendedora estimulando potenciais empreendedores por meio de ações conjuntas com escolas e universidades do estado.
P4 - Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios.	Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios	Sem Contribuição
P5 - Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos.	Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos	Sem Contribuição
P6 - Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes.	Sem Contribuição	Sem Contribuição
P7 - Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados.	Assegurar a efetividade a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados	Sem Contribuição
R1 - Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à	Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas	Sem Contribuição

obtenção de resultados.	à inovação e à obtenção de resultados.	
R2 - Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Sem Contribuição
R3 - Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e para o atendimento dos clientes.	Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes.	Sem Contribuição

Prioridade Local	Total de Vínculos
Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	**Projeto**
	ALI - Agentes Locais de Inovação
	ARI - Agronegócios no Vale do Jamari
	ARI - Atendimento Territorial
	ARI - Beleza em Ariquemes e Região
	ARI - Panificação e Confeitaria.
	ARI - Revitalização da Alameda Ipê
	CAC - Agronegócio
	CAC - Atendimento Territorial
	CAC - Beleza e Saúde
	CAC - Comércio Varejista na região de Cacoal.
	CAC - Serviços
	CAC - Setor Automotivo
	Desenvolvimento do Cooperativismo Financeiro para Pequenos Negócios em Rondônia
	Desenvolvimento Regional dos Pequenos Negócios
	DET/RO - Transferidor
	Estudo da Cadeia Produtiva do Leite 2015
	Expo-Art 2014 RO
	Feira do Empreendedor/RO
	Inova Rondônia
	Inovação e Mercado para os Pequenos Negócios
	JPR - Agronegócios da Região Central de Rondônia
	JPR - Atendimento Territorial
	JPR - Comércio Varejista

JPR - Projeto da Beleza da Região de Ji-Paraná
JPR - Revitalização de Espaços Comérciais
JPR - Setorial Serviços
Orientação Empresarial
PBO - Atendimento Territorial
PBO - Comércio de Confecções
PBO - Comércio Varejista
PBO - Indústrias de Confecções da Região de Pimenta Bueno
PBO - Saúde, Beleza e Bem Estar
PBO - Setor de Agronegócios
PBO - Setor de Indústrias
PBO - Setor de Serviços
Pirarucu da Amazônia II
PVH - Agronegócio
PVH - Bares e Restaurantes
PVH - Capacitacão Empresarial 2015/2018
PVH - Comércio Varejista
PVH - Inova Leite
PVH - Mandiocultura Tecnificada
PVH - Panificação e Confeitaria
PVH - Setorial Serviço na Região de Porto Velho
RO - ALI - Agentes Locais de Inovação/Transferidor
RO - Desenvolvimento Econômico Territorial da Região Central Ji-Paraná
RO - Desenvolvimento Econômico Territorial no Vale do Jamari
RO - Sebrae Mais/Transferidor
RO - SEBRAETEC/Transferidor
RO-Encadeamento Produtivo Miraella Mais Leite
RO-Encadeamento Produtivo-Urbano
ROM - Piscicultura Sustentável em Nova Brasilândia
RO-Piscicultura Mercado
Seminários de Desenvolvimento
Tempo de Empreender Abacaxicultor Fase III
Tempo de Empreender Bananicultor Fase III
VHA - Atendimento Territorial
VHA - Bares e Restaurantes
VHA - Comércio Varejista

	VHA - Estética e Beleza Fase 2
	VHA - Oficinas de Motos
	VHA - Piscicultura Mercado de Rondônia.
	VHA - Reparação Veicular
	VHA - Revitalização de Espaços Comerciais
	VHA - Serviços no Cone Sul
	VHA - Setorial Agronegócio
Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios	**Programa de Compras Governamentais em Rondônia**
	Sebrae/RO-Implementação da Lei Geral nos municípios de RO
Promover a educação e a cultura empreendedora	**PVH - Educação Empreendedora**
	RO - Educação Empreendedora/Transferidor
Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos	**RO - Fortalecimento da Rede de Agentes de Desenvolvimento**
Assegurar a efetividade a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados	**Excelência na Gestão do SEBRAE**
Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	**Gestão da Comunicação do Sebrae**
	Gestão de Credenciados
Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes.	**Gestão de Processos**
	Nova Sede do Sebrae Rondônia
	Padronização das Fachadas do Sebrae Rondônia 2014
	Reforma dos Prédios do SEBRAE/RO
Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios	**Estruturante de Cosméticos de Base Florestal da Amazônia/Rondônia**
	Inteligência Competitiva Rondônia
	Projeto Nacional Sebrae Digital - RO
	RO - SEBRAE Negócios

