



SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO
SEBRAE AMAPÁ

Vinculado ao MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR -
MDIC

RELATÓRIO DE GESTÃO 2014

**SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO
SEBRAE AMAPÁ**

Vinculado ao MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E
COMÉRCIO EXTERIOR - MDIC

RELATÓRIO DE GESTÃO 2014

Relatório de Gestão do exercício de 2014 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010 e da DN TCU nº 134/2013.

Macapá-AP/2015

Sumário	
1. Identificação e Atributos	06
1.1. Identificação	06
1.2. Introdução	07
1.3. Cenário de Atuação	08
1.4. Organograma	15
2. Planejamento e Resultados Alcançados	23
2.1. Estratégia de Atuação	23
2.2. Objetivos Estratégicos	25
2.3. Prioridades	32
2.4. Medidas de Gestão do Plano	36
2.5. Metas	37
2.5.1. Indicadores Institucionais	37
2.5.2. Metas Mobilizadoras	46
2.5.3. Metas de Atendimento	47
2.6. Programas Nacionais	49
2.7. Carteiras de Projetos	55
2.7.1. Agronegócio	55
2.7.2. Automotivo	60
2.7.3. Comércio Varejista	61
2.7.4. Fruticultura	71
2.7.5. Indústria	73
2.7.6. Indústria de Alimentos e Bebidas	77
2.7.7. Territorial	82
2.7.8. Serviços	117
3. Estruturas de Governança e de Autocontrole da Gestão	123
3.1. Estrutura de Governança	123
3.2. Atuação da Auditoria	123
3.3. Sistema de Correição	125
3.4. Avaliação dos Controles Internos	128
3.5. Dirigentes e Membros de Conselhos	131
3.6. Remuneração a Dirigentes	137
4. Programação e Execução Contábil e Financeira	138
4.1. Programação Orçamentária das Receitas e Despesas	138
4.2. Execução Orçamentária das Receitas e Despesas	139
4.3. Maiores Contratos e Favorecidos	144
4.4. Maiores para Obras de Engenharia	145
4.5. Informações sobre Transferências	145

4.5.1. Convênios	145
4.5.2. Outras Transferências	146
5. Gestão Administrativa	147
5.1. Gestão de Pessoas, Terceirização de Mão de Obra e Custos Relacionados	147
5.1.1. Estrutura de Pessoal	147
5.1.2. Mão de Obra Terceirizada e Estagiários	150
5.1.3. Desoneração da Folha de Pagamento	153
5.2. Gestão do Patrimônio Mobiliário e Imobiliário	153
5.2.1. Veículos Próprios ou Locados de Terceiros	153
5.2.2. Patrimônio Imobiliário Próprio ou Locados de Terceiros	156
5.3. Gestão da Tecnologia da Informação	157
5.4. Outros Assuntos Administrativos	166
6. Sustentabilidade	171
7. Atendimento de Demandas de Órgãos de Controle	175
7.1. Tratamento das Deliberações Exaradas em Acórdãos do TCU	175
7.2. Tratamento das Recomendações feitas pela CGU	176
7.3. Medidas Administrativas para Apuração de Dano ao Erário	176
8. Informações Contábeis	177
8.1. Demonstrações Contábeis e Parecer dos Auditores	177
9. Resultados e Conclusões	177
10. Relacionamento com a Sociedade	179
11. Outras Informações sobre a Gestão	180
Anexos	184

Lista de Figuras, Gráficos, Tabelas e Quadros

Figura	Nome	Página
1.	Organograma Organizacional	15
2.	Mapa Estratégico do Sebrae no Amapá	25

Gráfico	Nome	Página
1	Taxa de Pequenos Negócios Atendidos	39
2	Taxa de Contribuição para Criação de Pequenos Negócios	41
3	Índice de Imagem junto à Sociedade	43
4	Índice de Imagem junto aos Pequenos Negócios e Empreendedores	45

Tabela	Nome	Página
1	Resultados Institucionais	37
2	Resultado Institucional Taxa de Pequenos Negócios Atendidos	39
3	Resultados das Metas Mobilizadoras	46
4	Clientes Atendidos	47
5	Eventos Promovidos	48
6	Execução Orçamentária e Clientes Atendidos nos Programas Nacionais	49
7	Quantidade e Percentual de Analistas e Assistentes	147
8	Perfil de Escolaridade por Faixa	147
9	Perfil de Idade	148

Quadro	Nome	Página
1	Identificação da UJ – Relatório de Gestão Individual	6
2	Demonstrativo de Execução Orçamentária por Objetivo Estratégico	26
3	Demonstrativo de Execução Orçamentária por Prioridade Estratégica	33
4	Contratos de Prestação de Serviços de Limpeza, Higiene e Vigilância Ostensiva	150
5	Contratos de Prestação de Serviços com Locação de Mão de Obra	151
6	Estagiários	153
7	Veículos	153
8	Patrimônio Imobiliário	156
9	Contratos UTIC	165

1. Identificação e Atributos

1.1. Identificação

QUADRO 1 – IDENTIFICAÇÃO DO SEBRAE – RELATÓRIO DE GESTÃO INDIVIDUAL

Identificação	
Denominação completa: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas no Amapá	
Denominação abreviada: SEBRAE/AP	
Vinculação Ministerial: Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	
CNPJ: 04.662.409/0001-24	
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: (096) 3312-2805/ 2806/2808	
Endereço Eletrônico: ouvidoria@sebrae.com.br	
Página na Internet: www.sebrae.com.br	
Endereço Postal: Av. Ernestino Borges, nº 740 – Bairro: Laguinho, Cidade: Macapá, Estado: Amapá, CEP: 68.908-198.	
Normas relacionadas	
Entidade criada pelas Leis nº. 8.029 e 8.154 e regulamentada pelo Decreto nº. 99.570. A alteração do Estatuto Social foi registrada e averbada no livro A-13 de Pessoas Jurídicas, sob o nº de ordem 0188, protocolo de nº 11841, em 09 de outubro de 2006. Estrutura: Conselho Deliberativo Estadual, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.	

1.2. Introdução

Neste relatório estão apresentados os resultados do Sebrae/AP no exercício de 2014. As informações a seguir demonstram a contínua melhoria dos processos de elaboração e acompanhamento dos planos de trabalho da instituição, baseados nas diretrizes e prioridades do Sistema Sebrae e no trabalho participativo dos escritórios regionais.

O Sebrae/AP atuou de forma efetiva na disseminação da cultura empreendedora e na prática da cooperação, contribuindo para o sucesso dos pequenos negócios amapaenses. Esse atendimento proporcionou a oferta de soluções educacionais com foco em conteúdos de gestão, empreendedorismo, liderança e recursos humanos. Essas ações contribuíram com o desenvolvimento e aprimoramento de competências técnicas, comportamentais e estratégicas dos pequenos negócios e empreendedores, essenciais para a gestão e a competitividade das empresas.

Alinhado com as diretrizes do Programa Nacional de Educação Empreendedora, o Fórum Sebrae de Educação e Empreendedorismo no Amapá reuniu o total de 700 empreendedores, educadores, líderes, gestores e estudantes. O objetivo foi promover a formação continuada dos profissionais da educação e empreendedores, possibilitando o aprofundamento dos conhecimentos e desenvolvimento da capacidade investigativa, de buscar o conhecimento para aplicá-lo de forma a facilitar a melhoria da gestão de seus respectivos negócios e para a vida pessoal.

A Semana Sebrae de Empreendedorismo mostrou eficiência em sua metodologia de capacitação. Reuniu grande público empreendedor, estimulando comportamentos, habilidades e competências, despertando entendimento no processo de gestão de negócios com foco no sucesso, a partir de vivências.

Na Semana, foram disponibilizados, gratuitamente, cursos e palestras sobre acesso a crédito, atendimento para legalização de empresas e consultorias a produtores rurais, tendo como público-alvo empresários de pequenas empresas formais e informais, ambulantes, camelôs, autônomos e pessoas com real intenção de empreender. Os participantes receberam orientação de gestão empreendedora, planejamento de negócios e suporte gerencial. Na ocasião, também foi possível a formalização de negócios, por meio de ações focadas para o microempreendedor individual. Na ação, o Sebrae contou com a parceria das Prefeituras Municipais de Laranjal do Jari, Porto Grande, Amapá, Tartarugalzinho e Calçoene. Foram realizadas 591 horas de consultoria, 35 cursos, 46

palestras, com o atendimento de 152 pequenos negócios, 1.520 potenciais empresários e 1.325 pessoas informadas.

1.3. Cenário de Atuação

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

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

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

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

1.3.1. O Ambiente Econômico

O estado do Amapá nacionalmente é reconhecido como a maior área de preservação do país, chegando a cerca de 97% de suas terras, fato reforçado por sua imensa área ambiental protegida por lei, onde 67% são Unidades de Conservação e 8% áreas indígenas. Segundo pesquisadores o Estado reserva uma biodiversidade rica em qualidade e quantidade com grande potencial de produção, mas que ainda são muito pouco exploradas economicamente. Das terras disponíveis distribuídas em florestas, serrados e mangues, apenas 8% atendem as atividades de produção.

O setor agropecuário passa por um dilema que precisa ser revisto pela matriz insumo produto do Estado, o seu baixo nível de produtividade não reflete o grandioso celeiro de recursos naturais existentes. Os problemas estruturais que o Amapá apresenta para produção de bens e serviços provenientes da zona rural são imensos, são situações que inviabilizam atender o mercado local em quantidade e qualidade dos produtos.

Os problemas como a falta de mão de obra qualificada e especializada tem sido uma barreira no desenvolvimento da produção e tecnologias para o campo. Até em 2007 não existia formação de mão de obra técnica dentro do Estado que pudesse garantir uma economia de escala de forma a atender a demanda local. Essa situação vem sendo solucionada quando a Universidade Estadual (UEAP) em sua matriz curricular apresenta a formação de profissionais nas áreas de engenharia florestal, pesca e meio ambiente e o Instituto Federal oferta cursos de mineração e meio ambiente. Mas é evidente que o resultado dessa formação só deve acontecer de 05 a 10 anos, e ainda quando os recursos direcionados a essa formação deve priorizar integração entre ensino, extensão e pesquisa.

Outra situação encontra-se na logística de escoamento da produção e a participação do governo neste processo, embora pareça que a participação do governo seja salutar com o transporte para o escoamento da produção e abastecimento, este fato tem causado sérias dificuldades, uma vez que os produtores ficam na dependência dos carros alugados pelo governo para levar a produção até a cidade e quando isso não acontece os problemas se gravam ainda mais.

Os problemas estruturais que a indústria passa tem dificultado seu desenvolvimento, pois existe um nível baixo de produtividade e pouco tem contribuído aos números da economia amapaense. Os principais problemas estão na falta de tecnologias, maquinário, mão de obra para atender a indústria. As tecnologias são compradas de fora, seja do mercado nacional ou internacional, isso faz com que os custos de produção sejam mais caros. Outro fator está na mão de obra qualificada escassa. Os cursos de formação superior existente no Amapá em sua maioria são voltados para o setor terciário, isso implica na necessidade de buscar profissionais em outros mercados.

A falta de energia tem sido um dos principais impedimentos para produção da indústria, no entanto, hoje três hidrelétricas estão em fase de construção onde até 2017 devem estar em pleno funcionamento. Espera-se que as hidrelétricas em operação seja minimizado o problema de energia que dificulta a produção industrial.

O cenário da indústria amapaense está fortalecido por micro e pequenos produtores que participam com 97% dentro do setor, as maiores empresas estão no setor mineral e florestal e as médias e pequenas no setor da construção civil e alimentação. A indústria de construção civil movimenta toda a cadeia produtiva que passa também pelos demais setores.

A percepção sobre a relevância do setor Comércio na geração de renda e riqueza na economia local vem se ampliando nos últimos anos, uma vez que, tem se tornado um importante propulsor no desenvolvimento econômico do Amapá, principalmente com a geração de empregos e aumento no número de empresas na economia.

Na análise do setor três contas formam suas atividades, em que estão desagregadas por grupo: (i) Comércio de veículos, peças e motocicletas; (ii) Comércio por atacado e (iii) Comércio varejista.

O comércio e reparação de veículos automotores e motocicletas, tem apresentado nos últimos anos, as maiores taxas de crescimento, tanto em número de empresas, como pessoal ocupado, é uma atividade que apresenta os maiores salários médios no Setor. O avanço dessa atividade encontra-se a política de incentivo com a redução do IPI, a facilidade de acesso ao crédito e os juros mais baixos, essas medidas fomentaram a indústria automobilística, com reflexo imediato no comércio de veículos automotores. Em Macapá, nos últimos três anos observou-se a entrada de novas concessionárias e abertura de novas filiais na venda de veículos novos e usados. Com o crescimento das vendas ocorreu também impacto no aumento da frota e consequentemente a abertura de lojas e oficinas especializadas em reparação e conserto de veículos automotores e motocicletas. O crescimento da frota de veículos teve influência direta no setor comércio a varejo de combustíveis com aumento do número de postos de abastecimento.

O comércio por atacado é outra atividade que tem se destacado com pleno crescimento no número de empresas. A expansão do comércio varejista não especializado, mais especificamente, o de produtos alimentícios e bebidas é o principal responsável pelo crescimento desse setor, pois com o aumento da população e a criação de novos bairros elevou-se a demanda por alimentos e bebidas, e consequentemente, o pequeno varejo teve uma grande repercussão no atendimento dessas demandas de bairros. O comércio atacadista, principalmente, o de gêneros alimentícios, além de abastecer o comércio varejista, também atende a população, que tem a opção de comprar tanto no varejo, quanto no atacado, apesar de ser uma cultura ainda pouco difundida no comércio local.

O comércio varejista pode ser segregado em dois grupos: o primeiro, se refere ao comércio varejista não especializado, ou varejo de não duráveis, que agrupa, predominantemente os produtos alimentícios e corresponde ao segmento de supermercados, o segundo é formado por todo o comércio especializado. De acordo com os dados analisados, o comércio não especializado é o que agrupa maior número de empresas dentro do setor e também foi o que mais ocupou mão de obra, em termos absolutos. Esse crescimento deve-se principalmente, ao pequeno varejo, como foi citado anteriormente, pois o crescimento populacional e as facilidades de compras abriu o mercado para esse segmento, onde predomina a venda de alimentos e artigos de primeira necessidade.

O comércio especializado é representado principalmente por lojas de balcão, em que há maior grau de integração entre as partes e a qualidade do serviço de atendimento, sendo assim, esse se torna cada vez mais importante atendendo o desejo e as exigências da população. O varejo especializado também apresenta outras peculiaridades na organização, como os shoppings centers, as franquias, as lojas em galerias e as empresas sem endereço. Apesar de os shoppings serem uma realidade recente no Amapá, já é possível sentir seus reflexos, principalmente, no número de pessoas ocupadas no setor.

O setor serviço tem apresentado um nível de desenvolvimento considerado excelente perante aos demais setores da economia, este atributo ocorre em função da maioria de suas atividades serem complementares as demais atividades econômicas. Nos últimos anos é o setor que mais emprega e que mais investe renda no mercado. No Amapá sempre foi considerado o maior setor da economia, quando nele está a Administração Pública (APU) que concentra no PIB cerca de 45% de toda produção. Mas independente da APU, ainda assim, o Serviço apresenta em números relativos comparados aos outros setores, uma concentração de 41% do PIB. Em números absolutos apresenta 5.926 empresas, o segundo maior nível de emprego 25.738, ou seja, é um setor distribuidor de riquezas.

O cenário do serviço na economia amapaense é bastante promissor, considerando que o PIB cresce a uma taxa real média de 5% ao ano, isso favorece a necessidade de novas atividades. Outro ponto importante é o crescimento da população, assim como as suas condições sociais que melhoraram na renda, expectativa de vida e educação. Os pontos em questão permitem que a população seja mais exigente e que possa pagar mais para manter um padrão de vida melhor. A mudança de classes da D

para C e B exige do mercado novas atividades voltadas a saúde, estética, lazer e segurança. Com isso novas oportunidades de negócios surgem ou se ampliam acompanhando a tendência da sociedade.

Sendo assim, o mercado de serviços do estado do Amapá se prepara para atender as novas exigentes com as atividades do serviço voltadas a educação, estética, clínica médica, hotéis e similares, viagens entre outros. As atividades que devem sofrer alteração, que serão mais impactados pelos novos comportamentos da população são os de beleza, hotéis, restaurantes, viagens, informática, educação e saúde privada.

1.3.2. Cenário do Estado

Capital	Macapá
População estimada 2014	750.912
População 2010	669.526
Área (km²)	142.828,520
Densidade demográfica (hab/km²)	5,25
Número de Municípios	16

Fonte: IBGE

1.3.2.1. Análise externa PPA 2014-2017

- A política de substituição tributária, que por sua vez, teve maior impacto na liquidez dos pequenos negócios;
- Maior nível de endividamento das empresas e famílias, o que implica em uma postura mais conservadora desses em relação ao mercado;
- Incremento de investimentos privados identificados na cidade de Macapá (construção e expansão de shoppings centers, construção de supermercados);
- Concentração de 63,09% do PIB na cidade de Macapá, em seguida dos municípios de Santana (15,03%), Laranjal do Jari (4,30%), Oiapoque (2,86%) e Porto Grande (2,09%);
- Estimativa de crescimento do emprego até 2018 com variação de 25,28%;
- Crescimento de 7,6% no número de empresas - variação média de 5 anos. O Brasil apresentou 3,6% e a região norte 5,3%;
- Distribuídas as empresas por setor econômico, o comércio concentra a maior participação 4.395 (52,94%) do total, serviços 2.838 (34,18%), indústria 961 (11,58%) e o agropecuário 56 (0,67%);
- Número de empresas por porte: micro 7.099 (85,51%) e pequena 1.094 (13,18%).

1.3.2.2. Estratégia atual

1.3.2.2.1. Prorrogação da Área de Livre Comércio de Macapá e Santana - ALCMS

O Sebrae esteve no centro das discussões para a prorrogação da licença da Área de Livre Comércio de Macapá e Santana (ALCMS), amplamente debatida por políticos e empresários.

A articulação ajudou a garantir a renovação dos benefícios até 31 de dezembro de 2050.

1.3.2.2.2. Sabatina aos Candidatos a Governador

O Sebrae sediou durante três dias o evento Eu Voto por um Comércio Mais Forte em parceria com 50 entidades empresariais, que ouviu os candidatos a governador do Estado do Amapá. A iniciativa objetivou a defesa do comércio local e a promoção da democracia. No segundo turno das eleições, o evento foi realizado na Fecomércio Amapá.

1.3.2.2.3. Petróleo, Gás e Energia

O setor de petróleo e gás no Estado deve receber nos próximos anos investimentos da ordem de R\$ 1,624 bilhão. Dada a importância da área para a economia amapaense, o Sebrae/AP toma a liderança e destina recursos econômicos e financeiros para implantar o Projeto de Encadeamento Produtivo de Petróleo, Gás e Energia no planejamento plurianual 2015-2018. Trata-se de uma iniciativa concreta para viabilizar a capacitação e adequação dos pequenos negócios amapaenses aos requisitos das grandes empresas, em relacionamentos cooperativos de longo prazo e mutuamente atraentes.

Ações realizadas:

- Participação na Rio Oil & Gas Expo and Conference;
- Visita à Zona Especial de Negócios (Zona ZEN), em Rio das Ostras/RJ;
- Reunião do Conselho Deliberativo Estadual com empresas Total, Queiroz Galvão e BP.

1.3.2.2.4. Semana do Microempreendedor Individual

O evento Semana do Microempreendedor Individual é voltado para os empreendedores que têm a oportunidade de receber gratuitamente orientações sobre formalização e diversos assuntos relacionados à administração de seus empreendimentos, como orientações sobre crédito, questões trabalhistas e previdenciárias. Os resultados alcançados foram: 19 palestras, 100 oficinas SEI, 1.302 capacitações, 69 formalizações de MEI e 506 visitantes no Feirão do MEI.

A Semana do MEI ofereceu as soluções educacionais das Oficinas SEI: Sei Vender, Sei Comprar, Sei Unir Forças para Melhorar, Sei Controlar Meu Dinheiro, Sei Empreender, Sei Planejar e Sei Administrar.

Os parceiros do evento foram: Banco do Brasil, Banco da Amazônia, Caixa Econômica Federal, Agência de Fomento do Amapá, Conselho Regional de Contabilidade, Secretaria de Estado do Trabalho e Empreendedorismo, Associação do Microempreendedor Individual, Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis do Amapá, Receita Federal do Brasil, Secretaria da Receita Estadual, Ministério da Previdência Social, Junta Comercial do Amapá, Prefeitura Municipal de Macapá, Prefeitura Municipal de Santana, Corpo de Bombeiros Militar, Vigilância Sanitária de Macapá, Correios e Telégrafos, Instituto do Meio Ambiente, Superintendência do Ministério do Trabalho e Emprego, Superintendência da Zona Franca de Manaus e Secretaria Municipal de Finanças.

1.3.2.2.5. Acesso à Justiça

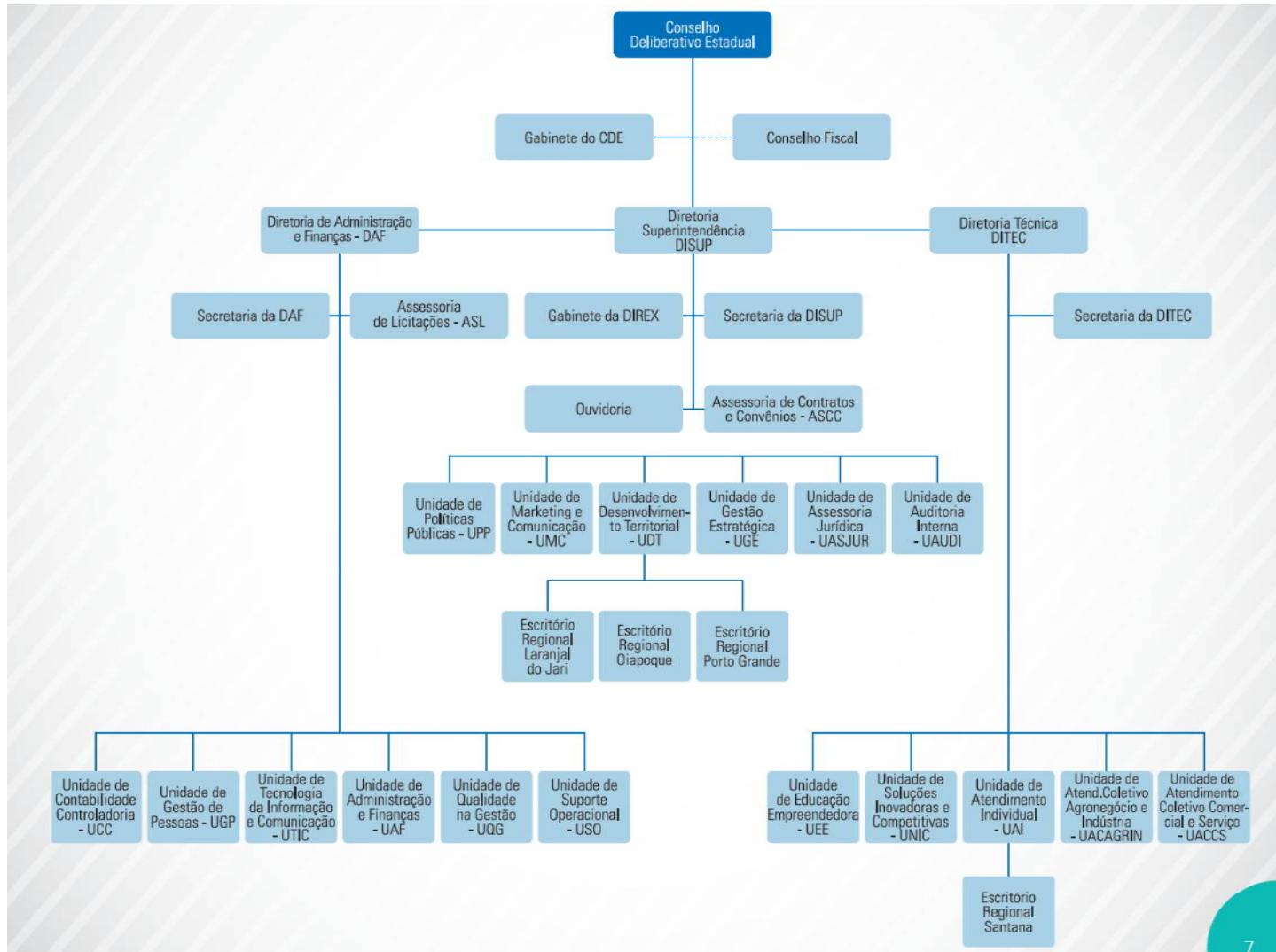
O Sebrae/AP, em parceria com o Tribunal de Justiça do Amapá, mantém o espaço denominado Tribuna Empresarial, na sede do Sebrae, em Macapá. A Tribuna Empresarial é um balcão de atendimento do Juizado Especial das Micro e Pequenas Empresas que busca mais agilidade e facilidade na entrada de reclamações movidas por Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Empreendedores Individuais.

1.3.2.2.6. Sábado é Dia de Negociar

A campanha foi idealizada para atender os empresários das MPE e trazer mais facilidade para a resolução de ações na Justiça, realizadas com a mediação do Juizado Especial da Micro e Pequena Empresa. A atuação do juizado é uma resposta à aplicação da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa. Na maioria das audiências, são obtidos acordo entre as partes.

1.4.Organograma

Figura 1 – Estrutura organizacional



A organização interna do Sebrae/AP está estruturada – segundo o Art. 3º do Regimento Interno conforme revisão aprovada em 24 de fevereiro de 2014 - nas áreas de decisão seguintes:

- Gestão Estratégica** desenvolvida pela Diretoria Executiva atuando em Colegiado, principalmente na elaboração e execução do Planejamento Plurianual e do Orçamento Anual, coordenação, monitoramento e avaliação do desempenho geral do Sebrae/AP.
- Gestão de Articulação Interna e Institucional** desenvolvida principalmente pelo Diretor Superintendente consistindo na articulação das ações das Diretorias, na relação com os membros do Conselho, na representação e comunicação com outras instituições, parceiros,

clientes e com a comunidade em geral, na definição e implementação das políticas de marketing e comunicação.

- c) **Gestão Técnica** compreendendo a atuação da Diretoria Técnica responsável pela atividade-fim da entidade e direcionada ao planejamento, desenvolvimento, execução e avaliação dos projetos e atividades finalísticas e à aplicação das soluções do Sebrae/AP nos âmbitos setorial e territorial do estado do Amapá.
- d) **Gestão Administrativo Financeira** compreendendo a atuação da Diretoria de Administração e Finanças responsável pela gestão das unidades de suporte à atividade-fim do Sebrae/AP, com relação à manutenção de sistemas de informação e dados, à adequação e aplicação dos recursos humanos, financeiros, de suprimentos e de logística para o alcance dos objetivos da organização.

DIRETORIA SUPERINTENDÊNCIA

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Chefe de Gabinete da Diretoria Executiva

Titular: Inara Padilha da Silva

Cargo: Chefe de Gabinete

Período de atuação: Desde 05/01/2009

Competências: Aos Gabinetes competem prestar assessoramento ao Conselho Deliberativo Estadual e Diretoria Executiva, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das atividades sob sua supervisão.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Secretaria da Superintendência

Titular: Julieny de Queiroz Cruz Brito

Cargo: Secretária

Período de atuação: 01/04/2014

Competências: Cabe a Secretaria apoiar os Diretores e o Presidente do CDE em seus respectivos Gabinetes.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Gestão Estratégica

Titular: Márcia Marinho Branco

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 20/03/2007

Competências: À UGE compete atuar no processo de planejamento, orçamento e pesquisa de forma pragmática e inovadora, contribuir para o aprimoramento da gestão de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo SEBRAE Nacional e construir de forma compartilhada estratégias que direcioneem o Sebrae/AP ao alcance dos resultados institucionais.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Políticas Públicas

Titular: Célia Cardoso Almeida

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 21/05/2012

Competências: À UPP compete desenvolver ações estratégicas, articulando e mobilizando políticas públicas de forma compartilhada e integrada com o poder público visando à criação de ambiente favorável à competitividade e sustentabilidade dos pequenos negócios e potenciais empreendedores.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Marketing e Comunicação

Titular: Sandala Maria do Socorro Gomes de Barros

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 01/05/2011

Competências: À UMC compete difundir e fortalecer a imagem do Sebrae/AP com ações que intensifiquem o relacionamento e a comunicação da instituição internamente e com os pequenos negócios, entidades públicas e privadas representativas da sociedade e também com os futuros empreendedores.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Auditoria Interna

Titular: Ricardo Macedo da Rosa

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 10/03/2014

Competências: À UAUDI compete prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do Sebrae/AP, tendo como referencial os normativos de controle internos e externos.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Assessoria Jurídica

Titular: Cassio de Luca Sousa e Sousa

Cargo: Gerente

Período de atuação: 01/08/2014

Competências: À UASJUR compete prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial ao Sebrae/AP na administração e defesa de seus interesses institucionais e na disponibilização aos colaboradores do Sebrae/AP de entendimentos jurídicos sobre legislação federal, estadual e municipal.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Desenvolvimento Territorial

Titular: Richard Batista Maia

Cargo: Gerente

Período de atuação: 15/04/2011 a 02/02/2015

Competências: À Unidade de Desenvolvimento Territorial compete dinamizar a economia local a partir da ampliação da assistência técnica e do estímulo à cooperação e protagonismo empresarial, apoiando na

implementação da Lei Geral da MPE no Município e concebendo diretrizes e mecanismos de atuação em desenvolvimento territorial para o Sistema SEBRAE.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Escritório Regional de Porto Grande

Titular: Joao Batista da Costa Correa Junior

Cargo: Coordenador de Escritório

Período de atuação: 10/03/2014

Competências: Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e administrativa dos Escritórios Regionais.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Escritório Regional de Laranjal do Jari

Titular: Kleber Evandro Ferreira Aguiar

Cargo: Coordenador de Escritório

Período de atuação: Desde 10/03/2014

Competências: Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e administrativa dos Escritórios Regionais.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Escritório Regional de Oiapoque

Titular: Elenice de Sousa Meneses

Cargo: Coordenador de Escritório

Período de atuação: 10/06/2009

Competências: Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e administrativa dos Escritórios Regionais.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Assessoria de Contratos e Convênios

Titular: Teyla R. A. de Vilhena de Souza

Cargo: Assessora

Período de atuação: Desde 15/03/2011

Competências: À Assessoria de Contratos e Convênios compete prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos de convênios e contratos do Sebrae/AP, tendo como referencial os normativos de controle internos e externos.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Ouvidoria

Titular: Joselito Santos Abrantes

Cargo: Ouvidor

Período de atuação: Desde 10/03/2014

Competências: À Ouvidoria compete atuar como uma instância permanente, autônoma e independente para comunicação dos cidadãos com o Sebrae/AP – sejam eles clientes, empregados, fornecedores, parceiros acolhendo as reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Secretaria da Diretoria de Administração e Finanças

Titular: Rochellane F. P. Semblano

Cargo: Secretaria

Período de atuação: 07/04/2014

Competências: Cabe a Secretaria apoiar os Diretores e o Presidente do CDE em seus respectivos Gabinetes.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Gestão de Pessoas

Titular: Maria Nilda Ney Pereira de Oliveira

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 01/06/2010

Competências: À UGP compete promover a gestão de pessoas visando suprir e desenvolver competências para o alcance dos objetivos organizacionais do Sebrae/AP, em consonância com o Sistema de Gestão de Pessoas - SGP.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Controle e Contabilidade

Titular: Alaine Cantuária de Oliveira

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 10/03/2014

Competências: À UCC compete atuar nos processos de gestão de controle interno e contábil por meio de sistemas de informações gerenciais de contabilidade e controle, com observância dos procedimentos normatizados inerentes aos processos internos, garantindo a consistência das informações legais e gerenciais do Sebrae/AP.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

Titular: Glaydson Couto Costa

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 11/06/2007

Competências: À UTI compete atuar de forma a garantir a integridade das informações em meio digital pertinentes ao Sistema SEBRAE por meio da atualização constante dos sistemas operacionais e corporativos, atualização das estações de trabalho e servidores, e garantir a segurança, disponibilidade e integridade da rede.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Administração e Finanças

Titular: Maria Ines Cardoso Barbosa

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 01/02/2011

Competências: À UAF compete gerir os recursos financeiros e dar suporte administrativo a todas as unidades

e assessorias na execução de projetos e atividades, administrar, realizar manutenção periódica dos bens móveis e imóveis, apoiar na gestão dos contratos de fornecedores de bens e serviços de suporte à Administração.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Suporte Operacional

Titular: Ester Pereira Resende

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 11/08/2014

Competências: Á USO compete gerir operações relacionadas aos processos de gestão de credenciados e prover suporte operacional à implementação dos eventos do Sebrae/AP, visando soluções e otimização de recursos. Entende-se por eventos os cursos, as consultorias, palestras, seminários, workshop, feiras, missões e atividades afins relacionadas com as atividades finalísticas do Sebrae/AP.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Qualidade na Gestão

Titular: Kátia Helena C. Sarmento

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 04/07/2014

Competências: À UQG compete promover a implementação do Programa Interno da Qualidade, buscando alcançar a excelência na prestação de serviços e atendimento aos clientes internos e externos do Sebrae/AP; orientar e supervisionar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ou, quando for conveniente, de outros sistemas de gestão e coordenar os programas/projetos de Responsabilidade Social Corporativa – RSC, Gestão do Conhecimento e Escritório de Processos.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Assessoria de Licitações

Titular: Ramon Amoras Miccione

Cargo: Assessor

Período de atuação: Desde 01/02/2012

Competências: À Assessoria de Licitações compete prover assessoramento para a efetiva e transparência nos processos licitatórios do Sebrae/AP, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE e a legislação pertinente.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Assessoria de Diretoria

Titular: Elizamar F. de Araujo

Cargo: Assessora

Período de atuação: Desde 01/07/2011

Competências: Ao assessor cabe a implementação da estratégia do Sebrae/AP, definindo prioridades e orientando ações necessárias, bem como apoiar a implementação dos planos de trabalho das Unidades

vinculadas à Diretoria e CDE, acompanhando os indicadores de desempenho e resultados.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Assessoria de Diretoria

Titular: Marcelo Figueiredo de Seixas Duarte

Cargo: Assessor

Período de atuação: Desde 11/08/2014

Competências: Ao assessor cabe a implementação da estratégia do Sebrae/AP, definindo prioridades e orientando ações necessárias, bem como apoiar a implementação dos planos de trabalho das Unidades vinculadas à Diretoria e CDE, acompanhando os indicadores de desempenho e resultados.

DIRETORIA TÉCNICA

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Secretaria da Diretoria Técnica

Titular: Renata da S. Leite Nascimento

Cargo: Secretaria

Período de atuação: 01/02/2011 a 08/01/2015

Competências: Cabe a Secretaria apoiar os Diretores e o Presidente do CDE em seus respectivos Gabinetes.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas

Titular: Isana Ribeiro de Alencar

Cargo: Gerente

Período de atuação: 01/02/2011 a 08/01/2015

Competências: À UNIC compete prover o Sebrae/AP e clientes de informações e conhecimentos para ampliar o acesso a soluções de inovação e tecnologia, mercado e serviços financeiros para os pequenos negócios e potenciais empreendedores.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Atendimento Coletivo – Agronegócio e Indústria

Titular: Alexsandro da Silva Cascaes

Cargo: Gerente

Período de atuação: 01/02/2011 a 08/01/2015

Competências: À Unidade de Atendimento Coletivo – Agronegócios e Indústria compete atuar nos segmentos representativos dos setores Agronegócios e Indústria do Amapá, visando proporcionar maior competitividade aos pequenos negócios e ao produtor rural, de forma sustentável por meio do desenvolvimento e fortalecimento dos projetos, conjuntamente com os gestores para o alcance dos resultados pactuados.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio e Serviço

Titular: Jose Augusto Cantuária Queiroz

Cargo: Gerente

Período de atuação: 12/03/2012 a 31/01/2015

Competências: À Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio e Serviços compete atuar nos segmentos representativos dos setores do Comércio e Serviços do Amapá, visando proporcionar maior competitividade aos pequenos negócios, de forma sustentável por meio do desenvolvimento e fortalecimento dos projetos, conjuntamente com os gestores para o alcance dos resultados pactuados.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Educação Empreendedora

Titular: Elisangela do Socorro C. Ramos

Cargo: Gerente

Período de atuação: Desde 14/02/2011

Competências: À UEE compete promover o acesso dos pequenos negócios e potenciais empreendedores ao conhecimento em gestão empresarial e disseminar a cultura empreendedora e da cooperação, por meio de soluções educacionais, de forma presencial e à distância.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Unidade de Atendimento Individual

Titular: Lindeti Góes Ferreira

Cargo: Gerente

Período de atuação: 15/03/2011 a 31/01/2015

Competências: À Unidade de Atendimento Individual compete garantir Atendimento Presencial e à Distância com orientação técnica qualificada que permita a melhor tomada de decisão para os pequenos negócios e potenciais empreendedores.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Assessoria de Diretoria

Titular: Rosemary Fabião de Araujo

Cargo: Assessora

Período de atuação: 13/01/2011

Competências: Ao assessor cabe a implementação da estratégia do Sebrae/AP, definindo prioridades e orientando ações necessárias, bem como apoiar a implementação dos planos de trabalho das Unidades vinculadas à Diretoria e CDE, acompanhando os indicadores de desempenho e resultados.

Áreas/ Subunidades Estratégicas: Assessoria de Diretoria

Titular: Gisele Paula Batista

Cargo: Assessora

Período de atuação: 06/03/2012

Competências: Ao assessor cabe a implementação da estratégia do Sebrae/AP, definindo prioridades e orientando ações necessárias, bem como apoiar a implementação dos planos de trabalho das Unidades vinculadas à Diretoria e CDE, acompanhando os indicadores de desempenho e resultados.

Planejamento e Resultados Alcançados

2.1. Estratégia de Atuação

O planejamento do Sebrae no Amapá utiliza a referência do documento Diagnóstico Cenários e Tendências com o objetivo de identificar tendências que possibilitem a construção de cenários, assim como, diagnósticos setoriais, tendo como foco análise de aspectos econômicos, sociais, políticos que influenciam no contexto dos pequenos negócios do estado do Amapá. Serve como ferramenta norteadora na elaboração/revisão do Plano Plurianual 2014-2017 do Sebrae no Amapá, buscando integrar o foco estratégico da Instituição com o planejamento das ações para o desenvolvimento desses negócios no Estado.

O Diagnóstico Cenários e Tendências 3^a Edição é um estudo formado de indicadores que apontam o número de empresas, pessoal ocupado, salários e remunerações nos setores e atividades da economia Amapaense. Mostra o comportamento delas na economia brasileira, na região Norte e principalmente, no Amapá. Identifica as políticas e as ações que estão sendo desenvolvidas pelas instituições do Estado, estuda cenários de incertezas e oportunidades, e a partir de então, aponta a tendência das atividades e seu comportamento em um futuro de médio tempo dentro do Estado.

A base dos estudos consiste na extração e organização de pesquisas secundárias publicadas pelos órgãos oficiais de estatísticas da área. As pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, da Secretaria de Planejamento do Estado, assim como, das demais instituições são referências do apanhado de informações que constam no material.

