



**RELATÓRIO**  
ANUAL DE  
**ATIVIDADES**  
SEBRAE/MS  
2016





0800 570 0800 | [www.ms.sebrae.com.br](http://www.ms.sebrae.com.br)

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES SEBRAE/MS 2016



## APRESENTAÇÃO

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade privada que existe há mais de 40 anos e promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno portes com faturamento bruto anual de até R\$ 3,6 milhões. Atende desde o empreendedor que quer abrir um negócio, até empresas já consolidadas que visam um novo posicionamento no mercado. Atua em todo o território nacional oferecendo capacitação e fomentando o progresso.

Como montar uma empresa, quais as linhas de crédito mais viáveis, como se relacionar com os fornecedores e escoar a produção são alguns dos temas apresentados a um público que tem no SEBRAE/MS o melhor caminho para prosperar. Com atendimento especializado, a instituição possui seis escritórios regionais em Mato Grosso do Sul. Identificando e promovendo oportunidades de negócios, as equipes das Unidades especiais percorrem diversos municípios e orientam os pequenos empresários quanto às melhores práticas de gestão, atendimento e expansão de mercado.

Em atendimento à sua missão de promover a competitividade e o desenvolvimento dos pequenos negócios, e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia de Mato Grosso do Sul, em 2016 o SEBRAE/MS atendeu 32.574 pequenos negócios e mais 35.323 potenciais empresários e empreendedores, totalizando 144.356 atendimentos no ano.

O apoio dado aos empresários de todos os setores da economia é considerado de suma importância pela instituição, que se esmera em prestar informações que possam formar negócios mais competitivos e sustentáveis.

Destaque para a criação do *Living Lab*, um espaço de *coworking* que incentiva o empreendedorismo tecnológico, um laboratório de pesquisa que nasceu da união entre o SEBRAE/MS, instituições e iniciativa privada. Mais uma parceria que deu certo e promete render frutos para o crescimento do Estado. O empreendedorismo feminino, as atividades que proporcionam aumento da produção no campo, indústrias, no comércio e serviços, até os eventos que destacam as melhores práticas de gestão foram tratados com comprometimento, visando o fortalecimento da economia e favorecendo os ambientes de negócios. Microempreendedores individuais, empresas de micro e pequenos portes, produtores rurais e potenciais empresários têm no SEBRAE a segurança para uma melhor obtenção de resultados.

Neste relatório, apresentamos as principais iniciativas realizadas pelo SEBRAE/MS ao longo do ano de 2016.

# ■ INSTITUIÇÕES QUE COMPÕEM

## O CONSELHO DELIBERATIVO DO SEBRAE/MS

---

### CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL (CDE)

Edison Ferreira de Araújo - Presidente

---

### MEMBROS DO CONSELHO DELIBERATIVO 2015 - 2018

#### FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL (FECOMÉRCIO MS)

Edison Ferreira de Araújo - Titular

Adeilton Feliciano do Prado - Suplente

---

#### ASSOCIAÇÃO DAS MICROEMPRESAS DO ESTADO DO MS (AMEMS)

José Roberto Giuliani - Titular até 18/10/2016

Delmar Ribeiro Martins - Titular a partir de 26/10/2016

Delmar Ribeiro Martins - Suplente até 26/10/2016

Deoneida Lana Lube - Suplente a partir de 26/10/2016

---

### BANCO DO BRASIL

Evaldo Emiliano de Souza - Titular até 04/11/2016

Gláucio Zanettin Fernandes - Titular a partir de 30/11/2016

Sérgio Salles de Moraes - Suplente

---

### CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Evandro Narciso de Lima - Titular

Marcio Nunes Fonseca - Suplente

---

### FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS DE MS (FAEMS)

Alfredo Zamlutti Júnior - Titular

Atílio Carlos D'Agosto - Suplente

---

### FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO MS (FAMASUL)

Maurício Koji Saito - Titular

Ademar Silva Junior - Suplente

---

### FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO MS (FIEMS)

Luiz Cláudio Sabedotti Fornari - Titular

Lourival Vieira Costa - Suplente

---

### FUNDAÇÃO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DO ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESTADO DO MS (FUNDECT)

Marcelo Augusto dos Santos Turine - Titular até 30/11/2016

Fábio Edir dos Santos Costa - Suplente

---

### SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA

Jaime Elias Verruck - Titular

Fernando Mendes Lamas - Suplente

---

### FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL

Célia Maria Silva Correa Oliveira - Titular até 25/11/2016

Marcelo Augusto Turine - Titular a partir de 30/11/2016

Jeovan de Carvalho Figueiredo - Suplente até 25/07/2016

Camila da Silva Serra - Suplente de 27/07/2016 a 25/11/2016

Camila Celeste Brandão Itavo - Suplente a partir de 30/11/2016

---

### SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE/NA)

Kelly Cristina Valadares de Pinho Sanchez - Titular

André Luiz da Silva Dantas - Suplente

---

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Muitos foram os desafios neste ano atípico, especialmente se pensarmos nos acontecimentos da área política. Essas questões foram mais um agravante na crise econômica e, muitas vezes, “pararam” o país. Entretanto, mesmo diante de tantas dificuldades, os brasileiros não desistiram de suas empresas, muitos reposicionaram seus negócios, reviram seus custos, geraram mais empregos, inovaram nos seus processos e produtos. Mesmo assim, o desemprego foi um dos problemas mais graves enfrentados em 2016 e obrigou muitos brasileiros a rever hábitos, reduzir o consumo, negociar e renegociar dívidas, buscar alternativas para sobreviver e honrar os seus compromissos.

Foi nesse cenário que o SEBRAE/MS atuou com foco na orientação qualificada aos empreendedores e empresários, no desenvolvimento setorial e no estímulo à competitividade das empresas. O ano de crise também fez com que nossas ações fossem repensadas e reprogramadas. Ao mesmo tempo, 2016 nos incentivou a pensar “fora da caixa”, a exemplo da implantação do *Living Lab*, e a integrar uma iniciativa fundamental para o fortalecimento de Mato Grosso do Sul: a Rota do Desenvolvimento, cuja promoção foi do Governo do Estado, através do Propeq - Programa Estadual de Apoio aos Pequenos Negócios.

Nesse 2016 desafiador, a valorização das parcerias também foi protagonista, na medida em que nossa convicção aponta para o fazer junto para fazer melhor. Os resultados presentes neste relatório demonstram esse ponto de vista e reforçam a presença marcante e fundamental das entidades que integram o Conselho

Deliberativo Estadual do SEBRAE/MS. Nesse item também há o destaque para a atuação de todos os parceiros que fizeram a REDESIMPLES alcançar as metas propostas, além do trabalho das prefeituras, instituições e lideranças públicas e privadas responsáveis pela implantação de políticas públicas em prol do desenvolvimento regional pela via dos pequenos negócios.

Novos desafios estão à nossa frente, mas eles serão superados com a participação efetiva dos conselheiros no dia-a-dia do SEBRAE/MS, a atuação da diretoria e do quadro de colaboradores. Precisamos, mais do que nunca, da dedicação e compromisso de cada pessoa que faz parte do SEBRAE/MS. Somente assim seremos capazes de cumprir a nossa missão de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e estimular o empreendedorismo.



**EDISON FERREIRA DE ARAÚJO**

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO  
ESTADUAL DO SEBRAE/MS



# MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE

Gestão foi a palavra de ordem no ano de 2016. Desafiador para o conjunto da sociedade, este ano exigiu de todos os brasileiros uma postura proativa e, ao mesmo tempo, de adaptação ao novo cenário político e econômico. Por isso, a eficiência na gestão foi o componente indispensável para sobreviver e “dar a volta por cima” nas dificuldades.

Como todas as organizações, o SEBRAE/MS também precisou fazer ajustes e realizar mais com menos, literalmente. Nossos recursos financeiros e humanos foram reduzidos, mas nossas metas mantidas. A instituição caminhou, fez mudanças e cumpriu o que havia planejado. Também acrescentou novidades ao seu portfólio de soluções para os pequenos negócios. Exemplo disso foi Living Lab MS, criado a partir de um espaço aberto a novas oportunidades e a uma clientela diferente, formada por jovens empreendedores.

Queremos fortalecer esse diferencial no SEBRAE/MS, ou seja, de estar atento às tendências do mercado e aos projetos inovadores, arrojados, “fora do lugar comum”. Este, sem dúvida, é um desafio que se renova a cada dia e estimula a equipe desta instituição, assim como ratifica a necessidade de ser cada vez mais produtiva e eficiente. E isso ficou demonstrado no número de empresas atendidas e o total de empregados que o SEBRAE/MS dispõe. A relação é de 200 empresas por empregado. Portanto, não somente o setor público deve ser eficiente. As organizações privadas devem dar o exemplo nesse quesito.

Destaco ainda o que denominamos sala de situação. Através da ferramenta *Business Intelligence* é possível acompanhar a gestão do SEBRAE/MS em tempo real. Trata-se da tecnologia utilizada a favor da informação rápida e precisa, o que assegura o acompanhamento e a transparência na administração dos recursos da instituição.

Em 2016 também tivemos um ganho expressivo na pontuação e na mudança de faixa do Programa Sebrae de Excelência na Gestão, baseado no Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade. Esse resultado comprova a evolução da maturidade da gestão do SEBRAE/MS, ao mesmo tempo em que incentiva ainda mais a perseguir outros patamares.

**Esse é o nosso compromisso.**



**CLÁUDIO GEORGE MENDONÇA**

DIRETOR-SUPERINTENDENTE DO SEBRAE/MS

## DIRETORIA EXECUTIVA

---

Cláudio George Mendonça

**Diretor-superintendente**

Maristela de Oliveira França

**Diretora técnica**

Tito Manuel S. B. Estanqueiro

**Diretor de Operações**

## CONSELHO FISCAL

---

### **BANCO DO BRASIL**

Marcio de Oliveira Henrique - Titular

Rafael da Cunha Lippi Campos - Suplente

### **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Ubiratan Rebouças Chaves - Titular

João Batista Andrade Filho - Suplente

### **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO MS (FIEMS)**

José Francisco Veloso Ribeiro - Titular

Sílvia Vaz Dias Gonda - Suplente







# SUMÁRIO

---

<b>10</b>	<b>Gestão Estratégica</b>
-----------	---------------------------

---

<b>15</b>	<b>Resultados</b>
-----------	-------------------

---

<b>23</b>	<b>Atendimento</b>
-----------	--------------------

---

24	Orientação Empreendedora
----	--------------------------

---

39	Desenvolvimento Setorial
----	--------------------------

---

53	Competitividade Empresarial
----	-----------------------------

---

<b>59</b>	<b>Programa Estadual de Apoio aos Pequenos Negócios - PROPEQ</b>
-----------	--

---

<b>63</b>	<b>Rede de Parceiros Estratégicos</b>
-----------	---------------------------------------

---

<b>65</b>	<b>Ambiente Legal - Políticas Públicas</b>
-----------	--

---

<b>74</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>
-----------	--------------------------