Anexo IV - Indicadores de Desempenho

1. TAXA DE CONTRIBUIÇÃO PARA ABERTURA DE PEQUENOS NEGÓCIOS

Código	RI.CON
Definição	Percentual de pequenos negócios registrados no ano de referência ou no ano anterior, em que ao menos um dos sócios declarou ter recebido atendimento do Sebrae no período de constituição da empresa.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde, A = Número de pequenos negócios registrados no ano de referência ou no ano anterior, em que ao menos um dos sócios respondeu com "sim" à pergunta: *"Durante o período de formalização para obtenção do CNPJ de sua empresa, o(a) Sr.(a) procurou algum produto ou serviço do Sebrae?"*; B = Número de pequenos negócios registrados no ano de referência ou no ano anterior. Para a composição do grupo de empresas registradas no ano de referência ou no ano anterior (denominador B da fórmula), são consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos Sebrae UF, o do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para cada entrevistado, atribuídos conforme o plano amostral. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. A meta do Sistema Sebrae é dada pela média ponderada das metas dos Sebrae UF, utilizando-se como peso o saldo do número de empresas projetado para a UF no dia 31/12 do ano de referência da meta.
Fonte	Pesquisa de Resultados Institucionais
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

2. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

Código	
Definição	Nível de competitividade dos pequenos negócios brasileiros. O índice de competitividade permitirá acompanhar o desempenho competitivo das MPE atendidas pelo Sebrae ao longo dos anos.
Unidade de medida	Pontos (0 a 100)
Dimensões de análise	UF ME EPP Dimensões (Liderança; Estratégia e Planos; Clientes; Sociedade; Informação e Conhecimento; Pessoas; Processos e Resultados). Setor econômico (indústria; comércio; Agronegócios; Serviços; serviços de turismo, serviços de saúde, serviços de TI, serviços de educação).
Forma de cálculo	Adaptado da metodologia MEG utilizada no prêmio MPE Brasil, o índice de competitividade é calculado com base em pontuação específica por conjunto de questões de cada dimensão. Sociedade vale 1 ponto; Liderança; Estratégias e Planos cada questão vale 2 pontos; Processos vale 2,75 pontos; Clientes e Pessoas cada questão vale 2,8 pontos; Informação e conhecimento vale 3 pontos; e resultados vale 4,5 pontos. Dessa forma, a pontuação máxima da dimensão Liderança, Pessoas e Cientes é de 14 pontos cada uma. Processos com pontuação máxima de 11 pontos; Informações e conhecimento, 9,0 pontos; Estratégias e planos, 8,0 pontos; Sociedade, 3,0 e Resultados com 27,0 pontos. Todas as perguntas sempre têm quatro alternativas de resposta na mesma escala. Cada opção de resposta é ponderada conforme o seguinte: opção A vale 0%, a B vale 30%, a C vale 75% e a opção D vale 100% da pontuação da questão. O índice final é resultado do somatório da pontuação gerada pelas questões. O acompanhamento do desempenho competitivo das MPE atendidas pelo Sebrae será feito mediante cruzamento com base Siac dos clientes que consumiram cursos presenciais e consultorias nos dois anos antecedentes ao prêmio.
Fonte	MPE candidatas ao prêmio MPE Brasil
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	2013
Responsável	Dênis Nunes (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de junho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

3. TAXA DE RESULTADOS FINALÍSTICOS ALCANÇADOS

Código	RI.TXRESFIN
Definição	Mensurado exclusivamente para os projetos de atendimento setor-segmento, é o percentual de resultados finalísticos alcançados no período de análise.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde A = Número de resultados finalísticos com prazo de conclusão previsto para o período de análise com mensurações cadastradas que comprovem o alcance ou superação das metas previstas, somente para o universo de projetos com tipologia de atendimento e padrão de abordagem setor-segmento; B = Número de resultados finalísticos com meta prevista para o período de análise, somente para o universo de projetos com tipologia de atendimento e padrão de abordagem setor-segmento.
Fonte	Sistema de Gestão Estratégica
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indicador indisponível
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de abril do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