Para fortalecer a gestão estratégica orientada para resultados, o Sebrae/AP realizou em 2013 e 2014 edições do encontro interinstitucional sob a denominação “Workshop de Planejamento – PPA e Direcionamento Estratégico” com órgãos e instituições afins com o setor produtivo da economia amapaense, visando a prospecção de cenários e tendências para a atuação do Sebrae/AP e parceiros junto ao segmento dos pequenos negócios. A finalidade foi buscar a integração de ações com os parceiros, ou seja, compartilhar ações que são executadas com objetivos comuns, evitando-se a superposição e os desperdícios de recursos.

Os temas abordados no seminário são divididos por setores econômicos: Indústria, Comércio, Serviços e Agropecuária, com também, são segmentados de acordo com o perfil do público-alvo do SEBRAE: MEI, ME, EPP, Produtor rural e pescador.

A análise de atuação do mercado 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 das MPE, a manutenção ou a mudança nos objetivos estratégicos e nas prioridades estratégicas do Sebrae local para o horizonte de tempo do PPA.

A avaliação dos resultados obtidos pela aplicação da estratégia atual é realizada pelo CDE. A reflexão sobre o cenário das MPE é uma fase desenvolvida por uma empresa de consultoria, que realiza um estudo sobre os cenários e as tendências de desenvolvimento do mercado em setores específicos da economia para micro e pequena empresa do estado do Amapá.

Tem abrangência no estado do Amapá, com destaque para a cidade de Macapá, e para os Municípios de Santana, Laranjal do Jarí, Porto Grande e Oiapoque, devido à existência de postos de atendimento nestes locais.

A análise do mercado de atuação é realizada na etapa de revisão da estratégia (objetivos estratégicos e prioridades estratégicas).

Na análise são considerados os potenciais setores, segmentos e regiões em que o Sebrae atuará, à luz da capacidade operacional, os recursos, entidades parceiras e tecnologias disponíveis para melhoria da excelência no atendimento.

Para avaliar os resultados alcançados quanto aos indicadores e metas vinculados aos objetivos estratégicos, o Sebrae/AP investiu na realização de 35 estudos e pesquisas, nos diversos públicos atendidos nos projetos, considerando as tipologias setorial, setor/segmento e desenvolvimento territorial.

Figura 2. Mapa Estratégico do Sebrae no Amapá



2.2. Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos demonstram as escolhas adotadas pelo Sebrae/AP para promover maiores conquistas e resultados que beneficiarão as MPE para o horizonte do Direcionamento Estratégico do Sistema Sebrae 2022. Dentre eles, destacam-se os objetivos de processos e recursos, a seguir: excelência no atendimento, ambiente legal, educação empreendedora, estudos e pesquisas, parcerias estratégicas, aplicação efetiva e transparente de recursos, desenvolvimento de recursos humanos, rede de fornecedores e infraestrutura tecnológica.

Quadro 2. Demonstrativo de Execução Orçamentária por Objetivo Estratégico

Estratégia Atuação	Previsto Original	Previsto Ajustado	Total Executado	% Executada	% Participação
<u>P1 - Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente.</u>	11.346.928	11.087.595	9.486.697	85,56%	61,15%
<u>P2 - Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios.</u>	1.388.656	1.308.577	1.131.704	86,48%	7,29%
<u>P3 - Promover a educação e a cultura empreendedora</u>	1.306.140	1.652.275	1.585.814	95,98%	10,22%
<u>P4 - Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios.</u>	809.285	1.945.113	1.065.414	54,77%	6,87%
<u>P5 - Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos.</u>	250.000	248.866	248.863	100,00%	1,60%
<u>R1 - Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados.</u>	705.000	1.423.191	1.378.943	96,89%	8,89%
<u>R2 - Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.</u>	260.000	298.049	283.104	94,99%	1,82%
<u>R3 - Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e para o atendimento dos clientes.</u>	200.000	338.346	333.044	98,43%	2,15%

P1: Atendimento coletivo

Agronegócio

O Sebrae/AP incentiva o desenvolvimento dos empreendimentos do setor de agronegócios através da melhoria do conhecimento nas áreas gerencial, tecnológica e de mercado, visando à competitividade na cadeia produtiva e o aumento da participação no mercado local.

Indústria

O processo de modernização e inovação das panificadoras de Macapá e Santana, desenvolvido pelo Sebrae/AP e parceiros através do Programa de Panificação (Propan), vem colhendo ótimos resultados nos últimos anos. As ações implementadas ampliaram e consolidaram a capacidade de atendimento, o processo de produção dos produtos, inserção de novos serviços e aprimoraram os processos de gestão com estratégias mais competitivas.

Comércio

Para alcançar o objetivo proposto com o projeto foram desenvolvidas diversas ações como cursos para gestão, missões empresariais, consultorias de compras conjuntas, informações para acesso ao crédito, estudos sobre substituição tributária, divulgação e promoção de produtos e serviços das empresas, prospecção de clientes, identificação de oportunidades de negócios e tendências do mercado para o segmento da construção.

Serviços

O projeto estimulou o fortalecimento do setor de serviços de beleza, formais e informais, com foco no aumento da lucratividade, aprimoramento da gestão, integração e organização empresarial.

P2: Políticas Públicas

O programa Fomenta é a oportunidade que os pequenos negócios têm de obter conhecimento sobre como vender para o Governo, participar de licitações e conquistar novos espaços no mercado por meio das compras governamentais. A aproximação entre gestores públicos e empresários possibilita o conhecimento dos trâmites das licitações e subsídios jurídicos que asseguram o tratamento diferenciado aos pequenos negócios concedidos pela Lei Geral da Micro e Pequena Empresa. Os parceiros do Fomenta Amapá foram: Governo do Estado do Amapá, Associação de Municípios do Estado do Amapá, Banco da Amazônia S/A, Banco do Brasil e Caixa Econômica.

P3: Educação e cultura empreendedora

O programa Nacional de Educação Empreendedora tem o objetivo de ampliar, promover e disseminar a educação empreendedora nas instituições de ensino por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos, consolidando a cultura empreendedora na educação. Em 2014 realizou 12 cursos e atendeu 685 potenciais empresários.

P4: Estudos e Pesquisas

O Sebrae/AP para promover as mudanças na forma de atuação, métodos, instrumentos e práticas de gestão da organização, grande ênfase tem sido dada à avaliação e monitoramento de projetos, de modo a permitir a efetividade de suas ações junto aos clientes; em especial, os pequenos negócios e potenciais empresários, para tanto realizou em 2014 o total de 35 estudos e pesquisas.

P5: Conselho Deliberativo Itinerante

O Conselho Deliberativo do Sebrae percorreu os municípios do Amapá com o intuito de aproximar o Sebrae da comunidade e do poder público municipal. As reuniões itinerantes percorreram os municípios de Ferreira Gomes, Porto Grande, Santana, Laranjal do Jari, Oiapoque e Amapá. As reuniões seguem o trâmite normal, como leitura da ata, comunicações, porém na pauta do dia estão assuntos relacionados à região local e suas intermediações. Nesta etapa, os prefeitos

apresentam demandas voltadas às micro e pequenas empresas do município e o Sebrae, os projetos e soluções voltadas para o fomento do empreendedorismo nos municípios. A iniciativa de planejamento reunindo setores privados e públicos proporciona às regiões e moradores diversos benefícios, entre eles: desenvolvimento econômico para a geração de emprego e renda valorizando a mão de obra local.

O Conselho Deliberativo no Estado é composto por 15 instituições que representam os setores industrial, comercial, agrícola e de serviços, pesquisa e desenvolvimento tecnológico, instituições financeiras de fomento e o Governo estadual. Órgão máximo da estrutura organizacional do Sebrae, funciona como uma Assembleia Geral, detendo o poder originário e soberano da instituição.

R1: Desenvolvimento de recursos humanos

Encontro de Integração

Em 2014, o Sebrae/AP realiza Encontros de Integração anuais, que envolve colaboradores, conselheiros, diretores, aprendizes e estagiários. A cada ano se promove um tema para estudo, planejamento e motivação no desenvolvimento das atividades, com mais produtividade.

Programa Viver Bem

O Programa inclui ações que buscam melhorias para a saúde física e emocional, por meio do controle médico e saúde ocupacional, que compreende atividades como a ginástica laboral, massagem terapêutica, intervenção ergonômica, psicologia clínica e organizacional, palestras educativas, atendimento nutricional, orientação esportiva, segurança do trabalho, medicina do trabalho e campanha de vacinação e prevenção de doenças.

Desenvolvimento Profissional

O Sebrae/AP investe na qualidade do ambiente de trabalho e estimula o engajamento dos colaboradores com oportunidades oferecidas para o treinamento e desenvolvimento profissional, ações de promoção da saúde e do bem-estar da equipe e a política de benefícios. As ações são pautadas em princípios coerentes com os objetivos da instituição.

R2: Rede de fornecedores

Sistema de Gestão de Credenciados - SGC

Por intermédio do Sistema de Gestão de Credenciados, o Sebrae/AP padronizou o processo de seleção, cadastramento, contratação dos consultores e instrutores credenciados, e acompanhamento dos serviços prestados, visando atender aos preceitos legais e exigências técnicas do Sistema Sebrae. São 293 credenciados ativos no banco do SGC.

Encontro de Credenciados 2014

O evento foi realizado com o objetivo de criar um momento de integração entre os profissionais Consultores e Instrutores, fazendo uma aproximação deste a instituição e apresentando as ações do Sebrae alinhados ao Direcionamento Estratégico.

Programa de Desenvolvimento de Fornecedores - PDF

O programa tem o objetivo de promover a capacidade de desempenho superior dos fornecedores de bens e/ou serviços do Sebrae Amapá, assegurando oportunidade de ganhos de produtividade e aumento da qualidade.

Principais entregas:

- Implementação dos planos de ação estabelecidos para as empresas fornecedoras.
- Consultoria de acompanhamento das melhorias evolutivas no projeto.
- Criação pelo SEBRAE de ferramentas de controle das rotinas de serviços prestados pelos fornecedores.
- Capacitação dos fornecedores em gestão de contratos.
- Aperfeiçoamento da gestão empresarial dos contratos pelos fornecedores.

R3: Infraestrutura tecnológica

- AP-SALAS

Objetivo: A ferramenta AP-SALAS visa tornar público as solicitações de reservas de salas e videoconferência. Possibilitando aprovação/rejeição do gestor, visualização de relatórios dentre outras funcionalidades de forma intuitiva.

- AP-INTRANET

Objetivo: É conhecida como a principal ferramenta de comunicação interna, de acesso restrito aos colaboradores, onde além de publicar conteúdos de uso comum. E o melhor de tudo é que essas informações são compartilhadas e enriquecidas pelos próprios colaboradores.

- CORPORE RM

Objetivo: O *Enterprise Resource Planning – ERP* ou Sistema de Gestão Integrada de Processos tem como principal objetivo dar uma resposta em menor tempo, nos módulos específicos destinados a cada área administrativa, desde o cadastro de um cliente/fornecedor até ao fechamento da contabilidade. Este ano foi realizado a Migração da versão agilizando e simplificando a sua utilização.

- NAGIOS:

Objetivo: Realizar o monitoramento dos equipamentos e serviços da rede corporativa do SEBRAE Amapá com a finalidade de identificar e antecipar-se a problemas por meio da visualização da saúde da rede com o monitorando em tempo real dos ativos de rede e dos os servidores da instituição.

2.2.1. Descrição dos Objetivos Estratégicos

Processos

- **Tema Estratégico: Soluções para os Empreendedores e para as Empresas**

Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente (P1)	Diagnosticar e entender as necessidades do cliente e do seu negócio, para propor soluções adequadas – padronizadas e/ ou customizadas, presenciais e/ ou remotas e de formação e/ou de consultoria. Garantir a eficácia na entrega das soluções propostas, monitorar o seu desempenho, sua aplicabilidade e seus resultados.
--	---

- **Tema Estratégico: Atuação no Ambiente dos Pequenos Negócios**

Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios (P2)	Atuar com parceiros estratégicos no desenvolvimento de ambientes de negócios que incentivem as potencialidades e vocações locais, o empreendedorismo e a criação de empresas. Participar da formulação e implementação de políticas públicas que beneficiem os pequenos negócios
---	---

Promover a educação e a cultura empreendedora (P3)	<p>Propor e articular estratégias para promover o empreendedorismo na educação formal.</p> <p>Promover a cultura empreendedora por meio de iniciativas que estimulem a sua disseminação junto à sociedade, contribuindo para a criação de pequenos negócios.</p>
--	--

- Tema Estratégico: Alavancadores da Atuação do Sebrae**

Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios (P4)	Prover informações, estudos e pesquisas sobre e para pequenos negócios que subsidiem a tomada de decisões estratégicas – desenvolvimento de produtos e serviços, canais de comunicação e atendimento, desenvolvimento local e setorial, encadeamento produtivo, internacionalização, oportunidades de mercado etc.
Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos (P5)	Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos nacionais e internacionais para mobilizar recursos, competências e conhecimento para apoiar o Sistema Sebrae na excelência do atendimento e no desenvolvimento de um ambiente propício ao empreendedorismo e aos pequenos negócios.
Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados (P7)	<p>Assegurar a aplicação eficaz dos recursos por meio da excelência na gestão organizacional, de projetos, de custos e da política de recursos próprios.</p> <p>Buscar continuamente o fortalecimento da imagem do Sistema Sebrae, comunicando de forma transparente junto às partes interessadas os resultados obtidos para os pequenos negócios.</p>

- **Recursos**

<p>Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados. (R1)</p>	<p>Investir no desenvolvimento contínuo dos colaboradores – capacitação e certificação –, na contratação e retenção de talentos, bem como em processos de avaliação, acompanhamento e reconhecimento do desempenho, que garantam a obtenção de resultados.</p> <p>Disseminar os valores organizacionais e estimular sua vivência e realização por todos os colaboradores e em todos os níveis do Sistema Sebrae.</p>
<p>Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores (R2)</p>	<p>Ampliar e fortalecer uma rede de fornecedores com conhecimento e experiência diferenciados, estimular a sua capacitação e certificação, para apoiar a operação e o atendimento do Sebrae com excelência e responsabilidade social e ambiental.</p>
<p>Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e para o atendimento dos clientes (R3)</p>	<p>Ter as melhores – mais adequadas e com a melhor relação custo/benefício – soluções de tecnologias de informação e comunicação e de infraestrutura física, para apoiar a gestão do Sistema Sebrae e para o atendimento dos clientes.</p>

2.3. Prioridades Locais

Considera-se como prioridade a atuação nas regiões estratégicas no estado do Amapá, detalhadas abaixo:

- Macapá (Sede); Santana (Escritório Regional); Laranjal do Jari (Escritório Regional); Oiapoque (Escritório Regional); Porto Grande (Escritório Regional).

Quadro 3. Demonstrativo de Execução Orçamentária por Prioridade Estratégica

Estratégia Atuação	Previsto Original	Previsto Ajustado	Total Executado	% Executada	% Participação
<u>Ampliar e consolidar no mercado local a participação das micro empresas e empresas de pequeno porte, do segmento de panificação na região urbana de Macapá e Santana.</u>	266.200	293.431	276.241	94,14%	2,93%
<u>Aprimorar e fortalecer o atendimento territorial a micro empresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e produtores rurais nos municípios do estado do Amapá.</u>	4.620.587	4.457.064	3.914.202	87,82%	41,52%
<u>Articular políticas públicas para efetivar a implementação da Lei Geral, objetivando o tratamento diferenciado e um ambiente mais favorável aos pequenos negócios no estado do Amapá.</u>	1.338.656	1.258.577	1.085.272	86,23%	11,51%
<u>Aumentar a rentabilidade das micro empresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, do segmento de comércio varejista da construção civil na região urbana de Macapá e Santana.</u>	3.154.865	1.731.412	1.676.390	96,82%	17,78%
<u>Contribuir para o desenvolvimento empresarial dos produtores rurais e micro empresas, do segmento de açaí (extrativismo e beneficiamento) nas regiões de Macapá, Santana, Mazagão e Porto Grande.</u>	218.000	221.246	177.450	80,20%	1,88%
<u>Fortalecer a gestão empresarial das micro empresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, dos segmentos de beleza e estética e reparadores de veículos na região urbana de Macapá e Santana.</u>	542.575	629.918	585.218	92,90%	6,21%
<u>Investir continuamente na melhoria de processos e infraestrutura, para aprimorar o desenvolvimento das ações e aumentar a capacidade de atendimento aos clientes do Sebrae/AP.</u>	200.000	338.346	333.044	98,43%	3,53%
<u>Promover o aperfeiçoamento técnico e gerencial dos colaboradores e fornecedores, em um ambiente integrado, de forma que promova a cultura de resultados e a qualidade de vida.</u>	705.000	1.423.191	1.378.943	96,89%	14,63%

Ordem	Prioridade estratégica local
1	Aumentar a rentabilidade das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, do segmento de comércio varejista da construção civil na região urbana de Macapá e Santana.
2	Contribuir para o desenvolvimento empresarial dos produtores rurais e microempresas, do segmento extrativista de açaí (extrativismo e beneficiamento) nas regiões de Macapá, Santana, Mazagão e Porto Grande.
3	Ampliar e consolidar no mercado local a participação das microempresas e empresas de pequeno porte, do segmento de panificação na região urbana de Macapá e Santana.
4	Fortalecer a gestão empresarial das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais do setor de serviços, nos segmentos de beleza e estética e reparadores de veículos na região urbana de Macapá e Santana.
5	Aprimorar e fortalecer o atendimento territorial a microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e produtores rurais nos municípios do estado do Amapá.

6	Articular políticas públicas para efetivar a implementação da Lei Geral, objetivando o tratamento diferenciado e um ambiente mais favorável aos pequenos negócios no estado do Amapá.
7	Promover o aperfeiçoamento técnico e gerencial dos colaboradores e fornecedores, em um ambiente integrado, de forma que promova a cultura de resultados e a qualidade de vida.
8	Investir continuamente na melhoria de processos e infraestrutura, para aprimorar o desenvolvimento das ações e aumentar a capacidade de atendimento aos clientes do Sebrae/AP.

2.3.1. Pesquisa qualitativa – projetos vinculados às prioridades estratégicas do Sebrae/AP

2.3.1.1. Informações técnicas da pesquisa:

a) Público-alvo: empresas atendidas pelos projetos: Beleza Inovadora em Macapá e Santana, Fruticultura do Açaí no Amapá, Panificação Profissional em Macapá e Santana, Reparadores de Veículos Automotores de Macapá e Santana e Materiais de Construção.

b) Método: Quantitativo onde através dos resultados numéricos se buscou analisar as variáveis estatísticas, de forma a atender a exatidão do objeto pesquisado.

c) Metodologia: A coleta de dados aconteceu através de entrevistas diretas, utilizando-se de questionários semiestruturados, composto por perguntas objetivas, subjetivas e de múltipla escolha.

d) Dados quantitativos iniciais:

**Amostra da Pesquisa de Avaliação dos Projetos Finalísticos
do Sebrae/AP**

Previsto	Realizado	%
288	257	89%

e) Período de Realização: O período de realização da pesquisa deu-se de 05 de agosto a 15 de outubro de 2014.

Considera-se a partir dos resultados apresentados pela pesquisa que o perfil geral dos entrevistados é em maior parcela constituído pelo gênero masculino com 55,8% e prevalência de

escolaridade no ensino médio 44,3% da amostragem, predominantemente entre as faixas etárias de 41 a 50 anos e 31 a 40 anos.

Para a maioria dos entrevistados 85,7% a empresa é a principal fonte de renda, bem como 57,8% já trabalham na atividade a mais de 10 anos, ou seja, são empresas com tradição e consolidadas no mercado. Juridicamente estão constituídas em maior número 54,3% por empresas individuais de responsabilidade limitada e sobre o enquadramento por porte a maioria 59,7% é microempreendedor individual.

Em que pese a análise da satisfação dos entrevistados em relação aos serviços prestados pelo Sebrae/AP, a pesquisa mostrou um resultado positivo, pois somados satisfeitos e muito satisfeitos totalizam 93,4% do total da amostragem. Afunilando para a satisfação com o projeto coletivo também foi positiva quando somados total e parcialmente satisfeitos tem-se 93,1% de frequência.

Outro aspecto positivo observado é a relação do entrevistado com o corpo profissional do Sebrae/AP uma vez que os quesitos ótimo e bom somam 94,6%. Ademais a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos em funções dos projetos adicionados 92,6% aplicaram parcial e integralmente os conhecimentos obtidos. Um fato relevante para análise é 89,5% dos entrevistados conseguir visualizar novas oportunidades de negócios a partir da participação nos projetos coletivos.

No diz respeito a avaliação dos aspectos significativos para a empresa como inovação, oportunidades de negócios, gestão da empresa, aumento das vendas, controle dos gastos, controle contábil e administrativo financeiro e por último a rentabilidade do negócio. Fazendo uma análise comparativa dos resultados obtidos na avaliação o aspecto oportunidades de negócios foi melhor avaliado pelos empreendedores, sendo este o que representou maior percentual de melhora com 82,9% e apenas 0,4% que acharam que houve piora, seguido da inovação que também teve alta frequência de melhora de 81,4%.

Para finalizar enfatiza-se a relação das empresas com o Sebrae/AP, na qual para 76,4% dos entrevistados consideram que melhorou, a satisfação dos empresários com os resultados obtidos em sua atividade é 92,6%, esses dados mostram que o Sebrae/AP tem desempenhado um papel muito importante para as empresas amapaenses e o resultado desse trabalho tem refletido diretamente no alto índice de satisfação empresarial.

2.4. Medidas de Gestão do Plano

As medidas de gestão adotadas pela Diretoria Executiva foram implementadas visando à melhoria do desempenho do SEBRAE no Amapá, conforme a seguir:

Ponto de Atenção	Medida de Gestão	Situação
Formalização de parcerias	Articular e firmar parcerias com Entidades para estratégicas para prestação de serviços técnicos especializados, serviços de consultoria técnica visando aumentar a arrecadação de recursos especializada	Parcialmente executada
Incremento dos clientes do programa ALI	Selecionar e capacitar mais 10 agentes locais de inovação para atuar junto às empresas.	Concluída
Redução da inadimplência MEI	Intensificar as ações de mobilização e divulgação sobre a importância da adimplência dos MEI quanto ao pagamento do DAS - Documento de Arrecadação Simplificada.	Concluída
Instalação da Sala do Empreendedor em parceria com a Prefeitura Municipal de Macapá	Reformar e adaptar o antigo Escritório do SEBRAE do Bairro Central para atendimento do Microempreendedor Individual, Produtor rural e Micro empresa.	Concluída
Implementação da Lei Geral no âmbito dos Municípios amapaenses.	Estabelecer estratégias de atuação conjunta entre a Unidade de Desenvolvimento Territorial - UDT e de Políticas Públicas – UPP visando potencializar as ações de implementação da Lei Geral nos municípios.	Meta anual superada
Incrementar as ações de capacitação empresarial	Ampliar o número de salas de treinamento e dotá-las de infraestrutura necessária visando o incremento dos cursos de capacitação.	Concluída

Dotar os Escritórios Regionais de competência para realizar o Desenvolvimento Econômico Territorial – DET	Melhoria do processo de gestão; capacitação continuada em temas do Desenvolvimento Econômico Territorial – DET; ampliação do número de técnicos atuando nos municípios.	Concluída
---	---	-----------

2.5. Metas

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

2.5.1. 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 é demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 1. Resultados Institucionais

Resultado Institucional	Objetivo estratégico relacionado	Escala	Planejado para 2014	Realizado em 2014
Taxa de pequenos negócios atendidos	M1 – Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das MPE	%	29,0	31,5
Taxa de contribuição do Sebrae na criação de pequenos negócios	M2 – Fomentar o empreendedorismo	%	53,4	86,8
Índice de favorabilidade da imagem do Sebrae perante a sociedade	C2 – Ser reconhecido como importante instituição indutora do desenvolvimento do país	0–10	8,7	8,6
Índice de favorabilidade da imagem do Sebrae perante os pequenos negócios e empreendedores	C1 – Ser reconhecido como líder na articulação e gestão de iniciativas que elevem a competitividade das MPE e fomentem o empreendedorismo	0–10	8,8	9,2

Fonte: SME – Sebrae/AP 2014 e pesquisas de resultados.

No exercício de 2014 foi aplicada pesquisa com o objetivo de analisar os resultados alcançados dos Indicadores Institucionais do Sebrae/AP, os quais estão vinculados aos objetivos estratégicos das perspectivas de cumprimento da missão e partes interessadas.

Abaixo estão sendo apresentados os resultados das pesquisas que avaliaram as metas para os Indicadores de Resultados Institucionais do Sebrae/AP.

2.5.1.1. Resumo das Pesquisas de Indicadores Institucionais

R1. Taxa de Pequenos Negócios Atendidos

Definição: Cobertura dos atendimentos do Sebrae, com relação ao universo de pequenos negócios compreendido por microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.

Fórmula de Cálculo: $(\sum \text{ pequenos negócios atendidos pelo Sebrae no período A} / \sum \text{ pequenos negócios existentes no Amapá no período A}) \times 100$

Fonte de Dados: Receita Federal e Siacweb

Unidade de Medida: %

Periodicidade de Medição: Anual

Período de referência: 2014

Polaridade: Maior é melhor

Responsável: Márcia Marinho Branco

Área Gestora: UGE/AP

Disponibilidade do Indicador: Disponível

Data de disponibilização do Indicador: 31/12/2014

R1. Metodologia de Pesquisa

O indicador “Taxa de pequenos negócios atendidos” é acompanhado no decorrer do exercício, mensalmente via Sistema de Monitoramento Estratégico – SME.

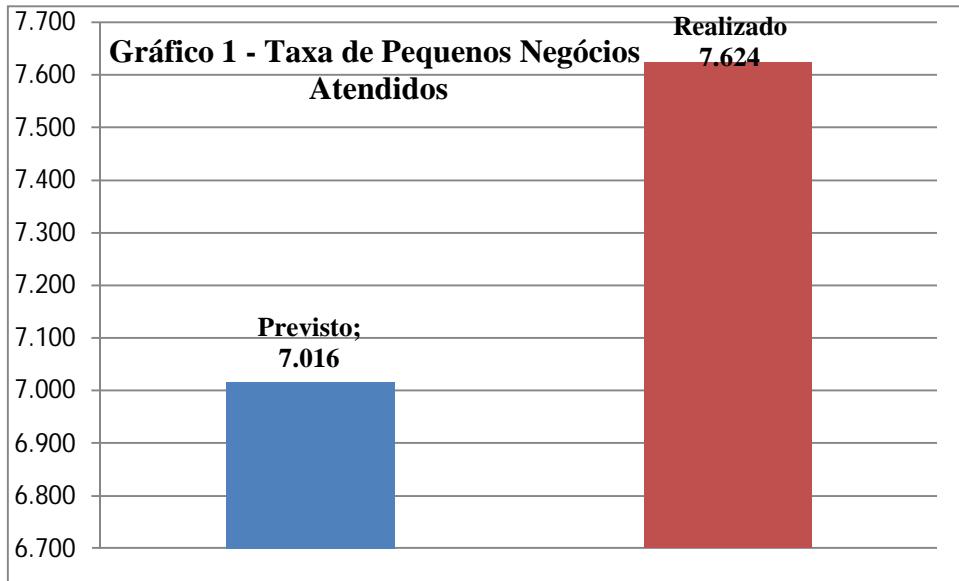
R1. Resultados Mensurados

No resultado institucional “Taxa de pequenos negócios atendidos” a meta proposta para 2014 foi de 29%, ou seja, 7.016 empresas sob o número de 24.193 pequenos negócios (conforme base de dados da Secretaria da Receita Federal). Para efeito de indicador institucional, o Sebrae/AP atingiu o percentual de 31,5% de empresas atendidas no período. Atendeu-se 7.624 pequenos negócios sem repetição de CNPJ, com indicador realizado 108,7%.

Tabela 2. Resultado Institucional Taxa de Pequenos Negócios Atendidos

Número de MPE 2014	Número de Empresas Atendidas 2014	% Empresas Atendidas 2014	Indicador Proposto	Indicador Realizado 2014
24.193	7.624	31,5%	29%	108,7%

Fonte: SME – Sebrae/AP 2014



Fonte: SME – Sebrae/AP 2014

R2. Taxa de Contribuição para Criação de Pequenos Negócios

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.

O resultado institucional desejado é a melhoria contínua da ocorrência de pequenos negócios criados com que tenham tido contato e recebido a contribuição de ações do Sistema Sebrae.

Fórmula de Cálculo: $(\sum \text{ de novos pequenos negócios formais, cuja abertura teve alguma contribuição do Sistema Sebrae} / \sum \text{ pequenos negócios criados}) \times 100$

Fonte de Dados: Pesquisa Imagem do Sebrae junto aos Pequenos Negócios

Unidade de Medida: %

Periodicidade de Mensuração: Anual

Período de referência: 2014

Polaridade: Maior é melhor

Responsável: Marcia Marinho Branco

Área Gestora: UGE/AP

Disponibilidade do Indicador: Disponível

Data de disponibilização do Indicador: 31/12/2014

R2. Metodologia de Pesquisa

O quantitativo de amostra desta pesquisa corresponde a 210 (duzentos e dez) entrevistas que na sua execução em 212 questionários aplicados nos municípios de Macapá e Santana. A pesquisa de campo ocorreu em dezembro de 2014.

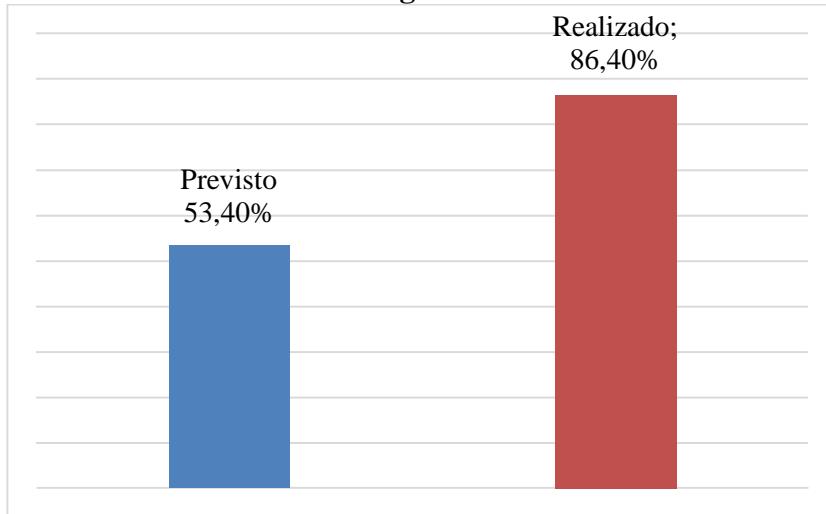
R2. Resultados Mensurados

Considerando o perfil dos entrevistados em relação ao sexo a maioria era do público masculino 56,1%, quanto ao estado civil a maior frequência era de casados 39,6% e sobre faixa etária uma grande parte estava entre 30 a 39 anos 40,1%. Quanto a característica do empreendedor, 97,2% eram empresas formais, o setor econômico que atuavam era o comércio 61,8%, no porte 90,3% eram microempreendedores individuais, na situação da empresa em relação ao sistema simples, 70,4% eram optantes.

No que diz respeito a definição do negócio, 38,2% dos entrevistados disseram que o comércio seria a palavra que definiria seus empreendimentos. Considerando o tempo que o entrevistado trabalha na atividade, sendo respondido por 169 a média de tempo foi de 5 anos; para o tempo de criação da empresa respondido por 146 entrevistados a média foi de 3 anos.

Se referindo a avaliação da pesquisa sobre a contribuição do Sebrae/AP a abertura de empresa a Taxa encontrada foi de 86,4%, comparando a meta estabelecida para o ano de 2014 esta foi superior 33 (pontos percentuais), resultado que superou as expectativas, demonstrando a importância da instituição para abertura de negócios no Amapá, gráfico 2.

Gráfico 2 – Taxa de Contribuição para Criação de Pequenos Negócios



Fonte: Numeric Consultoria & Instrutoria

R3. Índice de Imagem junto à Sociedade

Definição: Pesquisa de imagem realizada junto às instituições e órgãos governamentais. É a relação entre o total de valores atribuídos aos traços positivos e o total de valores atribuídos aos traços negativos da imagem do Sistema Sebrae, em período de tempo determinado. O índice varia numa escala na qual o mínimo é 0 e o máximo é 10.

O resultado institucional desejado é o fortalecimento constante da imagem institucional, ou seja, o predomínio cada vez maior dos traços positivos sobre os negativos, segundo as suas respectivas quantificações.

Fórmula de Cálculo: Equação de regressão do tipo $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$, de acordo com o modelo resultante da análise das médias das seguintes avaliações: imagem atual; qualidade geral dos serviços; atributos de imagem; imagem inicial (antes do contato com o SEBRAE); satisfação com os serviços e Índice de imagem.

Fonte de Dados: Pesquisa de Imagem

Unidade de Medida: Índice, cujo mínimo é 0 e o máximo é 10

Periodicidade de Medição: Anual

Período de referência: 2014

Polaridade: Maior é melhor

Responsável: Márcia Marinho Branco

Área Gestora: UGE/AP

Disponibilidade do Indicador: Disponível

Data de disponibilização do Indicador: 31/12/2014

R3. Metodologia de Pesquisa

O quantitativo de amostra desta pesquisa corresponde a 90 (noventa) entrevistas que na sua execução física aplicou 91 (noventa e um) questionários com indivíduos residentes no município de Macapá que correspondiam ao critério do público-alvo. A pesquisa de campo ocorreu em dezembro de 2014.

O público-alvo foi a população em geral, servidores municipais, servidores estaduais, servidores federais, professores e alunos de universidades, parlamentares e parceiros do Sebrae/AP.

R3. Resultados Mensurados

Em que pese o conhecimento dos entrevistados quanto a principal área de atuação do Sebrae/AP, 44% considera que capacitação é o campo de maior atuação da instituição e 20,9% consultoria. Nota-se diante do resultado exposto que o público-alvo da pesquisa conhece o trabalho desempenhado pelo Sebrae/AP, isso, ratifica que o mesmo é atuante no interesse de promover o desenvolvimento das empresas, seja através da capacitação profissional para o mercado de trabalho ou do auxílio dado aos empresários com as consultorias.

No diz respeito a avaliação da imagem do Sebrae/AP as notas atribuídas para os itens credibilidade, qualidade dos serviços e dos profissionais, imagem geral do Sebrae/AP, qualidade das relações interpessoais, oferta de produtos, facilidade de acesso, qualidade no atendimento e comunicação foram entre 8 a 10. Logo se pode afirmar que apesar da instituição não ter alcançado a meta prevista de 8,7 esta continua desempenhando um papel relevante para a sociedade, já que a avaliação feita pelos entrevistados obteve notas que conceitualmente estão entre bom e excelente e que a diferença entre a nota prevista e a realizada foi de apenas 0,1%, conforme gráfico 3 abaixo.

Quanto aos pontos positivos do Sebrae/AP observou-se que novamente os entrevistados pontuam as áreas nas quais a instituição é mais atuante como na promoção de cursos e palestras, capacitação, apoio as pequenas e ao MEI, atendimento, consultoria e o mais relevante foi a menção

da credibilidade, pontualidade e parceria do Sebrae/AP para com os serviços prestados junto a sociedade. De modo construtivo os aspectos negativos mencionados pelos entrevistados foram divulgação, acesso aos serviços e a instituição e poucos cursos. A identificação e análise desses fatos desfavoráveis a imagem do Sebrae/AP é fundamental quando o objetivo da intuição é aprimorar-se para oferecer um serviço de qualidade.

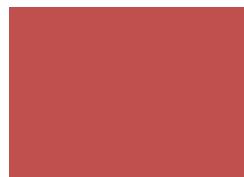
Portanto, os resultados apresentados por esta pesquisa confirmam a contribuição do Sebrae/AP, bem como indica que este tem o reconhecimento de seu trabalho junto à sociedade, assim como aponta os problemas que devem ser corrigidos para que a meta de excelência na prestação dos serviços oferecidos pelo Sebrae/AP, seja alcançada.

Gráfico 3 – Índice de Imagem junto à Sociedade

Previsto;
8,7



Realizado;
8,6



Fonte: Numeric Consultoria & Instrutoria

R4. Índice de Imagem junto aos Pequenos Negócios e Empreendedores

Definição: Pesquisa de imagem realizada junto aos pequenos negócios (atendidos e não atendidos). É a relação entre o total de valores atribuídos aos traços positivos e o total de valores atribuídos aos traços negativos da imagem do Sistema Sebrae, em um período de tempo determinado. O índice varia numa escala na qual o mínimo é 0 e o máximo é 10.

O resultado institucional desejado é o fortalecimento constante da imagem institucional, ou seja, o predomínio cada vez maior dos traços positivos sobre os negativos, segundo as suas respectivas quantificações.

Fórmula de Cálculo: Equação de regressão do tipo $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$, de acordo com o modelo resultante da análise das médias das seguintes avaliações: imagem atual; qualidade geral dos serviços; atributos de imagem; imagem inicial (antes do contato com o SEBRAE); satisfação com os serviços e Índice de imagem.

Fonte de Dados: Pesquisa de Imagem

Unidade de Medida: Índice, cujo mínimo é 0 e o máximo é 10

Periodicidade de Medição: Anual

Período de referência: 2014

Polaridade: Maior é melhor

Responsável: Márcia Marinho Branco

Área Gestora: UGE/AP

Disponibilidade do Indicador: Disponível

Data de disponibilização do Indicador: 31/12/2014

R4. Metodologia de Pesquisa

O quantitativo de amostra desta pesquisa corresponde a 210 (duzentos e dez) entrevistas que na sua execução física aplicou 210 (duzentos e dez) questionários com indivíduos residentes no município de Macapá. A pesquisa de campo ocorreu em dezembro de 2014.

R4. Resultados Mensurados

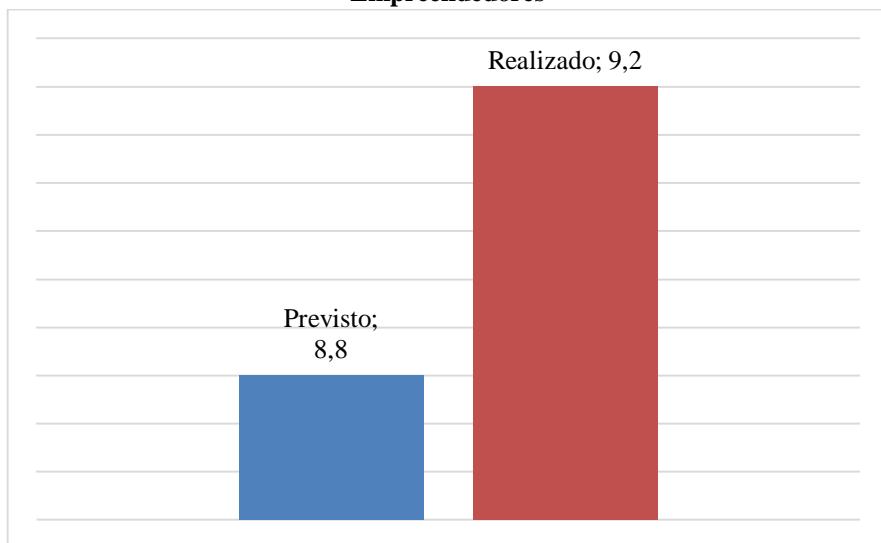
Os entrevistados desta pesquisa têm como maior público o sexo feminino 51%, a escolaridade de maior frequência ensino médio completo 45,7%. As características dos empreendedores em sua maioria formais 94,3%, com maior parte do comércio 50%, e do porte de microempreendedor individual 50% e microempresa 40,5%. Também a maioria desses empreendedores são optantes do Simples 67,1%, mas chama atenção que 12,9% desconhecem a situação da empresa sobre o Simples.