---

<b>81</b>	<b>Gestão Interna</b>
-----------	-----------------------

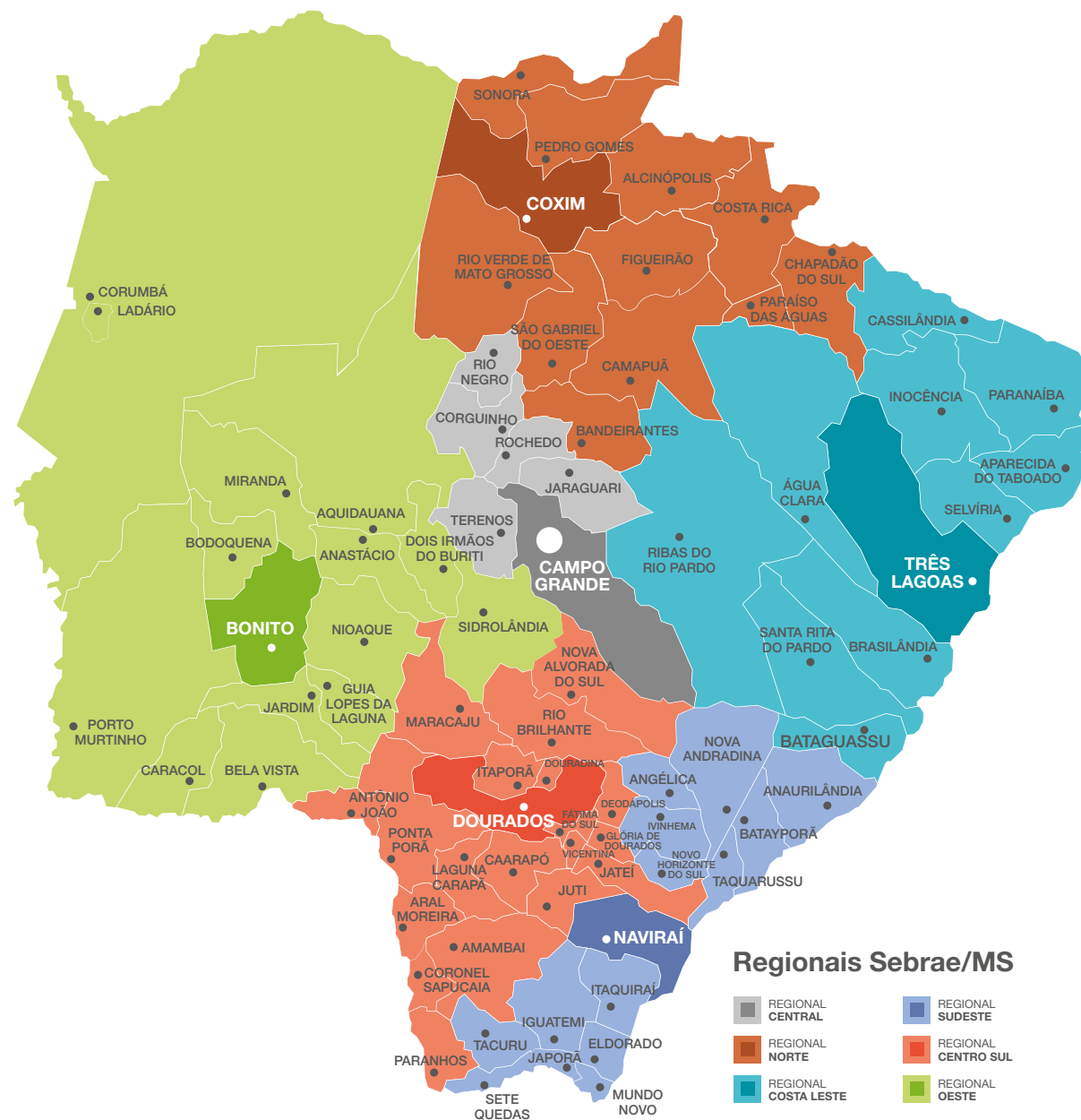
---



# GESTÃO ESTRATÉGICA

---

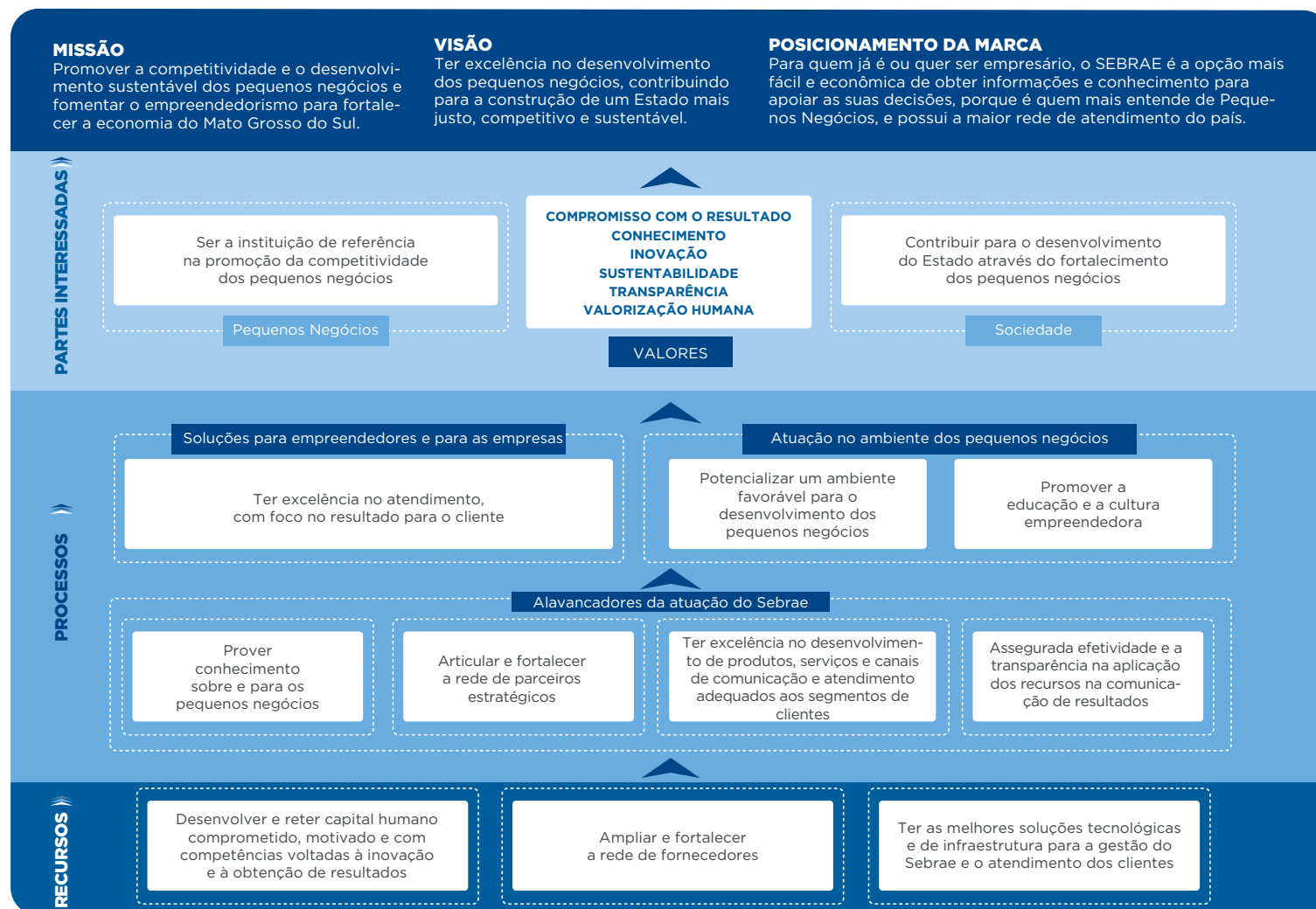
Em 2016, o SEBRAE/MS definiu uma série de prioridades estratégicas para nortear as ações da instituição. A partir do Mapa Estratégico, um organograma que aponta valores, processos e recursos do SEBRAE/MS, é destacada a principal missão da instituição, a de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia de Mato Grosso do Sul. O SEBRAE/MS está presente em todas as regiões do Estado, com seis Unidades Regionais.



Mapa de atuação das Regionais Sebrae/MS

## Mapa Estratégico

Ciente de sua importância no cenário nacional, o Sistema SEBRAE estabeleceu diretrizes bem sólidas de atuação a partir do Mapa Estratégico, visando um Estado mais justo, competitivo e sustentável.



## Prioridades Estratégicas

O SEBRAE/MS definiu 11 prioridades estratégicas para alcançar os Objetivos Estratégicos no período do PPA, relacionando-se com as perspectivas Processos e Recursos do Mapa Estratégico Local. As prioridades foram direcionadas aos ambientes externo e interno.

## Prioridades para o ambiente externo:

- 1** Apoiar o desenvolvimento dos pequenos negócios de comércio varejista e serviços com foco em gestão, inovação e mercado nos municípios com ambiente favorável;
- 2** Apoiar a diversificação da base econômica no agronegócio por meio de soluções em gestão, mercado e inovação para os pequenos negócios rurais;
- 3** Apoiar o desenvolvimento da indústria nos polos industriais do Estado, por meio da inovação com foco em mercado;
- 4** Promover a inclusão com sustentabilidade dos pequenos negócios nas cadeias produtivas: alimentos, indústria química, sucroenergético, minero siderúrgico, florestas, papel e celulose, gás e energia, vestuário e construção civil por meio de ações de capacitação, tecnologia e acesso a diversos mercados;
- 5** Apoiar o desenvolvimento do turismo e cultura, fortalecendo a economia criativa como atividade econômica sustentável;
- 6** Promover a atuação integrada entre os setores agronegócio, indústria, comércio e serviços, fortalecendo a competitividade dos pequenos negócios e inserindo o tema bioeconomia;
- 7** Atender e acompanhar os empreendimentos em estágio nascente, com foco na formalização e na gestão de forma presencial e a distância;
- 8** Articular ambiente favorável aos pequenos negócios com foco na implementação da Lei Geral e fomento às oportunidades locais para a inclusão produtiva e dinamização econômica sustentável.

## Prioridades para o ambiente interno:

- 1** Implementar a cultura da sustentabilidade e da excelência em gestão, valorizando o planejamento, simplicidade e integração entre processos;
- 2** Fortalecer a gestão do conhecimento por meio da integração, formação, geração de boas ideias e do compartilhamento dos saberes, com foco nos resultados;
- 3** Promover a geração de recursos através da prospecção de novas fontes e do desenvolvimento de parcerias sustentáveis.





# RESULTADOS

## Metas Mobilizadoras

As metas mobilizadoras orientam as ações de monitoramento e esforço para atingir os objetivos do SEBRAE/MS. Em 2016, 32.574 empresários de micro e pequenos negócios em Mato Grosso do Sul foram atendidos, sendo 18.672 Microempreendedores Individuais, 11.291 Microempresas, 2.611 Empresas de Pequeno Porte. Quase duas mil empresas foram atendidas com ações de inovação e 18.771 foram fidelizadas.

Outros 35.323 receberam atendimento, sendo 26.494 potenciais empresários e 8.829 potenciais empreendedores. O total de público atendido chegou a 67.897 pessoas físicas e jurídicas, totalizando 144.356 atendimentos no ano.

META	REALIZADO
ATENDIMENTO	32.574
INOVAÇÃO	1.987
MEI	18.672
ME	11.291
EPP	2.611
FIDELIZAÇÃO	18.771

Fonte: Sistema de Monitoramento Estratégico - SME 3.0

## Metas Físicas

Em 2016, milhares de empresários e potenciais empreendedores receberam capacitações, orientações e informações sobre os mais diferentes segmentos econômicos do Estado. Através de palestras, feiras, cursos, missões, seminários, caravanas e rodadas de negócios, o público pôde conhecer e entender os mercados, desenvolvendo a competitividade.

INSTRUMENTO	INDICADOR	TOTAL
CONSULTORIA	Nº de horas aplicadas	99.035
CURSOS	Nº de realizações	658
FEIRAS	Nº de pequenos negócios participantes	32
	Nº de realizações	3
INFORMAÇÃO	Nº de pessoas informadas	255.549
MISSÕES/CARAVANAS	Nº de pequenos negócios participantes	496
	Nº de realizações	56
OFICINAS	Nº de participantes	8.811
	Nº de realizações	567
ORIENTAÇÃO	Nº de realizações	66.004
PALESTRAS	Nº de participantes	26.902
	Nº de realizações	933
RODADAS	Nº de pequenos negócios participantes	606
	Nº de realizações	29
SEMINÁRIOS	Nº de participantes	4.722
	Nº de realizações	18

## Atendimentos por Regional

O atendimento do SEBRAE/MS alcançou todas as regiões do Estado em 2016. Neste universo, foram atendidos 32.574 pequenos negócios entre microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.