4. ÍNDICE DE EFETIVIDADE DO ATENDIMENTO

Código	ATE.EFET
Definição	Nível médio de efetividade do atendimento recebido do Sebrae no ano de referência da avaliação, em projetos de atendimento com padrão organizacional setorial ou territorial, onde zero significa que o cliente declara que os serviços utilizados "não deram os resultados" e dez que "superaram os resultados".
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	O cálculo do índice de efetividade do atendimento, para um determinado projeto é dado pela média aritmética simples das notas dadas pelos clientes entrevistados, em resposta à pergunta: *"Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para os cursos do Sebrae, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa 'NÃO DERAM OS RESULTADOS' e dez significa 'SUPERARAM OS RESULTADOS'"* São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos projetos, o do Sebrae UF e do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral.
Fonte	Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2012
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

5. ÍNDICE DE IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS

Código	IMG.PUB
Definição	Nota atribuída à imagem do Sebrae pelos empresários de pequenos negócios brasileiros.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Tipo de empreendedor (Cliente Sebrae / Não cliente Sebrae).
Forma de cálculo	Média ponderada das respostas válidas de todos os CLIENTES e NÃO CLIENTES entrevistado à pergunta: *"Em uma escala onde 0 (zero) significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do Sebrae?"* A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da Pesquisa de Direcionamento Estratégico e apresenta dois pesos distintos para cada UF, conforme o entrevistado seja CLIENTE ou NÃO CLIENTE. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. A meta do Sistema Sebrae é dada pela média ponderada das metas dos Sebrae UF, utilizando-se como peso o número de empresas projetado para a UF no dia 31/12 do ano de referência da meta.
Fonte	Pesquisa de Resultados Institucionais
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

6. ÍNDICE DE IMAGEM JUNTO À SOCIEDADE

Código	IMG.SOC
Definição	Nota atribuída à imagem do Sebrae pela população em geral.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Público (População em geral / Servidores Municipais / Servidores Estaduais / Servidores Federais / Professores e alunos de Universidades / Parlamentares / Parceiros do Sebrae)
Forma de cálculo	Média aritmética simples das notas dadas pela população em geral, em resposta à pergunta: *"Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do Sebrae?"* A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para cada entrevistado, atribuídos conforme o plano amostral. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. Consideram-se apenas as respostas dadas pelo público "População em geral". São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores (observados ou metas) dos Sebrae UF, o do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores calculados para cada UF, utilizando como peso a população residente na UF, no dia 01/07 do ano de referência, conforme divulgado pelo IBGE na publicação "Estimativas da população" (ou, na ausência dessa, nos resultados do Censo ou na publicação "Projeção da população", nessa ordem de precedência).
Fonte	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2010, 2011 e 2012.
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Código	CLI.SAT
Definição	Nível médio de satisfação dos clientes com o atendimento recebido do Sebrae no ano de referência da avaliação, em projetos de atendimento com padrão organizacional setorial ou territorial, onde zero significa "totalmente insatisfeito" e dez "totalmente satisfeito".
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	O cálculo do índice de satisfação dos clientes de um determinado projeto é dado pela média aritmética simples das notas dadas pelos clientes entrevistados, em resposta à pergunta: *Qual a sua satisfação geral com os serviços do Sebrae em <ANO>, de 0 (zero) a 10 (dez), onde 0 (zero) significa "totalmente insatisfeito" e 10 (dez) significa "totalmente satisfeito".* São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos projetos, o do Sebrae UF e do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral. Para os valores de 2009 a 2011, oriundos da Pesquisa de Direcionamento Estratégico, o indicador corresponde à média das notas informadas pelos CLIENTES na pergunta: *"Em uma escala onde 0 (zero) é muito ruim e 10 (dez) muito bom, que nota daria para a qualidade dos serviços oferecidos pelo Sebrae de maneira geral?"*
Fonte	Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2012
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