A quantidade total de pessoas que trabalham em 137 empresas chega a 687 empregados. A atividade principal que obtiveram renda em 2014 com maior frequência: agricultura, restaurante, comércio, confecção, mercearia, pesca e outros.

Foi perguntado se sabiam o que significava a sigla Sebrae 11% disseram que sim, os demais não. Também foi perguntado se conheciam a principal atuação do Sebrae, informaram em primeiro, capacitação 36,2%, seguido de cursos e palestras 32,9%, consultoria 22,9%.

Quanto a avaliação da Imagem do Sebrae/AP, no geral a média foi 9,2 (conforme o gráfico 4), uma nota que ficou acima do previsto que era de 8,8. No geral os 10 itens avaliados como qualidade dos serviços, credibilidade, relações interpessoais, atendimento, comunicação, palestras, seminários, cursos, consultorias e feiras estes obtiveram uma média que variou entre 9,1 e 9,3, sendo considerada uma nota excelente que superou as expectativas.

Gráfico 4 – Índice de Imagem junto aos Pequenos Negócios e Empreendedores



Fonte: Numeric Consultoria & Instrutoria

2.5.2. Metas Mobilizadoras

Tabela 3. Resultados das Metas Mobilizadoras

Meta Mobilizadora	Realizado em 2012	Realizado em 2013	Planejado para 2014	Realizado em 2014	% Realizado em 2014
Número de pequenos negócios atendidos	5.032	7.257	7.682	7.624	99,2%
Número de pequenos negócios atendidos com soluções específicas de inovação	529	782	1.383	645	46,6%
Número de microempreendedores individuais atendidos	2.580	4.314	4.609	5.026	109,0%
Número de microempresas atendidas	2.156	2.525	2.689	2.089	77,7%
Número de empresas de pequeno porte atendidas	296	435	384	509	132,6%
Número de municípios com a Lei Geral implementada	2	4	3	4	111,1%

Fonte: SME SEBRAE/AP

As metas mobilizadoras têm por finalidade especificar, quantificar, indicar o foco, as áreas e projetos prioritários que todos os colaboradores, dirigentes e parceiros do Sistema Sebrae devem concentrar seus esforços no período 2014-2017 para atingir os objetivos estratégicos.

Para isso, o Sebrae/AP programou em 2014 um conjunto de metas mobilizadoras, que influenciaram diretamente as ações propostas nos projetos finalísticos para o exercício. Diante da mobilização estimulada pela Diretoria Executiva e conduzida pelas unidades organizacionais, buscou-se a cada mês o alcance dos quantitativos que cabiam à UF. Resultando na superação de 3 metas estabelecidas.

Justificativa não atingimento das metas 1, 2 e 4:

Meta 1 - Número de pequenos negócios atendidos

- **Feira de Negócios do Amapá:** Por decisão da Diretoria não foi realizada a Feira de Negócios que estava prevista para o segundo semestre de 2014, fato que impactou no alcance da meta.
- **AP- Desenvolvimento Econômico Territorial - GI Centro Oeste:** Devido o atraso na estruturação do projeto junto aos diversos públicos de interesse, como: prefeituras, associações comerciais e de produtores, empresas identificadas como responsáveis pelos grandes investimentos desenvolvidos no território, e outros parceiros em potencial, todos

fundamentais para identificação das reais necessidades de atendimento, seguindo os preceitos emanados para implementação do projeto DET-GI, bem como falta de credenciados, na quantidade necessária, para atender as demandas dos produtos do Sebrae, que deveriam embasar os eventos prospectados.

Meta 2 - Número de pequenos negócios atendidos com soluções específicas de inovação

- **SEBRAEtec:** Ressalta-se que o número reduzido de profissionais credenciados para atuar no Programa em 2014. Em 2015 está prevista a prospecção de novos prestadores de serviços para o desenvolvimento das ações.
- **ALI:** Dificuldades de identificar provedores de soluções que ofereçam um serviço de qualidade, o que acarreta no atraso dos atendimentos; Limitação de profissionais credenciados no SGC em determinadas áreas do conhecimento.

Meta 4 - Número de microempresas atendidas

- A ausência de um cadastro empresarial por porte (atualizado) impossibilitou o atendimento especializado desse público-alvo.

2.5.3. Metas de Atendimento

O Sebrae segmenta seus clientes em dois grandes grupos: Empresas e Potenciais Empresários. A tabela abaixo demonstra o desempenho do Sebrae no atendimento desses públicos.

Tabela 4. Clientes Atendidos

Indicador de desempenho	Planejado para 2014	Realizado em 2012	Realizado em 2013	Realizado em 2014	% Realizado
Número de potenciais empresários atendidos	19.327	18.154	24.040	16.203	83,8%
Número de empresas atendidas	7.682	5.032	7.257	7.624	99,2%

Fonte: SME SEBRAE/AP

O atendimento é feito por meio de seis instrumentos, que são apresentados na tabela abaixo, com seus indicadores de desempenho.

Tabela 5. Eventos promovidos

Instrumento de atendimento	Indicador de desempenho	Planejado para 2014	Realizado em 2012	Realizado em 2013	Realizado em 2014	% Realizado
Acesso a eventos	Número de feiras	-	3	2	-	-
	Número de missões/ caravanas	31	20	27	33	106,5%
	Número de rodadas	-	-	-	-	-
Consultoria	Número de horas	37.607	30.590	29.481	35.134	93,4%
Curso	Número de cursos	549	450	498	538	98,0%
Orientação técnica	Número de orientações	23.133	18.929	36.469	19.806	85,6%
Palestra, oficina, seminário	Número de palestras, oficinas, seminários	577	550	674	577	100,0%
Promoção de eventos	Número de feiras	6	3	1	1	16,7%
	Número de empresas	88	104	98	2	2,3%
	Número de missões/ caravanas	8	20	6	5	62,5%
	Número de rodadas	3	3	1	3	100%

Fonte: SME SEBRAE/AP

Justificativa:

As métricas de promoção de eventos (feira e empresas) estavam previstas no projeto Feira de Negócios, no qual foi cancelada a realização em 2014.

2.6. Programas Nacionais

Tabela 6. Demonstrativo de Execução Orçamentária e Clientes Atendidos nos Programas Nacionais

Programa	Sebrae Nacional			Sebrae/UF								
				Execução CSN			Execução Contrapartida			Nº de Empresas Atendidas		
	CSN Prevista	CSN Transferida	%	Previsto	Executado	%	Previsto	Executado	%	Previsto	Executado	%
ALI - Agentes Locais de Inovação	398.858	398.858	100,0%	570.065	514.121	90,2%	27.182	25.911	95,3%	300	336	112,0%
Educação Empreendedora	529.162	264.581	50,0%	528.940	506.209	95,7%	118.960	82.917	69,7%	19.760	0	0,0%
Negócio a Negócio	649.558	487.169	75,0%	848.347	767.588	90,5%	37.932	36.591	96,5%	2.370	2.442	103,0%
Programa Sebrae Mais	367.786	367.786	100,0%	367.740	311.370	84,7%	39.305	36.191	92,1%	255	167	65,5%
Programa SEBRAEtec - Serviços em Inovação e Tecnologia	1.964.120	1.142.060	58,1%	1.643.655	1.078.226	65,6%	99.822	57.033	57,1%	400	201	50,2%
Territórios da Cidadania	409.949	409.949	100,0%	210.891	210.891	100,0%	52.736	40.509	76,8%	1.500	1.423	94,9%
Total	4.319.433	3.070.403	71,1%	4.169.637	3.388.405	81,3%	375.937	279.152	74,3%	24.585	4.569	18,6%

Justificativa:

- As metas do Programa Nacional de Educação Empreendedora não refletem no Sistema de Monitoramento Estratégico devido problema na migração das informações, assim o controle de atendimento tem sido operacionalizado em planilha Excel e encaminhado para a coordenação do Sebrae/NA.

2.6.1. Projetos Transferidores de Programas:

- Operacionalizam a estratégia nacional de atuação;
- Contribuem fortemente para o alcance das prioridades nacionais e das metas do Plano Plurianual – PPA 2014-2017:
 - Negócio a Negócio
 - Sebraetec
 - ALI – Agentes Locais de Inovação
 - Sebrae Mais
 - Sebrae nos Territórios da Cidadania

O transferidor de programa foi estruturado com o objetivo de receber as transferências de recursos para os projetos de atendimento (setorial, setor/segmento, encadeamento produtivo e/ou territorial).

Os recursos e metas (clientes e atendimento) desse projeto foram transferidos aos projetos de atendimento, que executaram o programa junto ao público-alvo, ou seja, o projeto de atendimento

(transferidor) não atende diretamente os clientes do Sebrae. É permitida a execução orçamentária de valores de apoio à gestão do programa.

- Atendimento do Programa SEBRAE Mais AP

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Transferidor de programa
Descrição	Aumentar o nível de competitividade das pequenas empresas atendidas pelo programa nos Municípios de Macapá, Santana e Laranjal do Jari.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidades de Atendimento
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Educação Empreendedora – UEE
Coordenador do setor	Elisangela do Socorro Costa Ramos
Responsável pela execução do setor	Eliana Barros Correia

- Análise/Comentários:

O programa Sebrae Mais idealizado para empresários que já conquistaram espaço no mercado e que desejam evoluir e aprimorar os empreendimentos. A metodologia inovadora utilizada atraiu os empresários amapaenses que aprendem em sala de aula e praticam no dia a dia da empresa, além de estimular o intercâmbio entre os participantes, ampliando a rede de contatos e estabelecendo novas relações de negócios. Destaque quanto ao trabalho de forma mais integrada com os projetos Desenvolvendo a Cultura Empreendedora e Comércio Varejista de Macapá e Santana.

Nos encontros realizados pelo Sebrae/AP, os empresários resolvem problemas comuns do dia a dia, compartilham soluções já testadas e consolidadas. O número de atendimentos abrangeu 167 pequenos negócios em 2014.

- SEBRAE/AP - Projeto de Atendimento nos Territórios da Cidadania
- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Transferidor de programa
Descrição	Ampliar o atendimento aos pequenos negócios nas áreas urbanas e rurais atuando nos diversos segmentos econômicos existentes (agronegócios, indústria, comércio e serviços) e implementar a Lei Geral das MPE nos municípios que compõem os Territórios da Cidadania.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria da Superintendência – DISUP
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora, Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas e Unidade de Atendimento Individual
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT
Coordenador do setor	Richard Batista Maia
Responsável pela execução do setor	Richard Batista Maia

- Análise/Comentários:

O programa Territórios da Cidadania visa potencializar o desenvolvimento dos negócios existentes nas áreas urbanas e rurais dos diversos segmentos econômicos nos setores de agronegócios, indústria, comércio e serviços nos municípios de Mazagão, Laranjal do Jari, Vitória do Jari, Serra do Navio e Pedra Branca do Amapari. O número de atendimentos abrangeu 1.423 pequenos negócios em 2014.

- SEBRAE/AP RO DIREX 2011 - Projeto de Transferências do Programa de Atendimento - Negócio a Negócio

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Transferidor de programa
Descrição	Promover a longevidade das empresas atendidas por meio da aplicação das recomendações do diagnóstico fornecidas durante o atendimento presencial, continuado, customizado e gratuito, conforme metodologia própria.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidades de Atendimento
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Individual – UAI
Coordenador do setor	Lindeti Góes Ferreira
Responsável pela execução do setor	Mayara Fernanda da Rocha dos Santos

- Análise/Comentários:

O programa Negócio a Negócio, lançado em 2010 e desenvolvido em parceria com as faculdades Madre Tereza, CEAP e FAMAP, e com acompanhamento do CIEE, consiste em atender de forma continuada, microempreendedores individuais e microempresas com até quatro empregados, através da implementação de ferramentas básicas de gestão. O número de atendimentos abrangeu 2.442 pequenos negócios em 2014.

- SEBRAE/AP Transferência do Programa Agentes Locais de Inovação

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Projeto
Finalidade	Transferidor de programa
Descrição	Promover a inovação em micro e pequenas empresas por meio de agentes locais de inovação que promoverão a aproximação das MPE com provedores de solução.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Atendimento Individual - UAI e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas – UNIC
Coordenador do setor	Isana Ribeiro de Alencar
Responsável pela execução do setor	Rejane L. Reis

- Análise/Comentários:

O programa Agentes Locais de Inovação - ALI ofereceu um atendimento contínuo, customizado e in loco para 336 pequenos negócios em 2014, com a intenção de fomentar a inovação em produtos, processos e na gestão dos pequenos negócios. Um dos objetivos do trabalho é desmistificar a ideia de que a inovação é algo caro, possível apenas na área de tecnologia de grandes empresas. É desenvolvido pelo Sebrae em parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ).

**- SEBRAEtec/AP
 - Dados Gerais**

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Transferidor de programa
Descrição	Prestação de serviços tecnológicos básicos (diagnósticos tecnológicos e de avaliações, suporte tecnológico, aperfeiçoamento tecnológico de processos, produtos, etc.).
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidades de Atendimento
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Soluções Competitivas e Inovadoras – UNIC
Coordenador do setor	Isana Ribeiro de Alencar
Responsável pela execução do setor	Lailla Oliveira do Nascimento

- Análise/Comentários:

O programa SEBRAEtec atendeu em 2014, cerca de 200 micro e pequenas empresas e produtores rurais amapaenses nas soluções, visto que é um instrumento que permite o acesso subsidiado a serviços em inovação e tecnologia, visando à melhoria de processos e produtos. Nas intervenções para tornar os empreendimentos mais modernos, outro projeto do Sebrae, Agentes Locais de Inovação, teve atuação efetiva nas soluções inovadoras. Em 2013, a conclusão do credenciamento junto ao BNDES para pagamento da contrapartida do programa pelo cartão do banco contribuiu para as alternativas de quitação da contrapartida da empresa atendida.

2.7. CARTEIRAS DE PROJETOS

2.7.1. Agronegócios

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Tipo
Atendimento	Finalidade
Contribuir para o desenvolvimento dos empreendimentos do setor de Agronegócios através da melhoria do conhecimento nas áreas gerencial, tecnológica e de mercado, visando o aumento da participação no mercado local.	Descrição
Diretoria Técnica – DITEC	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas	Unidades Executoras
Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócio e Indústria – UAC AGRIN	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Alexsandro da Silva Cascaes	Coordenador do setor
Sueli Cristina Waldeck de Souza	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo empreendedores do setor de agronegócios dos municípios de Macapá e Santana, organizados coletivamente através de instituição de representação. Em 2014, o projeto atendeu 194 produtores rurais e 783 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 3 missões/caravanas, 543 consultorias, 2.942 horas de consultoria, 44 cursos, 668 informações, 356 orientações técnicas e 4 palestras.

- Principais realizações:

- Curso Juntos Somos Fortes: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de março.
- Curso Juntos Somos Fortes: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de março.
- Curso Juntos Somos Fortes: ocorrido na Perimetral Norte para os produtores rurais do segmento de mandiocultura, no mês de março.
- Curso Juntos Somos Fortes: ocorrido na comunidade de Conceição do Maracá para os produtores rurais dos segmentos de apicultura, horticultura e mandiocultura, no mês de abril.

- Curso Juntos Somos Fortes: ocorrido na comunidade do Itaubal do Maracá para os produtores rurais dos segmentos de apicultura, horticultura e mandiocultura, no mês de abril.
- Curso Patchocolagem: ocorrido na comunidade do Igarapé do Lago para as produtoras rurais dos segmentos de apicultura, horticultura e mandiocultura, no mês de abril.
- Curso de Customização de Camisas: ocorrido na comunidade quilombola São Raimundo do Pirativa (Santana) para as produtoras rurais dos segmentos de apicultura, horticultura, piscicultura e mandiocultura, no mês de abril.
- Curso Mulher Empreendedora: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para as produtoras rurais dos segmentos de horticultura e mandiocultura, no mês de junho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na comunidade do Bonito, KM 17 da BR 156 para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de junho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no município de Porto Grande para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de junho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no município de Itaubal para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de junho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no município de Tartarugalzinho para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de junho.
- Curso de Horticultura: ocorrido na comunidade do Distrito do Coração para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de junho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no município de Calçoene para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de julho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na comunidade do Cupixi, município de Porto Grande, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de julho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na comunidade do Cupixi, município de Porto Grande, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de julho.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na vila Munguba, município de Porto Grande, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de julho.
- Curso Mulher Empreendedora: ocorrido na Perimetral Norte para as produtoras rurais dos segmentos de horticultura e mandiocultura, no mês de julho.

- Curso Mulher Empreendedora: ocorrido no Distrito do Maracá para as produtoras rurais dos segmentos de horticultura e mandiocultura, no mês de julho.
- Curso Mulher Empreendedora: ocorrido na comunidade de Conceição do Maracá para as produtoras rurais dos segmentos de horticultura e mandiocultura, no mês de julho.
- Curso de Horticultura: ocorrido no Mini Polo da Fazendinha para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de agosto.
- Curso de Horticultura: ocorrido no Polo Hortifrutigrangeiro da Fazendinha para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de agosto.
- Curso de Piscicultura: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para os produtores rurais do segmento de piscicultura, no mês de agosto.
- Curso de Piscicultura: ocorrido na Perimetral Norte para os produtores rurais do segmento de piscicultura, no mês de agosto.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na comunidade de Nova Conquista, município de Vitória do Jari, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de setembro.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no município de Laranjal do Jari, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de setembro.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no Assentamento Nova Colina, município de Porto Grande, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de setembro.
- Curso de Compostagem Orgânica para Produção de Plantas Apícolas: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de setembro.
- Curso de Compostagem Orgânica para Produção de Plantas Apícolas: ocorrido na Perimetral Norte para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de setembro.
- Curso de Compostagem Orgânica para Produção de Plantas Apícolas: ocorrido no Distrito do Maracá para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de setembro.
- Curso de Piscicultura: ocorrido na Colônia Z8 de Mazagão para os produtores rurais do segmento de piscicultura, no mês de outubro.

- Curso de Piscicultura: ocorrido na comunidade do Porto do Céu para os produtores rurais do segmento de piscicultura, no mês de outubro.
- Curso de Captura de Enxames e Técnicas de Manejo do Apiário: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de outubro.
- Curso de Captura de Enxames e Técnicas de Manejo do Apiário: ocorrido na Perimetral Norte para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de outubro.
- Curso de Captura de Enxames e Técnicas de Manejo do Apiário: ocorrido no Distrito do Maracá para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de outubro.
- Curso de Horticultura: ocorrido no KM 9 da BR 156, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de outubro.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido no município de Pedra Branca do Amapari, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de novembro.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na comunidade da Tessalônica, KM 40 da NR 156, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de novembro.
- Curso Negócio Certo Rural: ocorrido na ilha de Santana, para os produtores rurais do segmento de horticultura, no mês de novembro.
- Curso de Piscicultura: ocorrido na Escola de Pesca de Santana para os produtores rurais do segmento de piscicultura, no mês de novembro.
- Curso de Colheita, Armazenagem e Beneficiamento do Mel: ocorrido na Colônia Agrícola do Matapi para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de novembro.
- Curso de Colheita, Armazenagem e Beneficiamento do Mel: ocorrido na Perimetral Norte para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de novembro.
- Curso de Colheita, Armazenagem e Beneficiamento do Mel: ocorrido no Distrito do Maracá para os produtores rurais do segmento de apicultura, no mês de novembro.
- Curso Juntos Somos Fortes: ocorrido no Distrito do Maracá para os produtores rurais dos segmentos de apicultura, horticultura e mandiocultura, no mês de novembro.
- Palestra Nutrição de Aves Caipiras: realizada no mês de maio, para produtores rurais do segmento da avicultura.

- Palestra As Principais Doenças de Aves e Programas Vacinais: realizada no mês de maio, para produtores rurais do segmento da avicultura.
- Palestra Genética de Aves: realizada no mês de maio, para produtores rurais do segmento da avicultura.
- Palestra de Piscicultura - “Desafios e Oportunidades da Cadeia Produtiva do Setor”: realizada no mês de novembro, para produtores rurais do segmento da piscicultura.
- Missão: Realizamos a missão empresarial HORTITEC 2014, onde contou com a participação de 23 empresários atendidos pelo SEBRAE, dos setores de horticultura e flores.
- Missão empresarial FIAFLORA 2014, onde contou com a participação de 12 empresários atendidos pelo SEBRAE, do setor de flores.
- Missão empresarial 20º Congresso Brasileiro de Apicultura, onde contou com a participação de 07 empresários atendidos pelo SEBRAE, do setor de apicultura.
- Consultoria: orientação e assistência técnica aos produtores de hortaliças e flores, do município de Macapá, em parceria com o RURAP.
- Consultoria: orientação e assistência técnica aos produtores do segmento de horticultura no Estado do Amapá, em parceria com o SENAR, por meio do programa Negócio Certo Rural.
- Consultoria: orientação e assistência técnica aos apicultores do município de Porto Grande.
- Consultoria: orientação e assistência técnica aos produtores de hortaliças, do Distrito do Maracá, município de Mazagão.
- Consultoria: orientação e assistência técnica aos produtores rurais do segmento de mandiocultura da Colônia Agrícola do Matapi, município de Porto Grande.

- Resultados:

Setorial Agronegócios

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto	Ajustado	Realizado
Agronegócios de Macapá e Santana	734.014	701.912	96%
Total geral	734.014	701.912	96%

2.7.2 Automotivo

Reparadores de Veículos Automotores de Macapá e Santana

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Promover a inserção competitiva das micro e pequenas empresas, empreendedores individuais, do segmento de reparadores de veículos, nos municípios de Macapá e Santana, visando elevar a geração de bons negócios e manutenção dos postos de trabalho.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços - UAC CS
Coordenador do setor	José Augusto Cantuária Queiroz
Responsável pela execução do setor	Ademilce Batista Ataíde

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, empreendedores individuais, do segmento de reparadores de veículos nos municípios de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 75 empresas e 18 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 81 consultorias, 1.004 horas de consultoria, 1 curso, 14 palestras, 1 missão, 248 informações e 113 orientações técnicas.

- Principais realizações:

- Aplicação da metodologia Boas Práticas em Qualidade em Serviços Automotivos, que visa a implantação das normas de qualidade e procedimentos dos requisitos técnicos de acordo com as normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).
- Foco tecnológico pelo Programa SEBRAEtec na modalidade de Desing de Comunicação (Identidade Visual com a Manualização de uso alternativo da marca).
- Adesão de novas empresas do setor em relação ao serviço de consultoria de Desing Gráfico (Identidade Visual) e, de metodologias de controle Financeiro.
- Missão RIOPARTS - parceria interna com a UNIC.

- Resultados:

Automotivo

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Reparadores de Veículos Automotores de Macapá e Santana	176.325	138.248	78%
Total geral	176.325	138.248	78%

2.7.3. Comércio Varejista

-ALI - Agentes Locais de Inovação Ciclo II/AP

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Projeto
Atendimento	Finalidade
Promover a inovação em micro e pequenas empresas por meio de agentes locais de inovação que promoverão a aproximação das MPE com provedores de solução.	Descrição
Diretoria Técnica – DITEC	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora, Unidade de Atendimento Individual - UAI e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas.	Unidades Executoras
Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas - UNIC	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Isana Ribeiro de Alencar	Coordenador do setor
Rejane L. Reis	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas que fazem parte da cadeia produtiva do comércio varejista selecionadas em seus respectivos territórios. Em 2014, o projeto atendeu 337 empresas. As metas físicas executadas foram 396 consultorias, 5.086 horas de consultorias e 456 orientações técnicas.

- Principais realizações:

- Semana Nacional de Ciência Tecnologia - Participação das empresas do ALI nas palestras “Como uma boa embalagem transforma os negócios das pequenas empresas” e “Sustentabilidade nas empresas”.

- Participação de empresas na programação da Unidade de Educação nos seguintes cursos: MEG; Planejamento Estratégico na Medida; Atendimento ao Cliente; e Recursos Humanos.
- Parceria com o projeto Comércio de Materiais de Construção na realização dos cursos Atendimento ao Cliente com a participação de 42 empresas e Coaching com a participação de 20 empresas.
- Prêmio Nacional de Inovação – PNI, inscrição de 08 empresas na categoria ALI, conforme meta estabelecida pelo SEBRAE/NA de 01 empresa por ALI.
- Encontro Nacional dos Agentes Locais de Inovação – ENALI, evento realizado nos dias 12 e 13/11/14, em Fortaleza/CE com objetivo de promover a integração entre os estados e alinhamento das estratégias do Programa.
- Encontro Empresarial ALI – evento realizado no dia 18/11/14, teve como proposta promover a integração entre as empresas participantes do projeto buscando a aproximação no intuito do estabelecimento de parcerias que fortaleçam a competitividade das empresas. De acordo com a mensuração dos resultados os objetivos foram atingidos com a realização de 132 parcerias e empresários motivados para a prática da inovação. O evento contou com a seguinte programação: Sessão de negócios, Palestra “Estratégias do Oceano Azul – Como Inovar Num Mundo Competitivo”.
- Prêmio MPE - empresa Universidade da Criança – UCRI vencedora na etapa estadual na categoria serviços e irá representar o Amapá na etapa nacional em 2015.

- Comércio Varejista de Macapá e Santana

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Contribuir para o desenvolvimento do setor de comércio varejista de Macapá e Santana a partir da matriz de soluções educacionais do Sebrae.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços - UAC CS
Coordenador do setor	José Augusto Cantuária Queiroz
Responsável pela execução do setor	Vera M. Matos

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, potenciais empresários e empreendedores individuais do comércio varejista de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 650 empresas e 197 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 9 missões/caravanas, 474 consultorias, 5.223 horas de consultorias, 20 cursos, 23 palestras, 826 orientações técnicas e 530 informações.

- Principais realizações:

- Palestras de Marketing Varejo de Moda – dias 21, 25 e 26/03.
- Palestra de Mercado: Como Participar de Missão Empresarial/APAS - 30/04. (mercantis)
- Palestra de Mercado: Como Participar de Missão Empresarial/EXPO PHARMA - 09/05. (farmácias)
- Palestra: Faça o Time de sua Empresa Ser Campeão – 31/05. (distribuidores atacadistas)
- Palestra de Mercado: Como Participar de Missão Empresarial/Missão Mega Polo. (varejo da moda)
- Palestra: Panorama do Setor Têxtil e Confecções no Brasil – 10/06. (varejo da moda)
- Palestra: Papo Aberto com o Mercado - 10/06. (varejo da moda)
- Palestra: Vitrines e Visual merchandising - 11/06. (varejo da moda)

- 30º edição APAS/2014/SP e o Congresso e Feira Internacional de Negócios em Supermercador, com o tema: CONFIANÇA: Fundamento do Time Campeão, no período de 5 e 8 de maio de 2014, em São Paulo.
- EXPO PHARMA/RJ e 1º Simpósio Internacional do Varejo Farmacêutico 13 a 16/05/2014, no Rio de Janeiro.
- Missão MEGA POLO/SP, empresários do segmento de varejo de moda (confecção, calçados, bijuterias), no período 09 a 14/06 2014, em São Paulo.
- Missão SALÃO BOSSA NOVA/RJ, empresários do segmento de varejo de moda (calçados, confecção e bijuterias), no período, 28/07 a 02/08/2014, no Rio de Janeiro.
- Missão ABAD/2014/PR, empresários do segmento de Atacadistas e Distribuidores, no período 02 a 08/08/2014, em Curitiba-PR.
- Missão OFFICE PAPER BRASIL/SP, empresários do segmento de Papelarias, no período 11 a 14/08/2014, em São Paulo.
- 54º Convenção Nacional do Comércio Lojistas/BA, empresários do segmento de Comércio Varejista de Santana, no período 17 a 20/09, em Salvador – Costa Sauípe.
- Missão MARAPONGA MART MODA/CE, empresários do segmento de moda (confecção, calçados e bijuterias), no período 22 a 28/09, em Fortaleza-CE.
- Missão SUPERNORTE/PA, no período 13 a 15/10, em Belém – PA. (empresários de mercantis)
- Curso: Atendimento ao Cliente, no período de 25 a 28/02. (varejo da moda)
- Curso: Hortifrutícola, no período 11 a 12/03. (mercantis)
- Curso: Eliminação de Desperdícios e Perdas, no período de 11 a 12/03. (mercantis)
- Curso: Operação de Check out, no período de 17 a 18/03. (mercantis)
- Curso: Atendimento ao Cliente no período de 20 a 25/03. (varejo da moda)
- Curso: Atendimento Relações Interpessoais, no período de 26 a 29/03. (varejo da moda)
- Curso: Operação de Frios e Laticínios, no período 17 a 18/03. (mercantis)
- Curso: Marketing e Merchandising no Ponto de Venda - PDV, no período 10 a 22/06. (mercantis)
- Curso: O Aperfeiçoamento Gerencial, no período 17 a 18/06. (mercantis)
- Curso: Marketing e Merchandising no PDV, no período 15 a 16/07. (mercantis)

- Curso: Operação de Frios Laticínios, no período 15 a 16/07. (mercantis)
- Curso: Operação de Frios e Laticínios, no período 17 a 18/07. (mercantis)
- Curso: Preparação para Líderes, no período 04 a 08/08. (moda)
- Curso: Encantando seu Cliente, no Natal, no período 21 a 24/10. (moda)
- Curso: Atendimento ao Cliente, no período de 13 a 15/05. (mercantis)
- Curso: Logística de Supermercado, no período de 13 a 15/05. (mercantis)
- Curso: Seção de Carnes Higiene, Saúde e Segurança no trabalho, no período de 20 a 22/05. (mercantis)
- Curso: Armazenamento e reposição de mercadorias no período de 20 a 22/05. (mercantis)
- Consultoria de Design de Interiores em 18 (dezoito) empresas, com 1.443 horas, no período de 20/02 a 30/06.
- Consultoria de Assessoramento de Registro de Marca em 4 (quatro) empresas, com 322 horas, no período de 30/02 a 30/06.
- Consultoria de Design de Ambiente Organizacional em 1 (uma) empresa, com 65 horas, no período de 26/05 a 30/06.
- Consultoria de Design de Comunicação em 1 (uma) empresa, com 120 horas, no período de 30/04 a 29/05.
- Consultoria de Design de Comunicação com desenvolvimento de ferramentas WEB-Sistema, em 2 empresas, com 190 horas, no período 30/04 a 09/08.
- Consultoria de Design de Interiores, em 13 empresas, com 1.277 horas, no período 07/04 a 01/12.
- Consultoria de Técnica e Assessoramento para Registro de Marca, em 1 (uma) empresa, com 80 horas, no período 07/04 a 25/04.
- Consultoria de Design para Segmentação de Marca, em 2 empresas, com 214 horas, no período 01/04 a 14/07.
- Consultoria de Branding/Marca Identidade Visual, em 5 empresas, com 280 horas, no período 22/09 a 28/11.
- Consultoria de Manual de Identidade, em 1 (uma) empresa, com 89h, no período de 13 a 27/11.

- Consultoria em Automação Implantação de Sistema Cupom Fiscal, com 30h, no período 01 a 06/12.
- Consultoria em Redes Sociais e Serviços on line, com 66h, no período 27/11 a 09/12.

- Materiais de Construção no Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Elevar a competitividade das empresas através de melhorias na gestão, aumento das vendas e da participação no mercado.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços - UAC CS
Coordenador do setor	José Augusto Cantuária Queiroz
Responsável pela execução do setor	Cynthia Karina Silva Pereira

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas do setor de comércio varejista de materiais de construção de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 45 empresas e 196 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 12 consultorias, 700 horas de consultoria, 12 cursos, 161 informações, 20 palestras e 2 missões/caravanas.

- Principais realizações:

- Acesso à missão empresarial FEICON – BATIMAT 2014 com a participação de 25 (vinte e cinco) empreendedores do setor da construção, e apoio do SINDMAT - Sindicato de Materiais de Construção – instituição parceira do projeto.
- Na missão empresarial foram realizadas duas visitas técnicas em empresas de referência do segmento; sendo uma na DICICO - Varejo e Atacado de Materiais de Construção e a outra na Escola de Varejo Anamaco – São Paulo-SP.

- Consultoria Gestão Empresarial foco Marketing e Vendas – desenvolvida no ambiente empresarial de 06 (seis) empresas, totalizando 300 (trezentas) horas/consultorias, no período de março a agosto.
- Resultados relevantes alcançados com as visitas técnicas: Divulgação e promoção de produtos e serviços das empresas; Prospecção de clientes; Identificação de oportunidades de negócios e tendências no mercado para o segmento da construção.
- Reflexo positivo da aplicação da metodologia de mercado no processo de execução da ação de missão empresarial com a ocorrência de mudança de paradigma para ação posterior da ação (avaliação) e a geração de documento técnico (relatório) integrando como base para avaliação de gestão, execução e definição de novas metas.
- Parceria com a Indústria Ourolux para a palestra “Lâmpadas Leds” - demonstrando aos empresários do segmento da Construção, a inovação e tecnologia que as lâmpadas representam no mercado.
- Encontros empresariais e palestra de gestão estratégica do Programa Sebrae Mais.
- II Seminário da Construção no Amapá – “Cenários e Tendências”, sendo o seminário uma inovação em atendimento que pressupõem a competitividade das MPE do varejo da construção, ocorrido em novembro.
- Participação de 12 empresários na Missão Empresarial FEICON – Nordeste.
- Palestras motivacionais.

- Feira de Negócios no Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Fomentar a competitividade e a sustentabilidade das micro e pequenas empresas expositoras com objetivo de elevar o incremento de vendas das referidas empresas.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas - UNIC
Coordenador do setor	Isana Ribeiro de Alencar
Responsável pela execução do setor	Maria Josseli Pantoja Palheta

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas do setorial comércio de Macapá. Em 2014, o projeto atendeu 45 empresas e 196 potenciais empresários. A meta física executada foi 1 missão, com a participação de 21 empresas.

- Principais realizações:

Evento: Missão Empresarial Internacional Hong Kong Eletronics Fair e Canton Fair

Período: 08 a 22 de abril de 2014

Local: China

As missões empresariais são grupos formados por empresas de um mesmo setor ou com o mesmo interesse que viajam para visitar centros tecnológicos, universidades, incubadoras, parques industriais, empresas e/ou feiras específicas. Participar de feiras tem se demonstrado uma boa estratégia para os pequenos negócios, pois nos dias de hoje os empresários mais bem sucedidos são, via de regra, aqueles que mais tiveram oportunidades de conhecer outros mercados, produtos, processos e tecnologias. Compuseram a delegação 21 empresas e 07 técnicos do Sebrae.

O período de participação na Feira Eletronics Fair foi de 13 a 16 de abril (edição de primavera). O organizador é o Hong Kong Trade Center Development Council.

- Atividades: Participação na Feira Eletronics Fair e Reunião com o Hong Kong Trade Center - Hong Kong / China

A visitação à Feira de Eletrônicos ocorreu com o apoio de três intérpretes profissionais que acompanharam o grupo durante uma visita guiada à feira, apresentando todos os pavilhões, expositores e destaques presentes. Após, cada empresário teve um momento individual com o intérprete para fazer suas negociações pessoais nos estandes, conforme o fornecedor que mais lhe conviesse.

O organizador e realizador da Feira o Hong Kong Trade Center, por meio de sua Diretora Internacional Sra. Myra, recebeu a caravana de empresários para uma palestra sobre as possibilidades e oportunidades de mercado internacional com a Ásia.

- Atividade: Participação na Feira de Cantão – Guangzhou / China

A visitação à Feira de Cantão ocorreu com o apoio de três intérpretes profissionais que acompanharam o grupo durante uma visita guiada à feira, apresentando todos os pavilhões, expositores e destaques presentes. Após, cada empresário teve um momento individual com o intérprete para fazer suas negociações pessoais nos estandes, conforme o fornecedor que mais lhe conviesse. Os destaques da feira foram para os fornecedores de máquinas e equipamentos, que apresentaram novas tecnologias para os processos de produtivos.

- Atividades: Visitas técnicas a fábricas chinesas e Reunião com a Câmara de Comércio Internacional – Foshan / China

A cidade de Foshan é especializada na produção de porcelanatos e louças para banheiro e as visitas técnicas tiveram por objetivo oportunizar aos empresários o conhecimento do processo produtivo do porcelanato, bem como a realidade fabril das indústrias chinesas.

- Atividades: Visita técnica ao Centro Tecnológico de Carros Elétricos e Reunião com APEX – Beijing / China

A visita à APEX teve por objetivo conhecer a forma de atuação da agência no mercado asiático e identificar quais oportunidades de negócios são latentes para as empresas brasileiras.

A iniciativa pioneira do Sebrae Amapá em promover uma missão empresarial internacional à China proporcionou aos empresários o acesso a novos mercados e novas possibilidades de negócios anteriormente não pensadas, o que gera investimentos ao nosso Estado e competitividade ao setor empresarial. Desta forma o objetivo da missão foi plenamente atingido, haja vista que todos puderam trocar experiências, verificar novas tecnologias e processos de produção, obter informações estratégicas e acima de tudo, quebrar paradigmas em relação à uma das maiores potências

econômicas mundiais, tendo condições de avaliar criticamente as reais possibilidades de negócios internacionais com a China e demais mercados asiáticos.

- Resultados:

Setorial Comércio

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
ALI - Agentes Locais de Inovação Ciclo II/AP	713.178	674.881	95%
Comércio Varejista de Macapá e Santana	1.018.389	791.801	78%
Feira de Negócios no Amapá	847.539	846.577	100%
Total geral	2.579.106	2.313.259	90%

Comércio de materiais de construção

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Materiais de Construção no Amapá	170.695	154.932	91%
Total geral	170.695	154.932	91%

2.7.4. FRUTICULTURA

- Fruticultura Açaí no Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Fortalecer os extrativistas e Beneficiadores Artesanais de açaí dos municípios de Macapá, Santana e Mazagão, ampliando sua participação no mercado local.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas.
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócio e Indústria – UAC AGRIN
Coordenador do setor	Alexsandro da Silva Cascaes
Responsável pela execução do setor	Larissa Vale Queiroz

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo produtores de açaí organizados em cooperativas ou associações e beneficiadores artesanais de açaí, localizados em Macapá, Santana e Mazagão. Em 2014, o projeto atendeu 120 empresas e 41 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 14 consultorias, 1.410 horas de consultoria, 10 cursos, 4 palestras, 152 informações, 44 orientações técnicas, 1 missão e 1 rodada de negócios.

- Principais realizações:

- PAS-Açaí Extrativistas: 4 cursos em parceria com RURAP no município de Mazagão nas Comunidades do Furo do Maracá, Ariramba, realizando duas turmas em cada comunidade totalizando 72 produtores/extrativistas de açaí atendidos.
- Palestra PAS-Açaí: Foi ministrada na comunidade Furo do Maracá, a Palestra de Sensibilização ao programa, que contou com a participação de 42 extrativistas.
- PAS-Açaí Batedeiras: 01 curso para 32 batedores de açaí de Macapá, no mês de julho.
- PAS-Açaí Agroindústrias: 4 cursos para a empresa Sambazon, que solicitou atualização para seus colaboradores.
- Palestra PAS-Açaí/Batedeiras: Por ocasião da Feira Internacional de Oiapoque, em setembro, foi ministrada a palestra com foco nas batedeiras artesanais.