REGIONAL	MEI	ME	EPP	TOTAL POR REGIONAL
	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	
COSTA LESTE	1.903	1.319	193	3.415
NORTE	843	931	211	1.985
CENTRO	10.374	4.571	1.041	15.986
SUDESTE	1.308	1.210	235	2.753
OESTE	1.526	1.237	282	3.045
CENTRO-SUL	2.718	2.056	616	5.390
<b>TOTAL</b>	<b>18.672</b>	<b>11.324</b>	<b>2.578</b>	<b>32.574</b>

Fonte: Sistema de Monitoramento Estratégico - SME 3.0

## Perfil dos pequenos negócios atendidos pelo SEBRAE/MS

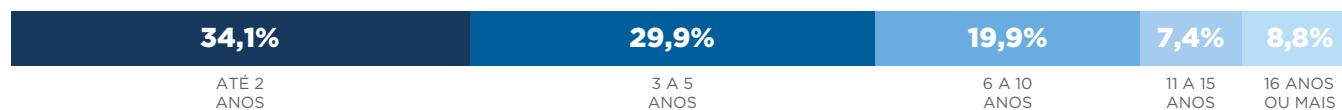
ATÉ DEZEMBRO DE 2016



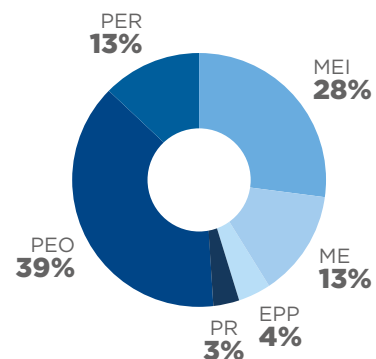
ATÉ DEZEMBRO DE 2015



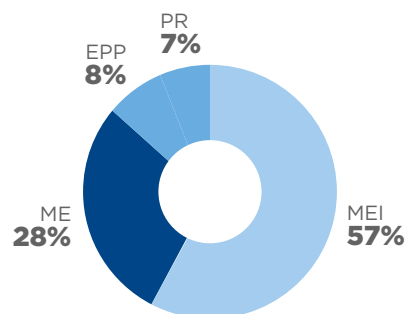
TEMPO DE VIDA DO NEGÓCIO ATENDIDO



CLIENTES



PEQUENOS NEGÓCIOS



15,1%

DOS PEQUENOS NEGÓCIOS FORAM ATENDIDOS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO REMOTO DO SEBRAE



80,9%

DOS PEQUENOS NEGÓCIOS SÃO ATENDIDOS COM **ORIENTAÇÃO**

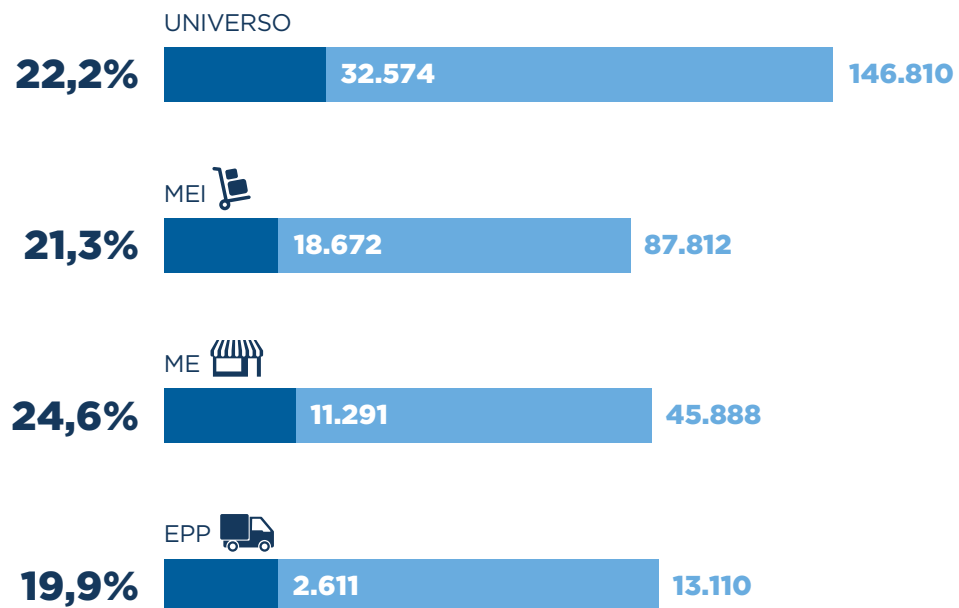


51,4%

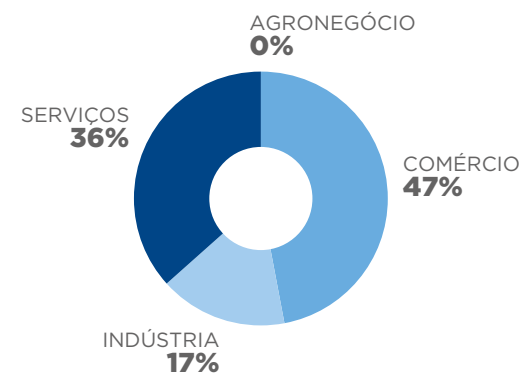
DOS PEQUENOS NEGÓCIOS FORAM ATENDIDOS POR CONSULTORIA COM MÉDIA DE **5,6 HORAS**

OS PEQUENOS NEGÓCIOS REPRESENTAM **48%** DOS CLIENTES ATENDIDOS

## TAXA DE COBERTURA



**46,7%** DAS EMPRESAS ATENDIDAS PELO SEBRAE SÃO DO SETOR DE COMÉRCIO



O EMPRESAS(S), QUE REPRESENTA(M) 0,0% DO UNIVERSO NÃO POSSUI(EM) INFORMAÇÃO REFERENTE AO CNAE.

## PRINCIPAIS ATIVIDADES ECONÔMICAS

**37%**

COMÉRCIO  
VAREJISTA

**9%**

ALIMENTAÇÃO

**8%**

OUTRAS ATIVIDADES DE  
SERVIÇOS PESSOAIS

**8%**

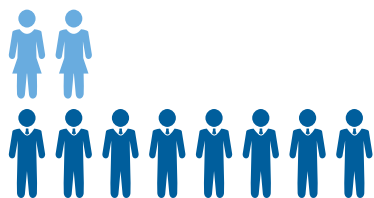
COMÉRCIO E REPARAÇÃO DE  
VEÍCULOS AUTOMOTORES  
E MOTOCICLETAS

**7%**

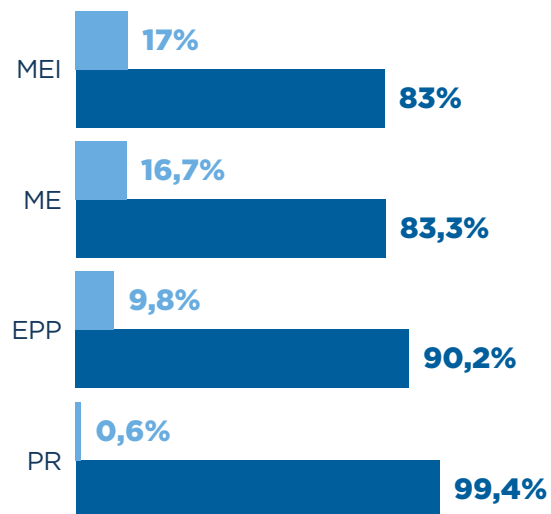
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS  
PARA CONSTRUÇÃO

## PESSOAS FÍSICAS

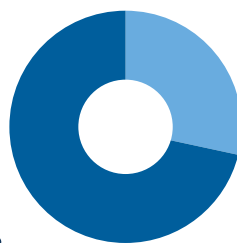
VINCULADAS A PEQUENOS NEGÓCIOS



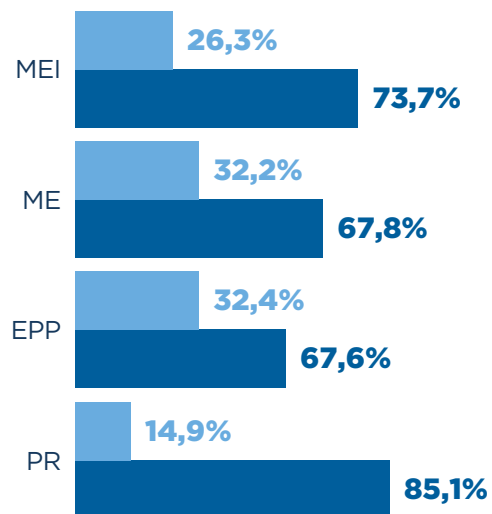
**2** EM CADA 10  
SÃO MULHERES



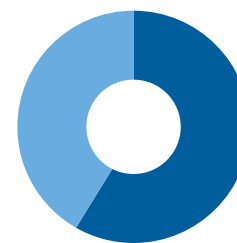
6 CLIENTE(S) QUE REPRESENTA(M)  
0,0%, NÃO POSSUI(EM) INFORMAÇÃO  
REFERENTE A GÊNERO.



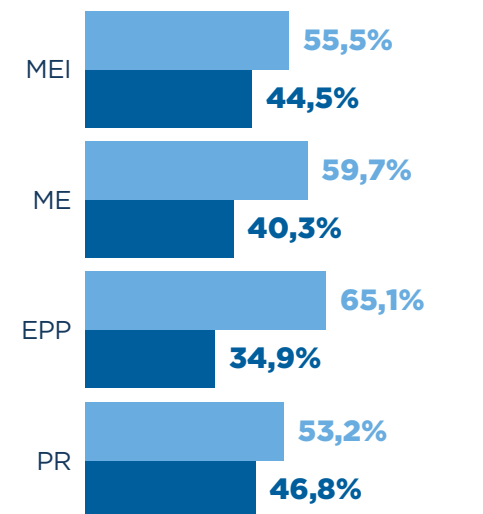
**28,5%** TÊM DE 30 a 39  
ANOS DE IDADE



1 CLIENTE(S) QUE REPRESENTA(M)  
0,0%, NÃO POSSUI(EM) INFORMAÇÃO  
REFERENTE A IDADE.



**58,1%** TÊM ATÉ 2 ANOS  
DE RELACIONAMENTO  
COM O SEBRAE



0 CLIENTE(S) QUE REPRESENTA(M) 0,0%,  
NÃO POSSUI(EM) INFORMAÇÃO REFERENTE  
A RELACIONAMENTO COM O SEBRAE.

\* OS GRÁFICOS DAS PESSOAS FÍSICAS VINCULADAS A PEQUENOS NEGÓCIOS PODEM APRESENTAR UM DESVIO DE 1% NOS DADOS FORNECIDOS.

## Resultados dos indicadores institucionais e de desempenho

O SEBRAE/MS superou todas as metas estipuladas para o ano de 2016. Os **Resultados Institucionais** foram alcançados nos quesitos: Taxa de contribuição para abertura de pequenos negócios (50,1%), Índice de imagem junto aos pequenos negócios (8,39%), Índice de imagem junto à sociedade (8,53%), Índice de efetividade dos pequenos negócios atendidos (8,3%) e Índice de competitividade dos pequenos negócios atendidos (34,1%).

RESULTADOS INSTITUCIONAIS	REALIZAÇÃO			
	2014	2015	Meta para 2016	2016
Taxa de contribuição para abertura de pequenos negócios	36,65%	16,02%	<b>23,0%</b>	50,1%
Índice de imagem junto aos pequenos negócios	8,34	8,19	<b>7,50</b>	8,39
Índice de imagem junto à sociedade	8,85	8,86	<b>7,50</b>	8,53
Índice de efetividade dos pequenos negócios atendidos	8,5	7,8	<b>7,80</b>	8,3
Índice de competitividade dos pequenos negócios atendidos	30,7	27,8	<b>23,8</b>	34,1

Fonte: pesquisa SAE (UGE Sebrae/NA)

## Resultados dos indicadores institucionais e de desempenho

Já os **Indicadores de Desempenho** foram superiores, em sua totalidade, em relação a 2015. São eles: Transparência percebida pela sociedade (68,2%), Índice de satisfação do cliente (9,1%) e Índice de aplicabilidade de produtos e serviços (8,1%).

RESULTADOS DE DESEMPENHO	REALIZAÇÃO			
	2014	2015	Meta para 2016	2016
Transparência percebida pela sociedade	71,4%	67,6%	<b>73,5%</b>	68,2%
Índice de satisfação do cliente	9,3	8,7	<b>8,0</b>	9,1
Índice de aplicabilidade de produtos e serviços	8,8	7,9	<b>7,5</b>	8,1

Fonte: pesquisa SAE (UGE Sebrae/NA)



# ATENDIMENTO

---

Reconhecido pela atenção que é dada ao usuário, o SEBRAE/MS oferece atendimento presencial e a distância para empresários de micro e pequenas empresas por meio de seis escritórios regionais distribuídos pelo Estado, equipados com toda infraestrutura necessária para prestar um serviço de qualidade ao empreendedor. Em 2016, foram registrados 26.557 atendimentos presenciais nestas unidades.

Além disso, o usuário tem acesso à Central de Relacionamento pelo telefone 0800.570.0800 e ao SEBRAE Digital, que oferece oficinas, artigos, e-books, vídeos, autoatendimento nos totens, e muito mais.

Com estas e outras ferramentas, o potencial empreendedor e o empresário já estabelecido podem se qualificar e receber informações que fomentem ainda mais o desenvolvimento de um ambiente propício aos negócios.

## Orientação Empreendedora

### Prêmio MPE Brasil 2016

O Movimento MS Competitivo tem como compromisso mobilizar lideranças para a melhoria da qualidade, produtividade e competitividade das organizações privadas, públicas e do terceiro setor a fim de consolidar as cadeias produtivas que fortalecem as potencialidades naturais do Estado, agregando qualidade de vida para a população sul-mato-grossense.