2. ÍNDICE DE APLICABILIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Código	ATE.APL
Definição	Nível médio de aplicação do produto ou serviço que os clientes receberam do Sebrae no ano de referência da avaliação, em projetos de atendimento com padrão organizacional setorial ou territorial, onde zero significa que "não pôs nada em prática" e dez que "pôs todos os conhecimentos em prática". Para feiras e eventos, a escala é adaptada: zero significa que "não aproveitou nada" e dez que "aproveitou totalmente" as oportunidades surgidas na feira ou evento.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Projeto
Forma de cálculo	Para cada questionário respondido na Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae, calcula-se o grau de aplicabilidade de cada entrevistado, tomando-se a média das perguntas relativas à aplicabilidade dos produtos consumidos pelo respondente. As perguntas relativas à aplicabilidade respeitam o seguinte formato: *"Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nos* ***<cursos e palestras / seminários e oficinas / consultoria / orientações ou nos materiais recebidos>*** *do Sebrae? Onde zero significa 'NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA' e dez significa 'PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA'",* e, no caso de feiras e eventos: *"Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para o aproveitamento das oportunidades surgidas nas* ***feiras ou eventos*** *do Sebrae? Onde zero significa 'NÃO APROVEITOU NADA' e dez significa 'APROVEITOU TOTALMENTE'".* Obtém-se o índice tomando a média ponderada dos graus de aplicabilidade de cada entrevistado. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral. Na aferição do indicador, não são consideradas as questões com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta.
Fonte	Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2012
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de julho do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

3. TAXA DE PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

Código	MKT.TPNA
Definição	Cobertura dos atendimentos do Sebrae, com relação ao universo de pequenos negócios, compreendido por microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Tempo de vida da empresa
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde, A = Número de empresas (inclusive microempreendedores individuais) e produtores rurais que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro; e B = Número de empresas optantes pelo Simples (inclusive microempreendedores individuais) existentes em 31/12 do ano de referência. O valor do numerador (A) equivale ao indicador "Número de empresas atendidas" e, portanto: Contam os microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte e produtores rurais atendidos pelo Sistema Sebrae durante o exercício. Contam somente as empresas com CNPJ cadastrado e os Produtores Rurais com CNPJ, Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) ou Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura cadastrado. A contagem é feita por empreendimento, não sendo computada a quantidade de atendimentos no período e sendo desconsiderada a data do cadastro do empreendimento no sistema de atendimento. Sendo assim, cada empreendimento será contabilizado uma única vez no ano. A contabilização é realizada considerando a data de conclusão do(s) atendimento(s). A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o Sebrae devem ser cadastrados nesta base. As formalizações de microempreendedores individuais que tenham sido realizadas com o apoio direto do Sebrae devem ser cadastradas como atendimento a empresas, e contam para a meta. Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou a distância, por qualquer tipo de mídia/canal.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Receita Federal do Brasil.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2009 a 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência.
Polaridade	Quanto maior melhor

10. ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA PERCEBIDA PELA SOCIEDADE

Código	IMG.TRANSP
Definição	Percentual do público geral que concorda com a afirmação "O Sebrae é uma organização transparente", entre outras relacionadas à transparência, tais como "O Sebrae é uma organização séria", "O Sebrae ajuda os pequenos negócios" etc.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde, A = Número de entrevistados na pesquisa "Imagem junto à Sociedade", do ano de referência, que concordam com a afirmação "O Sebrae é uma organização transparente"; B = Número de entrevistados na pesquisa "Imagem junto à Sociedade", do ano de referência, que já ouviram falar ou que trabalharam com o Sebrae, porém nunca foram fornecedores, parceiros ou clientes do Sebrae
Fonte	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	2013
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE
Data de disponibilização	20 de dezembro do ano de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

11. ÍNDICE DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL (ICO)

Código	PES.CLICO
Definição	O ICO - Índice de Clima Organizacional corresponde à média geral de concordância obtida por todos os fatores de avaliação da pesquisa, e reflete uma visão positiva da empresa. Sua mensuração é um retrato numérico do Clima Organizacional do Sebrae UF ou Sebrae NA, na opinião dos respondentes.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	([ICO Dimensão 1] + [ICO Dimensão 1] + ... + [ICO Dimensão 9]) / [Número total de dimensões] Para calcular o ICO de cada questão é necessário (1) multiplicar a quantidade de respostas de cada questão pelo peso de cada ponto da escala (2) somar os resultados (3) dividir os resultados pelo número de respostas multiplicado pelo peso máximo, ou seja, 5.
Fonte	Pesquisa de Clima Organizacional
Periodicidade	Bianual (anos pares)
Disponibilidade de valores	Disponível nos anos de 2008, 2010 e 2012
Responsável	Amanda Moura Walter
Unidade gestora	UGP
Data de disponibilização	28 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

12. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS FORNECEDORES

Código	ABS.SAT
Definição	Índice que consolida a satisfação dos colaboradores com os fornecedores participantes do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) e com os credenciados no Sistema de Gestão de Credenciados (SGC).
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	[(A x Va) + (B x Vb)] / (Va + Vb), onde, A = Média das notas nas avaliações realizadas sobre os fornecedores contratados (exceto via SGC) que tiveram suas entregas finalizadas no período de referência, ponderada pelos valores de cada contratação; Va = Valor total das contratações (exceto via SGC) que tiveram suas entregas finalizadas no ano de referência; B = Média das notas nas avaliações realizadas no SGC no período de referência, ponderada pelos valores de cada contratação; Vb = Valor total das contratações avaliadas no SGC no período de referência. A partir de 2011, os dados para o cálculo de *B* passaram a ser extraídos diretamente do SGC. Em 2009 e 2010, a apuração foi feita sob demanda, com o apoio de planilhas eletrônicas.
Fonte	Relatórios do Sistema de Gestão de Credenciados e do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Suélia Pereira da Silva
Unidade gestora	UAF
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

13. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS

Código	OPE.SAT
Definição	Índice de satisfação com o serviço prestado pelas unidades aos clientes internos, conforme avaliado pelos colaboradores.
Unidade de medida	Pontos (0 a 10)
Dimensões de análise	UF Unidade
Forma de cálculo	Nota média
Fonte	Pesquisa de satisfação dos clientes internos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Dênis Pedro Nunes
Unidade gestora	UGE
Data de disponibilização	30 de novembro do ano de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

5. NÚMERO DE POTENCIAIS EMPREENDEDORES ATENDIDOS

Código	ATE.PEMPRAN
Definição	É o número de indivíduos que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento realizado pelo Sebrae ou parceiro, presencialmente ou a distância, que objetivou despertá-los para o empreendedorismo e o desenvolvimento de suas capacidades empreendedoras.
Unidade de medida	Potenciais empreendedores
Dimensões de análise	UF Tipo de cadastro (Com cadastro / Sem cadastro)
Forma de cálculo	Conta todos os participantes de serviços do Sebrae especificamente voltados para o público dos potenciais empreendedores, desde que tenham preenchidos os dados do cadastro mínimo, quais sejam: nome, nome da mãe, data de nascimento, sexo e informações para contato. A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o Sebrae devem ser cadastrados nessa base. Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou à distância, por qualquer tipo de mídia/canal. Não são contabilizadas as pessoas que tenham sido apenas informadas e não efetivamente atendidas.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Indisponível
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência.
Polaridade	Quanto maior melhor

4. NÚMERO DE POTENCIAIS EMPRESÁRIOS ATENDIDOS

Código	ATE.PEPRR
Definição	É o número de potenciais empresários que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Potenciais empresários
Dimensões de análise	UF Tipo (Com negócio próprio / Sem negócio próprio)
Forma de cálculo	Conta todas as pessoas cadastradas no Siac, desde que possuam CPF cadastrado e não estejam vinculadas a nenhum pequeno negócio com atendimento cadastrado no Siac no ano de referência, exceto as pessoas que participaram exclusivamente de serviços do Sebrae especificamente voltados para o público dos Potenciais Empreendedores. Também conta todas as pessoas cadastradas no Siac que estejam vinculadas a um empreendimento classificado como propriedade de "Produtor Rural", desde que o mencionado empreendimento não possua CNPJ, Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) nem Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura. A contagem é feita por potencial empresário, não sendo computada a quantidade de atendimentos no período e sendo desconsiderada a data do cadastro do potencial empresário no sistema de atendimento. Sendo assim, cada potencial empresário será contabilizada uma única vez no ano. A fonte de dados é o Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos, base que é alimentada pelo Siacweb e pelos demais sistemas de atendimento do Sistema Sebrae. Os atendimentos realizados por parceiros no âmbito de convênios de cooperação com o Sebrae devem ser cadastrados nessa base. Devem ser registrados os atendimentos presenciais ou à distância, por qualquer tipo de mídia/canal. Não são contabilizadas as pessoas que tenham sido apenas informadas e não efetivamente atendidas.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2013
Responsável	Joana Bona (UAI/NA)
Unidade gestora	UAI/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência.
Polaridade	Quanto maior melhor