- No Campo: oficina “Como Controlar Meu Dinheiro No Campo” aos produtores da comunidade Furo do Maracá em Mazagão. A oficina contou com a participação de 42 extrativistas.
- Consultoria de Mercado: aplicação de estudo de mercado, nos principais canais de distribuição de açaí do estado e ilhas do Pará, com carga horária de 140h.
- Consultoria de Acesso a serviço Financeiro: foco na gestão da associação de assentados de Porto Grande, ocorrida em setembro, com carga horária de 50h.
- SEBRAEtec: No período de fevereiro a setembro foram realizadas consultorias para 5 (cinco) empresas (agroindústrias/batedeiras), voltadas para processo de produção e procedimentos e embalagens. Totalizando no ano 640h horas de consultoria.
- Consultoria Tecnológica: o parceiro RURAP iniciou os atendimentos (assistência técnica) nas comunidades atendidas pelo projeto em março a setembro, totalizando 580 horas de consultoria.
- Missão FISPAL: No período de 24 a 27 de junho ocorreu à participação na 29ª edição da missão empresarial FISPAL - Feira Internacional de Embalagens, Processos e Logística para as Indústrias de Alimentos e Bebidas, que contou com a participação de 5 (cinco) empresas.
- Rodada de Negócio: No dia 08 de novembro ocorreu o encontro de compradores e fornecedores do fruto in natura, com formato de rodada de negócios. O evento ocorreu na Comunidade da Foz do Rio Mazagão Velho e contou com a participação de compradores: Associações de batedores de açaí, compradores independentes e uma agroindústria de exportação, e fornecedores: Associações de produtores/extrativistas de açaí.

- Resultados:

Fruticultura

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Fruticultura Açaí no Amapá	221.246	177.450	80%
Total geral	221.246	177.450	80%

2.7.5. INDÚSTRIA

- **Indústrias de Macapá e Santana**
- **Dados Gerais**

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Promover o desenvolvimento do setor da Indústria através da criação de produtos e serviços para a expansão do mercado e geração de novos postos de trabalho.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas.
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócio e Indústria - UAC AGRIN
Coordenador do setor	Alexsandro da Silva Cascaes
Responsável pela execução do setor	Rosimar Couto Monteiro

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas e microempreendedores individuais do setor da indústria dos municípios de Macapá e Santana, organizadas ou não em associações e/ou cooperativas. Em 2014, o projeto atendeu 145 empresas e 351 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 5 missões/caravanas, 181 consultorias, 1.769 horas de consultoria, 24 cursos, 771 informações, 314 orientações técnicas e 21 palestras.

- Principais realizações:

- Consultoria SEBRAEtec: 20/02 a 17/03 – etapas de diagnóstico das instalações prediais e desenvolvimento do projeto.
- Consultoria de Design de Interiores, no período de 20/02 a 17/03, com 120 horas.
- Consultoria de Propriedade Intelectual, no período de 14/04 a 10/05, com 40 horas.
- Palestra: lançamento da publicação de desenvolvimento de Kit de Modelagem, dia 13/05 parceria com o SENAI/CETIQT.
- Curso: Empreendedor Individual: administrando com sucesso de 12 a 16/05 em parceria com o SESI/AP.

- Palestra sobre a Importância do Licenciamento Ambiental para as empresas da cadeia produtiva da madeira, empresários de Laranjal do Jari.
- Curso: Desenvolvimento de Produtos, no período de 20 a 23/05, para o público-alvo da costura em parceria com o SENAI/CETIQT.
- Curso: Laboratório de Criatividade, no período de 20 a 23/05, para o público-alvo da costura em parceria com o SENAI/CETIQT.
- Consultoria em Costura Avançada em Modelagem Industrial – 1ª turma (19/05 a 10/07) – Laranjal do Jari – 20 participantes.
- Missão Serigrafia Segure Têxtil: 07 empresas participantes, no período de 05 a 10/05, em São Paulo.
- Curso Jogos Empresariais Administrando com Sucesso para 53 empresas, no período de 29/04 a 02/05, em Laranjal do Jari.
- Palestras sobre “Empreendedorismo” para os clientes que participaram dos cursos de Biscuí, Sandálias Customizadas e Confecção de Travessas.
- Consultoria “Técnica de orientação e assessoria em propriedade intelectual, industrial e redação de patentes”, com 80 horas.
- Missão FISPAL, no período de 24 a 27 de junho, em São Paulo.
- Consultoria tecnológica para implantação do PSQ – programa setorial da qualidade e melhoria de processos – de 11 de junho a 10 de julho, para o segmento da cerâmica vermelha.
- Consultoria Costura Avançada em Modelagem Industrial em Monte Dourado para 20 empreendedoras com 75 horas de consultoria.
- Curso Gestão de Pessoas e Equipe na Medida para empreendedores do segmento de confecção e moda com 24 horas (24 a 27/06).
- Consultoria Técnica de Orientação e Assessoria para Depósito de Patente, com 75 horas.
- Consultoria de Implantação de Controle de Produtos, para o segmento oleiro cerâmico, com 117 horas.
- Treinamento sobre Noções Básicas de Fabricação, para o segmento oleiro cerâmico, com 19h;

- Consultoria de Costura Avançada em Modelagem Industrial para a Cooperativa Agulhas Versáteis, com 130 horas.
- Curso Atendimento ao Cliente.
- Oficinas (2) Sei Unir Forças para Melhorar e Sei Empreender.
- Missão FESQUAR, no período de 10 a 13 de setembro, em São Paulo para empresários do segmento de serralheria.
- Palestra Como participar de Missão Empresarial realizada para o grupo de empresários do segmento de serralheria.
- Programa Sebrae Mais: o encontro empresarial ocorreu através de 3 temas: Como aumentar vendas; Como motivar pessoas e Como contratar e reter talentos.
- Curso Planejando o futuro.
- Curso Boas Práticas na Panificação.
- Consultoria Gestão Financeira, com 107 horas.
- Consultoria em Gestão da Produção e da Qualidade, com 30 horas;
- Visita técnica ao Salão Bossa Nova de Moda e de Negócios, no período de 25 a 30 de julho no Rio de Janeiro.
- Participação de 10 (dez) empresários no evento São Paulo Fashion Week, no período de 02 a 08 de novembro no Parque Cândido Portinari.
- Consultoria de Costura Avançada em Modelagem Industrial (450 horas), com entrega de certificados e palestras de tendência de moda.
- O II Salão de Moda Amapá foi realizado no Vale do Jari, no período de 27 a 29 de outubro com o desfile e apresentação da nova coleção intitulada Encantos do Valle produzidas pelas empreendedoras da região e resultado da consultoria de costura industrial realizada no 1º e 2º semestre de 2014.
- Show room da coleção Encantos do Valle, no dia 29 de outubro no clube Jariloca. O show room é uma ação que tem como objetivo expor, divulgar e comercializar as peças produzidas pelas empreendedoras do Vale do Jari, resultado este da consultoria de costura industrial realizada no 1º e 2º semestre de 2014.
- Curso Bolsa em Tecido, no período de 13 a 31 de outubro e de 10 a 14 de novembro, totalizando 160h para um público de 43 participantes do segmento de confecção.

- Palestra de lançamento da Publicação do convênio com SENAI, programa Inova Moda – 2º ciclo no dia 25 de novembro.
- Oficina de Criativação, nos dias 26 e 27 de novembro – convênio SENAI programa Inova Moda.
- Oficina de Desenvolvimento de Produto no dia 28 de novembro – convênio SENAI programa Inova Moda.
- Oficina Olhar de Forma (modelagem) no dia 02 de dezembro – convênio SENAI programa Inova Moda.
- Oficina Ensaio de Elaboração de Fichas Técnicas de produto para o planejamento da produção no dia 03 de dezembro.
- Participação da gestão do projeto no Seminário “A Moda faz a Diferença”, no período de 08 a 12 de dezembro, em São Paulo.
- Atendimento do programa Negócio a Negócio, sendo 100 horas de consultoria e 200 orientações técnicas.

- Resultados:

Setorial Indústria

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Indústrias de Macapá e Santana	571.487	522.083	91%
Total geral	571.487	522.083	91%

2.7.6. INDÚSTRIA DE ALIMENTOS E BEBIDAS

- Panificação Profissional em Macapá e Santana

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Tipo
Atendimento	Finalidade
Ampliar e consolidar no mercado local as empresas participantes do projeto, por meio de estratégias competitivas e inovadoras que visem aprimorar os processos de gestão, produção, produtos e serviços.	Descrição
Diretoria Técnica – DITEC	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas.	Unidades Executoras
Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócio e Indústria - UAC AGRIN	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Alexsandro da Silva Cascaes	Coordenador do setor
Nelma Silva Pires	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas panificadoras dos municípios de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 71 empresas e 187 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 3 missões/caravanas, 49 consultorias, 1.480 horas de consultoria, 8 cursos, 161 informações e 10 palestras.

- Principais realizações:

- **1º Seminário Tecnológico de Panificação e Segmentos Afins do Estado do Amapá:**

O Seminário começou a rodar os municípios em abril na região central do Amapá, passando pela região do extremo norte (porta de entrada da Europa) e se encerrou na região sul, no vale do Jarí, no dia 27/09, totalizando quatro (04) importantes eventos para o crescimento e desenvolvimento do setor de alimentos e seus diversos segmentos, promovido pelo SEBRAE e seus parceiros no Amapá.

Um dos grandes resultados da ação foi o número de pessoas capacitadas com as oficinas práticas de transferência de tecnologia para a produção de salgados, confeitoraria fina, biscoito *petit four*, verrines, que totalizaram mais de 200 pessoas, além do atendimento em consultoria de boas práticas de fabricação, objetivando com esta ação específica orientar quanto aos procedimentos

exigidos pelas legislações higiênico-sanitárias que regulam o setor de alimento, visando à produção de alimento seguro e de qualidade, além de consultorias gerenciais.

Face ao sucesso alcançado nos municípios beneficiados com as ações do Seminário – Porto Grande, Oiapoque, Vitória e Laranjal do Jari, acredita-se no cumprimento da missão junto aos pequenos negócios que estão instalados nos diversos municípios do Estado, fazendo chegar até eles, um conjunto de soluções e oportunidades a fim de se atualizarem quanto aos novos modelos de gestão, novos produtos, novos conceitos de lojas, orientações para atendimento às legislações que regulam o setor de alimentos, contribuindo assim para aumentar a visão empresarial dos empreendedores que estão distantes da capital e que precisam acompanhar as tendências atuais de mercado, tão necessárias à sua sobrevivência.

- **Missão Técnica de Benchmarking ao estado do Espírito Santo:**

Foi realizada no período de 22 a 25/04/2014, com o objetivo de oportunizar ao grupo de empresários das MPE de panificação do Amapá e lideranças do setor, visitas e encontros técnicos para troca de experiências com empresários e representantes de entidades do setor panaderil capixaba (sindicatos, associações e cooperativas), nas cidades de Vitória, Serra e Vila Velha, a fim de conhecerem *in loco* as estratégias exitosas de central de produtos congelados, a rede de governança estabelecida para o sucesso das MPE de panificação no Espírito Santo e a atuação do SEBRAE como o principal agente mobilizador entre as partes interessadas no desenvolvimento e crescimento do setor.

- **Consultoria de Design de Ambientes:**

Uma das ações mais importantes do projeto, por proporcionar as nove (09) panificadoras atendidas este ano com a consultoria, oportunidade de modernização da estrutura física dos diversos ambientes das empresas, a fim de reposicioná-las no mercado de acordo com novas tendências de pelo SEBRAE, por meio do Projeto Panificação, objetivando reposicioná-las de acordo com as novas tendências de loja de panificação.

- **Consultoria de Design de Criação de Marca:**

Para atender as empresas do segmento de panificação, objetivando construir o novo perfil das empresas, junto com a elaboração de projeto em Design Gráfico de criação da identidade visual.

- **Consultoria e Palestras de Boas Práticas de Fabricação (BPF):**

As consultorias e palestras de boas práticas são ações permanentes desenvolvidas pelo Projeto. No ano de 2014, elas foram estendidas para os pequenos negócios do setor de alimentos dos municípios Porto Grande, Oiapoque, Laranjal e Vitória do Jarí, durante o Seminário Tecnológico de Panificação. O objetivo da consultoria foi de sensibilizar e orientar às empresas, no que tange a importância das legislações higiênico-sanitárias existentes, em especial à RDC nº 216/04 – ANVISA, para a implantação dos procedimentos exigidos para serviços de alimentação estabelecidos nessa Resolução.

- **Curso de Coaching para empreendedores líderes na Panificação:**

Ação direcionada aos empresários do Projeto, com o objetivo de capacitá-los para o exercício adequado das atribuições gerenciais, fazendo uso de modernas e eficazes práticas de gestão empresarial, realizada no período de 28/07 a 01/08/2014.

- **Palestra sobre Técnicas de Fabricação de Produtos Congelados,** realizada em parceria com o Instituto Tecnológico de Panificação e Confeitaria – ITPC/PROPAN, no dia 14/08/2014.

- **Feira Internacional de Oiapoque FIO:**

O evento foi um momento oportuno para levar as iniciativas de excelência do SEBRAE e parceiros e que estão sendo implementadas com resultados positivos pelas empresas da capital do Estado, àquelas instaladas na porta de entrada da Europa, em Oiapoque. Acreditamos que mais uma vez cumprimos com a missão institucional, fazendo chegar até elas, soluções possivelmente viáveis para o sucesso dos pequenos negócios. A participação do Projeto na FIO se deu com a realização de aulas-show de confeitaria, realizada pela Casa do Sorveteiro, no estande denominado Projeto Panificação, que diariamente atraia um grande número de visitantes, dentre eles, profissionais da área e empreendedores interessados em diversificar o seu mix de produtos, a fim de elevar o seu faturamento e encantar os seus clientes com as novidades aprendidas.

- **Curso de Formação de Gerentes: desenvolvendo habilidades gerenciais na panificação:**

Ação desenvolvida com o objetivo de preparar e qualificar profissionais do setor de panificação amapaense para os desafios e responsabilidades inerentes às funções estratégicas, fornecendo instrumentos para o desempenho eficaz do cargo de liderança, no período de 26 a 29/08/2014.

- **Consultoria Administrativa e Financeira:**

A ação foi desenvolvida com ênfase em planejamento e controles financeiros e teve como objetivo proporcionar aos empresários, os conhecimentos e ferramentas necessárias à gestão empresarial que lhes possibilitarão estar mais bem estruturados para se sobressair no mercado altamente competitivo.

- **Dia Mundial do Pão (16/10):**

O Amapá integrou a rota de comemoração mundial em homenagem ao “Dia do Pão”. A data foi instituída pela *Union internationale de la Boulangerie* (UIB), sendo oficialmente celebrado em 16 de outubro. A data coincide com o Dia Mundial da Alimentação e a mobilização da indústria da panificação objetiva incentivar a solidariedade, usando a doação do pão, símbolo cristão de compartilhamento, como instrumento. No Brasil, a campanha é organizada pela Associação Brasileira das Indústrias de Panificação-ABIP e no Amapá pelo SEBRAE, ASPAMS parceiros e empresários do setor. Em 2014, objetivando manter a cultura de comemoração da data no Amapá e incentivar à doação de alimentos, em especial, pães, a campanha é orquestrada pelo SEBRAE, ASPAMS, SENAC, SINDIPANC e Casa do Sorveteiro, que juntos realizaram mais uma edição em homenagem ao alimento mais antigo e democrático da humanidade, com o tema – “Divida o Pão. Multiplique Sorrisos”, por meio de uma programação diversificada, no período de 16 a 18/10/2014.

- **Oficina Gastronômica de Utilização da Mandioca na Panificação:**

A programação do evento contou com palestra para profissionais do setor de panificação no Estado, no dia 21/10 que apresentou a importância do uso da mandioca na alimentação, fabricação de beijus coloridos (variações da tapioca), pizzaiolas e pão com utilização da fécula da mandioca, inovações que surgiram a partir das pesquisas e dos experimentos realizados pelo pesquisador da

Embrapa. A finalidade da capacitação é oferecer ideias inovadoras para os empresários da panificação no Amapá e consequentemente, um produto diferente ao cliente que busca constantemente novidades.

- **Encontros Empresariais – Programa Sebrae Mais:**

A metodologia do programa envolve fatores diferenciais junto à participação dos empresários como, por exemplo: ambiente agradável para realização dos encontros e palestras, realizados em locais diferenciados da sede SEBRAE.

Os temas foram – “Como motivar pessoas na panificação, Como aumentar as vendas e Como contratar e reter talentos na panificação”. O formato dos encontros, fugindo da tradicional sala de aula, foi fundamental para garantir o seu sucesso, fortaleceu os laços de parcerias, promoveu o compartilhamento de novas experiências, garantiu a troca de informações sobre os desafios comuns a todos, gerando assim um aprendizado coletivo a cerca dos temas que foram tratados. O diferencial do evento foi marcado pela intensa participação dos empresários trazendo suas experiências para a roda de discussão, tornando os encontros muito produtivos e interessantes para todos que participaram desde o seu início. Os encontros foram realizados nos dia 09, 23 e 30/10/2014.

- **Capacitação em Técnicas de Vendas:** Ação desenvolvida pelo SENAC, objetivando capacitar a equipe de vendas das panificadoras atendidas pelo projeto, no período de 10 a 25/11/2014.

- Resultados:

Indústria de Alimentos e Bebidas

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Panificação Profissional em Macapá e Santana	293.431	276.241	94%
Total geral	293.431	276.241	94%

2.7.7. Territorial

- AP - Desenvolvimento Econômico Territorial - GI Centro Oeste

- Dados Gerais

	Descrição
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Dinamizar a economia do território Centro Oeste do Amapá por meio do atendimento aos pequenos negócios visando contribuir com o desenvolvimento econômico e transformação da realidade local.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria da Superintendência – DISUP
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT
Coordenador do setor	Richard Batista Maia
Responsável pela execução do setor	Reginaldo Augusto C. Macedo

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo pequenos negócios existentes nos 04 (quatro) municípios do território Centro Oeste e mais o município de Cutias do Araguari, sendo:

- Microempreendedores Individuais – MEI;
- Microempresa – ME;
- Potenciais Empresários;
- Produtor Rural;
- Potencial empreendedor.

Os municípios trabalhados são:

1. Cutias do Araguari
2. Ferreira Gomes
3. Pedra Branca do Amaparí
4. Porto Grande
5. Serra do Navio

Em 2014, o projeto atendeu 339 empresas e 220 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 367 consultorias, 529 horas de consultoria, 5 cursos, 707 orientações técnicas e 2 palestras.

- Principais realizações:

- Consultoria para atendimento das demandas inerentes ao Termo de Colaboração Técnica assinado entre o Sebrae/AP, a SEICOM e a EDP. O resultado dessa consultoria gerou um grande plano de ação, no município de Ferreira Gomes. A estratégia deu bom resultado e devemos replicá-la nos outros municípios, para montagem do diagnóstico qualificado e o correspondente banco de oportunidades gerando.

- Atendimento Empresarial da Região Centro Oeste

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Tipo
Atendimento	Finalidade
Fomentar a criação de pequenos negócios planejados e desenvolver ações de capacitação e orientação empresarial, que contribuam para o desenvolvimento e competitividade dos empreendimentos dos municípios de Porto Grande, Ferreira Gomes, Cutias e Itaubal.	Descrição
Diretoria da Superintendência – DISUP	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas	Unidades Executoras
Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Richard Batista Maia	Coordenador do setor
João Batista Costa Correa Júnior	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários dos municípios de Porto Grande, Ferreira Gomes, Cutias e Itaubal. Em 2014, o projeto atendeu 109 empresas e 833 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 32 consultorias, 794 horas de consultoria, 36 cursos, 1.962 informações, 92 orientações técnicas e 46 palestras.

- Principais realizações:

- Capacitação de 60 produtores rurais que atuaram na comercializar de produtos, no Festival do Abacaxi, em Porto Grande.
- Cursos de Customização de Jeans em parceria com a Associação das Costureiras de Pedra Branca do Amaparí.
- Apoio à Semana SEBRAE de Empreendedorismo nos municípios de Serra do Navio e Cutias do Araguari.

- Atendimento Empresarial da Região Sul

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Fomentar a criação de pequenos negócios planejados e desenvolver ações de capacitação, orientação empresarial, que contribuam para o desenvolvimento e competitividade dos empreendimentos do município de Laranjal do Jari e Vitória do Jari.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria da Superintendência – DISUP
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT
Coordenador do setor	Richard Batista Maia
Responsável pela execução do setor	Kleber Evandro Ferreira Aguiar

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários dos municípios de Laranjal do Jari e Vitória do Jari. Em 2014, o projeto atendeu 371 empresas e 1.421 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 337 consultorias, 877 horas de consultoria, 48 cursos, 3.018 informações, 1.497 orientações técnicas e 25 palestras.

- Principais realizações:

- 68º Seminário Empretec com a participação de 31 (trinta e um) novos Empretecos, em Laranjal do Jari.

- Formalização do Acordo de Cooperação entre o Sebrae e a Fundação Jari, com o objetivo no fortalecimento dos grupos socioeconômicos do empreendimento Incubadora Econegócio do Vale do Jarí e incentivo ao microempreendedor individual.
- Projeto de Escola de Gestão, com a participação de 40 (quarenta) empreendedores, em parceria com a Fundação Jari.
- Estudo de viabilidade de novos negócios em Laranjal do Jari.
- Presença do SEBRAE nas escolas, através do incentivo ao empreendedorismo.
- Participação no Curso de alisamento/corte parceria do Sebrae com a Associação dos Profissionais da Beleza do Vale do Jari – Aprobela em Laranjal do Jari.
- Fomenta Amapá em Laranjal do Jari em parceria com o Instituto Federal do Amapá – IFAP.
- Orientação técnicas e informações presenciais para empreendedores nos temas sobre legalização de empresas, alteração, gestão e planejamento.
- Palestras de orientação ao microempreendedor individual (25), onde são orientados sobre os seus direitos e suas obrigações e recebem incentivos para participar de capacitação, cursos, palestras e oficinas oferecidas pelo Sebrae.
- Formalização de 83 (oitenta e três) microempreendedores individuais.
- Palestra sobre Empreendedorismo em Vitoria do Jari.
- Oficinas (06): Sei Empreender, Sei Vender, Sei Comprar, Sei Planejar, Sei Controlar Meu Dinheiro e Sei Unir Forças para Melhorar, no Vale do Jari.
- Cursos presenciais sobre aperfeiçoamento da gestão empresarial (48).
- Consultoria em parceria com a Fundação Jari, totalizando 877 horas.

- Atendimento Empresarial em Macapá

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	
Finalidade	Atendimento
Descrição	Fomentar o empreendedorismo, proporcionando um ambiente favorável para o surgimento de competitividade, e sustentabilidade dos micro e pequenos negócios, localizado no município de Macapá, desenvolvendo ações de orientação empresarial presencial, através das soluções do SEBRAE.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Atendimento Individual – UAI
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Individual – UAI
Coordenador do setor	Lindeti Góes Ferreira
Responsável pela execução do setor	Jenane Gomes Penha Moraes

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários localizados na cidade de Macapá. Em 2014, o projeto atendeu 2.388 empresas e 2.146 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 875 consultorias, 1.541 horas de consultoria, 2.415 informações e 5.067 orientações técnicas.

- Principais realizações:

- Após a finalização da consultoria as empresas foram encaminhadas para acompanhamento do Programa Agente Locais de Inovação – ALI.
- Orientações mais especializadas nas áreas de Planejamento – Plano de Negócio; Tributação; Registro e Legalização de Empresas; Crédito; Ideias de Negócio; Franquia; Marketing, Mercado e migração de MEI para ME, legalização, alteração e baixa de MEI.
- Informações gerais sobre cursos e produtos do Sebrae, impressão de boletos do DAS, endereço e telefone de instituições públicas e privadas.
- Atendimento para o potencial empresário que possui uma ideia e capital para investir em um negócio, entretanto busca orientação e ou consultoria *in loco* antes implantação da empresa, dessa forma o empreendedor terá segurança ao realizar o investimento.
- Prêmio Mulher de negócios: 50 inscrições e 41 candidatas ao Prêmio, oportunizando a alavancagem de horas consultoria e orientações técnicas no Prêmio.

- Capacitação de avaliadores e verificadores, com 17 participantes, no dia 17/09. A capacitação foi coordenada por profissional da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, com o objetivo de treinar e selecionar os voluntários aptos para realizarem o processo de avaliação dos relatos e posteriormente a verificação nas empresas.
- O processo de avaliação iniciou em outubro, e em novembro foram feitas as verificações, seguindo a metodologia completa de verificação do prêmio.
- Consultoria de diagnóstico in loco: diagnóstico prévio de 10 horas sem contrapartida do empresário, com a finalidade de definir e oferecer soluções mais efetivas e pontuais em relação às demandas nos pontos de atendimento.
- No 3º Encontro das Centrais de Relacionamento da região norte houve participação de 5 (cinco) Estados com o total de 55 participantes, destes 38 atendentes das Centrais de Relacionamento do Sebrae, o que representa 71% de representatividade dos Estados da região norte. É importante ressaltar a participação do Sebrae/NA através da coordenadora nacional das CRS.

- Atendimento Empresarial em Santana e Mazagão

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Fomentar o empreendedorismo, proporcionando um ambiente favorável para o surgimento de competitividade, e sustentabilidade dos micro e pequenos negócios, localizados nos municípios de Santana e Mazagão, desenvolvendo ações de orientação empresarial presencial, através das soluções do SEBRAE.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Individual – UAI
Coordenador do setor	Lindeti Góes Ferreira
Responsável pela execução do setor	Kessya Emelly Lobato Barros

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários localizados nos municípios de Santana e Mazagão. Em 2014, o projeto atendeu 942 empresas e 1.629 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 1.072 consultorias, 1.110 horas de consultoria, 54 cursos, 1.651 informações, 2.752 orientações técnicas e 62 palestras.

- Principais realizações:

- Atendimento Itinerante – ações desenvolvidas para atender os potenciais empreendedores e candidatos a empresário.
- Capacitação Empresarial - ações desenvolvidas para atender o público em geral, tais como cursos para empresários e potenciais empresários e oficinas SEI para o MEI.
- Atendimento Presencial - ações desenvolvidas para atender o público em geral através de orientações técnicas, consultorias e informações.
- Negócio a negócio – programa nacional com ações desenvolvidas para atendimento de microempresas e microempreendedor individual.
- Namedida – solução educacional desenvolvida para atender especificamente ME.
- Visitas in loco (80) em empresas de porte ME e EPP na busca de resgatar esses clientes para o escritório, que tem seu atendimento focado 99% em MEI, a maior finalidade é atrair esse público oferecendo produtos e serviços do Sebrae/AP específicos para sua necessidade.
- Visitas de acompanhamento (70) pós-formalização do cliente MEI diretamente no escritório regional.
- Visitas de acompanhamento (40) do MEI referente à campanha de adimplência, com o objetivo de reduzir a inadimplência e orientar melhor o MEI, verificando suas dificuldades e consequentemente oferecendo soluções já desenvolvidas pelo SEBRAE para esse tipo de público.
- Ampliação da atuação do projeto na área rural no município de Mazagão alcançando as comunidades do Carvão e a Escola Família, com realização de 2 (dois) cursos atingindo 41 participantes.

- Atuação do grupo de Agentes do programa negócio a negócio com a disponibilidade de quatro agentes para atuação em Santana.
- Palestra de sensibilização para o uso da nota fiscal eletrônica ministrada pelo técnico da Secretaria da Fazenda - SEFAZ, com a participação de 35 convidados.
- Atuação do escritório regional por meio de ação itinerante na Ilha de Santana através de cursos totalizando 42 participantes com entrega de avental, luva e toca para manipulação de alimentos.
- I e II Encontros de Orientação e Integração do MEI nos municípios de Santana e Mazagão com a participação dos órgãos parceiros do projeto, tais como: Corpo de Bombeiros, Secretaria da Fazenda, Vigilância Sanitária, Previdência Social e Secretaria da Fazenda.
- Edição do livro “Trajetórias de Sucesso”: foram contadas as histórias de 6 (seis) empresários locais com mais de dez anos de atuação no mercado e que demonstram como o empreendedorismo está presente em suas vidas. Livro esse que servirá como inspiração para estudantes da área de Administração.
- I Encontro de empresários de ME e EPP no município de Santana, evento esse chamado “Reconhecimento Empresarial Santana 2014”. Esse evento contou com uma atração nacional chamada “O Menestrel”.

- Atendimento Empresarial na Região Norte

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Tipo
Atendimento	Finalidade
Fomentar a criação de pequenos negócios planejados, desenvolver ações de capacitação gerenciais e tecnológicas, disponibilizar orientação técnica, que contribuam para o desenvolvimento e competitividade dos empreendimentos e da economia local nos municípios de Oiapoque e Calçoene.	Descrição
Diretoria da Superintendência – DISUP	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas.	Unidades Executoras
Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Richard Batista Maia	Coordenador do setor
Elenice de Sousa Meneses	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários dos municípios de Oiapoque e Calçoene. Em 2014, o projeto atendeu 190 empresas e 1.127 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 144 consultorias, 725 horas de consultoria, 42 cursos, 1.696 informações, 1.213 orientações técnicas e 41 palestras.

- Principais realizações:

- Curso Gestão Empresarial: 01 turma de 15 horas, com 22 participantes, no período de 24 a 28/02/2014.
- Consultoria em atendimento especializado (471 horas) para orientação ao MEI e MPE em: gestão financeira, logística, fluxo de caixa, gestão de estoque e plano de marketing, entrega de declaração anual do MEI e formalização totalizando 310 atendimentos.
- Oficinas SEI: Planejar, Empreender, Comprar, Vender, Controlar meu Dinheiro e Unir Forças para Melhorar.
- Palestra MEI - Os primeiros passos para a formalização: 20 palestras, com 212 participantes.
- Curso Formação do Preço de Venda: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 35 participantes, no período de 17 a 21/03/2014.
- Curso Confecção de Boneca de Pano: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 50 participantes, no período de 17 a 21/03/2014.
- Curso Gestão Financeira Na Medida: 01 turma de 22 horas, com 17 participantes, no período de 14 a 17/04/2014.
- Curso Gestão Ambiental: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 50 participantes, no período de 31/03 a 04/04/2014.
- Curso Fabricação de Biojoias: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 40 participantes, no Município de Calçoene, no período de 31/03 a 04/04/2014.
- Curso Motivação & Produtividade: 02 turmas de 16 horas (por turma), com 29 participantes, no período de 22 a 25/04/2014.
- Curso Atendimento ao Cliente: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 37 participantes, no período de 05 a 09/05/2014.

- Curso Patch Work: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 26 participantes, no período de 16 a 20/05/2014.
- Curso Fabricação de Biojoias: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 29 participantes, no período de 16 a 20/05/2014.
- Consultoria em atendimento especializado in loco (50 horas) para arregimentação de público-alvo para o Seminário Empretec, assim como levantamento de outras demandas totalizando 49 visitas e 29 inscrições efetivadas para o seminário.
- Palestra de apresentação do Seminário EMPRETEC, 01 turma de 2 horas, com 32 participantes, em 24/06/2014.
- Oficina de Salgados Assados: 02 turmas de 4 horas (por turma), com 50 participantes, em 25/06/2014.
- Oficina de Chocolate e Confeitaria Fina: 02 turmas de 4 horas (por turma), com 50 participantes, em 26/06/2014.
- Curso Planejamento Estratégico Na Medida: 01 turma de 17 horas, com 17 participantes, no período de 07 a 11/07/2014.
- Curso Plano de Negócio: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 13 participantes, no período de 20 a 22/08/2014.
- Curso A Arte de Falar em PÚblico: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 60 participantes, no período de 25 a 29/08/2014.
- Participação na Feira Internacional de Oiapoque - FIO, com atendimento creditício voltado ao setor de Turismo, totalizando 23 atendimentos no período de 04 a 07/09/2014.
- Curso Gestão Ambiental: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 26 participantes, no período de 08 a 12/09/2014.
- Palestra Gestão Ambiental: 03 turmas de 6 horas (por turma), com 85 participantes, nos dias 11 e 12/09/2014.
- Curso Cálculos Trabalhistas: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 25 participantes, no período de 15 a 19/09/2014.
- Consultoria em atendimento especializado (20 horas) para orientação ao MEI e MPE nos temas de cálculos previdenciários, horas extras, férias, 13º salário, cálculos dos encargos sociais e outros demandas referentes à área trabalhista e demandas do MEI.

- Curso Logística: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 27 participantes, no período de 22 a 26/09/2014.
- Curso Técnicas de Vendas: 02 turmas de horas (por turma), com 40 participantes, no período de 22 a 26/09/2014.
- Curso Relações Humanas: 02 turmas de 15 horas (por turma), com 45 participantes, no período de 22 a 26/09/2014.
- Curso Gestão Empresarial: 02 turmas de 15 horas, com 23 participantes, no período de 06 a 10/10/2014.

- Capacitação Empreendedora no Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Contribuir com o desenvolvimento e aprimoramento de competências técnicas, comportamentais e estratégicas do público-alvo atendido, com foco em conteúdos de gestão, empreendedorismo, liderança e recursos humanos.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Educação Empreendedora – UEE
Coordenador do setor	Elisangela do Socorro Costa Ramos
Responsável pela execução do setor	Kelly Beatriz Cardoso

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, potenciais empresários e microempreendedores individuais de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 268 empresas e 1.837 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 8 consultorias, 16 horas de consultoria, 81 cursos, 4.579 informações, 232 orientações técnicas e 40 palestras.

- Principais realizações:

- Atendimento ao Cliente com carga horária de 15h, com 11 participantes, dentre eles 4 empresas (4 colaboradores) e 7 potenciais empresários, no período de 10 a 14/03/2014.
- Logística com carga horária de 15h, com 15 participantes, dentre eles 03 empresas (03 colaboradores) e 12 potenciais empresários, no período de 10 a 14/03/2014.

- Gestão Financeira Na Medida com carga horária de 20h, com 20 participantes, dentre eles 14 empresas (20 colaboradores), no período de 10 a 14/03/2014.
- Relações Humanas com carga horária de 15h, com 16 participantes, dentre eles 5 empresas (4 colaboradores) e 12 potenciais empresários, no período de 24 a 28/03/2014.
- Gestão de Pessoas e Equipes Na Medida com carga horária de 24h, com 15 participantes, dentre eles 3 empresas (14 colaboradores) e 1 potencial empresário, no período de 24 a 28/03/2014.
- Mulher Empreendedora com carga horária de 16h, com 28 participantes, no período de 24 a 28/03/2014.
- Gestão de Estoque com carga horária de 15h, com 12 participantes, dentre eles 7 empresas (8 colaboradores) e 4 potenciais empresários, no período de 31/03 a 04/04/2014.
- Customização de Jeans com carga horária de 20h, com 11 participantes, no período de 31/03 a 04/04/2014.
- Curso Técnicas de Vendas com carga horária de 15h, com 30 participantes, no período de 07 a 11/04/2014.
- Como Conduzir Negociações Eficazes com carga horária de 15h, com 29 participantes, dentre eles 2 empresas (2 colaboradores) e 27 potenciais empresários, no período de 07 a 11/04/2014.
- Desenvolvendo Habilidades Gerenciais com carga horária de 15h, com 25 participantes, dentre eles 5 empresas (8 colaboradores) e 17 potenciais empresários, no período de 07 a 11/04/2014.
- Gestão de Pessoas e Equipes Na Medida com carga horária de 24h, com 12 participantes, dentre eles 8 empresas (9 colaboradores) e 3 potenciais empresários, no período de 08 a 12/04/2014.
- Gestão Financeira Na Medida com carga horária de 20h, com 11 participantes, dentre eles 9 empresas (9 colaboradores) e 2 potenciais empresários, no período de 08 a 11/04/2014.
- Mulher Empreendedora com carga horária de 16h, no período de 08 a 11/04/2014.
- Customização de Camisetas com carga horária de 20h, com 18 participantes, no período de 14 a 18/04/2014.

- Curso de Oratória com carga horária de 16h, com 23 participantes, no período de 22 a 25/04/2014.
- Gestão Financeira Na Medida com carga horária de 20h, com 07 participantes, dentre eles 6 empresas (7 colaboradores), no período de 05 a 09/05/2014.
- Artesanato de Biscuit com carga horária de 20h, com 26 participantes, no período de 05 a 09/05/2014.
- Customização de Sandálias com carga horária de 20h, com 20 participantes, no período de 05 a 09/05/2014.
- Biojóias com carga horária de 20h, com 26 participantes, no período de 05 a 09/05/2014.
- Planejamento Estratégico Na Medida com carga horária de 16h, com 12 participantes, dentre eles 11 empresas (11 colaboradores) e 16 potenciais empresários, no período de 06 a 09/05/2014.
- Mulher Empreendedora com carga horária de 16h, com 13 participantes, no período de 12 a 15/05/2014.
- Administração de Departamento de Pessoal com carga horária de 15h, com 27 participantes, dentre eles 7 empresas (11 colaboradores) e 16 potenciais empresários, no período de 12 a 16/05/2014.
- Motivação e Produtividade com carga horária de 15h, com 8 participantes, dentre eles 5 empresas (7 colaboradores) e 1 potencial empresário, no período de 12 a 16/05/2014.
- Administração Fluxo de Caixa com carga horária de 15h, com 14 participantes, dentre eles 1 empresas (1 colaborador) e 13 potenciais empresários, no período de 12 a 16/05/2014.
- Higiene e Manipulação de Alimentos com carga horária de 15h, com 23 participantes, dentre eles 4 empresas (16 colaboradores) e 5 potenciais empresários, no período de 12 a 16/05/2014.
- Plano de Negócio com carga horária de 12h, com 12 participantes, dentre eles 6 empresas (1 colaborador) e 06 potenciais empresários, no período de 12 a 16/05/2014.
- Técnicas de Vendas com carga horária de 15h, com 33 participantes, dentre eles 08 empresas (25 colaboradores) e 08 potenciais empresários, no período de 12 a 16/05/2014.
- Elaboração de Projetos para Captação de Recursos com carga horária de 15h, com 17 participantes, no período de 19 a 24/05/2014.

- Customização de Camisetas com carga horária de 20h, com 17 participantes, no período de 19 a 23/05/2014.
- Cálculos Trabalhistas com carga horária de 15h, com 38 participantes, dentre eles 9 empresas (31 colaboradores) e 9 potenciais empresários, no período de 19 a 23/05/2014.
- Desenvolvendo Habilidades Gerenciais com carga horária de 15h, com 35 participantes, dentre eles 6 empresas (32 colaboradores) e 3 potenciais empresários, no período de 27 a 30/05/2014.
- Atendimento ao Cliente com carga horária de 15h, com 40 participantes, dentre eles 12 empresas (30 colaboradores) e 10 potenciais empresários, no período de 26 a 30/05/2014.
- Elaboração de Projetos para Captação de Recursos com carga horária de 15h, com 17 participantes, no período de 17 a 19/05/2014.
- Cálculos Trabalhistas com carga horária de 15h, com 24 participantes, dentre eles 7 empresas (12 colaboradores) e 12 potenciais empresários, no período de 02 a 06/06/2014.
- Mulher Empreendedora com carga horária de 15h, com 24 participantes, no período de 02 a 06/06/2014.
- Atendimento Ao Cliente com carga horária de 15h, com 27 participantes, no período de 02 a 06/06/2014.
- Customização de Camisetas com carga horária de 20h, com 16 participantes, no período de 09 a 13/06/2014.
- Coaching Empreendedor com carga horária de 15h, com 8 participantes, dentre eles 4 empresas (4 colaboradores) e 4 potenciais empresários, nos dias 05, 12, 19, 26/05 e 02/06/2014.
- Crescendo e Empreendendo com carga horária de 12h, com 10 participantes, no período de 01 a 03/07/2014.
- Higiene e Manipulação de Alimentos com carga horária de 16h, com 20 participantes, dentre eles 1 empresas (20 colaboradores), no período de 21 a 24/07/2014.
- Mulher Empreendedora com carga horária de 16h, com 19 participantes, no período de 21 a 24/07/2014.