Um dos objetivos do Movimento é contribuir para evolução contínua do comportamento da sociedade quanto à excelência da gestão e da competitividade. No que tange a gestão empresarial, e com destaque para as Micro e Pequenas Empresas, o prêmio “MPE Brasil - Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas”, gerido pelo Movimento MS Competitivo em Mato Grosso do Sul, representa uma estratégia para alcance dos objetivos propostos, através da premiação dos pequenos negócios que se destacam pelo aumento da qualidade, produtividade e competitividade decorrentes de boas práticas de gestão.

Na edição 2016, o prêmio teve 1021 empresas candidatas em Mato Grosso do Sul, superando a meta proposta de 931. A categoria com maior número de empresas inscritas, 576, foi a do comércio, seguida por serviços (296), indústria (103), serviços de turismo (32), serviço de saúde (8), serviços de tecnologia da informação (3), serviço de educação (2) e agronegócios, com uma candidata.



O restaurante Sabor em Ilhas, de Campo Grande, foi o vencedor estadual do MPE Brasil e vai representar Mato Grosso do Sul na etapa nacional, em Brasília.



Como premiação, as empresas vencedoras receberam convites para participação no Congresso Excelência em Gestão, que ocorreu em São Paulo e abordou o tema Economia Colaborativa.

O Prêmio MPE Brasil é realizado há 14 anos e já teve quase 300 mil empresas avaliadas no país.



## Atendimento Presencial

Orientar o futuro empresário quanto à melhor maneira de iniciar um negócio é uma das missões do SEBRAE/MS que, em 2016, fez **26.557** atendimentos presenciais nos seis escritórios regionais distribuídos pelo Estado.

Com foco na geração de novos negócios e na gestão empresarial, os atendentes apontaram soluções para os empreendedores, indicando palestras, cursos e consultorias, e repassaram orientações técnicas para o empresário e o potencial empreendedor.



**26.557**  
ATENDIMENTOS REALIZADOS

A maioria dos atendimentos presenciais, 82%, foi feita para microempreendedores individuais que procuraram o SEBRAE/MS para entregar a Declaração Anual, receber orientações sobre regularização de débitos e situação cadastral de sua empresa, além de solicitar orientações nas áreas de Finanças e Planejamento. Já os potenciais empreendedores foram se informar sobre abertura de empresa e formalização no CNPJ.

## SEBRAEtec

O Programa SEBRAEtec - Serviços em Inovação e Tecnologia, oferece serviços customizados e especializados aos empresários de micro e pequenos negócios em sete áreas de conhecimento: Inovação, Design, Produtividade, Propriedade Intelectual, Qualidade, Sustentabilidade e Serviços Digitais.

Em 2016, o SEBRAEtec atendeu 1.371 empresas, atendeu a 102,7% da meta prevista. Foram executadas 42.635 horas de consultorias personalizadas às necessidades dos pequenos negócios.

## SEBRAE Mais e Na Medida

Empresas de Pequeno Porte e Microempresas receberam conhecimento sobre Gestão Empresarial com os programas SEBRAE Mais e Na Medida, metodologias com foco em Marketing, Gestão de Pessoas, Processos e Finanças que contribuem para o aumento da competitividade empresarial. O conteúdo é disponibilizado através de soluções como: palestras, oficinas, seminários, cursos e consultorias.

**+ de 1.500** PESSOAS ATENDIDAS

## EMPRETEC

Considerada uma das principais ferramentas de atendimento aos potenciais empresários, o Seminário EMPRETEC é hoje uma das soluções mais bem avaliadas do SEBRAE. Visa identificar e desenvolver comportamentos empreendedores nos participantes, contribuindo não apenas para o desenvolvimento de um ambiente empreendedor, mas estabelecendo uma forte parceria com a instituição.

**EM 2016,**  
CERCA DE  
**150 PESSOAS**  
PARTICIPARAM  
DO EMPRETEC  
EM VÁRIAS  
REGIÕES DO  
ESTADO



O EMPRETEC é uma metodologia desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU) e o SEBRAE tem licença de exclusividade para aplicação no Brasil.

## Grandes Palestras

Em 2016, o SEBRAE/MS realizou mais de 50 palestras sobre Finanças, Ética e Comportamento Empreendedor objetivando melhorias no processo de gestão das empresas, reunindo mais de 9.000 participantes. Dentre elas, duas com transmissão em tempo real, via internet, promovendo a ampla interatividade entre público e palestrantes.



## Desenvolvimento Territorial

O SEBRAE/MS cumpriu seu papel de levar conhecimento e promover a competitividade para dezenas de municípios de Mato Grosso do Sul. Ao longo do ano, os projetos de Desenvolvimento Econômico e Territorial do SEBRAE/MS capacitaram milhares de empresários de micro e pequenos negócios, além de produtores rurais, potenciais empresários e empreendedores. Veja os números:

**10 mil** clientes atendidos

**24.834** horas de consultoria

**332** cursos

**145** oficinas

**267** palestras

**57** municípios alcançados

**Desenvolvimento** = Excelência no atendimento

- + Foco no cliente + Ambiente favorável
- + Educação e cultura empreendedoras

## SEBRAE Premium

O SEBRAE Premium é uma segmentação do atendimento presencial que surgiu da necessidade de aprimorar as Empresas de Pequeno Porte - EPP. A proposta é identificar as necessidades individuais do negócio, criar soluções para aumentar e sofisticar sua performance empresarial. Neste primeiro ano, foram realizadas 20 Oficinas de Soluções (metodologia SEBRAE/MS) e efetivadas mais de 2.750 horas de consultorias individualizadas, atendendo 63 empresas no Estado.



## Central de Relacionamento

Em 2016, a Central de Relacionamento do SEBRAE/MS superou a meta de atendimentos estabelecida para o ano.

**43.525** atendimentos  
**108%** da meta anual

O canal de comunicação oferece informações sobre os produtos, serviços e eventos da instituição, através do telefone 0800.570.0800 e Telemarketing Ativo. A pesquisa de satisfação apontou que 94,2% dos clientes entrevistados avaliaram o atendimento entre bom e ótimo.

## Atendimento Digital



Cerca de 7.100 empresários e potenciais empresários foram atendidos pelo SEBRAE Digital em 2016. Este canal oferece cursos e oficinas, artigos, cartilhas, e-books, vídeos e inscrição de eventos via internet. O canal de Educação a Distância teve, aproximadamente, 3.500 participantes, contribuindo com 25% da meta mobilizadora de EPP, e no Portal do SEBRAE, 340 mil visitas e mais de 13.000 downloads com clientes identificados. Além disso, 20 totens de autoatendimento estão disponibilizados ao público, onde foram feitas, em 2016, cerca de 2.500 impressões de boleto do MEI.



## Redes Sociais



Em 2016, o SEBRAE se consolidou nas plataformas digitais, sendo o maior perfil no Instagram em todo o país pelo segundo ano consecutivo. O SEBRAE/MS é sucesso na rede.



- **7ª** maior página do Brasil;
- **42%** a mais nas interações, em relação a 2015;
- **+ de 30.900** cliques nos links nos *posts* da página.



- **29%** a mais de publicações, em relação a 2015;

## Microempreendedor Individual

O SEBRAE/MS tem como meta incentivar a formalização dos negócios e, para isso, presta um excelente atendimento aos potenciais empreendedores. Em 2016, foram contabilizados mais de 18 mil CNPJ's distintos, 13,44% a mais de MEIs formalizados em relação a 2015.

Os microempreendedores se valeram tanto do atendimento presencial, quanto dos canais digitais. Através do programa Negócio a Negócio, em torno de 6.000 MEIs foram atendidos por um Agente de Orientação Empresarial. Na Regional Centro, mais de 7.800 pessoas receberam informações presenciais sobre ferramentas de capacitação. Foram 273 palestras "Como se tornar um MEI" e 168 oficinas SEI. Na rede, a página "Sou MEI em MS" registrou 4.098 visitas.

## Semana do MEI

A Semana do MEI foi realizada em 22 cidades do Estado, levando informação e orientação ao público, com palestras e oficinas sobre Gestão Empresarial. Com o apoio das Salas do Empreendedor, foram realizadas 28 oficinas SEI e 32 palestras, com 3.400 atendimentos, sendo 1.467 MEI.

Foram parceiros do SEBRAE/MS para a realização da Semana do MEI: Prefeituras, Salas do Empreendedor, Bombeiros, Vigilância Sanitária, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, SESCON/MS, AMEMS, INSS, SEFAZ, Associações Comerciais, Banco do Cidadão, Sicredi, Banco Canindé e SENAC/MS.



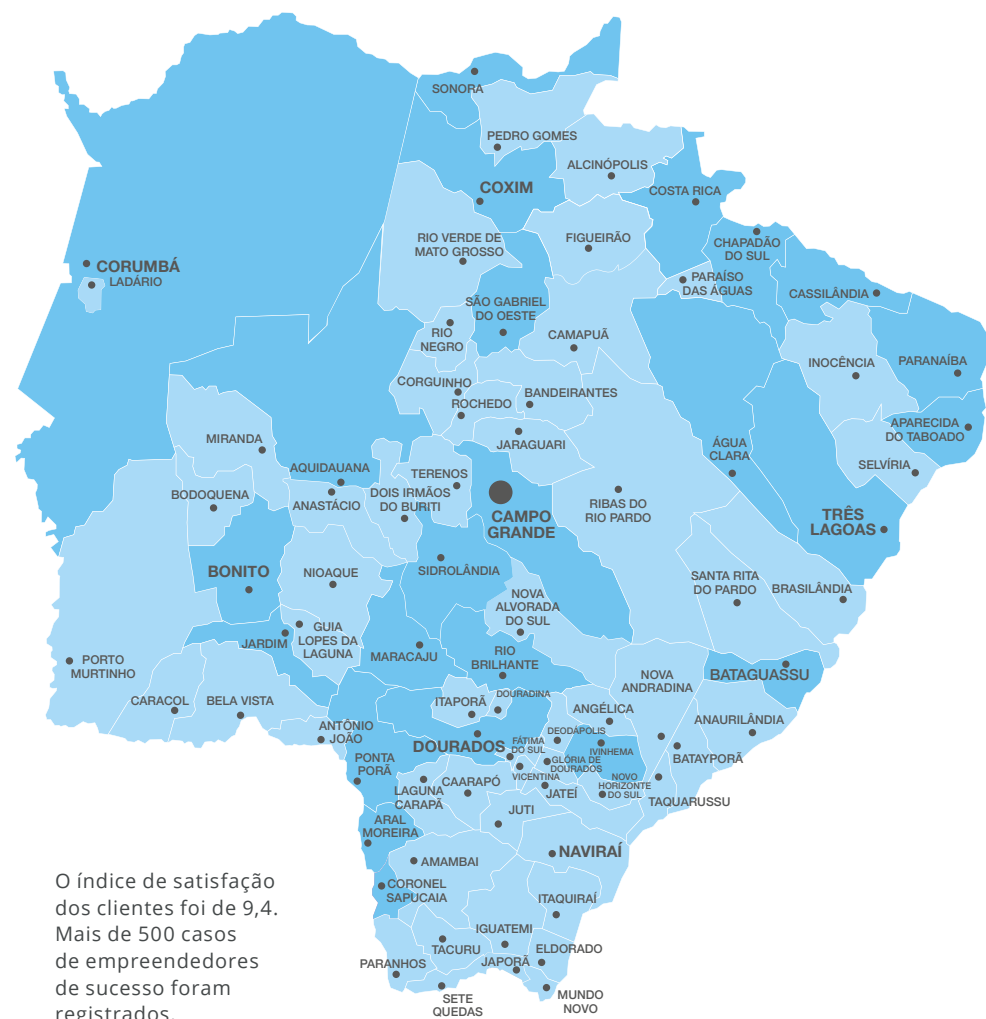
## Negócio a Negócio

Com foco na melhoria da gestão empresarial, o Programa Negócio a Negócio é voltado para a orientação a microempreendedores individuais - MEI e microempresas - ME. O atendimento prevê diagnóstico da empresa, identificação de oportunidades e entrega de um plano de ação.

Em 2016, o Negócio a Negócio atendeu cerca de 11.800 empresas, totalizando aproximadamente 23.000 atendimentos, o que representa uma contribuição com a meta mobilizadora do SEBRAE/MS de mais de 60%.

### Municípios Atendidos

Água Clara, Amambai, Aparecida do Taboado, Aquidauana, Aral Moreira, Bataguassu, Bonito, Campo Grande, Cassilândia, Coronel Sapucaia, Chapadão do Sul, Corumbá, Costa Rica, Coxim, Dourados, Ivinhema, Jardim, Maracaju, Mundo Novo, Naviraí, Nova Andradina, Paranaíba, Ponta Porã, Rio Brilhante, São Gabriel do Oeste, Sidrolândia, Sonora e Três Lagoas.