9. ÍNDICE DE MATURIDADE NA GESTÃO

Código	OPE.IMG
Definição	Pontuação obtida no diagnóstico do Modelo de Excelência na Gestão, que expressa a intensidade da incorporação dos Fundamentos da Excelência no sistema de gestão da organização, avaliada conforme 8 critérios: liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados.
Unidade de medida	Pontos (0 a 1.000)
Dimensões de análise	UF (os Sebrae UF participantes do Programa Sebrae de Excelência em Gestão – PSEG possuem mensuração anual do indicador, ainda que o resultado não seja divulgado entre as UF).
Forma de cálculo	Pontuação obtida no diagnóstico descrito na publicação Critérios de Excelência, conforme consta na edição utilizada para elaborar os planos de ação executados a fim de melhorar a pontuação no indicador.
Fonte	Relatório da Autoavaliação Assistida do Modelo de Excelência em Gestão.
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2011 a 2013
Responsável	Renata Duarte
Unidade gestora	DAF
Data de disponibilização	30 de novembro do ano de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

15. NÚMERO DE MUNICÍPIOS COM A LEI GERAL IMPLEMENTADA

Meta mobilizadora 6: Ampliação do número de municípios com a Lei Geral implementada.

Código	AMB.LGI
Definição	Número de municípios em que a avaliação da implementação da Lei Geral resultou em uma nota superior à linha de corte pré-estabelecida.
Unidade de medida	Municípios
Dimensões de análise	UF
Forma de cálculo	Contam para a meta a implementação de um conjunto mínimo de temas definidos no *Sistema Nacional de Monitoramento da Implementação da Lei Geral* (SMLG), um portal na internet por meio do qual os gestores do Sebrae alimentam e divulgam as iniciativas das prefeituras que convergem para a implementação da lei. A aferição de implementação se dá a partir de 4 eixos da lei, que dependem fundamentalmente dos municípios para que os pequenos negócios acessem o mecanismo previsto na lei. Para atingir o status de implementação, o município deve alcançar uma nota global mínima de 5,7 (em um total de 10), além de obter respostas positivas em perguntas chaves. Na medida em que o município alcança uma nota entre 5,7 e 10 em um dos eixos, contabiliza a pontuação total do eixo em sua nota global. A pontuação de cada eixo está definida a seguir: Uso do Poder de compras: 4,3 pontos Desburocratização: 2,3 pontos Empreendedor Individual: 2,0 pontos Agente de desenvolvimento: 1,4 ponto Os dados preenchidos no SMLG são auditados periodicamente. Não há um documento comprobatório específico (uma certidão, ou uma legislação efetiva), pois trata-se de um aperfeiçoamento qualitativo da aferição referente à regulamentação da Lei Geral. Os números propostos não guardam relação direta com a quantidade de municípios que já aprovaram a Lei Complementar 123/2006. A afirmação e evidência de cumprimento das variáveis do "Sistema de Monitoramento da Implementação da Lei Geral nos Municípios Brasileiros" são inseridas por técnicos dos Sebrae UF, no link http://app.pr.sebrae.com.br/leigeralnacional/.
Fonte	Sistema de Monitoramento da Implementação da Lei Geral nos Municípios Brasileiros
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Anos 2012 e 2013
Responsável	Cecília Fonseca e Miranda (UDT/NA)
Unidade gestora	UDT/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor

16. TAXA DE FIDELIZAÇÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

Meta mobilizadora 7: Qualidade no atendimento.

Código	ATE.FIDREC1AEMPR
Definição	Percentual de pequenos negócios que, no ano de referência, tenham recebido mais de um atendimento, sendo instrumentos de baixa intensidade contabilizados uma única vez no ano.
Unidade de medida	%
Dimensões de análise	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Tempo de vida da empresa Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não)
Forma de cálculo	A / B x 100 %, onde, A = Número de pequenos negócios (inclusive produtores rurais) atendidos no ano de referência, que receberam dois ou mais atendimentos no período compreendido pelo ano de referência, respeitando a condição de que atendimentos por instrumentos de baixa intensidade são contabilizados uma única vez no ano. São considerados instrumentos de baixa intensidade orientações técnicas e palestras; B = Número de pequenos negócios (inclusive produtores rurais) atendidos no ano de referência.
Fonte	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
Periodicidade	Anual
Disponibilidade de valores	Ano 2013
Responsável	Heitor Gama (UGE/NA)
Unidade gestora	UGE/NA
Data de disponibilização	7 de fevereiro do ano seguinte ao de referência
Polaridade	Quanto maior melhor