- Administração de Departamento de Pessoal com carga horária de 15h, com 42 participantes, dentre eles 12 empresas (27 colaboradores) e 15 potenciais empresários, no período de 28/07 a 01/08/2014.
- Customização de Camisetas com carga horária de 20h, com 19 participantes, no período de 28/07 a 01/08/2014.
- Atendimento ao Cliente com carga horária de 15h, com 41 participantes, dentre eles 9 empresas (34 colaboradores) e 7 potenciais empresários, no período de 28/07 a 01/08/2014.
- Arte de Falar em Público com carga horária de 15h, com 24 participantes, dentre eles 6 empresas (17 colaboradores) e 7 potenciais empresários, no período de 28/07 a 01/08/2014.
- Relações Humanas com carga horária de 15h, com 31 participantes, dentre eles 7 empresas (19 colaboradores) e 12 potenciais empresários, no período de 04/08 a 08/08/2014.
- Coaching Empreendedor com carga horária de 15h, com 32 participantes, dentre eles 7 empresas (9 colaboradores) e 23 potenciais empresários, no período de 04/07 a 01/09/2014.
- Planejamento Estratégico com carga horária de 16h, com 16 participantes dentre eles 12 empresas (6 colaboradores) e 10 potenciais empresários, no período de 05/08 a 08/08/2014.
- Plano de Negócio com carga horária de 12h, com 15 participantes, no período de 07/08 a 09/08/2014.
- Saber Empreender com carga horária de 24h, com 21 participantes, no período de 11/08 a 16/08/2014.
- Gestão de Pessoas e Equipes na Medida com carga horária de 24h, com 10 participantes dentre eles as 10 empresas, no período de 11/08 a 16/08/2014.
- Técnicas de Venda com carga horária de 15h, com 31 participantes dentre eles 15 empresas, (2 colaboradores) e 29 potenciais empresários, no período de 11 a 15/08/2014.
- Formação de Consultores com carga horária de 40h, com 40 participantes dentre eles 15 empresas, (28 colaboradores) e 12 potenciais empresários, no período de 18 a 22/08/2014.
- Palestra Motivacional com carga horária de 1h, com 110 participantes, no período de 19/08/2014.
- Cálculos Trabalhistas com carga horária de 15h, com 30 participantes dentre eles 7 empresas, (24 colaboradores) e 6 potenciais empresários, no período de 25 a 29/08/2014.

- Gestão de Estoque com carga horária de 24h, com 34 participantes dentre eles 15 empresas, (4 colaboradores) e 30 potenciais empresários, no período de 25 a 29/08/2014.
- Elaboração de projetos para captação de recursos com carga horária de 24h, com 28 participantes dentre eles 6 empresas, (21 colaboradores) e 7 potenciais empresários, no período de 25 a 29/08/2014.
- Formação Instrutores com carga horária de 40h, com 34 participantes dentre eles 8 empresas, (26 colaboradores) e 8 potenciais empresários, no período de 01 a 05/09/2014.
- Gestão Financeira na Medida com carga horária de 20h, com 22 participantes dentre eles 20 empresas, no período de 01 a 05/09/2014.
- Gestão de Pessoas e Equipes na Medida com carga horária de 24h, com 23 participantes dentre eles 18 empresas, sendo que todos são de empresas, no período de 08 a 12/09/2014.
- Plano de Negócio com carga horária de 15h, com 20 participantes dentre eles 9 empresas, (11 colaboradores), e 9 potenciais empresários, no período de 15 a 18/09/2014.
- Planejamento Estratégico na Medida com carga horária de 16h, com 18 participantes dentre eles 13 empresas, sendo que todos são de empresas, no período de 16 a 19/09/2014.
- Atendimento Ao Cliente com carga horária de 15h, com 26 participantes, no período de 27/10 a 31/10/2014.
- Atendimento Ao Cliente com carga horária de 16h, com 16 participantes, no período de 30/10 a 31/10/2014.
- Curso de Arranjo Natalino com carga horária de 20h, com 11 participantes, no período de 03 a 07/11/2014.
- Curso Higiene e Manipulação com carga horária de 12h, com 11 participantes, no período de 06 a 07/11/2014.
- Curso Boneca de Pano com carga horária de 20h, para cada turma, com uma de 16 e a outra com 14 participantes, no período de 10 a 14/11/2014.
- Curso Patch Work com carga horária de 20h, para cada turma, com uma de 14 e a outra com 11 participantes, no período de 10 a 14/11/2014.
- Curso Higiene e Manipulação com carga horária de 12h, com 14 participantes, no período de 13 a 14/11/2014.

- Curso Excelência no Atendimento ao Cliente com carga horária de 16h, com 29 participantes, no período de 14 a 15/11/2014.
- Curso Como Conduzir Negociações Eficazes com carga horária de 16h, com 17 participantes, no período de 17 a 18/11/2014.
- Curso Boneca de Pano com carga horária de 20h, com 19 participantes, no período de 17 a 21/11/2014.
- Curso Higiene e Manipulação com carga horária de 12h, com 13 participantes, no período de 19 e 21/11/2014.
- Curso Enfeites Natalinos com carga horária de 20h, com 18 participantes, no período de 24 a 26/11/2014.
- Curso Enfeites Natalinos com carga horária de 20h, para cada turma, com uma de 15 e a outra com 10 participantes, no período de 24 a 28/11/2014.
- Curso Peso de Porta com carga horária de 20h, para cada turma, com uma de 09 e a outra com 06 participantes, no período de 24 a 28/11/2014.
- O Destaque deste ano foi o Fórum SEBRAE de Educação e Empreendedorismo, realizado nos dias 07 e 08 de agosto, com superação a previsão de participantes, onde reuniu mais de 1.500 pessoas, gerando uma receita de R\$ 87.100,00.

- Circuito Feira do Empreendedor

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Projeto
Atendimento	Atendimento
Descrição	Promover, orientar e acompanhar o surgimento de novos negócios e estimular a cultura empreendedora por meio de informação e conhecimento.
Diretoria Técnica – DITEC	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Formação de grupo de trabalho com colaboradores de todas as unidades.	Unidades Executoras
Unidade de Atendimento Individual – UAI	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Lindeti Góes Ferreira	Coordenador do setor
Bruno Ricardo da Silva Castro	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo potencial empreendedor, microempreendedor individual, micro e pequena empresa interessados na identificação, incremento e geração de novos negócios. Em 2014, o projeto trabalhou ações de planejamento para a execução da Feira em 2015.

- Principais realizações:

- Planejamento e levantamento de informações para sua execução e alcance de metas estabelecidas e com o foco no resultado para o cliente. Como é de acontecimento bienal, a Feira do Empreendedor está agendada para o período de 11 a 14 de novembro de 2015 e suas metas já estão planejadas com base nos resultados alcançados em 2013.
- Organização e projeção das ações de endomarketing e pesquisas de análise de cenário para organizar e focar as oportunidades de negócios e demais informações que serão disponibilizadas ao empreendedor que é cliente do Sebrae e que o evento tem como foco, e objetivam o estímulo a inserção de novos negócios no mercado ou melhoria dos negócios já existentes.
- Elaboração do plano de captação de patrocínios e prospecção de parcerias, com um universo mais amplo e objetivando alavancar resultados de captação e atração de parcerias para a Feira do Empreendedor 2015.
- Recebimento de R\$ 250.000,00 referente à premiação da Feira no ciclo de 2013.
- Apresentação da proposta inicial do grupo de trabalho para apreciação da DIREX/AP.
- Participação do gestor e integrantes do macroprocesso de Articulação em um workshop de estratégias para captação de patrocínio para a Feira.
- Visitas técnicas de benchmarking, sendo às Feiras do Empreendedor do Ceará e Rio Grande do Sul.
- Workshop de iniciação das atividades de pré-planejamento da Feira do Empreendedor 2015 com a participação de 34 colaboradores do SEBRAE/AP. O evento teve como objetivo a análise inicial dos relatórios de avaliação da Fundação Nacional da Qualidade com relação às ações da feira realizada em 2013, realização da capacitação com base no regulamento considerando os aspectos pontuados no circuito 2013-2014 e com base nas alterações já sinalizadas do regulamento para o circuito 2015-2016 da Feira do Empreendedor.

- Além da capacitação também ocorreu uma consultoria para levantar ações em potencial para serem realizadas ainda em 2014 e além disso mapear todos os riscos inerentes ao evento e sua realização. Considerando fatores como a localização do evento e a questão das eleições e mudança de comando tanto no SEBRAE quanto no governo do Estado que é um potencial parceiro do evento e quais as perspectivas para a realização da feira diante dessas premissas mapeadas.

- Desenvolvendo a Cultura Empreendedora do Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Projeto
Atendimento	Finalidade
Contribuir para o desenvolvimento da cultura empreendedora, universalizando e divulgando o empreendedorismo no estado do Amapá, com vistas à geração de novos negócios.	Descrição
Diretoria Técnica – DITEC	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas	Unidades Executoras
Unidade de Educação Empreendedora - UEE	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Elisangela do Socorro Costa Ramos	Coordenador do setor
Rita Belmiro Pinto	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, potenciais empresários e microempreendedores individuais do estado do Amapá. Em 2014, o projeto atendeu 100 empresas e 771 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 45 cursos, 84 orientações técnicas, 8 palestras e 1.204 informações.

- Principais realizações:

- Participação do Sebrae/AP, como único representante do Brasil a nível internacional, através da empresária amapaense Kelly Dantas, no Prêmio Internacional Empretec Mulheres Empresárias, Women in Business Awards, em Genebra, em 2014.
- Promoção do Encontro Estadual de Empretecos e Empreendedores, em 25/09/2014, com a participação de 347 empreendedores.

- No período de 26 a 31/05/2014, realizou-se a 69ª turma do Empretec, com a participação de 28 empreendedores.
- No período de 28/07 a 02/08/2014, realizou-se a 70ª turma do Empretec, com a participação de 26 empreendedores.
- No período de 15 a 20/09/2014, realizou-se a 71ª turma do Empretec, com a participação de 29 empreendedores.
- Contrato SEBRAE/SENAR para a realização 44 cursos tecnológicos em 2014:
- Curso Trabalhador na Olericultura Básica (duas turmas), no período de 07 a 11/04/2014, com carga horária 20h (por turma), no município de Ferreira Gomes - Paredão. Participação de 20 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Olericultura Básica (duas turmas), no período de 14 a 18/04/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado na Comunidade Cupixi, no município de Porto Grande. Participação de 26 empreendedores.
- Curso Artesanato de Sementes, cascas, folhas e flores (duas turmas), no período de 01 a 05/04/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado na Comunidade de Santa Cruz – Tracajatuba I, município de Macapá. Participação de 15 empreendedores.
- Curso Educação Ambiental, no período de 14 a 18/04/2014, com carga horária 20h, realizado na Colônia Agrícola do Matapi, município de Porto Grande. Participação de 09 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Panificação (duas turmas), no período de 14 a 18/04/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado na Comunidade Linha C, município de Porto Grande. Participação de 20 empreendedores.
- Curso Artesanato de Tecidos vestuário masculino e feminino (duas turmas), no período de 14 a 18/04/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado no município de Porto Grande. Participação de 20 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Olericultura Básica, no período de 16 a 20/06/2014, com carga horária 20h, realizado na Comunidade de São Joaquim do Pacuí, município de Pacuí. Participação de 09 empreendedores.

- Curso Artesanato de Pintura em Tecido (duas turmas), no período de 16 a 20/06/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado nas Comunidades de São Joaquim do Pacuí e Tamanduá, município de Pacuí. Participação de 25 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Olericultura Básica, no período de 09 a 13/06/2014, com carga horária 20h, realizado na Comunidade de São Joaquim do Pacuí, município de Pacuí. Participação de 10 empreendedores.
- Curso Artesanato de Pintura em Tecido, no período de 09 a 13/06/2014, com carga horária 20h, realizado na Comunidade de Liberdade do Pacuí, município de Pacuí. Participação de 13 empreendedores.
- Curso Artesanato de Pintura em Tecido, no período de 02 a 06/06/2014, com carga horária 20h, realizado no município de Cutias. Participação de 10 empreendedores.
- Curso Trabalhador em Viveiros, no período de 09 a 13/06/2014, com carga horária 20h, realizado na Comunidade de Carnot, município de Calçoene. Participação de 14 empreendedores.
- Curso Trabalhador em Viveiros, no período de 16 a 20/06/2014, com carga horária 20h, realizado na Comunidade de Carnot, município de Calçoene. Participação de 11 empreendedores.
- Curso Artesanato de Pintura em Tecido, no período de 02 a 06/06/2014, com carga horária 20h, realizado no município de Cutias. Participação de 10 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Piscicultura, no período de 09 a 13/06/2014, com carga horária 20h, realizado no Município de Gurupora, município de Cutias. Participação de 09 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Piscicultura, no período de 16 a 20/06/2014, com carga horária 20h, realizado no Município de Gurupora, município de Cutias. Participação de 09 empreendedores.
- Curso Pintura em tecido (duas turmas), no período de 11/08 a 15/08/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado no Distrito de Santa Luiza do Pacuí. Participação de 24 empreendedores.

- Curso Pintura em tecido, no período de 11 a 15/08/2014, com carga horária 20h, realizado no Tracajatuba três, no município de Itaubal do Piririm. Participação de 10 empreendedores.
- Curso Artesanato de tecidos (vestuário masculino e feminino – duas turmas), no período de 11/08/2014 a 15/08/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado Tracajatuba três, município Itaubal. Participação de 26 empreendedores.
- Curso Trabalhador na operação e na manutenção de motosserra (duas turmas), no período de 11 a 13/08/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado na Comunidade do barro, município de Ferreira Gomes. Participação de 22 empreendedores.
- Curso Trabalhador no beneficiamento na conservação e na transformação do pescado módulos I e II, no período de 13 a 15/08/2014, com carga horária 40h (por módulo), realizado na sede do município de Laranjal do Jarí. Participação de 50 empreendedores.
- Curso Trabalhador na fabricação de ração (duas turmas), no período de 11 a 15/08/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado no município de Laranjal do Jarí. Participação de 21 empreendedores.
- Curso Artesanato Pintura em tecido, no período de 07/10 a 11/10/2014, com carga horária 20h, realizado na comunidade Breu. Participação de 11 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Olericultura/Agricultura Orgânica, no período de 07 a 11/10/2014, com carga horária 20h, realizado no município de Calçoene. Participação de 34 empreendedores.
- Curso Artesanato de Pintura em Tecidos, no período de 07 a 11/10/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado nos municípios de Calçoene e Pracuúba. Participação de 24 empreendedores.
- Curso Trabalhador na Panificação (Pão Caseiro – duas turmas), no período de 07 a 11/10/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado no município de Mazagão. Participação de 18 empreendedores.
- Curso Trabalhador na fabricação de ração (duas turmas), no período de 11 a 15/08/2014, com carga horária 20h (por turma), realizado no município de Laranjal do Jarí. Participação de 21 empreendedores.

- Curso Trabalhador na Olericultura Básica, no período de 13 a 17/10/2014, com carga horária 20h, realizado no município de Pracuúba. Participação de 16 empreendedores.
- Curso Artesanato Pintura em tecido, no período de 14/10 a 18/10/2014, com carga horária 20h, realizado na comunidade do Carnot. Participação de 13 empreendedores.

- Despertar para as Oportunidades de Negócios

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Tipo
Atendimento	Finalidade
Despertar nos participantes o entendimento do processo de gestão de negócios, a partir de vivências empreendedoras, contribuindo para o fortalecimento da economia do município e alavancagem na criação de novos negócios.	Descrição
Diretoria da Superintendência – DISUP	Unidade responsável pelas decisões estratégicas
Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas	Unidades Executoras
Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT	Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução
Richard Batista Maia	Coordenador do setor
Rene R Barbosa	Responsável pela execução do setor

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários do estado do Amapá. Em 2014, o projeto atendeu 152 empresas e 1.520 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 215 consultorias, 591 horas de consultoria, 35 cursos, 2.255 informações, 126 orientações técnicas e 46 palestras.

- Principais realizações:

- Oficina Sebrae de Empreendedorismo - OSE nos municípios;
- Apresentação da metodologia a ser ministrada na Semana Sebrae de Empreendedorismo às entidades parceiras.
- Aplicação de diagnóstico e consultorias para os empreendedores.
- Palestras nos temas: Desenvolvimento de Pessoas, Acesso a Crédito, Microempreendedor Individual e Oportunidades e Criatividade.

- Organização da programação das oficinas com o aproveitamento de material reciclado que permite desenvolver a criatividade e inovação, contribuindo para a formação da consciência ambiental, e consequentemente a geração de renda aos empreendedores.

- Educação Empreendedora no Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Ampliar, promover e disseminar a educação empreendedora nas instituições de ensino por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos, consolidando a cultura empreendedora na educação.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Educação Empreendedora - UEE
Coordenador do setor	Elisangela do Socorro Costa Ramos
Responsável pela execução do setor	Marília da Silva Correia

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo potenciais empreendedores devidamente matriculados na rede de ensino fundamental e médio (público e/ou privado). Num universo de quatro (04) municípios do estado do Amapá: Macapá, Amapá, Tartarugalzinho e Porto Grande. Em 2014, o projeto atendeu 100 empresas e 771 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 45 cursos, 84 orientações técnicas, 8 palestras e 1.204 informações.

- Principais realizações:

- Assinatura de Contrato para adesão do JEPP e DESPERTAR, com a Prefeitura de Macapá e Secretaria de Educação de Macapá.
- Lançamento do Programa Nacional de Educação Empreendedora, em parceria com a Prefeitura de Macapá, em especial o JEPP, com a presença de aproximadamente 150 participantes.
- Assinatura de Contrato de Adesão com para o Curso Jovens Empreendedores Primeiros Passos (JEPP):
 - Prefeitura de Macapá e Secretaria de Educação do Município de Macapá;

- Universidade da Criança – UCRI;
 - Prefeitura de Amapá e Secretaria de Educação do Município de Amapá;
 - Prefeitura de Pracuúba e Secretaria de Educação do Município de Pracuúba;
 - Escola Estadual Deusuite Cavalcante;
 - Escola Estadual Helenise Santos;
 - Escola particular PODIUM.
- Parceria com a UDT – coordenação do DET Lagos para adesão ao JEPP nos municípios que são de sua responsabilidade, Amapá e Pracuúba.
 - Capacitação de 12 turmas de professores no Curso Jovens Empreendedores Primeiros Passos – JEPP, totalizando 196 professores; no período de junho a outubro/2014, nos municípios de Macapá, Pracuúba e Amapá.
 - Capacitação de 2.140 alunos, no período de agosto a dezembro/2014, nas escolas: particular, Universidade da Criança – UCRI e Municipais: Raimunda Virgolino; Maria Izabel e Eunice das Chagas, em Macapá, Lourenço Borges Façanha e Francisco Alves de Oliveira, em Amapá, e Augusto Rocha de Oliveira e Manoel Hurbano da Silva Brito, em Pracuúba.
 - Capacitação de uma turma, com 15 professores no Curso Despertar, em parceria com o Sesc Ler, Laranjal do Jari, no mês de setembro/2014.
 - Capacitação dos alunos no Curso Despertar, no total de 34, nos meses de outubro e novembro/2014, todas as segundas e quartas-feiras.
 - Palestras nos temas: Mercado de Trabalho, Marketing Pessoal, Motivacional, Empreendedorismo e Saúde, Desafio Universitário Empreendedor, Model Canvas, Franquias e Empreendedorismo.
 - Cerimônia Estadual de Premiação do Desafio Universitário Empreendedor em novembro/2014;
 - Oficina de Sensibilização do JEPP para professores da Escola PODIUM.
 - Divulgação do Desafio Universitário Empreendedor nas Instituições de Ensino: Estácio FAMAP e SEAMA, UEAP e UNIP.
 - Disseminação da cultura empreendedora, bem como, capacitações em gestão, através do Desafio Universitário Empreendedor ao meio universitário.

- Equipe Estadual do Desafio Universitário Empreendedor, classificada entre os 10 finalistas do Brasil, finalizando no 6º lugar do ranking geral, em 2014.
- Suspensão do JEPP, na Escola Estadual Helenise Santos, onde estavam sendo capacitados 359 alunos, do 1º ao 5º ano, em virtude do assalto ocorrido na escola e ameaças de morte.
- Número insuficiente de credenciados nos Cursos JEPP, Despertar e Formação de Jovens Empreendedores, Crescendo e Empreendendo, e, os credenciados que detém tais metodologias também estão habilitados em outras metodologias, tais como OSE e Compras Governamentais, o que faz com que a agenda do Projeto Educação Empreendedora fique prejudicada.
- A não adesão dos cursos do programa nacional de educação empreendedora por alguns professores (inclusive que foram capacitados).
- Ano eleitoral (há forte envolvimento de muitos funcionários públicos em campanhas eleitorais).
- Pouco apoio da Secretaria de Educação dos Municípios, bem como das Prefeituras, às escolas que executaram o curso JEPP.
- Falta de materiais, nas escolas, na aplicação do JEPP junto aos alunos, para a execução do referido curso.
- Morosidade para homologação da versão 5.00.004, do Siacweb, a qual foi criada para os lançamentos dos atendimentos do PNEE, por problemas que não permitiam tal homologação, para os quais foram feitos vários chamados para o Sebrae/NA. No entanto, mesmo com a homologação não há possibilidade para a conclusão de registros de potenciais empreendedores, pois o campo “professor” não permite que selezionemos o professor responsável pela turma.
- Capacitação de 5.124 alunos do ensino fundamental e 192 alunos do ensino médio, através do contrato assinado com a Prefeitura e Secretaria de Educação do Município de Macapá.
- Proporcionar capacitação a alunos e professores no tema empreendedorismo e nos temas transversais: ética e cidadania, ecossustentabilidade, cultura da cooperação e inovação.

- Disseminação pelos professores capacitados no curso JEPP, para outras escolas, visando à adesão de novas Instituições de Ensino ao JEPP, por terem considerado o referido curso importante para o desenvolvimento dos alunos.

- Gestão Inovadora no Cooperativismo Empreendedor

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	
Finalidade	Atendimento
Descrição	Implantação de boas práticas de gestão do cooperativismo de crédito e da política de micro crédito na Cooperativa de Crédito Cred-Empresas Ap, através do aumento no número de PACs, disponibilização do microcrédito, aplicação de novas metodologias e disponibilização de novas tecnologias.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Coordenador do setor	Isana Ribeiro de Alencar
Responsável pela execução do setor	Erick Leal Dias

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas e microempreendedores individuais de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 79 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 2 palestras e 109 informações.

- Principais realizações:

- Palestra para os dirigentes do Sicoob Credempresas/AP no dia 21/07, com a apresentação da pesquisa referente a necessidade de oferta de crédito nas empresas atendidas pelo SEBRAE em Macapá e Santana.
- Participação no Congresso Nacional do Cooperativismo de Crédito - CONCRED ocorrida no período de 10 a 12 de setembro de 2014. O projeto incentivou a participação de 10 empresários. O CONCRED é o maior e o mais importante evento em cooperativismo de crédito nacional, haja vista que é bienal e interage com todas as centrais cooperativas, organizado pela CONFEBRAS desde 1999, superou a expectativa de público neste ano

com a participação aproximadamente mil e quinhentas pessoas sob a temática a integração do sistema cooperativo.

- Orientação ao Microempreendedor Individual em Macapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão empresarial do microempreendedor Individual e para a legalização dos potenciais empresários.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Individual – UAI
Coordenador do setor	Lindeti Góes Ferreira
Responsável pela execução do setor	Rosemary Fabião de Araújo

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo os microempreendedores individuais e potenciais empresários. Em 2014, o projeto atendeu 1.103 empresas e 2.243 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 835 consultorias, 1.578 horas de consultoria, 6 cursos, 2.159 informações, 3.411 orientações técnicas, 88 palestras e 1 feira.

- Principais realizações:

- Parceria entre Sebrae, Associação do Microempreendedor Individual e Governo do Estado do Amapá na capacitação de 120 empreendedores para atuarem no carnaval.
- A 6ª Semana do MEI foi realizada no Salão de eventos Macapá do Sebrae. O espaço contou com um layout planejado que ofereceu conforto, praticidade, atendimento agradável e humanizado, realizado por colaboradores e parceiros, com o objetivo de proporcionar qualidade no atendimento aos nossos clientes
- Parceria com a Faculdade Estácio/Famap na capacitação sobre os benefícios da Lei 128/2008 para atuarem como voluntários na Semana do MEI.

- Campanha promocional “Premiei” – para microempreendedores individuais adimplentes com o pagamento do DAS-MEI.
- Palestras na 6ª Semana do MEI: a primeira foi realizada no dia 1º de abril com o empreendedor Valdir Novaki, conhecido como “Valdir O Pipoqueiro”. A segunda aconteceu no terceiro dia com o empreendedor David Portes, conhecido como David Camelô.
- Feirão de Negócios: nesta edição foi disponibilizado no período de 2 a 4 de abril um espaço, para possibilitar um ambiente favorável para a promoção de negócios, por meio da aproximação de microempreendedores individuais e as empresas que podem atuar como fornecedoras de máquinas, equipamentos e acessórios para as atividades empresariais.
- Em parceria com a Associação dos Salões de Beleza (Assebel), foi criado um espaço exclusivo ao segmento com o objetivo de oferecer serviços aos visitantes com preços simbólicos.
- No auditório Marco Zero foram ofertadas 19 palestras de orientação técnica ministrada pelas instituições governamentais parceiras com temas de interesse do empreendedor.
- Na sala de treinamento destinada às “Oficinas SEI”, foram formadas gratuitamente 10 turmas de oficinas SEI, de 3h/a, entre elas: Sei Vender, Sei Controlar meu dinheiro, Sei Planejar, Sei Empreender, Sei unir forças para melhorar, Sei Comprar e Sei Administrar.
- Negócio a Negócio: foi disponibilizado um espaço exclusivo para o atendimento do Programa Negócio a Negócio, com a participação de 03 Agentes de Orientação Empresarial, com a realização de cadastros de novos clientes para agenda de visitas e diagnóstico empresarial.
- Prêmio Mulher de Negócios: espaço destinado a identificar histórias de mulheres – microempreendedoras individuais que transformaram seus sonhos em realidade e cuja vida é exemplo para outras que também queiram realizar os próprios sonhos como empreendedoras.

- Prêmio MPE Brasil

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Promover o aumento da competitividade e o reconhecimento das MPE por meio da utilização do Modelo de Excelência de Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade para a melhoria e o fortalecimento da competitividade empresarial.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas – UNIC
Coordenador do setor	Isana Ribeiro de Alencar
Responsável pela execução do setor	Gisele Paula Batista Ferreira

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas dos setores da indústria, comércio, serviço e do agronegócio do estado do Amapá. Em 2014, o projeto atendeu 156 empresas. As metas físicas executadas foram 91 consultorias, 364 horas de consultoria e 156 orientações técnicas.

- Principais realizações:

- Início das inscrições no mês de abril de acordo com o calendário nacional.
- Acompanhamento das empresas inscritas por meio de consultoria a distância de orientação.
- Participação de 15 empresários na consultoria coletiva das devolutivas do Relatório de Autoavaliação (RA).
- Vale ressaltar que 144 empresas migraram do programa ALI e optaram por participar do Prêmio, respondendo o Relatório de Autoavaliação.
- A coordenação do Programa Agentes Locais de Inovação – ALI apoiou a equipe para avaliar as empresas finalistas do prêmio.
- Durante a Cerimônia de Reconhecimento estavam presentes todas as 08 empresas classificadas para a visita.

- Sebrae Digital no Amapá

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Ampliar o acesso dos clientes aos produtos e serviços oferecidos pelo Sebrae no Amapá através do atendimento a distância.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Individual – UAI
Coordenador do setor	Lindeti Góes Ferreira
Responsável pela execução do setor	Maikon Richardson Martins Silva

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo os empresários de micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais e potenciais empresários no estado do Amapá. Em 2014, o projeto atendeu 11 empresas, 353 potenciais empresários e 992.193 pessoas informadas. As metas físicas executadas foram 48 orientações técnicas e 2 palestras.

- Principais realizações:

- O projeto focou fortemente, em 2014, no desenvolvimento da essência do Sebrae, ou seja, na disponibilização de informações para atendimento de forma objetiva, adequada a realidade de cada município e disponível para todos os clientes e colaboradores em formato digital em todo o estado do Amapá e Brasil.
- No total 1.000.038 informações foram acessadas no portal do Sebrae/AP. Demonstrando ainda mais a necessidade de se investir na organização de conhecimento e sua disponibilidade.
- A Central de Relacionamento contatou mais de 18 mil clientes, e registrou o correspondente a 14.485 clientes com histórico no Siacweb.

- SEBRAE/AP - Sebrae Mais 0711/11

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Aumentar o nível de competitividade das pequenas empresas atendidas pelo programa nos Municípios de Macapá, Santana e Laranjal do Jari.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Educação Empreendedora - UEE
Coordenador do setor	Elisangela do Socorro Costa Ramos
Responsável pela execução do setor	Eliana Barros Correia

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo as empresas de pequeno porte localizadas municípios de Macapá, Santana e Laranjal do Jari. Em 2014, o projeto atendeu 110 empresas e 2 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 43 consultorias, 1.725 horas de consultoria, 3 cursos, 2 orientações, 264 informações e 3 palestras.

- Principais realizações:

- Consultoria Estratégias Empresariais, no período de 05 de maio a 30 de julho. Nesta turma foram atendidas 11 EPPs, sendo 18 horas de consultoria por empresa.
- Consultoria Estratégias Empresariais, no período de 03 a 29 de novembro. Nesta turma foram atendidas 08 EPPs, sendo 18 horas de consultoria por empresa.
- Consultoria de Gestão Financeira do Controle à Decisão, no período de 01 de agosto a 30 de novembro. Nesta turma foram atendidas 7 EPPs, sendo 200 horas de consultoria a distância e presencial por empresa.
- Consultoria de Atendimento – MEG, no período de 20 de outubro a 30 de novembro. Nesta turma foram atendidas 20 EPPs, sendo 1 hora de consultoria por empresa.
- Curso Estratégias Empresariais no período de 05 de maio a 30 de julho, com a participação de 11 EPPs.
- Curso Gestão Financeira do Controle à Decisão, no período de 01 de agosto a 30 de novembro, com a participação de 7 EPPs.

- 2º turma do curso Estratégias Empresariais, no período de 03 a 29 de novembro. Nesta turma foram atendidas 08 EPPs.
- Oficina MEG – Modelo de Excelência em Gestão, ocorrida nos dias 03 e 04 de novembro, com a participação de 20 EPPs.
- Palestra Técnica Planejando um Futuro - Estratégias Empresariais, no dia 07/10/2014, com 10 participantes.
- Seminário Desafio do Crescimento, ocorrido no dia 14 de novembro. O evento teve o tema: Estratégia de Gestão para sua Empresa, com o atendimento 78 EPPs sem repetição.

- SEBRAE/AP no Território da Cidadania dos Lagos

- Dados Gerais

Descrição	
Projeto	Projeto
Atendimento	Atendimento
Descrição	Ampliar o atendimento aos micro e pequenos negócios nas áreas urbanas e rurais atuando nos diversos segmentos econômicos existentes (agronegócios, indústria, comércio e serviços) e implementar a Lei Geral das MPE nos municípios que compõem os Territórios da Cidadania.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria da Superintendência – DISUP
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Desenvolvimento Territorial – UDT
Coordenador do setor	Richard Batista Maia
Responsável pela execução do setor	Isaac Oliveira

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo empreendimentos existentes nos 03 municípios do Território da Cidadania dos Lagos, representados prioritariamente por microempresas, microempreendedores individuais, produtores rurais e pessoas físicas com atividade econômica. Em 2014, o projeto atendeu 766 empresas e 946 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 975 consultorias, 1.376 horas de consultoria, 22 cursos, 758 informações, 1.826 orientações técnicas, 11 palestras e 1 missão/caravana.

- Principais realizações:

- Cursos de Atendimento ao Cliente com carga horária de 15h foram realizados 06 turmas, nos municípios de Tartarugalzinho e Amapá com 130 participantes aprovados, tendo como público alvo, empreendedores individuais, produtores rurais e comunidade em geral.
- Cursos de Manualidades, nos meses de abril e maio, foram executados 16 cursos, sendo 05 cursos de Embalagens Criativas, 03 cursos de Ponto Cruz – Primeiros Passos, 02 cursos de Artesanato em Fuxico, 02 cursos de Patch Colagem, 02 cursos de Imã de Geladeira e 02 cursos de Artesanato em EVA, sendo capacitados o total de 119 pessoas nos municípios de Tartarugalzinho e Amapá.
- Consultorias para produtores rurais com o objetivo de mapear e orientar quanto ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na propriedade.
- Assistência técnica, crédito, apoio à comercialização de produtos e políticas voltadas à educação, saúde, habitação rural e juventude – estes são alguns dos principais desafios para garantir o desenvolvimento nos assentamentos da região dos Lagos com qualidade de vida aos seus moradores e produção de alimentos a toda a sociedade.
- Destacam-se as políticas públicas do PNAE e PAA que têm permitido aos agricultores familiares a comercialização de seus produtos a preços mais justos, apresentando estratégias de venda, além de abastecer o mercado institucional de alimentos. Isto possibilitou a promoção e valorização dos agricultores familiares que antes eram excluídos do processo de comercialização imposto pelo modelo produtivista.
- Atendimento do programa Negócio a negócio no território TC Lagos.

- Resultados:

Desenvolvimento Territorial

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
AP - Desenvolvimento Econômico Territorial - GI Centro Oeste	452.954	102.142	23%
Atendimento Empresarial da Região Centro Oeste	215.311	211.012	98%
Atendimento Empresarial da Região Sul	279.005	268.320	96%
Atendimento Empresarial em Macapá	572.980	567.698	99%
Atendimento Empresarial em Santana e Mazagão	476.647	475.242	100%
Atendimento Empresarial na Região Norte	293.419	237.340	81%
Capacitação Empreendedora no Amapá	492.372	485.482	99%
Círculo Feira do Empreendedor II Desenvolvendo a Cultura Empreendedora do Amapá	302.114 510.681	302.113 510.199	100%
Despertar para as Oportunidades de Negócios	500.000	455.674	91%
Educação Empreendedora no Amapá Gestão Inovadora no Cooperativismo Empreendedor	649.222 49.967	590.133 49.705	91% 99%
Orientação ao Microempreendedor Individual em Macapá	629.153	607.341	97%
Prêmio MPE Brasil	59.068	58.497	99%
Sebrae Digital no Amapá	437.913	410.589	94%
SEBRAE/AP - Sebrae Mais 0711/11	227.484	176.421	78%
SEBRAE/AP no Território da Cidadania dos Lagos	500.617	486.780	97%
Total geral	6.648.907	5.994.687	90%

2.7.8. SERVIÇOS

- Beleza Inovadora em Macapá e Santana

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Aprimorar a gestão dos empreendimentos de beleza através da inovação e da conquista de novos mercados, fortalecendo o relacionamento com o cliente.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Tecnologia, Inovação e Mercado.
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços - UAC CS
Coordenador do setor	José Augusto Cantuária Queiroz
Responsável pela execução do setor	Maria Denise Nunes

- Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenos empreendimentos dos segmentos de salão de beleza e clínicas de estética dos municípios de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 146 empresas e 246 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 83 consultorias, 1.250 horas de consultoria, 15 cursos, 3 orientações técnicas, 27 palestras, 6 missões, 2 rodadas de negócios e 504 informações.

- Principais realizações

- Curso Aperfeiçoamento de Cabeleireiro, carga horária de 20h, parceria com o SENAC - 16 participantes.
- Curso Depilação Profissional, carga horária de 12h, parceria com ASSEBEL, 10 participantes.
- Curso Jornada Técnica Realinhamento dos Fios, carga horária de 20h, parceria com SENAC e Norte Cosméticos, 18 participantes.
- Curso Coaching para Empreendedores Líderes, carga horária de 20h, 13 empresas participantes.

- Curso Micropigmentação (2 turmas) em parceria com a Mag Estética e a Procenter, carga horária de 16h cada, com 21 participantes no total.
- Curso Tratamento Corporal e Facial, parceria com a Procenter e Empresa Buona Vita, mais de 40 participantes, com carga horária de 16h.
- Curso Maquiagem Profissional – (2 turmas) em parceria com a Catharine Hill e a Procenter, carga horária de 16h cada, com 20 participantes no total.
- Curso Salão uma Beleza de Negócio – Parceria Universidade do Cabelo, 19 empresas participantes.
- Curso Coaching para Empreendedores Líderes, total de 21 participantes.
- Workshop de Alisamento e Mechas, parceria com a empresa Luxo Hair, 25 empresas participaram.
- Curso de Penteado e Maquiagem (2 turmas) realizados no Laranjal do Jari com a participação de mais de 50 profissionais e candidatos a atuarem no segmento da beleza.
- Curso de Intraempreendedorismo: Formando times campeões, realizada no final do mês de outubro/2014, 12h, com a participação de 12 pessoas ligadas às empresas.
- Oficina de Coloração e Penteado em parceria com a empresa Camacho Distribuidora, período de 20 e 21/10/2014, horário das 09h às 17h, houve a participação de 20 profissionais ligados ao projeto.
- Curso: Gestão Avançada para Salão de Beleza, participação de 16 empresários, carga horária de 12h, sendo realizado no período de 10 e 11/11.
- Curso de Colorimetria Avançada em parceria com o Salão Caprice, dias 10 e 11/11, carga horária de 12h, com a participação de 22 profissionais ligados ao Projeto.
- Palestra Tratamentos Biotecnológicos para manchas de pele, parceria com Empresa Essência da Natureza – 31 participantes.
- Palestra Como participar de Missão Empresarial – 17 empresários, por ocasião da Missão Hair Brasil.
- Oficina Noções de Corte com máquina, 08 participantes.
- Oficina Design de Sobrancelhas, 24 participantes.
- Oficina Luzes na Touca, 11 participantes.
- Oficina Tratamento Facial com Argila, 15 participantes.