## Educação Empreendedora

Mais de 9 mil estudantes dos ensinos fundamental, médio, profissional e superior foram capacitados em 2016 no Programa Nacional de Educação Empreendedora. São potenciais empreendedores que receberam orientações quanto ao mundo do trabalho e de como desenvolver o sucesso profissional.

Em 2016, o projeto fez parceria com 42 instituições de ensino em 18 municípios.



## Educação Básica

(Fundamental e Médio):

- **307** professores capacitados
- **316** cursos
- **7.905** alunos atendidos
- **27** escolas

## Educação Profissional

### Projeto Pronatec: Empreendedor e Ensino Superior

- **39** professores capacitados
- **167** cursos
- **2.078** alunos atendidos
- **Parceiros** SENAC, CONIF e SENAI
- **17** municípios

Convênios com UFMS, UEMS e parcerias com eventos universitários na UFGD, AEMS, UNIGRAN, UCDB, UNIDERP e UNIESP. Além destas, o Desafio Universitário Empreendedor teve 239 alunos jogando neste ciclo de 2016.





## Empreendedorismo Feminino

Em um país onde 36% das mulheres são empreendedoras, o SEBRAE/MS se preparou para orientar ao máximo esse público. Com foco direcionado, a instituição oferece eventos e capacitações que fortalecem o potencial empreendedor e a rede de contatos, aumentando a sobrevivência das pequenas empresas lideradas por elas.

Estrategicamente, o SEBRAE/MS desenvolveu ações que tratam de temas como Equilíbrio na Vida, Família e Negócios, Finanças e Gestão de Tempo. Em 2016, mais de duas mil mulheres participaram dos 26 eventos oferecidos.



A diretora técnica do SEBRAE/MS, Maristela França foi mediadora de Talk Shows de Empreendedorismo feminino que mostraram casos de sucesso e serviram de inspiração. No digital, destaca-se a página de Empreendedorismo Feminino, que em 2016 teve mais que 2.500 acessos.



Como reconhecimento ao empreendedorismo feminino, a empresa Street Bags, da empresária Fabiana Cabral, ganhou a faixa ouro do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios na categoria microempreendedor individual. Para o próximo ano o projeto iniciará sua atuação em todo o Centro-Oeste.

## Desenvolvimento Setorial

O SEBRAE/MS se preocupa em levar informação e capacitação para todas as regiões do Estado e, para isso, possui equipes que desenvolvem ações e projetos em vários setores, promovendo a competitividade e fomento ao desenvolvimento local. Entre as áreas de atuação estão: Agronegócio, Indústria, Comércio e Serviços.

### Agronegócio Pecuária Leiteira

A pecuária leiteira recebe suporte da instituição com ações de aprimoramento da gestão das propriedades rurais, incentivando práticas economicamente viáveis e ambientalmente sustentáveis. Em 2016, SEBRAE/MS e Fibria Celulose capacitaram 167 produtores rurais de Brasilândia, Selvíria e Três Lagoas sobre inseminação, qualidade e higienização do leite, através das unidades móveis Rufião e Vaca Móvel. Durante a Expogrande 2016, o projeto ofereceu palestras de sensibilização a produtores do leite, no Circuito do Leite. Também foram realizadas 13 oficinas para o setor, duas caravanas para o evento Dia de Campo - Mais Leite, em parceria com o SENAR/MS e o Dia de Campo em parceria com a Fibria, em Três Lagoas.

### Brasil Central de Agronegócios



Com a missão de tornar os pequenos produtores rurais mais competitivos e sustentáveis nos mercados local e nacional, o projeto Brasil Central de Agronegócio está alcançando vários municípios do Centro-Oeste. Em Mato Grosso do Sul, as equipes participaram de capacitações durante o Showtec, em Dourados; realizaram a capacitação Trilha de Sustentabilidade Rural; organizaram a Feira do Produtor na Rota do Desenvolvimento do MS, auxiliando os produtores de agricultura familiar e produção artesanal a comercializarem seus produtos e finalizaram a Cartilha do Leite e vídeos institucionais.



## Despertar Rural - Gestão de Propriedade Rural no MS

Focado em desenvolver o empreendedorismo no campo, o Despertar Rural firmou importantes parcerias. Com a FAMASUL, apoiou 19 feiras rurais, com o SENAR/MS executou o programa Mais Inovação, atendendo 133 produtores, e formou 37 turmas do programa Negócio Certo Rural. O SEBRAE/MS também realizou o Dia de Campo de cultivo do maracujá, em Ivinhema; o Dia de Campo em Coxim e Ribas do Rio Pardo, além de 45 oficinas, 12 palestras e duas rodadas de negócios.

## PAIS - Produção Agroecológica Integrada e Sustentável/Orgânico

Englobando toda a cadeia de produção, o projeto PAIS - Produção Agroecológica Integrada e Sustentável/Orgânico é uma das principais ferramentas de desenvolvimento do campo. Em 2016, várias ações contribuíram para seu sucesso, como o fortalecimento da parceria com a empresa Eldorado Brasil Celulose, com atendimento aos produtores de Selvíria e Três Lagoas; a realização da palestra “Legislação de Orgânicos no Brasil”, o auxílio na renovação da certificação orgânica dos produtores da Organocoop e Assaribas, e a participação na Rota do Desenvolvimento com o espaço Feira do Produtor. Como parte das capacitações, o projeto realizou sete cursos, treze oficinas, quatro palestras, três rodadas de negócios, dois seminários e três caravanas.

## Pró-Agroindústria

Com o projeto Pró-Agroindústria o segmento recebeu atendimento especializado para ações de gestão, mercado e boas práticas de produção de alimentos. Em 2016, foram realizadas duas caravanas para a Rota do Desenvolvimento, que contaram com 11 participantes, além eventos como as Rodadas de Negócios, Showtec e Dinapec. O projeto viabilizou a consultoria com o SENAI/MS para o desenvolvimento da Identidade visual, criação de rotulagem, definição de embalagem e informação nutricional dos produtos das agroindústrias, além de possibilitar a comercialização dos produtos para órgãos públicos através dos programas PAA e PNAE.

Durante o ano, foram feitos mais de 350 atendimentos no projeto, com aproximadamente 3.500 horas de consultoria. Também foram realizados três cursos, dois relacionados à metodologia “De olho na qualidade” e um referente ao “Negócio Certo Rural”, com a participação de mais de 30 produtores e agroindústrias. Além disso, foram oferecidas oficinas e palestras que reuniram cerca de 180 participantes.



## Indústria

### Indústria de Alimentos



O ano de 2016 teve diversas ações para o setor de alimentos e bebidas do Estado. Com o intuito de promover a competitividade e sustentabilidade desses pequenos negócios, o projeto Indústria de Alimentos atuou no desenvolvimento gerencial, inovação tecnológica e acesso a novos mercados. Os empresários puderam conferir cursos de congelamento de pães, de gestão profissional na padaria, além de palestras direcionadas, como “Balanços, Perspectivas e Tendências para o Mercado da Panificação”. Eles ainda participaram de Caravanas para a Feira Fispal Tecnologia e Fipan, ambas em São Paulo. A equipe do projeto analisou pães em 24 padarias (15 em Dourados e 9 em Naviraí) e, após os resultados, indicou melhorias.

Para encerrar o ano, foram realizadas duas Rodadas de Negócios na Rota do Desenvolvimento, uma do setor de alimentos e outra sobre Aproximação de Padarias e Minimercados, que tiveram a participação de 49 empresários. Durante o evento, o público ainda conferiu oito palestras sobre o setor, sendo seis na Unidade Móvel em parceria com o SENAI/MS; uma de Tendências no Consumo de Alimentos e Bebidas, e a apresentação do plano de compras governamentais aos empresários do setor.

## Indústria da Moda



A indústria da Moda ganhou aporte de peso nas ações do SEBRAE/MS. Com o objetivo de aumentar a competitividade entre as pequenas indústrias da moda do Estado, o projeto propõe desenvolver competências gerenciais e produtivas, incentivar a inovação tecnológica, facilitando assim o acesso a novos mercados. Uma das principais ações desenvolvidas em 2016 foi a Semana da Moda.



Além da Semana da Moda, 20 empresários do setor participaram da Febratex, a maior feira do segmento no país. Entre as ações, também estão: oficinas de Planejamento, Controle e Produção; consultorias *in loco* de gestão de custo na indústria de confecção; desenvolvimento de duas coleções coordenadas pelo estilista Ronaldo Fraga e oficinas tecnológicas de criação e modelagem, com a participação de 20 empresários.



## Cadeia Produtiva de Petróleo, Gás e Energia

A cadeia produtiva de gás e energia também foi contemplada em 2016 pelo SEBRAE/MS. A proposta do projeto é fomentar a competição de micro e pequenas empresas fornecedoras e potenciais fornecedores do setor. Para isso, foram realizadas ações de Desenvolvimento de Fornecedores, Rodadas de Negócios Multissetorial e um Encontro de Empresários, em Três Lagoas.

## Juntos pela Indústria

O projeto Juntos pela Indústria visa aumentar a competitividade das Micro e Pequenas Indústrias, com a transferência de soluções que promovam a inovação em gestão, processos, produtos e mercado.

Durante o ano de 2016, o SEBRAE/MS organizou três caravanas a partir de parcerias com sindicatos, sendo uma para o setor gráfico - Missão Expoprint, uma para o setor de madeira e móveis - Caravana Formóvil e outra direcionada ao setor de plásticos - Missão Chinaplas - na China.

O projeto também apoiou o Encontro de Negócios do Sistema S e os eventos “Mês da Indústria” e “Lançamento do Prêmio de Jornalismo MS Industrial”, ambos realizados pela FIEMS.

## Cadeia da Mineração

Com o objetivo de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável, o Projeto Vale/SEBRAE ofereceu aulas teóricas e consultoria direcionada para microempresas e empresas de pequeno porte de Corumbá e Ladário. Várias capacitações foram oferecidas nestes municípios ao longo de 2016, como Rodadas de Negócios com fornecedores, cursos de Gestão de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, Gestão de Contratos, Formação de Preços e Gestão Financeira da Medida, além de palestra sobre Norma de Qualificação de Fornecedores.



## Comércio

### Revitalização de Centros Comerciais



Com foco no desenvolvimento do espaço comercial, as empresas do centro de Campo Grande receberam capacitação em gestão, inovação e tecnologia. Empresários participaram de Oficinas de Gastronomia e Mídias Sociais, além da palestra Modernizando o Varejo de Rua, com Claudio Forner. Entre outras ações, destacam-se o diagnóstico de Loja SEBRAE aplicado nas empresas do projeto e a Missão Técnica Varejo Brasil.

### Mercado de Vizinhança

Em parceria com a ASMAD (Associação Sul-Mato-Grossense de Atacadistas e Distribuidores) e AMAS (Associação Sul-Mato-Grossense de Supermercados), o Projeto Apoio à Competitividade ao Mercado de Vizinhança desenvolveu consultorias de Gestão Financeira, Tributária e Trabalhista; Oficinas de Layout, Identidade Visual, Montagem de Gôndola e Gerenciamento de Estoque e Perdas, além do Mini Mercado Modelo na Rota do Desenvolvimento e da Rodada de Negócios no Setor de Alimentos.

### Desenvolvimento do Comércio e Serviço

Artesanato, Beleza e Alimentação fora do lar foram alvos do projeto de Desenvolvimento do Comércio e Serviço em 2016. No Artesanato, as principais ações foram a Semana do Artesão, Expedição Bonito/Pantanal, Caravana Fenearte, Feira Nacional de Artesanato e Feira Brasil Original, que teve participação de oito artesãos e quatro entidades representativas do artesanato. Duas artesãs atendidas pelo projeto foram vencedoras do Prêmio Top 100 de Artesanato.



Na Beleza, os empresários puderam participar de caravanas a grandes eventos nacionais, como as feiras Hair Brasil e Beauty Fair. Também fizeram uma visita técnica à fábrica da Natura para conhecer os processos de produção e gestão.

Na Alimentação fora do lar, as ações executadas foram as Missões Técnicas da Fispal e da Abrasel, as consultorias avançadas de gestão da produção para bares e restaurantes, e os Festivais Brasil Sabor e Bar em Bar.



## Em 3.046 horas de consultoria, foram atendidos:

- **151** Microempreendedores Individuais
- **344** Microempresas
- **227** Empresas de Pequeno Porte
- **8** Produtores Rurais
- **567** Potenciais Empresários

Além disso, 255 profissionais de micro e pequenas empresas do varejo de Mato Grosso do Sul, entre gestores e colaboradores, foram capacitados pelo Programa Senac Varejo 2.0.