- Oficina Alongamento de Cílios, 33 participantes.
- Oficina Aplicação de Hena, 32 participantes.
- Oficina SEI Controlar Meu Dinheiro, 16 empresas.
- Oficina de Maquiagem, 12 participantes.
- Palestra de mercado em preparação os participantes da Missão Profissional Fair, 14 empresas.
- Palestra voltada para a Formalização do segmento da beleza, participação de 19 empresas.
- Palestra sobre Ergonomia, sua influência na saúde do profissional da beleza, em parceria com o Cerest – Centro de Referência Saúde do Trabalhador, participação de 22 empresas.
- Palestra sobre Funcionamento de um Sindicato, participação de 12 empresas.
- Congresso de Manicure, em Parceria com a Essência da Natureza, participaram 18 manicures de diversos empreendimentos de beleza.
- Seminário ocorrido na IV Semana da Beleza - Beleza com saúde e segurança, no dia 03/11, carga horária de 4h, participação de mais de 100 pessoas.
- Seminário ocorrido na IV Semana da Beleza - Formalização do Negócio de Beleza, mais 50 pessoas participaram, ligadas às empresas que fazem parte do Projeto, com carga horária de 4h, no dia 04/11.
- Oficinas em parceria com Beleza Centro Técnico, durante a IV Semana da Beleza, período de: 03 a 06/11, no horário das 14h às 18h.
 - Design de Sobrancelha, 14 pessoas participantes.
 - Oficina Alongamento de Cílios, 23 pessoas participantes.
 - Oficina Cabelos com Trança, 14 participantes.
 - Oficina de Cortes Masculinos, 14 participantes.
 - Oficina Permanente de Cílios, 14 participantes.
 - Oficinas de Tratamentos Faciais, 14 participantes.
- Oficina de Colorimetria e tendências em parceria com a empresa Live Life realizada no dia 24/11, na qual 16 profissionais participaram do evento.

- Missão Hair Brasil – Abril (21 Empresas) - São Paulo.
- Missão Profissional Fair – Julho (15 empresas) Belo Horizonte-MG.
- Missão Empresarial Beauty Fair (15 empresas) São Paulo-SP.
- Caravana realizada por ocasião do Feirão do MEI, participação de 16 empresas ligadas à Associação dos Empresários de Salão de Beleza.
- Ação Social Beleza Solidária – Fazendinha, Escola Municipal Caetano Dias Tomas, participação de mais de 30 voluntários, ação ocorrida.
- Ação social em Porto Grande, participação de 28 voluntários.
- Ação social em Macapá, participação de 12 voluntários.
- Ação social no município do Amapá, 5 voluntários.
- Consultoria em Design de Ambientes, 437 horas de consultoria para 11 empresas.
- Consultoria em Diagnóstico com Foco em Inovação e Tecnologia, 240 horas de consultoria para 23 empresas.
- Consultoria de Gestão em Marketing, 30 horas de consultoria para uma empresa.
- Consultoria de Gerencial em Finanças, 100 horas de consultoria para uma empresa.
- Consultoria de Gerencial em Plano de Negócios, 50 horas de consultoria para uma empresa.
- Consultoria de Diagnóstico de Design Gráfico, 80 horas de consultoria para duas empresas.
- Consultoria Gerencial Rodada de Negócios de Tecnologia, 60 horas de consultoria para 12 empresas.
- Consultoria Gerencial Rodada de Negócios de Produto, 44 horas de consultoria para 11 empresas.

- Serviços de Macapá e Santana

- Dados Gerais

Descrição	
Tipo	Projeto
Finalidade	Atendimento
Descrição	Contribuir para o desenvolvimento do setor de Serviços de Macapá e Santana, por meio das ferramentas de soluções do SEBRAE.
Unidade responsável pelas decisões estratégicas	Diretoria Técnica – DITEC
Unidades Executoras	Unidade de Educação Empreendedora e Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas
Áreas responsáveis por gerenciamento ou execução	Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços - UAC CS
Coordenador do setor	José Augusto Cantuária Queiroz
Responsável pela execução do setor	Wania Lúcia Alves Zalhouth

• Análise/Comentários:

O projeto tem como público-alvo micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais do setor de serviços de Macapá e Santana. Em 2014, o projeto atendeu 295 empresas e 104 potenciais empresários. As metas físicas executadas foram 4 missões, 248 consultorias, 1.832 horas de consultoria, 4 cursos, 104 informações, 432 orientações técnicas e 10 palestras.

– Principais realizações:

- Palestra de apresentação das missões - público gastronomia, hotelaria, agência de viagem e fitness.
- Palestra Como Participar de Missão – Minas Pão.
- Palestra Como Participar de Missão – IHRSA Fitness Brasil.
- Palestra de Apresentação do Programa Agentes Locais de Inovação – ALI para o público-alvo do projeto.
- Palestra de Atendimento ao Cliente – Amapá Sabor.
- Ações de preparação para o evento Amapá Sabor: boas práticas de Fabricação; Apresentação de Pratos; Eficiência energética; e Produção legislativa brasileira para o setor de alimentação.
- Programa Negócio a negócio: 354 atendimentos.
- Festival Brasil Sabor - maio – 20 participantes.

- Festival Amapá Sabor – novembro – 14 participantes.
- Geografia Turística Internacional – Parceria com a ABAV/AP – junho.
- Atendimento ao Cliente – julho.
- Gestão de Mudanças – agosto.
- Curso Teórico de Medidas e Avaliação Física – outubro.
- Encontros Empresariais (3 eventos) com os temas: Processos na Justiça do Trabalho, Motivação e vendas, para finalizar Promoção.
- Benchmarking Belo Horizonte – Minas Pão – 13 empresários – agosto.
- IHRSA Fitness Brasil – 12 empresários – agosto.
- Equipotel – 24 empresários – setembro.
- ABAV – 22 empresários – setembro.
- Consultorias SEBRAEtec.

- Resultados:

Setorial Serviços

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Serviços de Macapá e Santana	640.633	622.528	97%
Total geral	640.633	622.528	97%

Beleza e Bem-estar

Projeto	Janeiro a Dezembro de 2014		
	Previsto Ajustado	Realizado	% Realizado Ano
Beleza Inovadora em Macapá e Santana	394.525	388.474	98%
Total geral	394.525	388.474	98%

3. Estruturas de Governança e de Autocontrole da Gestão

3.1. Estrutura de Governança

A arquitetura estratégica – *base para monitorar a governança do Sebrae/AP* - está estruturada em negócios que trata de bens, objetos, funções e atividades, em informações que capta, armazena, processa, analisa e informa os movimentos do ciclo operacional, resultantes das atividades da estrutura de negócios e em controles que se sobrepõe as duas, eis que é o ambiente adequado para apreciar a inter - relação orgânica da entidade, haja vista que habilita o estabelecimento do sistema de controles internos, através do qual a auditoria interna pode agir de forma satisfatória na melhoria de processos de racionalização simplificando os procedimentos e as rotinas reduzindo o tempo do ciclo de processamento, avaliando a aderência de cada processo às normas e legislação vigente.

Na esteira desse panorama mister se faz reconhecer que o mundo contemporâneo vem passando por mudanças aceleradas que sugerem às organizações enfatizar o ambiente externo, buscando a flexibilização de suas estruturas, métodos e processos internos.

Observando essas premissas básicas é de se destacar a importância da implementação no ambiente das Unidades Federativas da Ouvidoria com o propósito de atender o público externo, em especial aos clientes dos produtos do Sebrae/AP, aos fornecedores e partes interessadas no desempenho da missão do Sistema Sebrae e aos clientes internos. (CDE, DIREX, Assessores, Gerentes, Técnicos e Dirigentes).

Desta forma no mundo empresarial e na administração pública estar em conformidade significa ter os processos organizacionais e registros documentais devidamente formalizados (*conceito de compliance*), de maneira que os mesmos possam ser trabalhados, acessados e avaliados a qualquer tempo, e que refletem a realidade da organização.

3.2. Atuação da Auditoria

A revisão do Regimento Interno do Sebrae/AP – validada na 4ª Reunião Extraordinária do Conselho Deliberativo Estadual de 24.02.2014 – aprovou a estrutura organizacional do SEBRAE/AP, oportunidade em que a Assessoria de Auditoria Interna foi transformada em Unidade de Auditoria Interna – UAAUDI subordinada à Diretoria Superintendência – DISUP, conforme art. 7º, inciso V, §1º do referido diploma legal, atendendo, por conseguinte, ao teor do Acórdão nº 6704/2013 – TCU – 1ª Câmara.

Nesse diapasão compete a Uaudi prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do SEBRAE/AP, tendo como referencial os normativos de controles internos e externos, observando as disposições estatuárias no que tange ao assessoramento ao Conselho Fiscal previsto no § 2º, I, do Art.15 do Estatuto Social.

As funções que representam a forma de monitoramento para atingir os objetivos propostos no Plano Anual de Auditoria Interna - PAAI 2014 estão divididas em 04 (quatro) tópicos distintos, tais como: *I - Sumário Gerencial* compreendendo a visão geral da atuação dos profissionais da UADI, as atividades a serem executadas, o volume previsto de horas e a distribuição dos profissionais nas atividades existentes; *II - Grupo de Atuação*, definindo e distribuindo as atividades da unidade em 09 grupos, quais sejam; (1) Revisão dos Processos. (2) Follow-up de Processos; (3) Follow-up das Auditorias; (4) Coordenação e Supervisão; (5) Prestação de Contas; (6) Órgãos Fiscalizadores; (7) Orientação Consultiva; (8) Trabalhos Especiais; e (9) Revisão de Convênios; *III - Volume Previsto de Horas Produtivas* estabelecendo as horas produtivas ao longo do ano, que servirão de base para análise e alocação dos profissionais nas atividades *definidas*; e *IV – Cronograma Previsto* denotando a distribuição das atividades existentes em cada grupo de atuação, considerando as horas previstas para a realização de cada trabalho, destacando-se que a priorização dos processos a serem documentados foi definida de acordo com os resultados obtidos na *Avaliação de Riscos da Entidade*.

Com relação as conclusões da auditoria independente sobre a qualidade dos controles internos da entidade, sintetizamos adiante os pontos de atenção relevantes.

Auditoria de Sistema – COBIT

Constatações	Categorias	Exposição de Riscos
Ausência de planejamento de capacidade e desempenho.	Disponibilidade e Continuidade	ALTO
Ausência de política e mecanismos de criptografia dos dados da entidade.	Acesso e Confidencialidade	MODERADO
Documento de planejamento estratégico de TI não detalha a utilização do orçamento da área de TI.	Eficácia e Eficiência	BAIXO
Ausência de definição de SLA interno para os serviços de TI.	Eficácia e Eficiência	BAIXO
Ausência de processo de concessão de acesso com base em matriz de segregação de funções.	Confidencialidade e Integridade	MODERADO

Deficiência no processo de inventário de hardware e software.	Eficácia	BAIXO
Existência de usuários genéricos no ambiente de rede e no sistema RM e acesso compartilhado de senhas.	Confidencialidade e Integridade	ALTO
Ausência de registro de acesso e proteção do ambiente do Data Center.	Integridade e Disponibilidade	ALTO
Ausência de um Plano de Contingência e recuperação de desastres.	Eficácia e Disponibilidade	MODERADO
Ausência de formalização das atividades do processo de backup	Integridade e Confiabilidade	SIGNIFICATIVO
Ausência de espelhamento e/ou redundância dos servidores da entidade.	Disponibilidade	BAIXO
Ausência de parâmetros de senhas seguros para os recursos de TI.	Confidencialidade	SIGNIFICATIVO
Ausência de Política de classificação de dados.	Confidencialidade	MODERADO

Auditoria de Controles Internos - COSO

As oportunidades de melhoria dos controles internos consignadas como pontos de atenção pertinentes os achados de auditoria direcionados em eventos de Contrato e Convênios estão sintetizados adiante.

3.3. Sistema de Correição

Com abrangência Nacional e integrando a Assessoria da Presidência do Sebrae Nacional, a Ouvidoria Sebrae atua de forma sistêmica. Conta com uma equipe de três analistas e um assistente técnico na sede nacional e pelo menos um interlocutor da Ouvidoria em cada estado.

Todos os estados aderiram à Ouvidoria e dispõe de profissionais qualificados para a interlocução com a Ouvidoria Sebrae e tratamento das manifestações do seu estado.

Em 2013 todos os interlocutores participaram de capacitação em Ouvidoria pela Universidade Corporativa Sebrae e trinta profissionais foram capacitados e certificados pela Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman.

Em 2014 foi realizado o II Encontro Nacional da Ouvidoria Sebrae e uma videoconferência com a participação dos Sebrae nos Estados com o objetivo de desenvolver um modelo de atuação e diretrizes em Ouvidoria para o Sistema Sebrae.

Para verificar as soluções e respostas encaminhadas aos clientes e demais partes interessadas, a Ouvidoria Sebrae interage com todos os interlocutores e ouvidores nos estados.

Sem exceção, todos as ocorrências são encaminhadas às unidades do Sebrae Nacional e aos Sebrae nos Estados e são verificadas as soluções e tratamento dado aos assuntos dos clientes e demais partes interessadas.

Em 2014, as manifestações, em sua maioria, se referem a reclamações de clientes, cujas necessidades foram identificadas e tratadas pela Ouvidoria no Sebrae Nacional e nos Estados.

A Instrução Normativa INS 49/2012 do Sebrae/NA, disciplina as atividades da Ouvidoria Sebrae, com o estabelecimento de normas e procedimentos para o funcionamento da Ouvidoria. 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.

A Ouvidoria Sebrae dispõe de canal, com formulário próprio, no portal www.sebrae.com.br e na Intranet para receber e encaminhar as denuncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios do público interno, colaboradores, gestores, dirigentes e conselheiros, e proporcionar atendimento à essas manifestações.

Em caso de denúncias, a Comissão de Ética do Sebrae/AP é acionada para decisão da forma de encaminhamento a ser dado às ocorrências. Em 2014, uma ocorrência foi encaminhada para tratamento no âmbito da Comissão Ética, no entanto, em virtude da colaboradora denunciada encontrar-se de licença médica, o caso será tratado e solucionado quando de seu retorno ao trabalho.

Com a perspectiva da qualidade na gestão, a Ouvidoria atende o público externo, em especial os clientes dos produtos Sebrae, os fornecedores e partes interessadas na atuação do Sistema Sebrae. 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, com link na intranet para as manifestações dos colaboradores e público interno e outro no Portal Sebrae destinado aos clientes externos.

A Ouvidoria foi incluída na estrutura organizacional como uma unidade de gestão do Sebrae/AP em fevereiro de 2014, conforme alteração procedida no seu Regime Interno. Compete à Ouvidoria atuar como uma instância permanente, autônoma e independente para comunicação dos cidadãos com o Sebrae/AP – sejam eles clientes, empregados, fornecedores, parceiros acolhendo as reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.

Até o dia 18.12.2014 foram registradas 35 (trinta e cinco) ocorrências na Ouvidoria, sendo que praticamente todas já foram tratadas e finalizadas, restando apenas uma que se encontra em tratamento na Comissão de Ética, conforme quadro abaixo.

Quadro – Ocorrências tratadas pela Ouvidoria no SEBRAE/AP em 2014

Nº da ocorrência	Natureza	Assunto	Status
81602014	Improcedente	Problema com minha empresa	Finalizada
80492014	Crítica	Sebrae/Certificados de Cursos	Finalizada
80012014	Reclamação	Atendimento MEI	Finalizada
78632014	Sugestão	Código	Finalizada
76752014	Reclamação	Declaração Imposto Renda	Finalizada
76702014	Sugestão	Como posso ser um MEI	Finalizada
75512014	Sugestão	Pedido de Entrevista	Finalizada
62622014	Elogio	Agradecimento do Sebrae/AP a UC Nacional	Finalizada
61982014	Reclamação	Credenciamento de instrutores	Finalizada
61302014	Reclamação	Jogos Minha Boutique	Finalizada
60602014	Improcedente	Microempreendedor	Finalizada
57252014	Reclamação	Certificado	Finalizada
56242014	Reclamação	Credenciamento de Instrutores	Finalizada
55062014	Reclamação	Credenciamento de Instrutores	Finalizada
53022014	Reclamação	Atendimento no Balcão	Finalizada
44392014	Sugestão	Horário dos cursos	Finalizada
40092014	Solicitação	Informações sobre credenciamento	Finalizada
35072014	Reclamação	Contabilização dos pontos do Desafio Sebrae	Finalizada
30242014	Denúncia	Injustiças e ilegalidades com deficientes físicos	Finalizada
28992014	Denúncia	Conduta de colaboradora	Em andamento
28932014	Solicitação	Perdi meu CNPJ como recuperar	Finalizada
24582014	Solicitação	Orientação / Informação	Finalizada
23272014	Denúncia	Negócio a Negócio	Finalizada
21762014	Solicitação	Orientação / Informação	Finalizada
19302014	Solicitação	Comprovante de inscrição	Finalizada
17352014	Reclamação	Propaganda enganosa	Finalizada
14082014	Solicitação	Horário da Palestra	Finalizada
13052014	Crítica	Email marketing	Finalizada
12582014	Improcedente	Site com péssima naveabilidade	Finalizada
12362014	Sugestão	Curso	Finalizada
10112014	Reclamação	Site do Sebrae/AP	Finalizada
78922014	Solicitação	Informação / Orientação	Finalizada
74622014	Reclamação	Telefone 0800 não funciona	Finalizada
57322014	Solicitação	Certificado	Finalizada

3.4. Avaliação dos Controles Internos

Um controle interno adequado é aquele resultante de estruturas e sistemas capazes de propiciar uma razoável margem de garantia de que os objetivos e as metas da organização serão atingidos de maneira, eficaz, eficiente e com a necessária economicidade.

Desta forma a eficácia do sistema de controle interno requer da estrutura implementada, a capacidade para avaliar e apreciar de maneira contínua, os resultados da entidade, comparando-os com os objetivos, as metas e o orçamento anual aprovado pela Alta Administração cuja responsabilidade é planejar, organizar, controlar e gerenciar as atividades do Sebrae/AP de modo a possibilitar uma razoável certeza de sucesso, estabelecendo políticas a serem observadas.

A avaliação de risco no Sebrae/AP se reporta a metodologia de Auditoria com Foco em Riscos. O mapeamento dessas circunstâncias permitiu em 2014, atividades voltadas às melhorias nos processos de observância da ordem de rodízio estabelecida para o Sistema de Credenciados – SGC de acordo com o previsto no Plano Anual de Auditoria Interna – PAAI, verificando a existência e a efetividade dos controles internos; plataforma imprescindível para mitigar riscos com impacto nas metas projetadas no planejamento estratégico do Sebrae/AP.

Dentre as atividades de controle destacam-se aquelas que têm como finalidade principal evitar que o erro ou a fraude ocorra, ou que o patrimônio do SEBRAE/AP seja colocado em risco, visando também, garantir a tempestividade dos registros, as operações e informações pertinentes e medidas a serem adotadas.

Com relação ao monitoramento, os controles internos são voltados a análise, de maneira contínua, dos atos e fatos ocorridos e registrados em sistemas apropriados, que se enquadram a eventos econômicos vinculados ao patrimônio do Sebrae/AP, em seu relacionamento interno ou externo com pessoas, entidades, funcionários, etc.

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
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 eventuais resarcimentos.					X
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
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:					
No tocante à economia, eficiência e eficácia, deve-se observar que, na maioria das operações, esses aspectos encontram-se intrinsecamente ligados. Em muitos casos, pode-se aumentar a eficácia investindo-se mais dinheiro e esforço em uma operação, mas isso pode reduzir a economia. Assim o objetivo das auditorias operacionais é enumerar as possibilidades de redução de custos de uma operação, sem a concomitante redução da eficácia e qualidade da mesma e determinar o grau de consecução das metas programadas.					
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.					

3.5. Dirigentes e Membros de Conselhos

A relação foi obtida junto à secretaria do CDN/CDE, conforme quadro abaixo:

CONSELHO DELIBERATIVO DO SEBRAE/AP

NOME	SEGMENTO	ENTIDADE	FUNÇÃO	PERÍODO DE GESTÃO	
				INICIO	FIM
ALFEU ADELINO DANTAS JÚNIOR			PRESIDENTE	2011	2014
ALFEU ADELINO DANTAS JÚNIOR	COMÉRCIO E INDÚSTRIA	ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DO AMAPÁ - ACIA	CONSELHEIRO TITULAR	13.01.2011	31.12.2014
MATEUS NASCIMENTO DA SILVA	COMÉRCIO E INDÚSTRIA	ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DO AMAPÁ - ACIA	CONSELHEIRO SUPLENTE	13.01.2011	19.10.2014
NONATO ALTAIR MARQUES PEREIRA	COMÉRCIO E INDÚSTRIA	ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DO AMAPÁ - ACIA	CONSELHEIRO SUPLENTE	30.10.2014	31.12.2014
INOCÊNCIO RENATO GASPARIM	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA - SUDAM	CONSELHEIRO TITULAR	26.04.2013	31.12.2014
MERYAN GOMES FLEXA	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA - SUDAM	CONSELHEIRA SUPLENTE	16.10.2013	31.12.2014
LUIZ EUCLIDES BARROS FEIO	BANCOS PÚBLICOS	BANCO DA AMAZÔNIA S/A	CONSELHEIRO TITULAR	16.08.2013	31.12.2014
ANDRÉ LUIZ RODRIGUES VARGAS	BANCOS PÚBLICOS	BANCO DA AMAZÔNIA S/A	CONSELHEIRO SUPLENTE	22.03.2011	27.04.2014
GLEIDSON GUIMARÃES SALLÉS	BANCOS PÚBLICOS	BANCO DA AMAZÔNIA S/A	CONSELHEIRO SUPLENTE	28.04.2014	31.12.2014

EDSON BRANCO DA CRUZ FILHO	BANCOS PÚBLICOS	BANCO DO BRASIL S.A - BB	CONSELHEIRO TITULAR	20.12.2013	31.12.2014
MARCELO DA SILVA BOTELHO	BANCOS PÚBLICOS	BANCO DO BRASIL S.A - BB	CONSELHEIRO SUPLENTE	20.12.2013	21.09.2014
ELÁDIO ALVAREZ CORRÊA	BANCOS PÚBLICOS	BANCO DO BRASIL S.A - BB	CONSELHEIRO SUPLENTE	22.09.2014	31.12.2014
MARIA CELESTE QUEIROZ SOAREZ TEIXEIRA	BANCOS PÚBLICOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERALE - C.E.F	CONSELHEIRO TITULAR	05.08.2011	31.12.2014
MARCELO ALMEIDA FIGUEIREDO	BANCOS PÚBLICOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERALE - C.E.F	CONSELHEIRO SUPLENTE	20.09.2013	31.12.2014
ADIOMAR ROBERTO VERONESE	COMÉRCIO	CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE MACAPÁ - CDL	CONSELHEIRO TITULAR	13.07.2012	31.12.2014
FRANCISCO DAS CHAGAS PEREIRA GÓES	COMÉRCIO	CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE MACAPÁ - CDL	CONSELHEIRO SUPLENTE	14.06.2013	31.12.2014
LUIZ IRAÇU GUIMARÃES COLARES	AGROPECUÁRIA	FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO ESTADO DO AMAPÁ - FAEAP	CONSELHEIRO TITULAR	13.01.2011	31.12.2014
FRANCISCO ROCHA DE ANDRADE	AGROPECUÁRIA	FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO ESTADO DO AMAPÁ - FAEAP	CONSELHEIRO SUPLENTE	13.01.2011	31.12.2014
MARCOS ANTÔNIO MARQUES CARDOSO	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAPÁ - FECOMÉRCIO/AP	CONSELHEIRO TITULAR	13.01.2011	19.10.2014
MATEUS NASCIMENTO DA SILVA	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAPÁ - FECOMÉRCIO/AP	CONSELHEIRO TITULAR	20.10.2014	31.12.2014
LADISLAO PEDROSO MONTE	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAPÁ - FECOMÉRCIO/AP	CONSELHEIRO SUPLENTE	13.01.2011	31.12.2014
JOZIANE ARAÚJO	INDÚSTRIA	FEDERAÇÃO DAS INSDÚSTRIAS DO ESTADO DO	CONSELHEIRO	14.06.2013	31.12.2014

NASCIMENTO ROCHA		AMPÁ - FIEAP	TITULAR		
ROBERTO LUIZ CHAVES DE SOUZA	INDÚSTRIA	FEDERAÇÃO DAS INSDÚSTRIAS DO ESTADO DO AMPÁ - FIEAP	CONSELHEIRO SUPLENTE	13.01.2011	31.12.2014
RAIMUNDO SIMÃO BATISTA	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DAS ENTIDADES DE MICRO EMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - FEMICRO	CONSELHEIRO TITULAR	28.02.2013	31.12.2014
JOAQUIM RAIMUNDO DA SILVA NETO	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DAS ENTIDADES DE MICRO EMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - FEMICRO	CONSELHEIRO SUPLENTE	28.02.2013	31.12.2014
NATANILDO NEVES DA SILVA	AGROPECUÁRIA	FEDERAÇÃO DOS PESCADORES DO ESTADO DO AMAPÁ - FEPAP	CONSELHEIRO TITULAR	13.05.2011	31.12.2014
JÚLIO TEIXEIRA GARCIA	AGROPECUÁRIA	FEDERAÇÃO DOS PESCADORES DO ESTADO DO AMAPÁ - FEPAP		16.09.2011	31.12.2014
JOSÉ REINALDO ALVES PICANÇO	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ - GEA	CONSELHEIRO TITULAR	23.02.2011	31.12.2014
CARLOS HENRIQUE SCHMITD	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ - GEA	CONSELHEIRO SUPLENTE	23.02.2011	23.02.2014
SÁVIO JOSÉ PERES FERNANDES	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ - GEA	CONSELHEIRO SUPLENTE	24.02.2014	31.12.2014
AUGUSTO DE OLIVEIRA JÚNIOR	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	INSTITUTO DE PESQUISA CIENTIFICA E TECNOLOGICA DO AMAPÁ - IEPA	CONSELHEIRO TITULAR	24.02.2012	31.12.2014
SOCORRO DE JESUS CHAVES DE OLIVEIRA	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	INSTITUTO DE PESQUISA CIENTIFICA E TECNOLOGICA DO AMAPÁ - IEPA	CONSELHEIRO SUPLENTE	22.03.2011	31.12.2014

JOSÉ CARLOS TAVARES CARVALHO	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP	CONSELHEIRO TITULAR	13.05.2011	28.04.2014
ELIANE SUPERTI	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP	CONSELHEIRO TITULAR	20.10.2014	31.12.2014
ANTÔNIO SÉRGIO MONTEIRO FILOCREÃO	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP	CONSELHEIRO SUPLENTE	23.02.2011	19.10.2014
RAFAEL PONTES LIMA	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GERAL	UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP	CONSELHEIRO SUPLENTE	20.10.2014	31.12.2014
NEWTON DE CASTRO	COMÉRCIO E SERVIÇOS	SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE	CONSELHEIRO TITULAR	23.02.2011	31.12.2014
KLEYSON LUIZ NUNES MUSSO	COMÉRCIO E SERVIÇOS	SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE	CONSELHEIRO SUPLENTE	27.01.2012	31.12.2014

CONSELHO FISCAL DO SEBRAE/AP

NOME	SEGMENTO	ENTIDADE	FUNÇÃO	PERÍODO DE GESTÃO	
				INICIO	FIM
IVANDUY AGNO SILVA BEZERRA			PRESIDENTE	2013	2014
MARCOS VENICIUS MONTEIRO SANTOS	COMÉRCIO	CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE MACAPÁ - CDL	CONSELHEIRO TITULAR	13.01.2011	19.02.2014
MARILENE CARDOSO DO NASCIMENTO	COMÉRCIO	CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE MACAPÁ - CDL	CONSELHEIRO SUPLENTE	13.01.2011	31.12.2014
IVANDUY AGNO SILVA BEZERRA	AGROPECUÁRIA	FEDERAÇÃO DOS PESCADORES DO ESTADO DO AMAPÁ - FEPAP	CONSELHEIRO TITULAR	11.02.2011	31.12.2014
JESSE ANDRADE CRUZ	AGROPECUÁRIA	FEDERAÇÃO DOS PESCADORES DO ESTADO DO AMAPÁ - FEPAP	CONSELHEIRO SUPLENTE	11.02.2011	31.12.2014
JOSÉ CLÁUDIO DA SILVA	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAPÁ – FECOMÉRCIO/AP	CONSELHEIRO TITULAR	13.01.2011	31.12.2014
VILMA SERVAT	COMÉRCIO E SERVIÇOS	FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAPÁ – FECOMÉRCIO/AP	CONSELHEIRO SUPLENTE	11.02.2011	31.12.2014

DIRETORIA EXECUTIVA DO SEBRAE/AP

NOME	SEGMENTO	ENTIDADE	FUNÇÃO	PERÍODO DE GESTÃO	
				INICIO	FIM
JOÃO CARLOS CALAGE ALVARENGA	SERVIÇOS	SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO AMAPÁ – SEBRAE/AP	DIRETOR SUPERINTENDENTE	13.01.2011	31.12.2014
ANA DALVA DE ANDRADE FERREIRA	SERVIÇOS	SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO AMAPÁ – SEBRAE/AP	DIRETORA TÉCNICA	13.01.2011	31.12.2014
WALDEIR GARCIA RIBEIRO	SERVIÇOS	SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO AMAPÁ – SEBRAE/AP	DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	13.01.2011	31.12.2014

3.6. Remuneração a Dirigentes

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

Itens de despesas	2014
Salários e Proventos	687.069,86
13º salário	57.415,68
Férias	70.556,90
Encargos Sociais	236.362,31
Benefícios	81.554,32
TOTAL	1.132.959,06

4. Programação e Execução Contábil e Financeira

4.1. Programação Orçamentária das Receitas e Despesas

Balanço Orçamentário do Sebrae/AP														
Receitas	Execução Orçamentária						Despesas	Previsão						
	Previsão			Execução				Previsão			Execução			
	Original (a)	Ajustada (b)	% Variação (b/a)	(c)	% (c/a)	% (c/b)		Original (a)	Ajustado (b)	% Variação (b/a)	(c)	% (c/a)	% (c/b)	
Receitas Correntes	33.474	41.150	22,9%	38.295	114,4%	93%	Despesas Correntes	34.084	40.967	20,2%	37.854	111,1%	92,4%	
Contribuição Social Ordinária - CSO	26.348	28.939	9,8%	28.939	109,8%	100%	Pessoal, Encargos e Benefícios	11.432	15.362	34,4%	15.405	134,8%	100%	
Contribuição Social do Sebrae/NA - CSN	3.885	7.772	100,1%	5.826	150,0%	75%	Serviços Profissionais e Contratados	13.404	13.994	4,4%	11.670	87,1%	83%	
CSO - SALDO de Exercícios Anteriores	0	1.440	-	1.440	-	100%	Demais Despesas Operacionais	8.969	11.003	22,7%	10.538	117,5%	96%	
Aplicações Financeiras	242	400	65,5%	380	157,1%	95%	Encargos Diversos	116	359	208,2%	240	206,6%	67%	
Convênios com Sebrae/NA	0	0	-	0	-	-	Transferências	164	250	52,5%	0	-	-	
Convênios com Parceiros	1.389	1.231	-11,4%	303	21,8%	25%								
Empresas Beneficiadas	1.250	1.007	-19,4%	1.006	80,5%	100%								
Outras Receitas	361	361	-	401	111,3%	111%								
Déficit Corrente				X			Superávit Corrente				441			
Receitas de Capital	0	0	-	0	-	-	Despesas de Capital	235	165	-30,1%	413	175,5%	251%	
Alienação de Bens	0	0	-	0	-	-	Investimentos / Outros	235	165	-30,1%	173	73,5%	105%	
Oper. de Crédito / Receb. de Empréstimos	0	0	-	0	-	-	Financ. /Amort. de Empréstimos	0	0	-	240	-	-	
Saldo de Exercícios Anteriores	1.500	0	-100,0%	-	-	-	Fundo de Reserva	655	18	-97,2%	-	-	-	
Receitas Totais	34.974	41.150	17,7%	38.295	109,5%	93%	Despesas Totais	34.974	41.150	17,7%	38.266	109,4%	93%	
Resultado - Déficit				X			Resultado Superávit				28			
Total Geral	34.974	41.150	17,7%	38.295	109,5%	93%	Total Geral	34.974	41.150	17,7%	38.295	109,5%	93%	

Fonte: SME Sebrae/AP 2014

4.2. Execução Orçamentária das Receitas e Despesas

4.2.1. Receitas

Execução Orçamentária				
Receitas	Execução			Δ% (b/a)
	2.013(a)	2014(b)		
Receitas Correntes	32.336	38.295		18%
Contribuição Social Ordinária - CSO	26.241	28.939		10%
Contribuição Social do Sebrae/NA - CSN	3.758	5.826		55%
CSO - SALDO de Exercícios Anteriores	598	1.440		141%
Aplicações Financeiras	259	380		46%
Convênios com Sebrae/NA	0	0		0,0%
Convênios com Parceiros	217	303		39%
Empresas Beneficiadas	989	1.006		2%
Outras Receitas	274	401		46%
Déficit Corrente	1.030		X	
Receitas de Capital	851	0		-100%
Alienação de Bens	0	0		0,0%
Operações de Crédito / Recebimentos de Empréstimos	851	0		-100%
Receitas Totais	32.336	38.295		18%
Resultado - Déficit	3.759		X	
Total Geral	36.095	38.295		6%

4.2.2. Despesas

Despesas	Execução Orçamentária		
	Execução		
	2.013(a)	2014(b)	Δ% (b/a)
Despesas Correntes	33.366	37.854	13%
Pessoal, Encargos e Benefícios	13.038	15.405	18%
Serviços Profissionais e Contratados	10.285	11.670	13%
Demais Despesas Operacionais	9.434	10.538	12%
Encargos Diversos	161	240	49%
Transferências (Parceiros)	447	0	-100%
Superávit Corrente	X	441	
Despesas de Capital	2.919	413	-86%
Investimentos / Outros	2.729	173	-94%
Financ. / Amortização de Empréstimos	190	240	26%
Despesas Totais	36.095	38.266	6%
Resultado Superávit	X	28	
Total Geral	36.095	38.295	6%

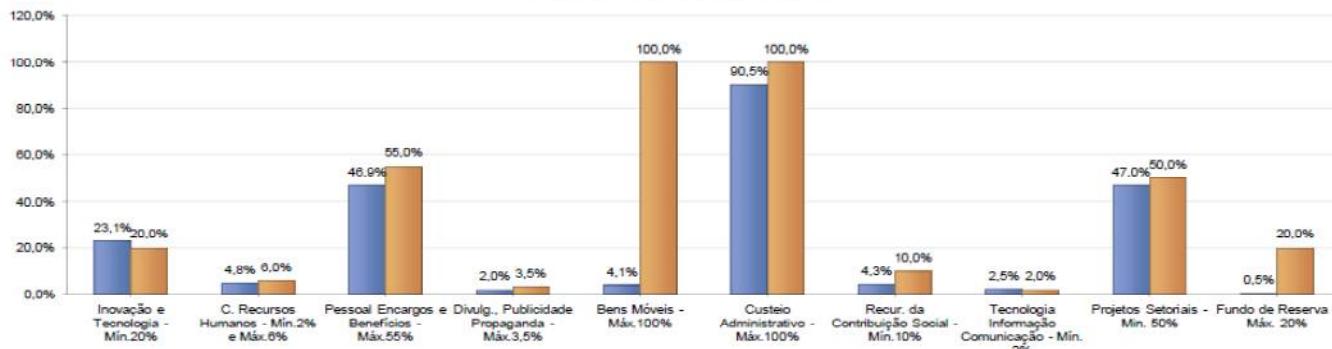
4.2.3. Evolução Custos e Despesas de Operacionalização

Despesas	Execução		Δ%
	2013	2014	
Aluguéis e Encargos	1.377	1.213	-12,0%
Demais Custos e Despesas Gerais	422	532	26,1%
Despesas com Viagens	3.783	4.826	27,6%
Divulgação, Anúncios, Publicidade e Propaganda	569	807	41,8%
Materiais de Consumo	704	829	17,9%
Serviços de Comunicação Geral	388	357	-7,9%
Serviços Gráficos e de Reprodução	2.192	1.974	-9,9%
Total	9.434	10.538	11,7%

4.2.4. Limites Orçamentários

Limites Orçamentários - Amapá					
Limite	Valor Limite	Base de Cálculo	Valor Executado	% Executado	Situação
Inovação e Tecnologia - Mín. 20%	2.834.583	14.172.916	3.271.796	23,1%	OK
Capacitação de Recursos Humanos - Min. 2% e Máx. 6%	Min. 308.102 Máx. 924.306	15.405.101	733.965	4,8%	OK
Pessoal Encargos e Benefícios - Máx. 55%	17.668.414	32.124.389	15.060.895	46,9%	OK
Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda - Máx 3,5%	1.440.819	41.325.702 - 159.448 - 0 = 41.166.254	806.653	2,0%	OK
Bens Móveis (Receita de Alienação de Bens + 3% (Receita CSO + Receitas Próprias) - Máx. de 100%	972.302	154.359 - 159.448 - 5.826.316 - 0 - 0 - 58.540)) = 972.302	39.755	4,1%	OK
Bens Imóveis - Aprovação prévia do CDN	0	0	0	0,0%	-
Custeio Administrativo (5% Lei 8.154/90 + Receitas Próprias) - Máx. de 100%	5.338.097	((3.593.147 / 12) * 12) + 1.744.950 = 5.338.097	4.829.397	90,5%	OK
Contrapartida da Contribuição Social Ordinária - Min. 10%	3.037.944	28.939.000 + 1.440.439	1.308.297	4,3%	Abaixo do Limite
Tecnologia da Informação e da Comunicação - Min. 2%	607.589	28.939.000 + 1.440.439 - 0	750.433	2,5%	OK
Projetos Setoriais - Min. 50%	5.654.657	11.309.314	5.314.627	47,0%	Abaixo do Limite
Fundo de Reserva - Máx 20%	8.265.140	(41.325.702 - 41.131.513) / 41.325.702 = 0,0047	194.189	0,5%	OK

Comparativo Executado x Limite



4.2.5. Justificativas para os desvios acima de 15%:

4.2.5.1. Limites Orçamentários

Projetos Setoriais: Por decisão da Diretoria não foi realizada a Feira de Negócios que estava prevista para o segundo semestre de 2014. Esse foi o fator principal que influenciou no limite. Em 2015 intensificaremos o foco em projetos setoriais para cumprirmos o limite estabelecido.

Contrapartida da CSO: Em 2014 havia previsão de realização de parcerias com o Governo do Estado do Amapá em diversas ações, porém, essa parceria não se confirmou, contribuindo fortemente em nosso limite de arrecadação. Em 2015, com a mudança na gestão do Governo, temos um ambiente muito mais favorável para cumprimento do limite.

4.2.5.2. Variação da Receita

Contribuição Social Nacional: A execução da CSN foi de 75% do previsto. O programa SEBRAEtec e os Projetos Pirarucu da Amazônia II e AP- Desenvolvimento Econômico Territorial - GI Centro Oeste, impactaram na execução da CSN.

- **SEBRAEtec:** Ressalta-se que o número reduzido de profissionais credenciados para atuar no Programa em 2014. Em 2015 está prevista a prospecção de novos prestadores de serviços para o desenvolvimento das ações.
- **Pirarucu da Amazônia II:** Informamos que, em decorrência do SEBRAE/AP ter assumido a Coordenação Regional do Projeto em 2014, foi realizada a adequação no plano de trabalho do Projeto, fato que culminou na reprogramação do plano de trabalho para 2015 e 2016.
- **AP- Desenvolvimento Econômico Territorial - GI Centro Oeste:** Devido o atraso na estruturação do projeto junto aos diversos públicos de interesse, como: prefeituras, associações comerciais e de produtores, empresas identificadas como responsáveis pelos grandes investimentos desenvolvidos no território, e outros parceiros em potencial, todos fundamentais para identificação das reais necessidades de atendimento, seguindo os preceitos emanados para implementação do projeto DET-GI, bem como falta de credenciados, na quantidade necessária, para atender as demandas dos produtos do Sebrae, que deveriam embasar os eventos prospectados.

4.2.5.3. Variação da Despesa

Serviços Profissionais Contratados: A não realização da Feira de Negócios teve forte influência na execução da natureza de nível 3. Atingiu-se 83,4% do previsto.

Encargos Diversos: A baixa movimentação nas aplicações financeiras resultou em diminuição de despesas com encargos.

4.3. Maiores Contratos e Favorecidos

Abaixo informações sobre os dez maiores contratos firmados e os dez maiores favorecidos com despesas liquidadas no exercício, detalhados por modalidade de licitação, por natureza e por elementos de despesa, abrangendo o nome/razão social, CPF/CNPJ e valor total.

4.3.1 – Contratos firmados

CT n.º	Razão social	CNPJ	Modalidade de CT	Natureza	Elemento de despesa
29.2014	FAB VIAGENS E TURISMO LTDA - ME	08.641.928/0001-67	Concorrência nº. 01/2014	CONTÍNUA	Agenciamento de viagens R\$ 1.700.000,00
39.2014	ACQUA IMAGEM SERVIÇOS EM AQUICULTURA LTDA	03.412.166/0001-03	Pregão nº. 02/2014		Reprodução do pirarucu em cativeiro R\$ 660.000,00
03.2014	NÚCLEO DE EMPREENDIMENTOS EM CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ARTES	04.521.441/0001-90	Pregão Presencial nº 15/2013		Projeto Agentes Locais de Inovação R\$ 566.000,00
17.2014	ANDRADE E MONTEIRO LTDA – ME	07.304.842/0001-86	Pregão Presencial nº 01/2014	CONTÍNUA	Serviços de limpeza R\$ 353.999,88
42.2014	SALOMÃO ALCOLUMBRE & CIA LTDA	05.983.192/0001-17	Dispensa de licitação		Fornecimento parcelado de combustíveis R\$ 177.400,00
28.2014	FEMICRO/AP	06.726.045/0001-24	Dispensa de licitação		Atendimento a potenciais empresários R\$ 153.600,00
06.2014	C. LEÃO MIRANDA – ME	17.459.265/0001-55	Edital de Credenciamento Sebrae Amapá Nº 01/2012		Atendimento Negócio A Negócio R\$ 153.000,00
11.2014	SERVIÇO SOCIAL DE APRENDIZAGEM RURAL – SENAR/AP	04.267.059/0001-00	Dispensa de licitação		Ações de formação profissional rural R\$ 150.000,00
36.2014	BRAVHA SERVIÇOS LTDA EPP	04.321.961/0001-59,	Dispensa de licitação		Choferagem (motorista) R\$ 117.628,62

10.2014	MÁRCIA DAYANE VILHENA DAADDY	761.553.232-91	Convite nº. 01/2014		Consultoria da legislação pertinente ao pirarucu R\$ 117.600,00
---------	------------------------------	----------------	------------------------	--	---

4.3.2. Favorecidos despesas liquidadas

Modalidade	Natureza/Elemento de despesa	Empresa Contratada (CNPJ)	Despesa executada no contrato
Llicitação	Limpeza	Andrade e Monteiro Itda. – ME 07.304.842/0001-86	R\$ 299.436,11
Llicitação	Vigilância	VIGEX – Vigilância e segurança Privada Ltda 12.753.624/0001-24	R\$ 1.103.690,80
Llicitação	Passagem aérea	FAB – Viagens e Turismo Ltda 08.641.928/000167	R\$ 806.363,51
Llicitação	Call Center	CONTACTE TELE ATENDIMENTO - EPP 09.071.975/0001-85	R\$ 236.577,60
Llicitação	Passagem aérea	PROPAG TURISMO Ltda – EPP 13.353.495/0001-84	R\$ 1.350.804,17
Llicitação	Publicidade e Propaganda	M2 COMUNICAÇÃO	R\$ 2.671.156,07
Llicitação	Locação de computadores	3D PROJETOS E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA – 07.766.048.001/54	R\$432.786,26
Llicitação	Pesquisa	NUMERIC CONSULTORIA - 13.165.130/0001- 26	R\$ 394.176.60
Llicitação	Consultoria	ATRIMUM ARQUITETURA – 13.574.640/0001-57 PLENA	R\$ 346.930,00
Llicitação	Consultoria	NECTAR – NÚCLEO DE EMPREENDIMENTO EM CIÊNCIA, TECNOLOGIA – 04.521.441/0001-90	R\$ 302.785,58

4.4. Maiores Contratos para Obras de Engenharia

O ato administrativo é inexistente no período analisado.

4.5. Informações sobre Transferências

4.5.1. Convênios

A elaboração do projeto é formatada de acordo com a estratégia do Sebrae/AP evidenciando-se o público-alvo, objetivos, justificativa, resultados esperados, ações, recursos esperados e participação econômica e financeira dos partícipes devendo nesta etapa o proponente primar pela linguagem clara para que em um segundo momento possa ser compreendido, transmitindo a finalidade e a relevância do interesse mútuo das partes.

O projeto analisado pela unidade organizacional é referendado pela Diretoria da Área Supervisionada e submetido à Diretoria Executiva para aprovação total ou parcial, devendo a unidade responsável pela análise comunicar formalmente ao proponente a decisão do colegiado executivo.

A formalização das transferências de recursos obedece ao plano de aplicação contendo o orçamento detalhado em planilha de quantitativos e custos unitários e totais, cronograma físico e financeiro com as pretensões do projeto, ao longo do tempo, destacando-se as ações, os custos e os prazos de cada etapa.

O acompanhamento da execução física e financeira das condições pactuadas no instrumento jurídico é da responsabilidade gestor da Unidade Técnica que analisou e submeteu o projeto ao referendo da Diretoria da Área Supervisionada.

Portanto, o convênio que representa o acordo firmado entre entidades, público ou privado, nacional ou estrangeiro, ou ainda entidades integrantes da Administração Pública ou do Sistema SEBRAE, para a realização de objetivos comuns, buscando sempre os interesses recíprocos e convergentes a todos os participantes está sujeito a prestação de contas devendo o gestor de o convênio monitorar perante o participante executor as prestações de contas (parcial e ou final) observando as obrigações pactuadas.

Importa destacar que o repasse dos recursos do SEBRAE/AP, quando parcelado, ficará condicionado à comprovação de execução de no mínimo 80% da etapa anterior como condição deliberação da parcela posterior, assim como a comprovação de execução da contrapartida econômica e financeira do participante executor, conforme o cronograma aprovado para execução de cada etapa.

Convênios	Transferidos em 2014	Total de Convênios Vigentes
Quantidade	1	1
Valores	R\$ 26.000,00	R\$ 104.000,00

Fonte: ASCC

Convênios	Valores prestados contas em 2014
Quantidade	0
Valores	0

Fonte: ASCC

4.5.2. Outras Transferências

O ato administrativo é inexistente no período analisado.

5. Gestão Administrativa

5.1. Gestão de Pessoas, Terceirização de Mão de Obra e Custos Relacionados

5.1.1. Estrutura de Pessoal

a) Demonstração da força de trabalho

Número de empregados Contratos por Tempo Indeterminado e Contratos por Prazo Determinado em 31/12/2014 + indicados sem diretores. Indica também a distribuição entre área meio e área fim.

- São 134 empregados, sendo 69 lotados na área meio e 65 lotados na área fim.

Afastamentos superiores a 15 dias: número de pessoas afastadas em 2014

- Por doença* - 4 empregados.
- Licença maternidade - 0
- Outros – 2 empregados.

b) Qualificação da força de trabalho com estrutura de cargos, idade e nível de escolaridade:

- Quantidade e percentual de analistas e assistentes:

Cargos	Quant.	Percentual
• Diretores	03	2,65%
• Analistas	79	69,9%
• Assistentes	31	27,43%
Total	113	100%

Fonte: UGP

- Perfil de escolaridade por faixa:

Escalaridade	Quant.	Percentual
• Ensino Fundamental	01	0,89%
• Ensino Médio	11	9,73%
• Ensino Superior	39	34,51%
• Sequencial	01	0,89%
• Ensino superior incompleto	10	8,85%
• Pós-graduação	50	42,24%
• Doutorado	01	0,89%
Total	113	100,00%

Fonte: UGP

- Perfil de idade:

Faixa Etária	Quant.	Percentual
Até 20 anos de Idade	0	0
De 21 a 30 anos de Idade	21	18,58%
De 31 a 40 anos de Idade	42	37,17%
De 41 a 50 anos de Idade	30	26,55%
Acima de 51 anos de Idade	20	17,70%
Total	113	100%

Fonte: UGP

- c) Custos associados à manutenção de Recursos humanos (ver balancete contábil analítico despesas com pessoal, encargos e benefícios) do período de 01/01/2014 a 31/12/2014.

- Salários e gratificação (todos os proventos)

R\$ 9.182.398,19 (nove milhões, cento e oitenta e dois mil, trezentos e noventa e oito reais e dezenove centavos).

- Benefícios

R\$ 2.903.296,87 (dois milhões, novecentos e três mil, duzentos e noventa e seis reais e oitenta e sete centavos).

- Encargos trabalhistas

R\$ 3.319.405,67 (três milhões, trezentos e dezenove mil, quatrocentos e cinco reais e sessenta e sete centavos).

TOTAL = R\$ 15.405.100,73.

- d) Inativos e pensionistas

- No Sebrae não se aplica a figura de pensionista.

- e) Indicadores Gerenciais sobre RH

- **Indicador:** Turn Over

Definição: O cálculo do índice de rotatividade de pessoal (turnover) é baseado no volume de todas as admissões e demissões de pessoal em relação aos recursos humanos disponíveis no Sebrae, dentro de certo período de tempo, e em termos percentuais.

Forma de cálculo:

$$\frac{\text{total de admitidos no ano} + \text{total de demitidos no ano}}{2} \times 100$$

quadro de funcionários do ano anterior

20+1/2*100/113 = **9,29%**

Indicadores de Qualidade de Vida (absenteísmo)

- **Indicador:** Absenteísmo

Definição: Absenteísmo constitui a soma dos períodos em que os funcionários se encontram ausentes do trabalho, por motivo de faltas e que são abonadas.

Forma de cálculo:

Absenteísmo = Capacidade produtiva em dias - dias trabalhados

Sendo que: **2,91%**

Capacidade produtiva em dias = quantidade de dias úteis x número de empregados

Dias trabalhados = capacidade produtiva - dias abonados

Empregados = Contrato por tempo determinado (CTD) + Contrato por tempo indeterminado (CTI) + Trainee + menor aprendiz

- **Indicador:** Eficácia na seleção

Definição: Cálculo do percentual de colaboradores que permanecem no Sebrae após o 1º ano de contrato. A proporção é calculada em relação a todos os admitidos no ano analisado, independentemente do tipo de contrato.

100%

Forma de cálculo:

$$\frac{\text{número de colaboradores admitidos no ano analisado que completaram um ano ou mais de atividade}}{\text{número total de colaboradores admitidos no ano analisado}} \times 100$$

Para esse caso considerar os admitidos em 2013 que completaram 01 ano em 2014.

5.1.2. Mão de Obra Terceirizada e Estagiários

5.1.2.1. Mão de Obra Terceirizada

Quadro 4 - Contratos de Prestação de Serviços de Limpeza, Higiene e Vigilância Ostensiva

Unidade Contratante								
Informações sobre os contratos								
Ano do contrato	Área	Natureza	Nº do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período contratual de execução das atividades contratadas		Despesa executada no contrato	Situação do Contrato
					Inicio	Fim		
2009	L	O	014/2009	Andrade e Monteiro Ltda. – ME 07.304.842/0001-86	15/09/2009	29/03/2014	R\$ 147.871,49	E
2014	L	O	17/2014	Andrade e Monteiro Ltda. – ME 07.304.842/0001-86	31/03/2014	30/03/2015	R\$ 299.436,11	A
2012	V	O	13/2012	VIGEX – Vigilância e Segurança Privada Ltda. 12.753.624/0001-24	02/04/2012	01/04/2015	R\$ 1.103.690,80	A

Observações: Informamos que no serviço de vigilância deve-se ao reajuste anual da convenção coletiva de trabalho.

LEGENDA

Área: (L) Limpeza e Higiene; (V) Vigilância Ostensiva.

Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.

Situação do Contrato: (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.

Fonte: UAF

Quadro 5 - Contratos de Prestação de Serviços com Locação de Mão de Obra

Unidade Contratante							
Informações sobre os contratos							
Ano do contrato	Área	Natureza	Nº do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Período contratual de execução das atividades contratadas		Situação do Contrato
					Inicio	Fim	
2014	12	O	17/2014	Andrade e Monteiro Ltda. – ME 07.304.842/0001-86	31/03/2014	31/03/2015	R\$ 299.436,11 A
2009	12	E	14/2009	Andrade e Monteiro Ltda. – ME 07.304.842/0001-86	15/09/2009	29/03/2014	R\$ 147.871,49 E
2012	1	O	13/2012	VIGEX – Vigilância e Segurança Privada Ltda 12.753.624/0001-24	02/04/2012	02/04/2015	R\$ 1.103.690,80 A
2014	12	O	29/2014	FAB – Viagens e Turismo Ltda 08.641.928/000167	05/06/2014	05/06/2015	R\$ 806.363,51 A
2011	9	O	27/2011	EXECUTIVA – Empreendimentos Ltda – ME 10.448.193/0001-00	14/06/2012	14/06/2015	R\$ 73.944,22 A
2010	12	O	37/2010	CONTACTE TELE ATENDIMENTO - EPP 09.071.975/0001-85	16/12/2010	16/12/2015	R\$ 236.577,60 A
2010	12	O	36/2010	Andrade e Monteiro Ltda. – ME 07.304.842/0001-86	01/12/2010	01/12/2015	R\$ 66.709,16 A
2014	6	O	35/2014	MÁRCIO A MESCOUTO – ME 34.871.319/0001-04	01/07/2014	01/06/2015	R\$ 65.788,52 A
2012	12	E	21/2012	PROPAG TURISMO Ltda – EPP 13.353.495/0001-84	04/12/2012	04/06/2014	R\$ 1.350.804,17 E
2011	2	E	29/20011	H. L. MOREIRA – ME – 07.246.592/0001-75	16/09/2011	16/03/2014	R\$ 83.189,76 E
2014	2	E	16/2014	F. DE MAGALHÃES AMANAJÁS – ME 11.368.893/0001-49	19/03/2014	19/06/2014	R\$ 147.760,00 E

2014	12	E	36/2014	BRAVHA SERVIÇOS 04.321.961/0001-59	-	18/06/ 2014	18/12/ 2014	R\$ 127.399,63	E
------	----	---	---------	--	---	----------------	----------------	----------------	---

Observações:**LEGENDA****Área:**

1. Segurança
2. Transportes
3. Informática
4. Copeiragem
5. Recepção
6. Reprografia
7. Telecomunicações
8. Manutenção de bens móveis
9. Manutenção de bens imóveis
10. Brigadistas
11. Apoio Administrativo – Menores Aprendizes
12. Outras

Natureza: (O) Ordinária; (E) Emergencial.**Situação do Contrato:** (A) Ativo Normal; (P) Ativo Prorrogado; (E) Encerrado.

Fonte: UAF

5.1.2.2. Estagiários

Quadro 6 - Estagiários

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes				Despesa no exercício (em R\$ mil)
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	
1. Nível superior	72	97	134	129	324.914,72
1.1 Área Fim	35	48	72	68	-
1.2 Área Meio	37	49	62	61	-
2. Nível Médio	22	37	54	50	104.789,71
2.1 Área Fim	11	17	30	26	-
2.2 Área Meio	11	20	24	24	-
3. Total (1+2)	83	134	188	60	429.704,43

Fonte: UGP

5.1.3 Desoneração da Folha de Pagamento

As disposições contidas no art. 7º da Lei 12.546 de 14 de dezembro de 2011, que institui o Regime Especial de Reintegração de Valores Tributários para as Empresas Exportadoras (Reintegra), bem no art. 2º Decreto nº 7.828 de 16 de outubro de 2012, que regulamenta a incidência da contribuição previdenciária sobre a receita devida pelas empresas de que tratam os arts. 7º a 9º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, não se alcançam as transações comerciais do Sebrae/AP.

5.2. Gestão do Patrimônio Mobiliário e Imobiliário

5.2.1. Veículos Próprios ou Locados de Terceiros

Quadro 7 - Veículos

Número do Contrato	Empresa Contratada (CNPJ)	Despesa executada no contrato
29/20011	H. L. MOREIRA-ME 07.246.592/0001-75	R\$ 83.189,76
16/2014	F. DE AMANAJÁS-ME 11.368.893/0001-49	R\$ 147.760,00
36/2014	BRAVHA SERVIÇOS 04.321.961/0001-59	R\$ 127.399,63
33/2014	QUALIVEL VEÍCULOS LTDA 08.767.145/0001-24	R\$ 144.839,67

Fonte: UAF

- **Utilização de Veículos (Próprios e Alugados)**

A aplicação dos controles da movimentação de veículos de propriedade e ou locados pelo Sebrae/AP alcançam os empregados, motoristas internos e externos, Diretores, Presidente e Membros do Conselho Deliberativo Estadual.

Cabe a Unidade Administrativo Financeiro (UAF) através de Mapa de Controle de Deslocamento para Viagem sob a responsabilidade de preenchimento e acompanhamento do Setor de Transporte, monitorar as movimentações de veículos e a manutenção da frota, bem como diligenciar os recolhimentos de impostos, taxas e seguros, devendo comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias da data de vencimento dos encargos à Diretoria da área sob supervisão.

Os veículos do Sebrae/AP para fins de utilização classificam-se nas categorias de: (1) Representação destinada exclusivamente ao Presidente do Conselho Deliberativo Estadual e aos Membros da Diretoria Executiva; e (2) Serviços destinados ao atendimento de transporte de pessoal e materiais de apoio às atividades meio e fim da unidade federativa do Sistema SEBRAE.

Destaque: Os veículos locados serão monitorados por controles internos implementados no setor de transporte, observando-se primordialmente o cumprimento das condições pactuadas, notadamente com relação a abastecimento de combustível e inspeção de itens básicos de conservação e manutenção.

É vedada a utilização dos veículos para transporte às casas de diversões, supermercados e estabelecimentos de ensino e de outros de interesses particular, em excursões e passeios e aos sábados, domingos e feriados, exceto quando no desempenho das atividades ou em eventos de representação do Sebrae/AP.

A utilização de veículos será precedida do encaminhamento da “Requisição de Veículos” devidamente referendada pelos gerentes das unidades com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro horas) para os deslocamentos intermunicipais e 02 (duas) horas para as viagens nos municípios de Macapá e Santana.

A manutenção dos veículos próprios será realizada nas concessionárias autorizadas até o término da garantia de fábrica e, após esse período em oficinas autorizadas ou especializadas, devendo esses custos e as despesas com abastecimento, troca de óleo e lavagem serem registradas em fichas individualizadas.

Os motoristas devem manter absoluta reserva sobre qualquer informação que possam vir a ter conhecimento no exercício de suas funções, comparecendo ao local de trabalho com assiduidade e pontualidade executando suas tarefas com atenção e cordialidade evitando conversas ao volante, exceto quando imprescindíveis.

Os motoristas além de conservar os veículos sob sua responsabilidade em perfeitas condições de limpeza e funcionamento deve registrar diariamente no Mapa de Controle Diário de Transporte a quilometragem do veículo, verificando sempre o nível de combustível, relatando e reportando a UAF as situações de irregularidades, principalmente no tocante a defeitos mecânicos.

As multas de Auto de Infração de Trânsito serão sempre de responsabilidade dos condutores de veículos, que sofrerão descontos salariais, devidamente autorizados, na folha de pagamento. Os recursos administrativos quanto à natureza e origens de multas, somente poderão ser efetuados junto aos órgãos competentes, pela assessoria jurídica do Sebrae/AP após autorização da Diretoria Executiva.

Nos acidentes com veículos próprios do Sebrae/AP envolvendo danos materiais ativos e passivos, bem como atropelamento de pessoas os procedimentos devem cingir-se a: (1). contatar com o resgate do Corpo de Bombeiros, se houver vítima, para as providências cabíveis na urgência que o caso exija; (2). chamar a perícia do Departamento Estadual de Trânsito em acidentes sem vítima, mesmo em situações de veículos estacionados, evasão do condutor do outro veículo e disposição do infrator em assumir os estragos materiais; e (3). entrar prioritariamente em contato com a Gerência da UAF e em circunstância especial com a Diretoria Executiva.

Caso haja testemunha do acidente anotar nome completo, número da carteira de identidade ou CPF, endereço, telefone, etc., da mesma.

Aos escritórios regionais cabe providenciar para os carros da frota Sebrae/AP:

- a) Abastecimento de combustível troca de óleo e lavagem dos veículos;
- b) Manutenção, alinhamento e balanceamento dos veículos;
- c) Manter pastas específicas por veículo, contendo:

c.1. Controle de troca de pneus, alinhamento, revisão e outros serviços;

c.2. Controle do consumo de combustível do veículo.

Na utilização de carros locados devem ser observados: (1). o abastecimento de combustível; (2). a inspeção dos veículos, objetivando prevenir e/ou detectar falhas; e (3). a observância do cumprimento integral das cláusulas contratuais pactuadas.

Os veículos da frota do Sebrae/AP deverão pernoitar nas dependências do Sebrae/AP, inclusive nos finais de semana e feriados, exceto nas situações de viagens, quando houver viagem com início previsto para antes das 7 (sete) horas do dia seguinte, e aqueles de uso da Diretoria Executiva.

Caberá a UAF solicitar a alienação dos veículos da frota do Sebrae/AP, respeitando o critério de antiguidade e sua destinação, exceto nos casos de sinistro que resulte em perda total.

Documentos Associados:

- Requisição de Veículo
- Mapa de Controle de Deslocamento de Veículo para Viagem
- Mapa Controle Diário de Viagem

5.2.2. Patrimônio Imobiliário Próprio ou Locados de Terceiros

Quadro 8 – Patrimônio Imobiliário

IMÓVEL	ENDEREÇO	ANO DE AQUISIÇÃO	CUSTO DE AQUISIÇÃO	VALOR DE MERCADO	DESTINAÇÃO	VALOR R\$
PRÓPRIO	AV. IRACEMA CARVÃO NUNES, 264, CENTRO MACAPÁ/AP	11/05/1982	R\$ 48.000,00	R\$ 449.089,91	Atendimento aos pequenos negócios.	-
PRÓPRIO	AV. ERNESTINO BORGES , 740, LAGUINHO, MACAPÁ/AP.	20/10/2003	-	R\$ 7.285.487,95	Atendimento aos pequenos negócios.	-
PRÓPRIO	AV. RUI BARBOSA, 1193, CENTRO-SANTANA	29/11/2004	R\$ 50.000,00	R\$ 302.007,58	Atendimento aos pequenos negócios.	-
PRÓPRIO	RUA: INDEPENDÊNCIA, 630, LARANJAL DO JARI	03/09/2004	R\$ 35.000,00	R\$ 112.114,50	Atendimento aos pequenos negócios.	-

CESSÃO	AV. GERINO PORTO, S/Nº, CENTRO - PORTO GRANDE	-	-	-	Atendimento aos pequenos negócios.	-
LOCADO	RUA: ONÓRIO SILVA, 391 – OLAPOQUE	-	-	-	Atendimento aos pequenos negócios.	R\$ 36.780,00

Fonte: UAF

O Sebrae/AP tem um contrato com a empresa de prestação de serviços de manutenção predial Executiva Empreendimentos Ltda-ME, sob o CNPJ nº 10.448.193/0001-00, contrato nº 27/2011 – sendo que foi executado em 2014, o montante de R\$ 73.944,22.

5.3. Gestão da Tecnologia da Informação

a) Relação dos sistemas e a função de cada um deles:

SISTEMA	FINALIDADE
Corpore RM	O sistema possibilita fazer a gestão integrada de processos: como viagens, financeiro, contabilidade, folha de pagamento entre outros, conforme descrição abaixo de cada módulo:
Gestão de Estoque, Compras e Faturamento (Nucleus)	É um dos Aplicativos que integram a linha de gestão integrada empresarial TOTVS e abrange todas as funções da automação oferecidas por meio desta linha de software administrativo. Fornecer consultas rápidas a dados previamente cadastrados, otimiza operações e rotinas de uma empresa, como o controle de estoque, compras, faturamentos, contratos e ressuprimento, sem deixar de integrar através de suas divisões funcionais a integração com outros módulos da linha empresarial TOTVS.
Gestão Financeira (Fluxus)	Neste processo são abordadas as integrações feitas pelo sistema de Gestão de Materiais (RM Nucleus) com o sistema de Gestão Financeiro (RM Fluxus). O intuito da integração é evitar o retrabalhado durante a inclusão de notas fiscais de fornecedores e a notas fiscais emitidas pela empresa aos seus clientes, ou seja, durante a emissão das notas, seus financeiros (contas a pagar ou a receber) serão gerados

	automaticamente para análise e controle do setor financeiro da empresa.
Gestão Fiscal (Liber)	Tem como objetivo gerar lançamentos fiscais para o sistema de Gestão Fiscal (RM Liber), de acordo com as notas fiscais lançadas no sistema RM Nucleus. Um movimento do RM Nucleus pode gerar vários lançamentos fiscais de acordo com a variação de tributação em evidência na nota fiscal. A integração se resume principalmente em parametrizar o tipo de movimento para atender as regras da escrituração. Os tributos possíveis utilizados para integração são aqueles apurados sobre a base de calculo, alíquota e valor, como ICMS, IPI, PIS, COFINS, ISS, IRRF, INSS, etc.
Gestão Patrimonial (Bonum)	O Patrimônio.Net visa à otimização das operações e rotinas da área da Administração de Patrimônio das empresas, através de suas divisões funcionais internas, além de possuir grande flexibilidade de consultas e alterações de toda a movimentação do Patrimônio. O resultado é uma ferramenta super eficiente que viabiliza uma ampla análise gerencial do Patrimônio da empresa.
Gestão Contábil (Saldus)	As características funcionais do TOTVS Gestão Contábil (RM Saldus) possui recursos flexíveis e que permitem uma racionalização das informações cadastradas e otimização dos dados necessários aos controles contábeis e gerenciais, através de suas divisões funcionais internas. O sistema recebe os lançamentos contábeis de todos os aplicativos através de lotes e desta maneira os usuários da contabilidade podem conferi-los e quando se deseja realizar a integração dos mesmos ao lote 0 da contabilidade.
Gestão de Pessoas (Vitae)	É um dos sistemas de gestão integrada empresarial da linha RM que promove a eficiência nos processos de contratação, controle, desenvolvimento e acompanhamento da Administração de Recursos Humanos, garantindo uma gestão segura. Focada em controle para aumento a produtividade e nos serviços de autoatendimento para descentralização de seus projetos, a solução cria condições para que os líderes concentrem seus esforços no aprimoramento dos processos, na

	excelência operacional e no desenvolvimento do capital humano alinhado ao planejamento estratégico da empresa.
Folha de Pagamento (Labore)	O sistema de Folha de Pagamento promove a eficiência nos processos que envolvem a Administração Pessoal, garantindo uma gestão segura. Suas características funcionais visam permitir a automação das rotinas fundamentais do departamento de pessoal de uma empresa que priorizem fatores como agilidade, qualidade e eficiência na execução das tarefas existentes no mesmo. Focada em controle para aumento da produtividade e nos serviços de autoatendimento para a descentralização de seus processos, na excelência operacional e administração de pessoal alinhado ao planejamento estratégico da empresa.
Automação de Ponto (Chronus)	O novo TOTVS Automação de Ponto apresenta telas mais amigáveis, menus mais simplificados e informativos, e diversos outros recursos que facilitam o trabalho diário de nossos usuários. O parâmetro 'Utiliza novo cálculo' está disponível e com ele vários recursos inovadores como o novo processo de cálculo da movimentação, que traz uma série de melhorias. Conheça o design moderno e arrojado a partir dos recursos do novo cadastro de funcionários. Os processos foram simplificados gerando uma gestão mais eficaz. Dentre eles, a nova importação de batidas, que além da melhoria na performance, permite o agendamento para que as batidas sejam registradas automaticamente, ou mesmo a possibilidade da importação considerando o horário planejado do funcionário. Outro recurso surpreendente é a nova compensação do banco de horas, que passa a definir com clareza a compensação e o lançamento para a movimentação do funcionário, sem que haja dúvida ao parametrizar o processo de Compensação/Lançamento.
Gestão de Conteúdos (Viagens)	Possibilita realizar a solicitação, aprovação e prestação de contas de viagens realizadas em um único ambiente.
Gerador de Relatórios	Como o próprio nome descreve, a ferramenta possibilita gerar relatórios

(Reports)	dos mais simples aos mais complexos.
ECM	O ECM (Enterprise Content Management) é uma solução completa em gestão de conteúdo e processos. Reúne em um único produto dois importantes conceitos: BPM Workflow (Controle de processos) GED (Gerenciador Eletrônico de Documentos). Possibilitando entregar mais agilidade, assertividade e segurança ao seu negócio, permitindo controle e recuperação de informações que antes ficavam restritas a e-mails, redes, armários e gavetas.
AP-INTRANET	Ambiente institucional corporativo que possibilita a postagem de notícias, eventos, reuniões, ausências e retornos, publicação de banners, informativos técnicos dentre outros serviços.
AP-CENSO	Sistema utilizado em realizações de pesquisas de Censo Empresarial, informações e estatísticas oriundas da Unidade de Gestão Estratégica.
AP-SALAS	A ferramenta AP-SALAS visa tornar público as solicitações de reservas de salas e videoconferência desta organização. Possibilitando aprovação/rejeição do gestor, visualização de relatórios dentre outras funcionalidades de forma intuitiva.
AP-SUPORTE	Trata-se do helpdesk de serviços de TI onde cada colaborador realiza abertura de chamados para a unidade de tecnologia da informação e comunicação. Após o atendimento, o colaborador é convidado a participar de uma breve pesquisa de satisfação em relação ao serviço prestado pela TI.
SIACWEB	O Sistema de Atendimento ao Cliente. O SIACWEB tem por objetivo cadastrar os clientes do Sistema Sebrae: Empresários, empreendimentos, potenciais empresários, potenciais empreendedores, parceiros e demais clientes.
SME	Sistema de Monitoramento Estratégico. O SME tem por objetivo realizar o monitoramento das métricas de atendimento e metas mobilizadoras do Sistema Sebrae.

SGC	Sistema de Gestão de Credenciados. O SGC Tem por objetivo padronizar o processo de seleção, cadastramento, contratação dos consultores e instrutores credenciados, e acompanhamento dos serviços prestados, visando atender aos preceitos legais e exigências técnicas do Sistema Sebrae.
SGE	Sistema de Gestão Estratégica. É um Sistema que propicia o apoio a estruturação, o gerenciamento e o monitoramento dos projetos e atividades, em tempo real, permitindo a tomada de decisão nos diversos níveis da organização. Este Sistema engloba o Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos.
CHRONUS WEB/OPAC	Sistema de Gestão de Biblioteca. Responsável pela gestão de Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação convencionais e virtuais do Sistema SEBRAE.
CONEXÃO SEBRAE	O próprio nome da Rede reflete o seu grande alcance em termos de fortalecimento da gestão da informação e do conhecimento, da colaboração, mobilidade, integração entre as pessoas, comunicação organizacional e da garantia da propriedade de conteúdo para todo o Sistema Sebrae. O projeto tem como meta adquirir um nível diferenciado de informação sobre sua estrutura, projetos e programas por meio da integração entre colaboradores e parceiros em um ambiente virtual. Por meio desse espaço de troca de informações sobre projetos e ações que envolvem a instituição, o Sebrae tem a possibilidade de contar com um banco de dados táticos e estratégicos que poderão embasar decisões e diretrizes de governança. As funcionalidades da Rede Conexão Sebrae foram customizadas para facilitar a comunicação e a troca de informações entre os participantes conectados.
FIREWALL PFSENSE	O pfSense é um software livre, licenciado sob BSD license (a marca pfSense em si tem Copyright para o BSD Permitter), baseado no sistema operacional FreeBSD e adaptado para assumir o papel de um firewall e/ou roteador de redes. Além disso, ele possui atualmente dezenas de pacotes adicionais que lhe permitem requisitar o posto de UTM

	(Unified Threat Management), já que podemos realizar com o pfSense a imensa maioria das atividades que esperamos de sistemas com este título.
UNIVERSIDADE CORPORATIVA	A Universidade Corporativa Sebrae acredita que o colaborador é o maior responsável pelo seu desenvolvimento profissional. Por isso, tem o papel de oferecer todas as condições para que o aprendizado seja permanente e diversificado. Promove ação educativa que estabelece paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o desenvolvimento de competências pessoais e o compartilhamento dos conhecimentos e das melhores práticas da organização. Através de múltiplas formas de aprendizagem e colaboração, a UCSebrae promove as conexões entre pessoas e saberes, para que estas possam convergir para a construção do conhecimento e a criação de um saber comum inerente ao Sebrae. O auto-desenvolvimento é uma trilha a ser percorrida.
DICIONÁRIO AURÉLIO	É uma base de conhecimento que é possível realizar buscar por significados e sinônimos de palavras.
SISTEMA DE MONITORAMENTO DE ATIVOS - NAGIOS CORE	Nagios Core permite que você monitore toda a sua infraestrutura de TI para garantir que os sistemas, aplicativos, serviços e processos de negócios estão funcionando corretamente. No caso de uma falha, ele pode alertar os responsáveis técnico do problema, permitindo-lhes começar o processo de correção antes que as interrupções afetam os processos de negócios, usuários finais ou clientes.
SWITCH DE ANTIVÍRUS SYMANTEC	O Symantec Endpoint Protection oferece segurança inigualável, excelente desempenho e gerenciamento mais inteligente para ambientes físicos e virtuais. Utilizando a maior rede de informações globais do mundo inteiro, a Symantec identifica proativamente arquivos em risco e interrompe ameaças de dia zero sem prejudicar o seu desempenho. Somente o Symantec Endpoint Protection oferece a segurança através de um único agente de alta potência para a proteção mais eficaz disponível. Symantec Endpoint Protection é um antivírus e firewall pessoal desenvolvido para o gerenciamento de segurança em ambientes

	corporativos para servidores e estações de trabalho.
WINDOWS SERVER UPDATE SERVICES	O Windows Server Update Services (WSUS) permite que os administradores de tecnologia da informação implantem as atualizações mais recentes dos produtos nos computadores que estiverem executando o sistema operacional Windows. Com o WSUS, os administradores podem gerenciar integralmente a distribuição das atualizações lançadas no Microsoft Update nos computadores da rede.
SISTEMA DE MONITORAMENTO DE CÂMERAS	Este sistema possibilita termos acesso às filmagens das seguintes áreas: Térreo, Estacionamento e 1º Piso. Somente as Chefas de Gabinete, Secretárias, Diretores e a TI tem acesso a esta ferramenta.
SISTEMA DE MANUTENÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA – MATWORX	MATWorX é disponibilizada apenas para plataforma 32 bit (for Windows). Esta aplicação permite programar e manter um número ilimitado de PBXs através do seu computador. MATWorX fornece uma interface gráfica do usuário (GUI) a um PBX. Este projeto permite que usuário navegue rapidamente e intuitivamente ao longo do programa, poupando precioso tempo com suas tarefas de manutenção de PABX.
SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO HYPER-V	O Hyper-V é uma tecnologia de virtualização baseada em Hypervisor. O Hypervisor é a plataforma de processamento de virtualização que permite que múltiplos Sistemas Operacionais compartilhem uma única plataforma de hardware. A pilha de Virtualização é executada com a partição pai e tem acesso direto aos dispositivos de hardware. A partição pai cria partções filho, que hospedam os Sistemas Operacionais convidados.
SISTEMA DE CORREIO ELETRÔNICO – EXCHANGE	Microsoft Exchange Server é uma aplicação servidora de e-mails de propriedade da Microsoft Corp e que pode ser instalado somente em plataformas da família Windows Server. O servidor de e-mail pode ser acessado por diversos clientes, como toda família Unix-like, Microsoft Windows 95/98/Me/2000 Professional/XP/Vista/7/8 e atualmente também funcionará na plataforma Mac OS X da Apple Inc., Mac OS X v10.6 - Snow Leopard.

SISTEMA DE GESTÃO DE FEIRAS - INTEGRA EVENTOS	O Integra Eventos é uma sistema de Gestão de Feiras que possibilita após os eventos somar o total de participantes válidos por palestra em um relatório analítico, dentre outros recursos. O sistema apoia diretamente o processo de credenciamento das Feiras realizados no Sebrae/AP.
SISTEMA DE GESTÃO DE CONTAS DE USUÁRIO - ACTIVE DIRECTORY	O Active Directory é uma implementação de serviço de diretório no protocolo LDAP que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede. É um software da Microsoft utilizado em ambientes Windows.
SISTEMA DE BANCO DE DADOS - SQL SERVER 2008	Neste ambiente são armazenadas as principais base de dados das aplicações: CorporeRM; SIAC; Intranet; Censo entre outras.
PORTAL SEBRAE	O cartão de visitas do Sebrae, onde é possível acompanhar cursos e agendar treinamentos.
PORTAL SABER	Canal de conhecimento com foco no compartilhamento de experiências e aprendizados em uma única plataforma.

Fonte: UTIC

- b) eventuais necessidades de novos sistemas informatizados ou funcionalidades, suas justificativas e as medidas programadas e/ou em curso para obtenção dos sistemas;
- Atualmente o Sebrae/AP avalia como satisfatórios os sistemas acima relacionados. No entanto, há o planejamento de desenvolvimento de um controle de frotas de veículos no ano de 2015.
- c) relação dos contratos que vigeram no exercício de referência do relatório de gestão, incluindo a descrição de seus objetos, demonstração dos custos relacionados a cada contrato, dados dos fornecedores e vigência.