**Foram ofertados:** 15 cursos, 5 missões técnicas, 15 oficinas, 160 orientações técnicas, 20 palestras, 4 rodadas de negócios e 2 seminários.

## Cadeia do Varejo Alimentar - Grupo Martins

Com o propósito de contribuir para o crescimento rentável e sustentável dos pequenos supermercados filiados e com potencial de filiação à Rede Smart, o projeto Encadeamento Produtivo - Grupo Martins é uma ferramenta de aprimoramento da gestão, com foco no empreendedorismo e na cooperação. Em 2016, as principais ações foram o Encontro de Empresários do Projeto Multiplicar, consultorias de apoio sobre finanças e oficinas de rentabilidade da loja.

## Serviços

### Serviços Automotivos - Campo Grande e região

O projeto que visa fortalecer os pequenos negócios do segmento atendeu 51 micro-empresendedores individuais, 70 microempresas, 32 empresas de pequeno porte e 144 potenciais empresários em 2016. Neste período, foram realizadas ações como Espaço IVG - Inspeção Veicular Gratuita, durante a Rota do Desenvolvimento, que teve a participação de 20 empresas onde foram inspecionados 134 veículos e fechados pelo menos cinco orçamentos após o evento.



Outra ação foi a Oficina de Boas Práticas de Qualidade em Serviços Automotivos. Em 2016, o projeto ofereceu 129 horas de consultoria, três cursos, uma feira, três missões técnicas, dezessete oficinas, cinco palestras, duas rodadas e um seminário. Os participantes da Oficina de Boas Práticas de Qualidade em Serviços Automotivos avaliaram positivamente a metodologia do curso. Após as capacitações, os empresários deram a sugestão de formar uma Central de Compras, demanda que será atendida em 2017.

### Serviços Automotivos - Costa Leste

As principais ações foram o diagnóstico MPE Brasil, aplicado em 22 empresas, e as Oficinas de Boas Práticas de Qualidade em Serviços Automotivos, avaliadas como efetivas e aplicáveis ao negócio. Foram 114 pequenos negócios e potenciais empresários atendidos em 183 horas de consultoria. Além disso, foram realizados três cursos, três missões técnicas, dez oficinas, 99 orientações técnicas, cinco palestras e duas rodadas.

## Serviços Automotivos - Região Sul

Oficinas e palestras técnicas foram as principais ações desenvolvidas pelos consultores. Elas alcançaram 148 pequenos negócios e potenciais empresários em 246 horas de consultoria e foram consideradas satisfatórias. A palestra mais bem avaliada foi “Administrando sua Oficina”, realizada durante o Encontro de Negócios Automotivos, em que foram abordadas dicas de gestão empresarial para melhoria dos resultados. Na região Sul foram oferecidos três cursos, três missões técnicas, nove oficinas, quatro palestras e duas rodadas de negócios.



## Brasil Central Turismo

Com o objetivo de posicionar o Brasil Central (MS, MT, DF e GO) como destino turístico integrado e de qualidade nos cenários nacional e internacional, com mais ênfase no mercado interno, o projeto Brasil Central Turismo desenvolveu uma série de ações em 2016, buscando mais competitividade e favorecendo o desenvolvimento turístico regional sustentável.

Ao longo do ano foram atendidos 14 microempreendedores individuais, 54 microempresas, 34 empresas de pequeno porte e 6 potenciais empresários. Este público participou de duas feiras, duas missões e caravanas, 89 orientações técnicas, duas palestras e duas rodadas de negócios.

## Brasil Central Experience Trip

Durante o ano de 2016, foram realizadas cinco edições do Brasil Central Experience Trip, programa especial de viagens de familiarização para o destino Brasil Central. O projeto lançado em Bonito (MS) é voltado para agentes de viagens, operadores de turismo, operadores *incoming*, blogueiros de viagem e jornalistas especializados. As ações ficaram sob a responsabilidade do SEBRAE/DF.



O SEBRAE/MS desenvolveu uma série de ferramentas de inserção digital e ambientes de imersão digital, interatividade, realidade virtual aumentada, além de canais de distribuição eletrônicos para alcance mais assertivo dos consumidores. Entre as ferramentas, estão:

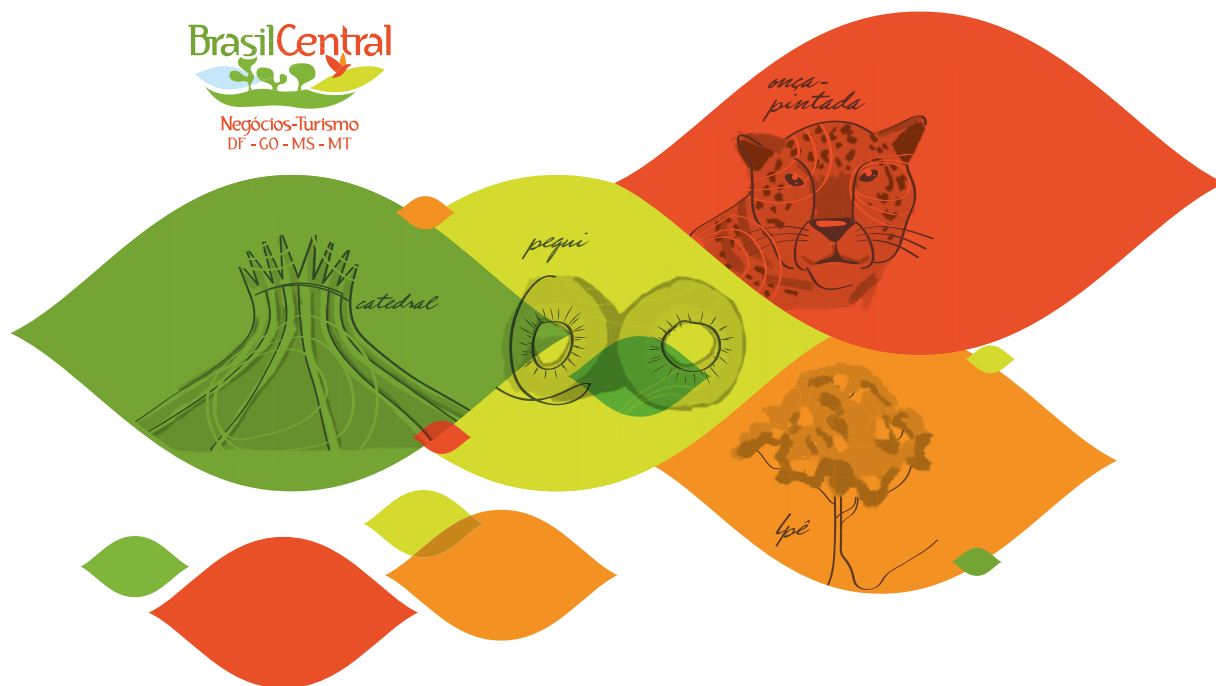
- Vídeo com informação sobre os destinos;
- Vídeo 360° de cada estado para imersão nos destinos;
- Vídeo para imersão cúbica no Brasil Central;
- Site do projeto.

## Inteligência Comercial

A ação visa transformar os dados do setor em informações estratégicas que gerem conhecimento ao empresário. Com esta ferramenta, o objetivo é facilitar a tomada de decisões nos negócios e subsidiar ações de gestão e posicionamento do destino Brasil Central. Durante 2016, foram realizadas duas pesquisas sob a coordenação do SEBRAE/MS, sendo elas: Conteúdo das pesquisas do Site Casa Itinerante (levantamento de interesse nos destinos) e Autoavaliação dos empresários participantes das ações ao longo do ano.

## Brasil Central Week

Como parte das atividades de fomento ao turismo, a primeira edição do Brasil Central Week foi realizada em Cuiabá/MT, na Feira Internacional de Turismo do Pantanal. O evento itinerante foi pensado para divulgar o Brasil Central em mercados emissores de curta distância/intrarregional. A ação ficou sob a responsabilidade do SEBRAE/MT.



## Casa Itinerante Brasil Central

Com o intuito de divulgar o Brasil Central em mercados promissores estratégicos, o SEBRAE/MS realizou, no Rio de Janeiro, a primeira edição da Casa Itinerante Brasil Central, considerada uma das principais ações do Projeto Brasil Central Turismo. Durante os dez dias de evento, a Casa recebeu cerca de oito mil visitantes, gerando 1.200 cadastros de clientes interessados no destino Brasil Central. Também foi feita uma Missão Empresarial na cidade com a participação de dez empresários de cada estado que puderam visitar o espaço da Casa e outros empreendimentos, além de conferir uma rodada de aproximação comercial com operadoras do Rio de Janeiro.



## Desenvolvimento Empresarial

Em novembro, 35 empresários de Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Distrito Federal e Goiás participaram da missão empresarial à Feira Internacional de Turismo–Festuris- e missão técnica em Gramado e Bento Gonçalves, no Rio Grande do Sul. A missão teve o conceito desenvolvido no SEBRAE/MS e foi mais uma oportunidade de conhecer e aprimorar novos modelos de gestão.

## Apoio à Missão Internacional Palma de Maiorca

Com foco na gestão e inovação em turismo, 25 representantes do programa Brasil Central, dentre eles 14 empresários de Mato Grosso do Sul, participaram da Missão Internacional Palma de Maiorca. As práticas apresentadas durante o encontro abriram perspectivas de desenvolvimento econômico através da atividade turística.



## Varejo da Moda

Empresários de micro e pequenas empresas do segmento da moda também foram contemplados nas ações do SEBRAE/MS ao longo de 2016. Para vivenciar as tendências do mercado, 30 empresários participaram de uma Missão técnica à loja modelo de varejo da moda do SEBRAE, em São Paulo. O projeto ofereceu oficinas e consultorias com o consultor Marcelo Dória, sobre Prevenção e perda no ponto de venda, que tiveram a participação de 25 lojas. Outras 32 lojas conferiram a Clínica tecnologia e consultorias *in loco* de visual merchandising com os consultores Heloisa Omine e Rogério Wolf. O projeto foi coroado com a Semana da Moda 2016 e Oficinas de vitrinismo na Rota do Desenvolvimento.



## Competitividade Empresarial

### Caravanas e Missões

O SEBRAE/MS organizou, ao longo de 2016, diversas caravanas e missões empresarias para que os empresários pudessem conhecer novos mercados. Com visitas estruturadas, eles visitaram eventos em outros países aonde receberam informações técnico-comerciais, se aproximaram de novas tecnologias, processos e produtos, e estabeleceram relações comerciais para expandir o mercado.

**48**  
Eventos  
integrados

### Rodadas de Negócios

As Rodadas de Negócios desempenham papel estratégico na formação de novos mercados, sendo um ambiente de oportunidades para micro e pequenos empresários estabelecerem negociações de compra e venda de seus produtos ou serviços. Em 2016, foram 28 eventos com expectativa de movimentar mais de R\$ 154 milhões em parcerias e negócios em setores variados da economia.

### Confira as principais Rodadas realizadas:

- Encontro de Negócios Feira de Calçados, Couros e Vestuário de Mato Grosso do Sul - FEICC
- Fomenta - Região do Pantanal
- Encontros de Negócios - Compras Institucionais e Agricultura Familiar
- Rodada de Negócios - Fundtur - Adventure Week
- Rodada de Negócios do programa Mais Floresta

## Confira as principais Rodadas realizadas:

- Rodadas de Negócios da Região da Grande Dourados/Regional Sudoeste/Região Norte
- Rodada de Negócios Propeq Adensa Dourados
- Encontro de Negócios Deutsche Post - DHL
- Expedição Bonito/Pantanal - Artesanato
- Rodada de Negócios Fibria - Campo Grande
- Encontro de Negócios - Setor Automotivo Veículos Leves/Pesados
- Rodada de Negócios da Panificação
- Rodada de Negócios - Semana da Alimentação
- Rodada de Negócios Turismo
- Rodada de Negócios Multisetorial de Três Lagoas

## Inovação e Tecnologia

A busca constante por novas formas de lidar com o mercado, passa pelo conhecimento do que há de mais recente e promissor nas áreas de inovação e tecnologia. O empresário que não acompanhar a evolução tecnológica tende a ficar em desvantagem e perde competitividade. Em 2016, o SEBRAE/MS realizou seis Oficinas de Inovação Estratégica, nas quais mais de 60 empresas foram atendidas e saíram com um plano pronto para ser colocado em prática.

Com a abertura do edital de Inovação para os pequenos negócios, cinco projetos foram contemplados em Mato Grosso do Sul, envolvendo recursos na ordem de R\$ 775 mil para o desenvolvimento de produtos inovadores.

Através da parceria entre o SEBRAE e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, seis empresas do Estado estão participando da Plataforma Inovativa, projeto de divulgação e estímulo à tecnologia. Além disso, foi desenvolvida uma trilha que auxilia a implementação do processo de inovação nas empresas e realizadas as palestras “Oportunidade de inovação diante da crise”, “Fábrica de Criatividade” e “Inovação Estratégica”.

### Programa ALI



O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é feito em conjunto com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e FUNDECT. Foi criado para acompanhar as pequenas empresas em ações de inovação. Em 2016, cerca de 648 empresas foram atendidas em 15 municípios, totalizando 717 consultorias.

## Living Lab



Inaugurado em 2016, o *Living Lab* é um ambiente de *coworking* para *startups*, criado para estimular empresas de inovação e tecnologia a desenvolver modelos de negócios que sejam replicáveis e de baixo custo, e que apresentem soluções para problemas sociais. Surgiu da união entre o SEBRAE/MS e instituições preocupadas em promover empreendimentos inovadores no Estado.



São 35 parceiros, sendo 30 institucionais e cinco empresas privadas que aplicaram recursos econômicos de R\$ 350mil para a realização de 98 bate papos/palestras com 2.170 participantes, transmissão e gravações para 2.973 participações, totalizando 5.143 clientes impactados. E logo no primeiro ano de funcionamento, o projeto mostrou números impressionantes:

- 270 ideias de negócio
- Acompanhamento de 10 residentes presenciais e 05 a distância em *early stage*
- 02 microempresas iniciando *assesement* (Dinneer e Automobi na fase *growth stage*)
- 27 empresários mentores



- 1.506 curtidas
- 109.118 pessoas alcançadas
- 30.396 envolvidos nas publicações
- Pontuação de 100% por 53 avaliadores



- 241 seguidores

## Serviços Financeiros

### Orientação

A preocupação com a saúde financeira das empresas sempre esteve presente nas ações do SEBRAE/MS. Para isso, em 2016, a instituição desenvolveu várias atividades de orientação. Na Semana de Educação Financeira foram capacitados 79 participantes em quatro eventos realizados em Campo Grande.

O SEBRAE/MS também preparou vídeos sobre Capital de Giro, Indicadores de Viabilidade, Preço de Vendas e Controle Financeiro e infográficos com a temática financeira. Durante a Semana do MEI, as regionais Centro e Sudeste realizaram ações com o Banco do Brasil, Caixa, Sicredi e Instituições de Microcrédito para orientar os empreendedores sobre produtos e serviços financeiros.

### Acesso ao Crédito

Como obter dinheiro em tempos de crise? O SEBRAE/MS ajudou os empresários do Estado com orientações de como acessar recursos. Para isso, realizou o *Workshop* de Crédito, com 200 empreendedores e bancos parceiros, e o Dia do Crédito, que contou com 13 edições no Estado, a participação de seis instituições e uma média de público de 50 pessoas por evento.

Outra ajuda para as MPE's veio em conjunto com o Conselho Estadual do FCO que ampliou o limite de financiamento para capital de giro puro de R\$ 200 mil para R\$ 400 mil. Também em 2016, o SEBRAE/MS fez adesão a parceria estabelecida entre SEBRAE/NA e Banco do Brasil, disponibilizando R\$ 2,5 bilhões para capital de giro das MPE's.

Outro parceiro do SEBRAE/MS é o Sicredi. Nas duas unidades inauguradas em 2016, há um guichê de atendimento da instituição. A cooperativa criou e disponibilizou uma linha de financiamento para mais de 80 produtores rurais e outra para os clientes do Edital de Inovação do SEBRAE, também facilitou a abertura de conta corrente e diminuiu a taxa de adesão para os clientes do Living Lab. Além disso, 41 empreendedores do Sicredi receberam o DLS - Diagnóstico de Loja SEBRAE e outros 15 cooperados foram atendidos pelos técnicos do SEBRAE.



# PROGRAMA ESTADUAL DE APOIO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS - PROPEQ

---

Uma das iniciativas mais importantes de fomento à diversificação da matriz econômica de Mato Grosso do Sul é o Programa Estadual de Apoio aos Pequenos Negócios - Propeq, um projeto estratégico e inédito da administração estadual que visa fortalecer os pequenos negócios e arranjos produtivos locais, tendo no SEBRAE/MS um grande parceiro.

## Parcerias

A ação conjunta entre Governo do Estado, SEBRAE/MS, Federações, Sistema S e universidades é o caminho para o desenvolvimento de um ambiente favorável a competitividade dos pequenos negócios em Mato Grosso do Sul. O Programa trabalha temas como a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa, Fórum Estadual da MPE, REDESIMPLES, tratamento tributário diferenciado, MEI, Crédito e Fomento, Encadeamento produtivo e uso do poder nas compras governamentais e em todos eles foram registrados avanços.

## Confira alguns deles:

- Realização das Rotas regionais e estadual;
- Elaboração e divulgação do plano anual de compras do governo;
- Implantação da REDESIMPLES, integrando órgãos estaduais e 21 municípios;
- Inserção do Tribunal de Contas do Estado;
- Aumento do sublimite do Simples para R\$ 3.6 milhões de faturamento.

Devido ao sucesso da parceria com mais de 11 mil empreendedores atendidos, SEBRAE/MS e Governo do Estado firmaram novo convênio, o PROPEQ ADENSA.



## Propeq Adensa

Com o objetivo de verticalizar o atendimento para empresas com potencial de fornecimento para grandes indústrias, a parceria desenvolveu uma série de ações em 2016, entre elas, Rodadas de Negócios, estudo de Cadeias Produtivas e mapeamentos das demandas das grandes empresas e da base fornecedora de pequenas empresas. Durante o projeto, 219 pequenos empreendimentos e 38 grandes foram atendidos. A expectativa de negócios superou os R\$ 150 milhões. A equipe ainda realizou consultorias e capacitação de fornecedores.



## Rotas do Desenvolvimento

As Rotas do Desenvolvimento são espaços de discussão sobre temas pertinentes ao desenvolvimento econômico das regiões. Em 2016 foram realizadas três delas, uma na Região Pantanal, outra na Região Sudoeste e uma com abrangência estadual e foco nos novos prefeitos, visando fortalecer políticas públicas para uma gestão sustentável. Ao todo, 4.818 potenciais empresários foram identificados durante as 380 atividades oferecidas. Veja outros números das ações:





- 7.150 atendimentos
- 5.995 pessoas capacitadas
- 491 orientações
- 2.040 novos CNPJ's





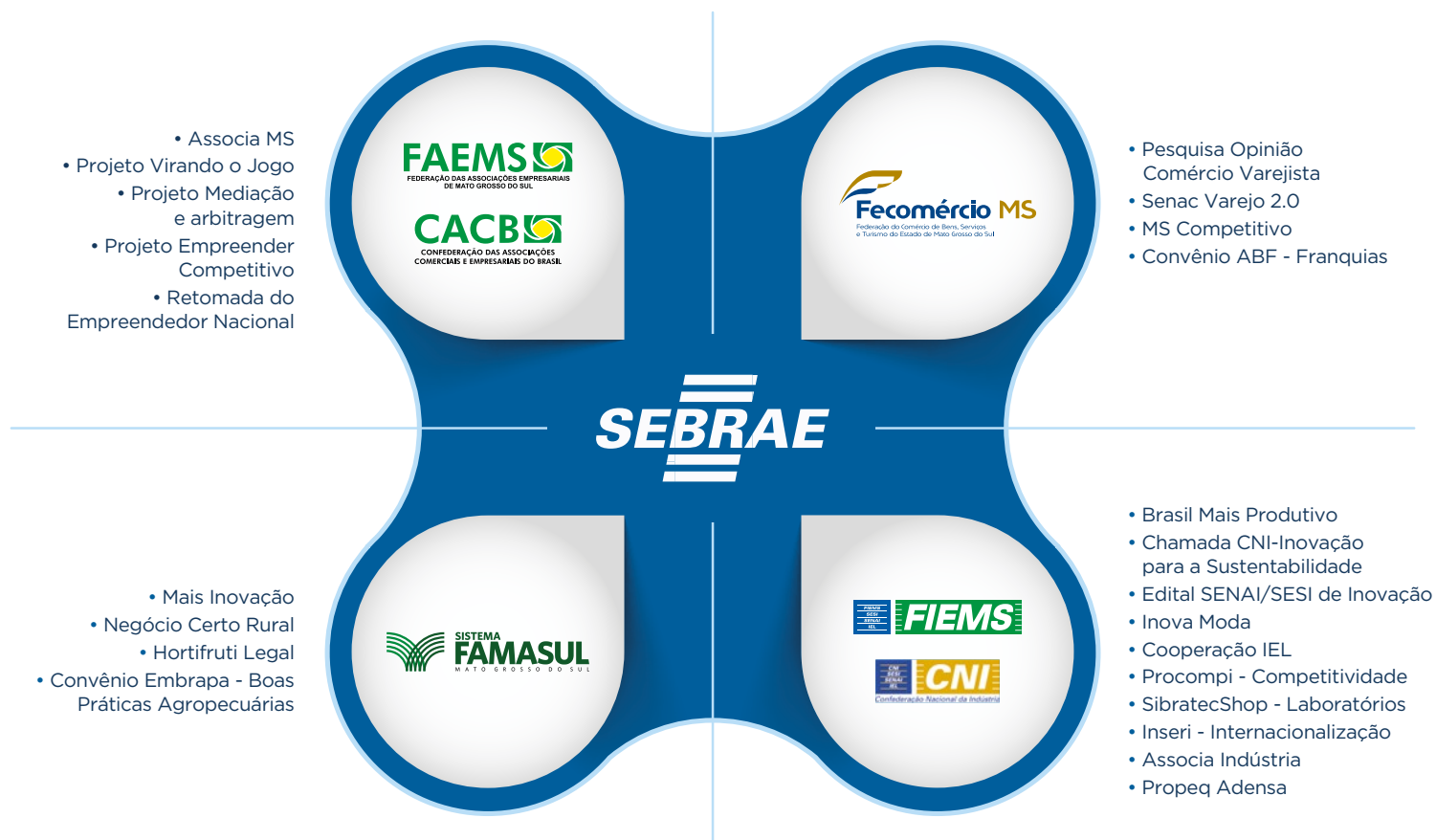
# REDE DE PARCEIROS ESTRATÉGICOS

---

O SEBRAE/MS tem o objetivo de promover a competitividade e o desenvolvimento dos pequenos negócios através de parcerias sustentáveis. Em 2016, várias instituições se uniram aos projetos do SEBRAE/MS, ajudando a promover o desenvolvimento e a competitividade. Todos visam o crescimento da economia e o fortalecimento destes empreendimentos e, juntos, contribuem para um Estado mais forte.

## Desenvolvimento Empresarial

O SEBRAE/MS estabeleceu uma integração confiável que oferece capacitações específicas aos empresários, promovendo o sucesso dos empreendimentos.



Outras iniciativas realizadas com parceiros em 2016: Convênio ABIP/ITPC, Fibria - SEBRAEtec, Convênio Eldorado - PAIS, Encadeamento Produtivo Grupo Martins, Capacitação/ Consultoria Rede de Óticas Diniz, Encadeamento Produtivo - VALE, Programa Inovação nos pequenos negócios, Programa Nacional de Desenvolvimento do Varejo, Edital Cerne - Incubadoras, Plataforma Inovativa e Indicações Geográficas e Marcas Coletivas. No âmbito do fortalecimento institucional, foram executadas feiras agropecuárias e a Plataforma iTec.



# AMBIENTE LEGAL POLÍTICAS PÚBLICAS

A integração de projetos e a parceria com o Governo do Estado garantiram bons resultados no indicador de políticas de desenvolvimento em Mato Grosso do Sul. A implantação da REDESIMPLES - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios nos municípios, o incentivo e capacitação de empresários para a participação em compras governamentais, a efetiva adoção de políticas públicas sustentáveis, entre outras ações, fazem do SEBRAE/MS um agente de mudança essencial aos empreendedores.