Quadro 9 – Contratos UTIC

Nº do Contrato	Objeto	Vigência	Fornecedores		Custo	Valores Desembolsados 2014
			CNPJ	Denominação		
CT 03.11	Locação de computadores e notebooks	Maio 2014	07.766.048/0001-54	3D PROJETOS E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA LTDA - EPP	41.000,00 (mês)	82.000,00 – Até 205.000,00 – Total

Fonte: UTIC

5.4. Outros assuntos administrativos

A coordenação do Programa Sebrae de Excelência na Gestão para o ciclo de 2014 iniciou com a colaboradora e gerente, em março do corrente ano e aconteceu até junho do mesmo ano, com as seguintes ações:

- Foram realizados vários encontros com a equipe estadual do PSEG, com a finalidade de capacitar os coordenadores de critérios, que também são gerentes do Sebrae/AP, no modelo de excelência na gestão – MEG. As capacitações tiveram como palestrante o especialista da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ.
- Foram feitas duas reuniões mensais de monitoramento e alinhamento com a equipe, para tratar sobre as fichas de práticas de gestão e a execução dos planos de ação dos critérios de excelência, inclusive liderança.
- Foi realizada a campanha de endomarketing do PSEG pelo critério liderança, tendo em vista que a casa não havia adquirido conhecimento suficiente sobre a existência do programa de excelência e sua finalidade. Para tanto, foram desenvolvidas as seguintes peças:
 - E-mails marketing;
 - Caixa de sugestões;
 - Criação da logomarca da Liga da Superação e móbil aéreo com o dizer: A excelência está em você. Faça dela um hábito;
 - Adesivos para portas e paredes; placas suspensas que mostram a mandala do MEG e dizeres de melhoria.
 - Quadro de ideias para que os colaboradores possam contribuir para a melhoria da gestão do Sebrae/AP;

- Sandália da humildade, camisas e sacolas com a logo do PSEG e da liga da superação;



- Criação da figura “casal super herói”, que circulou por todo o Sebrae/AP divulgando o lançamento do PSEG no ciclo 2014.
- Kit contendo bolsa térmica, mouse pad, caneta e camisa do direcionamento estratégico e PSEG.
- Nos dias 28, 29 e 30 de julho aconteceu mais uma etapa do PSEG, com a presença para tratar sobre os objetivos e fases do MEG, fatos novos e dificuldades da equipe, assim como planejamento da visita e análise das fichas de prática de gestão por critérios, inclusive liderança;
- No dia 04/08 foi iniciada a oficina de indicadores de resultados, com apresentação da parte conceitual para a equipe do PSEG e alguns gestores de projetos. Diante de uma medida de gestão citada no campo – Medidas de Gestão deste relatório, a oficina precisou ser interrompida, continuando assim, a parte prática no dia 02/10;
- No final do mês de agosto, a “ficha 1.1.f – Aperfeiçoamento dos processos gerenciais” foi apresentada a equipe do PSEG, para que os mesmos pudessem utilizar essa ficha como base para a atualização das demais fichas dos outros critérios de excelência, no campo de aperfeiçoamento , que quando bem elaborado assume a responsabilidade de elevar a pontuação do critério no MEG;

- No dia 03 de setembro, foi realizado pela unidade de Qualidade na Gestão - UQG e Gestão do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores da Unidade de Administração e Finanças - UAF, o I Encontro de Fornecedores que teve a participação de 49 fornecedores de bens e serviços do Sebrae/AP. Durante o encontro, foi apresentado o Modelo de Excelência da Gestão – MEG e de que forma os fornecedores contribuem para o desenvolvimento da qualidade no Sebrae/AP, assim como foi apresentado o projeto PDF que neste ano terá como foco trabalhar 08 fornecedores, que foram selecionados pelo Sebrae/NA. No encontro o superintendente e o diretor administrativo-financeiro abordaram diversos pontos em comuns entre o Sebrae e os fornecedores, demonstrando claramente o papel da liderança e o interesse da instituição nesse trabalho de desenvolvimento dos fornecedores licitados.
- Vale ressaltar que foi identificada a diminuição do quantitativo de fichas ao longo do tempo, em virtude do trabalho de consolidação de algumas fichas em uma só. Passando assim de 139 fichas em 2013 para 81 fichas em outubro de 2014;
- Foi elaborada a ficha 1.4.b que trata da Identificação dos referenciais comparativos necessários para análise da competitividade do Sebrae/AP;
- Ao executar as ações, foi percebida a complexidade de realização de algumas ações e assim, a execução no ano de 2014 foi parcial, passando para realização no ano seguinte. Ver tabela abaixo:

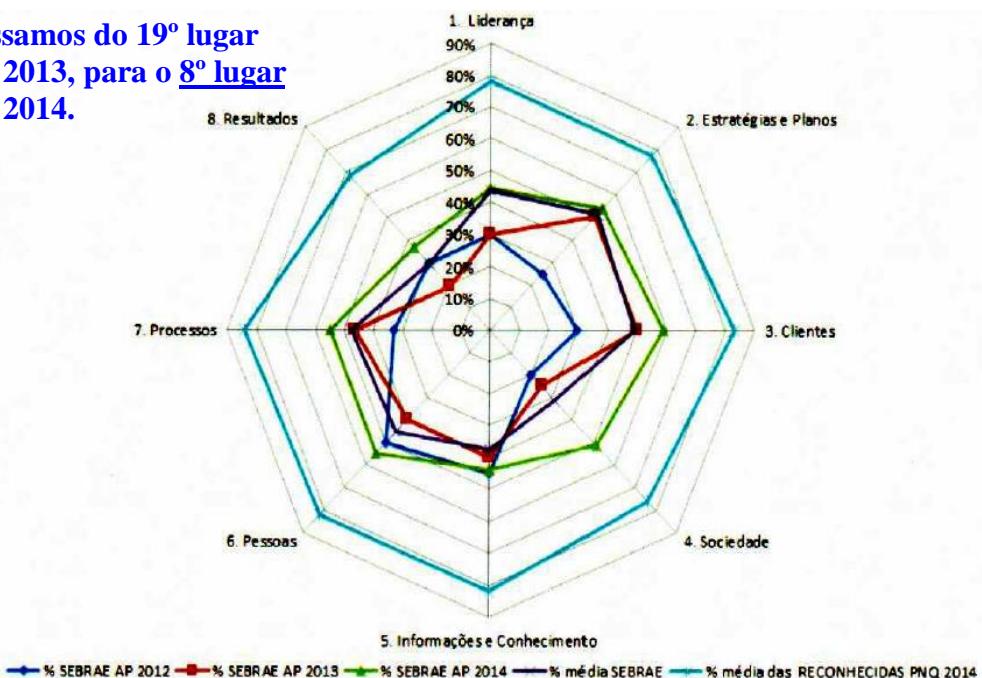
Critérios gerenciais	Qtd de ação concluída	Qtd de ação iniciada em 2014	Qtd. de ação com início em 2015
Liderança	04	05	02
Estratégias e Planos	08	02	05
Clientes	02	02	03
Sociedade	04	02	01
Informações e Conhecimento	02	-	02
Pessoas	12	03	03
Processos	-	-	-
Total	35	17	19

Fonte: UQG

- Foi criada uma planilha para controle das fichas de práticas de gestão, denominada *Controle das Fichas de Práticas*, nela constam os nomes de todas as fichas vigentes em 2014, seus responsáveis e a que item e questão respondem;
- Foi montado um caderno de informações para entrega aos avaliadores da FNQ, diretoria administrativo-financeira, diretoria técnica, superintendência, coordenadores de critérios e coordenadores da regional de Santana, Laranjal do Jarí e Porto Grande, com os seguintes documentos:
 - Painel das etapas do MEG;
 - Agenda da Visita de Avaliação;
 - Mapa do Perfil do Negócio;
 - Planos de ação de todos os critérios gerenciais;
 - Fichas de prática de gestão de todos os critérios;
 - Ficha de Resultados do Sebrae-AP;
 - Pontuação do ciclo de 2013 e tabela comparativa da pontuação 2012-2013;
 - Gráfico de Pontuação;
 - Banco de Boas Práticas vigente do Sistema Sebrae.
- No período de 24 a 26 de novembro o especialista da FNQ fez a análise dos pontos mencionados no RAAA com a UQG e a apresentação dos resultados da autoavaliação assistida para as lideranças do Sebrae/AP e para os colaboradores da casa.
- Nos dias 04 e 05 de dezembro ocorreu no Sebrae Nacional o III Workshop do Programa Sebrae de Excelência na Gestão – PSEG, que contou com a participação no primeiro dia dos gestores e apoiadores do PSEG e Especialistas da FNQ, em um total de 24 estados participantes. No segundo dia de evento contou com mais a participação dos diretores das unidades federativas do Sebrae, do superintendente da FNQ e do vice-presidente da que fez uma bela apresentação motivadora sobre o Sistema de Empresariamento Embraer – SIE, que teve como base o Modelo de Excelência da Gestão – MEG no ano de 2009. Atualmente eles adotam como fundamento para gestão, os critérios de excelência do MEG.
- O Sebrae/NA fez apresentações em power point para cada estado participante do PSEG no ano de 2014, mostrando imagens das UFs, foto dos gestores do programa e dados quantitativos alcançados no processo de AAA.

- Para finalizar o evento, foram chamados a se levantar para receberem o reconhecimento em aplausos, os diretores, pelo destaque do Sebrae Amapá no Ciclo 2014, tendo em vista o Amapá ter realizado um excelente trabalho de disseminação do Modelo de Excelência na Gestão para toda a casa. As evidências foram enviadas com bastante antecedência a pedido da coordenação Nacional do PSEG.
- Resultados do Ciclo 2014 do PSEG.

**Passamos do 19º lugar
em 2013, para o 8º lugar
em 2014.**



6. Sustentabilidade

O Sebrae/AP elaborou o Diagnóstico de aspectos e impactos ambientais para todas as áreas onde o Sebrae tem atuação, bem como, tratamento dos impactos significativos à luz dos requisitos legais e contratuais. O diagnóstico foi realizado durante os meses de julho e agosto de 2014. As etapas desenvolvidas englobaram basicamente a identificação das principais atividades desenvolvidas pelo Sebrae/AP que ensejaram no levantamento dos aspectos e impactos ambientais, seguido da elaboração de um Plano de Ação, que objetiva eliminar ou minimizar a possibilidade de ocorrência de impactos ambientais, oportunizando oportunidades de melhorias. Os Aspectos e Impactos identificados pelo levantamento foram analisados mediante a aplicação da ferramenta FMEA Sistêmico, onde os dados levantados são inseridos numa planilha que possibilita atribuir um Índice de Significância para cada impacto ambiental identificado. Essa ferramenta aponta quais atividades de maiores impactos ambientais em termos de significância, ou seja, gravidade, relevância e importância para a empresa, colaboradores e seus parceiros. Posteriormente, os resultados apontados com o estudo foram disseminados por meio de um workshop interno com a participação de colaboradores das áreas finalísticas da Unidade Administrativa Financeira - UAF, dos Escritórios Regionais e preposto dos contratos de prestação de serviços de limpeza e de vigilância.

Apesar de não ser identificado qualquer aspecto que possua um impacto ambiental significativo que possa trazer risco para o desenvolvimento das atividades do Sebrae/AP e para a sociedade, optou-se em elaborar um Plano de Ação, pois embora que os impactos ambientais identificados sejam menores, a implementação de algumas melhorias trazem economia ou redução de custos que são significativas além de benefícios para a comunidade como um todo.

Em relação ao aspecto de acessibilidade aos produtos do Sebrae/AP, esta é assegurada pela disponibilidade de diferentes canais de acesso (portal internet, central de relacionamento, e-mail, e mídias sociais, e agências de atendimento, entre outros), e a acessibilidade às instalações pode ser observada pelas adequações da estrutura física, tais como rampas de acesso e estacionamento. Em relação aos escritórios regionais foi realizado um diagnóstico entre os meses de julho e agosto de 2014 por meio do preenchimento de um formulário *check list* e registro fotográfico a fim de identificar as necessidades de reforma e

adaptação referente à acessibilidade em produtos, processos, informações e instalações. Posteriormente, foram realizadas as alterações conforme as demandas levantadas na Sede e nos escritórios regionais como construção de rampas, pinturas, instalação de lixeiras para coleta seletiva, depósito de pilhas, identificação nas salas para portadores de deficiência, dentre outros. Este diagnóstico foi compartilhado e validado junto à Diretoria Executiva e aos coordenadores regionais de escritório, estando em consonância com a legislação de acessibilidade em vigor no país. Inclusive, o Sebrae/AP possui 03 colaboradores no seu quadro que são Portadores de Necessidades Especiais e desenvolvem suas atividades a contento.

Com a finalidade de fortalecer e incrementar a execução de projetos sociais e ambientais visando alcançar resultados mais efetivos em relação ao processo de desenvolvimento sustentável envolvendo toda a sociedade e as partes interessadas, o Sebrae/AP instituiu a Política de Seleção de Projetos Sociais e Ambientais por meio da Resolução DIREX nº 09/2014. Essa Política estabelece as diretrizes e os critérios que norteiam as iniciativas do Sebrae/AP com vistas a promover o desenvolvimento social e ambientalmente responsável. Estabelece ainda mecanismos para identificar e selecionar as demandas advindas da sociedade bem como avaliar a satisfação da sociedade com os benefícios auferidos, utilizando as informações obtidas para a melhoria das ações socioambientais propiciando o fortalecimento da imagem do SEBRAE no país, em particular, no estado do Amapá.

O estabelecimento de critérios e diretrizes se dá por meio de uma política própria de responsabilidade socioambiental contribui para o fortalecimento das parcerias, para garantir maior transparência na aplicação dos recursos além de favorecer a imagem do SEBRAE perante a sociedade.

Atualmente são desenvolvidas algumas ações tais como: “Blitz Ambiental”, a “Gincana Ecológica”, “Caminhada Ecológica”, “uso do papel reciclado”, “doação de livros”, “ação social – serviços de beleza para os professores, oficina de compostagem para os alunos e palestra sobre o manuseio e reaproveitamento do lixo no município de Amapá”. Complementarmente, o levantamento dos aspectos e impactos ambientais do Sebrae/AP ensejou a elaboração de um Plano de Ação com vistas ao encaminhamento de boas práticas de desenvolvimento sustentável.

O Sebrae/AP atualmente trabalha para proporcionar desenvolvimento à sociedade, através dos programas como:

- Programas de Estagiários: permite desenvolver alunos do nível médio e nível superior, oportunizando aquisição de conhecimento e experiência profissional para entrada no mercado de trabalho;

- Programa Menor Aprendiz: visa oportunizar a aquisição de conhecimento e iniciação no mercado de trabalho a alunos menor de idade, com inclusão no quadro de funcionários e amparados por lei;

- Junior Achievement: objetiva estimular o espírito empreendedor em alunos de ensino fundamental e ensino médio, através do conhecimento e experiências de negócios transmitidos por empresários voluntários. Os participantes conhecem a teoria do mundo empresarial e são levados a exercícios reais de abertura e administração de empresas, conduzindo-os a um aprendizado verdadeiro e prático.

- Programa Macapá Município Alfabetizado: tem o objetivo de promover a alfabetização de jovens, adultos e pessoas idosas em Macapá e distritos. O método é reconhecidamente eficaz no que se refere a dotar a pessoa da capacidade em ler e escrever. Uma metodologia constituída por aulas presenciais em que o educando se alfabetiza em 35 dias, utilizando recurso audiovisual e trabalha em forma de novela que se identificam com a realidade dos alfabetizando. As instituições parceiras que aderiram ao programa são a Prefeitura Municipal de Macapá (PMM), Secretaria Municipal de Educação (Semed), por meio do Programa Brasil Alfabetizado (PBA) e Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST).

- Jovens Empreendedores Primeiros Passos: O programa é formado pela oferta de soluções educacionais que visam o desenvolvimento das características empreendedoras nos educadores e educandos do ensino fundamental do 1º ao 9º ano, com o Curso Jovens Empreendedores Primeiros Passos (JEPP), em parceria com a Prefeitura Municipal de Macapá, cuja formalização ocorreu em maio deste ano, durante o Lançamento do Programa Nacional de Educação Empreendedora. O Município de Macapá criou o Projeto de Lei 007/13, a qual instituiu a partir de 2014 o Programa Educacional de Empreendedorismo (Proem) nas escolas públicas de ensino fundamental, gerando uma demanda para o Sebrae na aplicação do JEEP e Despertar. Estão previstas para 2014, a capacitação de 5.124 alunos do ensino fundamental e 192 do EJA.

- Sábado é dia de Negociar: Visando a disseminação nos municípios do estado no que se refere ao capítulo da Lei Geral que trata do acesso à justiça, é realizada a campanha “Sábado é dia de negociar” e formatação de produtos técnicos visando a sua divulgação, como folders e cartilhas. A ação acontece semestralmente e é coordenada pelo Juizado Especial da Microempresa. O Sebrae é responsável pela organização e preparação da estrutura física e lógica, além da cobertura fotográfica e jornalística. As ações são executadas desde 2008, numa parceria entre o SEBRAE, Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, Fecomércio e ACIA.

7. Atendimento de Demandas de Órgãos de Controle

7.1. Tratamento das Deliberações Exaradas em Acórdãos do TCU

Deliberações do TCU Atendidas					
Ordem	Processo	Acórdão	Item	Tipo	Comunicação Expedida
1					
Descrição da Deliberação:					
Providências Adotadas					
Setor responsável pela implementação					
Síntese da Providência adotada					

Deliberações do TCU Pendentes de Atendimento					
Ordem	Processo	Acórdão	Item	Tipo	Comunicação Expedida
1					
Descrição da Deliberação:					
Justificativa para o não atendimento					
Setor responsável pela implementação					

- A circunstância é inexistente.

7.2. Tratamento das recomendações feitas pela CGU

Recomendações da CGU atendidas			
Ordem	Identificação do Relatório de Auditoria	Item do RA	Comunicação Expedida
Descrição da Recomendação			
Providências Adotadas			
Síntese da Providência Adotada			
Síntese dos Resultados Obtidos			

Recomendações da CGU pendentes de atendimento			
Ordem	Identificação do Relatório de Auditoria	Item do RA	Comunicação Expedida
Descrição da Recomendação			
Justificativa para o não atendimento			
Setor responsável pela implementação			

- A circunstância é inexistente.

7.3. Medidas Administrativas para apuração de dano ao Erário

- A circunstância é inexistente.

8. Informações Contábeis

8.1. Demonstrações Contábeis e Parecer dos Auditores

- Em anexo as demonstrações e pareceres da auditoria externa.

9. Resultados e Conclusões

A pesquisa tem o objetivo de mensurar a taxa de sobrevivência de MPE atendidas pelo SEBRAE, tendo como público-alvo 113 pequenos negócios atendidos pela Entidade constituídas em um ano, que permanecem ativas quando observadas ao final dos dois anos seguintes. A coleta de dados foi realizada no mês de dezembro.

O método adotado para análise da pesquisa foi o quantitativo. De acordo com Gil (2008, p. 17), “este método se fundamenta na aplicação da teoria estatística da probabilidade”, por estar o objeto de observação da pesquisa fundamentado em dados estatísticos, este método mostrou-se por ora, suficiente para a investigação.

De forma resumida tem-se que o perfil geral dos entrevistados da pesquisa Taxa de Sobrevivência das MPE atendidas pelo Sebrae são na maioria 53,1% do gênero masculino com indivíduos predominantemente 42,5% entre a faixa de 30 a 39 anos com prevalência do grau de escolaridade 47,8% no ensino médio completo.

Sobre os empreendimentos 56,6% está inserido no setor comércio, sendo a maior parcela 47,8% enquadrada no porte MEI. Ademais para a situação em relação ao sistema simples 48,7% são optantes.

Em relação às dificuldades enfrentadas pelos empreendedores na condução da atividade empresarial o resultado ratificou que ainda perduram os problemas que mais atrapalham o desenvolvimento da empresa como falta de capital de giro 38,1% e falta de profissional qualificado 15%.

Paralelamente 44,2% dos entrevistados consideram como fator condicionante a sobrevivência e sucesso empresarial ter bom conhecimento e concomitantemente para 57,5% a área de conhecimento que foi mais importante no primeiro ano de vida da empresa foi o planejamento. Outro ponto importante levantado pela pesquisa foi que 54,9% dos empreendedores receberam alguma contribuição do Sebrae para a abertura da empresa. O resultado para Taxa de Sobrevivência das MPE atendidas pelo Sebrae/AP em 2014 foi de 65%, ou seja, acima do resultado alcançado em 2013 que registrou 63,1%.

Portanto, ainda que existam dificuldades sendo enfrentadas pelos empreendedores a elevada taxa de sobrevivência das empresas mostra que essas dificuldades vêm sendo superadas e que o Sebrae trabalha de forma efetiva para auxiliar e contribuir com o sucesso e sobrevivência das empresas, isso se confirma quando os entrevistados em sua maioria atribuíram notas entre 8 e 10 para a efetividade dos eventos do Sebrae e sua influência nos negócios.

10. Relacionamento com a Sociedade

A acessibilidade aos produtos é assegurada pela disponibilidade de diferentes canais de acesso (portal internet, central de relacionamento, e-mail, e mídias sociais, e agências de atendimento, entre outros), e a acessibilidade às instalações pode ser observada pelas adequações da estrutura física, tais como rampas de acesso e estacionamento. Em relação aos escritórios regionais foi realizado um diagnóstico entre os meses de julho e agosto de 2014 por meio do preenchimento de um formulário *check list* e registro fotográfico a fim de identificar as necessidades de reforma e adaptação referente à acessibilidade em produtos, processos, informações e instalações. Posteriormente, foram realizadas as alterações conforme as demandas levantadas na sede e nos escritórios regionais como construção de rampas, pinturas, instalação de lixeiras para coleta seletiva, depósito de pilhas, identificação nas salas para portadores de deficiência, dentre outros.

Este diagnóstico foi compartilhado e validado junto à Diretoria Executiva e aos coordenadores regionais de escritório, estando em consonância com a legislação de acessibilidade em vigor no país. Inclusive, o Sebrae/AP possui 03 colaboradores no seu quadro que são portadores de necessidades especiais e desenvolvem suas atividades a contento.

O diagnóstico possibilitou ao Sebrae/AP antecipar-se diante de possíveis notificações quanto ao cumprimento de legislações vigentes, bem como proporcionar aos clientes internos e externos, principalmente, os portadores de necessidades especiais, o acesso a informações, produtos, processos e instalações da Entidade.

Os resultados do diagnóstico subsidiaram na elaboração de planos de ação para executar as necessidades de reforma e adaptação referente à acessibilidade em produtos, processos, informações e instalações, conforme a legislação vigente.

As melhorias descritas acima que foram implementadas na sede e nos escritórios regionais propiciaram maior satisfação para o atendimento dos clientes, especialmente, dos portadores de necessidades especiais.

11. Outras Informações Sobre a Gestão

11.1. Oficina de Modelagem sobre a Gestão

O evento “Oficina de Modelagem de Processos Par Consult” foi inserido no acervo da pasta pública com o intuito de disponibilizar as informações, formulários e metodologia necessária para construção dos trabalhos nas unidades pilotos e naquelas interessadas em acompanhar o ritmo e os prazos delimitados, destacando-se que neste exercício foi reorganizada a referida pasta onde está armazenado o acervo em comento.

Importa destacar que os trabalhos com a Unidade de Atendimento Individual (UAI) escolhida como piloto do processo fluíram, sendo possível construir a árvore de processos, mapear o macro e micro processos piloto e elaborar o Procedimento Operacional Padrão – POP.

Alinhado ao plano de ação de padronização dos processos de trabalho do Sebrae/AP, a empresa Par Consult conduziu o trabalho de mapeamento e modelagem de processos com as unidades piloto, construindo a árvore de processos e, posteriormente, iniciando a construção dos fluxogramas, bem como dos Procedimentos Operacionais Padrão – POPs das referidas unidades, orientando os colaboradores dessas unidades e o Escritório de Processos para acompanhar o trabalho.

Na sequência ocorreu a introdução teórica da Oficina de Indicadores, ministrada pela empresa Gauss Consulting, para os colaboradores que compõem a equipe estadual do PSEG, a fim de serem definidos os indicadores que serão medidos e informados na ficha de resultados do Programa.

No transcorrer do exercício de 2014 iniciou-se a implementação do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores – PDF, que promove o desempenho superior dos fornecedores de bens e serviços do Sebrae/AP, possibilitando assegurar oportunidades de ganhos de produtividade, baseados nos indicadores estabelecidos pelo projeto: Atendimento, Qualidade, Prazo, Entrega e Satisfação.

Este programa possibilita a identificação e análise de demandas dos fornecedores através de uma pesquisa para identificar as necessidades e expectativas que são atendidas com a realização da ação de capacitação desses fornecedores. Ao final do projeto é aplicada uma pesquisa para verificar se as necessidades e expectativas foram atendidas. Essa ação

contempla o Critério 7.2 que se refere a processos relativos a fornecedores do Programa Sebrae de Excelência na Gestão - PSEG.

No final do 3º trimestre de 2014 a empresa Par Consult finalizou os trabalhos com a validação dos processos seguintes:

- Identificação dos processos objeto do Projeto (construção da Árvore de Processos).

Árvores de Processos das seguintes áreas:

- Sebrae/AP (visão geral): Prover Serviços a Pequenos Negócios; Apoiar a Gestão Orgânica do Sebrae/AP e Gerir Ouvidoria;
- Unidade de Atendimento Individual (UAI);
- Unidade de Suporte Operacional (USO);
- Unidade de Qualidade na Gestão (UQG);
- Unidade de Gestão Estratégica (UGE);
- Unidade de Atendimento Coletivo – Agronegócio e Indústria (UAC/AGRIN);
- Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC).
- Mapeamento dos processos selecionados, utilizando a ferramenta informatizada (Bizagi) para elaboração de fluxogramas.

Produtos Desenvolvidos:

- **Da UAI:** Realizar Atendimento Presencial Sede, Orientar Empresas e Empreendedores, Realizar Pré-Atendimento, Formalizar Microempreendedor Individual (MEI), Declarar MEI, Alterar MEI, Baixar MEI;
- **Da USO:** Contratar Consultoria – por Dispensa, Sebraetec – via Edital e Sebraetec – via SGC;
- **Da USO:** Contratar Instrutoria – por Dispensa; Consultoria e Instrutoria pelo SGC;
- **Da UAC/AGRIN:** Gerenciar Projetos AGRIN com Demandas Acordadas;
- **Da UTIC:** Atender Demanda Interna.
- Modelagem dos processos, com a elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP), com os registros e indicadores.

Produtos Desenvolvidos:

- **Da UAI:** POP “Realizar Atendimento Presencial”;
- **Da USO:** POP “Contratar Consultoria” e POP “Contratar Instrutoria”;
- **Da UAC/AGRIN:** POP “Gerenciar Projetos AGRIN com Demandas Acordadas”.

- Norma que estabelecerá o ciclo de vida da documentação normativa e modelo normativo (POP)

Produtos Desenvolvidos:

- POP "Ciclo de Vida da Documentação Normativa" e os formulários associados (Lista Mestre, Banco de Revisão de Documentos, Folha de Implementação);
- Definição do modelo de POP;
- POP "Manter Glossário do Sebrae/AP" e o formulário associado (Glossário).
- Norma para Sistematização dos Atos Administrativos

Produto Desenvolvido:

- POP “Sistematização de Atos Administrativos”.
- Atividade: Modelo de Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos

Produto Desenvolvido:

- Relatório com Orientação para Elaboração do Plano de Classificação de Assuntos e da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos (TTDD).

Nos mês de outubro, as atividades deram continuidade juntamente com as unidades piloto e as não piloto (UAC-AGRIN, UTIC, UEE, UGP e UGE) que se manifestaram para realizar o mapeamento dos processos de suas áreas.

No 4º trimestre foram finalizados e validados os Procedimentos Operacionais Padrão – POP's das Unidades Piloto, bem como um da DIREX e um da Unidade de Qualidade na Gestão. Os documentos receberam as seguintes nomenclaturas:

- POP-DAF-001 – Contratar Consultoria;
- POP-DAF-002 – Contratar Instrutoria;
- POP-DAF-003 – Contratar Instrutoria por SGC;
- POP-DISUP-001 – Sistematização de Atos Administrativos;
- POP-DISUP-002 – Ciclo de Vida da Documentação Normativa;
- POP-DITEC-001 – Realizar Atendimento Presencial.

O Escritório de Processos deu continuidade ao trabalho iniciado pela Par Consult, seguindo a metodologia repassada, realizando a identificação dos processos objeto do Projeto (construção da Árvore de Processos).

- Árvores de Processos das seguintes áreas:
- Unidade de Educação Empreendedora (UEE);
- Unidade de Gestão Estratégica (UGE) – revisada e validada;

- Unidade de Gestão com Pessoas (UGP);
- Unidade de Atendimento Coletivo Agronegócio e Indústria (UAC-AGRIN) – revisada e validada;
- Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviço (UAC-CS).
- Mapeamento e modelagem dos processos, utilizando a ferramenta Bizagi para elaboração de fluxogramas.

Produtos Desenvolvidos:

- **Da UEE:** Autorização de Trabalho Extraordinário, Compensar Horas, Solicitar Abono de Falta, Solicitar Capacitação, Tramitar Memorandos.
- **Da UGE: Estratégia:** Analisar a Consistência da Estruturação dos Projetos, Consolidar o Plano de Trabalho, Formular e Revisar a Estratégia, Integrar e Alinhar a Estratégia, Monitorar e Avaliar a Estratégia, Realizar Rodada Interna de Projetos.
- Estudos e Pesquisas:** Divulgar o Resultado de Estudos e Pesquisas, Elaborar Termo de Referência – Pesquisa, Monitorar a Execução do Serviço de Estudos e Pesquisa, Realizar Estudos e Pesquisas. **Planejamento e Orçamento:** Elaborar Planejamento Orçamentário, Monitorar e Controlar Orçamento - CSO, Monitorar e Controlar Orçamento – CSN, Monitorar e Controlar Orçamento – Convênio.
- **Da UGP:** Participar de Eventos Promovidos pela UCSEBRAE, Providenciar Capacitação, Viabilizar Atividade de Educação e Capacitação.

Matriz de oportunidades de melhorias:

- Ampliação da capacitação da Equipe do Escritório de Processos.
- Ampliação da capacitação no software Bizagi, que será utilizado para modelagem de processos.
- Implementação do POP “Ciclo de vida da Documentação Normativa”, junto a todas as equipes das Unidades.

ANEXOS

Anexo I - c) Custos associados à manutenção de recursos humanos

NATUREZA CONTÁBIL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL 2014
PESSOAL	433.273,32	1.021.845,13	1.097.703,97	1.262.486,80	(656.189,87)	849.500,71	766.896,14	768.741,83	776.059,76	713.264,37	987.969,95	1.160.646,08	9.182.398,19
ENCARGOS SOCIAIS	139.774,24	211.920,85	227.210,49	299.956,43	184.692,38	320.486,37	269.267,12	271.921,53	285.871,43	218.460,61	363.822,39	526.021,83	3.319.405,67
BENEFÍCIOS SOCIAIS	199.175,76	201.165,74	209.170,62	218.348,46	219.998,19	256.252,39	234.759,54	235.702,54	238.904,25	241.626,75	249.478,95	398.713,68	2.903.296,87
	772.223,32	1.434.931,72	1.534.085,08	1.780.791,69	(251.499,30)	1.426.239,47	1.270.922,80	1.276.365,90	1.300.835,44	1.173.351,73	1.601.271,29	2.085.581,59	15.405.100,73

Anexo II – Parecer da Auditoria Independente



KPMG Auditores Independentes
Av. Djalma Batista, 1.661 - salas 801/802 BL B
69050-010 - Manaus, AM - Brasil
Caixa Postal 3751

Telefone 55 (92) 2123-2350
Fax 55 (92) 2123-2357
Internet www.kpmg.com.br

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

**Aos Administradores e Conselheiros do
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá - SEBRAE/AP
Macapá - AP**

Examinamos as demonstrações financeiras do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá - SEBRAE/AP ("Entidade"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras

A Administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, assim como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

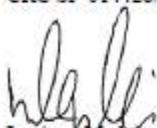
Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anteriormente referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá - SEBRAE/AP em 31 de dezembro de 2014, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Manaus, 6 de fevereiro de 2015

KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-AM



Luciano Medeiros
Contador CRC SP-138148/O-3 T-AM

Anexo III – Informações Contábeis

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá - SEBRAE/AP

Balanços patrimoniais em 31 de dezembro de 2014 e 2013

(Em milhares de Reais)

Ativo	Nota	31/12/2014	31/12/2013	Passivo	Nota	31/12/2014	31/12/2013
Ativo circulante				Passivo circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	4	2.200	1.116	Fornecedores e compradores	9	242	181
Créditos a receber	5	75	364	Obrigações sociais e trabalhistas	10	638	303
Recursos vinculados a convênios e contratos	6	827	119	Obrigações fiscais		303	203
Transações com convênios a executar	7	110	59	Obrigações com convênios e contratos	11	40	80
Créditos com o sistema SEBRAE	14	2	-	Provisão e encargos trabalhistas	12	1.520	1.246
Adimistramento a fornecedores		458	449	Obrigações com o sistema SEBRAE	14	926	296
Outros créditos	10		27	Total de passivo circulante		3.669	2.309
Total do ativo circulante		3.682	2.134	Passivo não circulante			
Ativo não circulante				Obrigações com o sistema SEBRAE	14	1.149	1.328
Imobilizado	8	12.051	12.575	Passivo atuarial	23	12	8
Total do ativo não circulante		12.051	12.575	Provisão para riscos civis, fiscais e trabalhistas	13	-	75
Total do ativo		<u>15.733</u>	<u>14.709</u>	Total de passivo não circulante		1.161	1.411
				Patrimônio Líquido	15		
				Patrimônio social		5.369	5.361
				Ajustes de avaliação patrimonial		5.534	5.628
				Total de patrimônio líquido		<u>10.903</u>	<u>10.989</u>
				Total de passivo e patrimônio líquido		<u>15.733</u>	<u>14.709</u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá -
SEBRAE/AP**

Demonstrações de resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013

(Em milhares de Reais)

	Nota	31/12/2014	31/12/2013
Receitas operacionais			
Contribuições sociais	16	36.367	30.597
Receita com empresas beneficiadas	17	1.022	967
Receita de convênios, subvenções e auxílios financeiros	18	303	217
Outras receitas operacionais		524	527
		38.216	32.308
Despesas operacionais			
Pessoal, encargos e benefícios sociais	19	(15.405)	(13.038)
Serviços profissionais e contratados	20	(11.670)	(10.285)
Custos e despesas de operacionalização	21	(10.538)	(9.434)
Despesas com projetos e convênios		-	(407)
Encargos diversos		(211)	(98)
Despesas com provisões		(39)	(71)
Depreciação e amortização		(622)	(537)
Outras despesas operacionais		(95)	(150)
		(38.580)	(34.020)
Superávit antes do resultado financeiro		(364)	(1.712)
Receitas financeiras	22	380	259
Despesas financeiras	22	(102)	(70)
Receitas financeiras líquidas		278	189
Déficit do exercício		(86)	(1.523)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá -
SEBRAE/AP**

Demonstrações de resultados abrangentes

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013

(Em milhares de Reais)

	31/12/2014	31/12/2013
Déficit do exercício	(86)	(1.523)
Outros resultados abrangentes	-	-
Resultado abrangente total	<u><u>(86)</u></u>	<u><u>(1.523)</u></u>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá - SEBRAE/AP

Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos: em 31 de dezembro de 2014 e 2013

(Em milhares de Reais)

	Patrimônio social	Ajustes de avaliação patrimonial	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2013	6.826	5.686	12.512
Realização dos ajustes de avaliação patrimonial	58	(58)	-
Deficit do exercício	(1.523)	-	(1.523)
Saldo em 31 de dezembro de 2013	5.361	5.628	10.989
Realização dos ajustes de avaliação patrimonial	94	(94)	-
Deficit do exercício	(86)	-	(86)
Saldo em 31 de dezembro de 2014	5.369	5.534	10.903

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá -
SEBRAE/AP

Demonstrações dos fluxos de caixa - Método indireto

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2013

(Em milhares de Reais)

	31/12/2014	31/12/2013
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Déficit do exercício	(86)	(1.523)
Ajustes no resultado:		
Depreciação	622	537
Baixa de imobilizado	-	127
Reversão da provisão para riscos civis e trabalhistas	(75)	(15)
Provisão atuarial	4	-
	<hr/>	<hr/>
	465	(874)
Redução (aumento) nos ativos		
Créditos a receber	289	-
Recursos vinculados a convênios e contratos	(708)	324
Transações com convênios a executar	(51)	(59)
Créditos com o sistema SEBRAE	(2)	3
Adiantamento a fornecedores e Outros créditos	8	27
	<hr/>	<hr/>
	(464)	214
Aumento (redução) nos passivos		
Contas a pagar a fornecedores e outras obrigações	61	38
Obrigações sociais e trabalhistas	335	253
Obrigações fiscais	100	133
Obrigações com convênios e contratos	(40)	46
Provisões e encargos trabalhistas	274	143
Obrigações com o sistema SEBRAE	451	400
	<hr/>	<hr/>
	1.181	1.013
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais	<hr/>	<hr/>
	1.182	353
Fluxo de caixa das atividades de investimentos		
Adições ao imobilizado	<hr/>	<hr/>
	(98)	(2.753)
Caixa líquido utilizado nas atividades de investimento	<hr/>	<hr/>
	(98)	(2.753)
Aumento (redução) no caixa e equivalentes de caixa	<hr/>	<hr/>
	1.084	(2.400)
Caixa e equivalentes de caixa no inicio do exercício	<hr/>	<hr/>
	1.116	3.516
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	<hr/>	<hr/>
	2.200	1.116

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

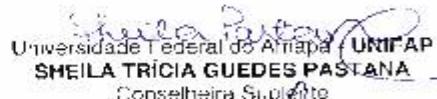
Anexo IV – Parecer do Conselho Fiscal**PARECER
CONSELHO FISCAL**

O Conselho Fiscal do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá - **SEBRAE-AP**, por força do disposto no Art. 15, inciso III e IV, do Estatuto Social, reuniu-se para examinar as Demonstrações Contábeis e o Balanço Patrimonial, referentes ao exercício 2014, o que foi na extensão julgada necessária às circunstâncias e ainda, consubstanciadas no Relatório de Revisão da Empresa KPMG Auditores Independentes e, para tanto, emitimos **PARECER FAVORÁVEL**, recomendando a aprovação das contas do referido período.

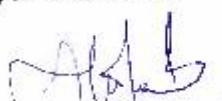


Macapá-AP, 11 de fevereiro de 2015.

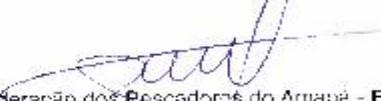
Associação Comercial e Industrial Amapá - ACIA
NILTON RICARDO FELGUEIRAS FARIA E SOUSA
Conselheiro Titular



Universidade Federal do Amapá - UNIFAP
SHEILA TRÍCIA GUEDES PASTANA
Conselheira Substituta



Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do
Amapá - FAEAP
HÉBER SEGETI PIMENTEL
Conselheiro Titular



Federação dos Pescadores do Amapá - FEPAP
IVANDUY AGNO SILVA BEZERRA
Conselheiro Substituto



Federação de Entidades de Microempresas e
Empresas de Pequeno Porte do Amapá - FEMICRO
MATHEUS JESUS DANIEL AMARAL
Conselheiro Titular

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá
Av. Ernestino Borges, 740 - Laguinho - CEP 68.908-198
Macapá - AP - Tel: (96) 3312.2806 / (06) 3312.2806 / (96) 3312.2807
Tel./Fax: (96) 3312.2808 - www.ap.sebrae.com.br

Anexo V – Parecer do Conselho Deliberativo Estadual



Resolução CDE/AP Nº 004/2015

Aprova as contas do SEBRAE-AP referentes ao exercício 2014.

O Presidente do Conselho Deliberativo Estadual do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá – **SEBRAE/AP** no uso de suas atribuições estatutárias previstas no Artigo 21, inciso I, e

Considerando o Parecer do Conselho Fiscal, favorável à aprovação das contas do SEBRAE Amapá, e,

Considerando a deliberação do Conselho Deliberativo Estadual, tomada em sua 2ª Reunião Extraordinária do ano de 2015, realizada em 24 de fevereiro;

R E S O L V E:

1. Aprovar o Relatório de Gestão e as contas do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá - SEBRAE/AP, referentes ao exercício 2014;
2. Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Macapá/AP, 24 de fevereiro de 2015.


MATEUS NASCIMENTO DA SILVA

Presidente

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá
Av. Ernestino Borges, 740 - Laguinho - CEP 68.908-198
Macapá - AP - Tel.: (961) 3312.2805 / (961) 3312.2806 / (961) 3312.2807
Te./Fax: (961) 3312.2800 - www.ap.sebrae.com.br