## Desenvolvimento Econômico Territorial na Implementação da Lei Geral

Garantir o desenvolvimento das regiões em tempos de crise não é tarefa fácil, mas a integração com a REDESIMPLES, Compras Governamentais, Fomenta, Propeq, Fórum Regional Permanente das Micro e Pequenas Empresas e Rede de Atores de Desenvolvimento foi fundamental para um desempenho positivo em Mato Grosso do Sul. As metas atingidas foram:

1

65 municípios com a Lei Geral implementada, ou seja, mais de 80% dos municípios de Mato Grosso do Sul. Para atingir este resultado, foram trabalhados os 4 pilares que dão sustentação à Lei Geral: Compras, Desburocratização, Atores do Desenvolvimento e MEI, através da Sala do Empreendedor em 14 municípios do Estado;

2

Levantamento do status em 14 municípios que já têm a Lei Geral implementada, identificando as lacunas relacionadas aos 4 eixos, e entrega de um plano de ação para potencializar o eixo necessário para cada município;

3

25 municípios usando o poder de compra para garantir que os recursos investidos girem na economia local, nos quais 20 compraram no mínimo 30% do volume total de compras de pequenos negócios;

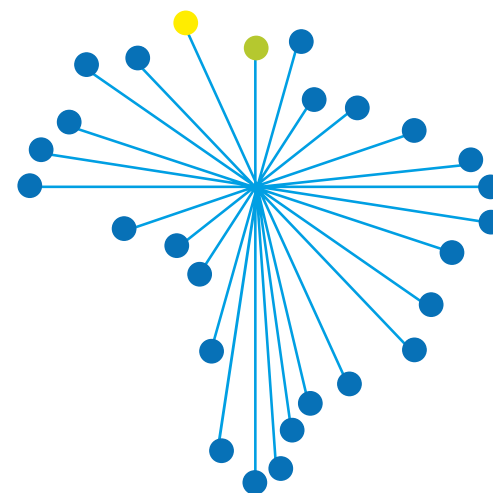
4

Transformação de espaços de atendimento ao empresário em 12 municípios, inaugurando as Salas do Empreendedor, melhorando a qualidade e quantidade de serviços prestados, aumentando assim o ambiente favorável dos pequenos negócios nestas localidades.

## REDESIMPLES

A REDESIMPLES é um sistema integrado que permite a abertura, alteração, baixa e legalização de empresas na Junta Comercial de Mato Grosso do Sul.

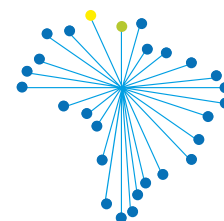
Com ela é possível reduzir a burocracia e agilizar processos. Em 2016, foram feitas capacitações da REDESIMPLES e do Sistema INTEGRAR, *workshops* e visitas técnicas aos municípios de Belo Horizonte, Contagem e Betim - em Minas Gerais. Com a adoção do programa, a meta é reduzir o prazo para abertura de empresas para oito dias. Após a implantação do sistema, o tempo de espera que era de 36 dias caiu para 17 e até maio de 2017 será finalizado o mapeamento dos processos simplificados e integrados. A REDESIMPLES também proporcionou a dispensa das exigências de documentos cadastrais pela Prefeitura, com o Convênio para acesso à base de Dados e Imagens da JUCEMS.



# REDESIMPLES

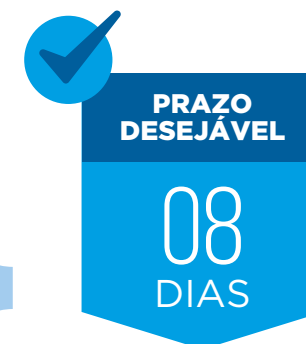
PRazos PARA  
ABERTURA DE  
EMPRESAS EM

# MATO GROSSO DO SUL



**REDESIMPLES**  
EMPREENDER FICOU MAIS FÁCIL

	ANTES	REDESIMPLES
ANÁLISE DE VIABILIDADE	—	03 DIAS
JUCEMS	07 DIAS	03 DIAS
PREFEITURA	09 DIAS	05 DIAS
BOMBEIROS	14 DIAS	02 DIAS
SEFAZ	06 DIAS	04 DIAS
<b>TOTAL EM MS</b>	<b>36 DIAS</b>	<b>17 DIAS</b>



## #bemmais simples

A implementação da REDESIMPLES é uma ação do programa Bem Mais Simples, criado para alavancar o ambiente de negócios e melhorar a eficiência da gestão pública. O objetivo é facilitar a vida das empresas e dos cidadãos.



Para a implantação da REDESIM, o SEBRAE/MS contou com a parceria de várias entidades, entre elas a Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico (SEMADE), Junta Comercial de Mato Grosso do Sul (JUCEMS), Corpo de Bombeiros, Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul (IMASUL), Secretarias da Vigilância Sanitária Estadual e Municipais, Prefeituras e SEBRAE/NA.



Visita Técnica Betim - MG



Sensibilização da REDESIM em Ivinhema

## Compras Governamentais

A parceria do SEBRAE/MS com o Governo do Estado e Tribunal de Contas (TCE) é destacada com as iniciativas de promoção ao desenvolvimento dos pequenos negócios. Através do PROPEQ, por exemplo, foram realizados painéis de Compras Públicas, capacitação e rodada de negócios em seis regiões do Estado. Outra ação foi o lançamento do Plano Anual de Compras do Governo do Estado, que visa fortalecer a participação dos empresários em licitações, divulgando o COMPRASGOV para o ano de 2017.

## Outras ações de destaque foram:

- **Criação da ferramenta COMPEQ - Transparência pública na compra dos pequenos negócios para monitorar a compra municipal realizada a partir da Lei Geral;**
- **Desenvolvimento da Metodologia SEBRAE/MS para a atuação dos consultores em políticas públicas e a elaboração do estudo do “Uso do poder de compra dos municípios”.**
- **Realização do curso de compras com os gestores públicos e MPE's em São Gabriel do Oeste, Coxim, Chapadão do Sul, Figueirão, Sonora e Costa Rica.**

## FOMENTA

Para estimular a aquisição da produção da agricultura familiar por parte de órgãos públicos federais, o SEBRAE/MS atuou em seis regiões apresentando as oportunidades para os setores público e privado. Como resultados destas ações foram contabilizados 444 participantes em seis rodadas do Agronegócio, 72 grupos de produtores da agricultura familiar com 53 instituições compradoras. E mais:

- R\$ 300 mil em vendas para o Exército e Escola Militar;
- Seminário com orientação sobre as legislações de compras públicas para produtores, órgãos públicos e empresas urbanas;
- Desenvolvimento de Metodologia SEBRAE/MS para orientação para a aquisição da Agricultura Familiar;
- Novas oportunidades com editais das Forças Armadas;
- Cooperação com a Marinha do Brasil, Centro de Intendência de Ladário, para aumentar em 50% os fornecedores cadastrados nas compras.

Em parceria com o Governo do Estado, foi lançado o ComprasGov- Plano Estadual de Compras Governamentais 2017, com o objetivo de fortalecer a participação dos empresários do Estado nos processos licitatórios da administração.

## IX Prêmio SEBRAE Prefeito Empreendedor

A oportunidade de mostrar a excelência na administração levou 23 prefeituras ao 9º Prêmio SEBRAE Prefeito Empreendedor de Mato Grosso do Sul. Ao todo, 35 projetos participaram da disputa. Na etapa estadual, os prefeitos de Chapadão do Sul, Corumbá, Figueirão, Naviraí e Nova Andradina foram os ganhadores.

O prefeito Roberto Hashioka Soler, de Nova Andradina, ainda recebeu o prêmio na categoria Melhor Projeto pela Região Centro-Oeste, com o Programa de Desenvolvimento e Apoio à Industrialização de Nova Andradina - PRODINAN - que contempla 42 empresas e gera 482 empregos diretos no município.







# GESTÃO DE PESSOAS

---

Para garantir colaboradores comprometidos, o SEBRAE/MS investe continuamente nas pessoas. Ao longo de 2016, a prioridade de garantir um ambiente saudável para o corpo e a mente foi estabelecida em todas as unidades da instituição.

Apoio às atividades físicas, incentivo à educação e qualificação profissional, divulgação de ações que promovem o bem-estar e troca de experiências são algumas das ações pensadas para transformar o trabalho em algo prazeroso e, consequentemente, aumentar a produtividade.

O SEBRAE/MS desenvolve ações pontuais para o crescimento pessoal e profissional do indivíduo. Em 2016, deu-se início ao trabalho de Ressignificação da Cultura Organizacional na instituição com o fortalecimento do endomarketing, além de outras ações:

- **Semana do Conhecimento - desenvolvimento comportamental e técnico;**
- **Programa Viva Saúde - qualidade de vida;**
- **Programa de Estágio - vivência de mercado.**

## Endomarketing e Relacionamento Interno



O SEBRAE/MS trabalha o endomarketing como ferramenta de engajamento e utiliza vários canais de comunicação para divulgar eventos e ações. Os principais desenvolvidos em 2016 foram:

- **UGP aí com Você**
- **UGP com Você**
- **Blog da UGP**
- **Despertando Sonhos**
- **Nossa Gente**
- **Viva Saúde Todo Dia**

## Código de conduta e ética

Em 2016, o Código de Conduta e Ética foi revisado e atualizado após análise de práticas em empresas similares ou com boa referência em gestão. O Código norteia a conduta de cada colaborador, atribuindo a ele a responsabilidade ao representar o SEBRAE/MS.

## Ressignificação da Cultura

Criado em 2016, o Programa de Resignificação da Cultura tem como objetivo fazer com que as pessoas atribuam novos significados aos acontecimentos através da mudança de visão, percepções e experiências. Ações de integração, gestão do conhecimento e troca de experiências são incentivadas ao longo do ano.



### Programa Viva Saúde

O Programa Viva Saúde desenvolveu várias ações com foco no bem-estar, boa alimentação e prática de atividades, como a Tarde no Parque, evento direcionado às famílias que ofereceu gincanas e atividades esportivas ao ar livre.

Em 2016, a Semana da Saúde inovou com a inserção de colaboradores em ações vivenciais e lúdicas administradas pela equipe da Companhia Doutores da Alegria. A proposta foi conscientizar e informar a respeito de doenças, cuidados com a saúde do corpo e da mente.



## Semana do Conhecimento



A 2ª Semana do Conhecimento trouxe palestrantes renomados para falar aos colaboradores do SEBRAE/MS sobre temas pertinentes ao desenvolvimento profissional, como Rivadavia Drummond, Leila Ferreira e o Ministro do Tribunal de Contas da União, Benjamin Zymler.

## Programa de formação para o atendimento

Dando continuidade à trilha de desenvolvimento para profissionais de atendimento do SEBRAE/MS, elaborada pela Unidade de Gestão de Pessoas, em 2016 o Programa aprofundou-se na formação em consultoria, oferecendo um módulo específico em análise de finanças empresarial e em oratória e comunicação.



## Universidade Corporativa

A Unidade de Gestão de Pessoas buscou ampliar aos colaboradores o acesso ao conhecimento, uma vez que este é o maior responsável pelo desenvolvimento profissional. Um dos papéis dentro da Universidade Corporativa é oferecer todas as condições para que o aprendizado seja permanente e diversificado. A ação educativa estabelece paralelos entre conhecimento e prática, promovendo 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. No ano de 2016, a UCSebrae ofertou soluções que visam a sustentabilidade, com foco na qualidade técnica. Foram feitas ações educacionais como a Semana do Conhecimento, com 28 horas de capacitações abordando os temas de Gestão de Pessoas, Excelência na Gestão, Aspectos Legais e Inovação. Também foi realizado o Mês do Conhecimento, sendo ofertadas 12 horas de capacitação sobre Gestão de Projetos, Sustentabilidade, Empreendedorismo e Sistema SEBRAE, com o objetivo de preparar os empregados para Certificação Nacional. Junto à reformulação do novo portal da UCSebrae, foram oferecidos 150 cursos *online* e uma média de 33 horas de capacitação por colaborador em cursos presenciais. Também foi implementado o Programa de Capacitação de Conselheiros e Dirigentes. Por meio das ações de desenvolvimento, foi possível incorporar novas experiências e informações, fortalecendo assim o capital humano da empresa. Entre as ações educacionais, destacam-se:

- **Semana do Conhecimento;**
- **Mês do conhecimento;**
- **Oferta de novos cursos *online*;**
- **Reformulação do novo portal da UCSEBRAE;**
- **Programa de capacitação de conselheiros e dirigentes;**
- **Palestras com Gustavo Cerbasi e Christian Barbosa.**

## Programa de Estágio

Desenvolvido para oferecer oportunidades de aprendizado e integração ao mercado de trabalho, o Programa é indicado para universitários e oferece uma série de benefícios como participação gratuita nos cursos ofertados aos clientes e acesso ilimitado aos cursos da Universidade Corporativa; Plano de Capacitação Customizado e Bolsa auxílio com valor acima do salário mínimo.

Em 2016, o leque de empresas participantes do Programa de Estágio do SEBRAE incluiu Indústria, Comércio e Serviços, Empresa Pública - Pesquisa e Logística Reversa, contribuindo para o desenvolvimento do aprendizado do estagiário.

## Plano de acompanhamento do desempenho individual

Todos os anos o SEBRAE/MS estabelece metas em consonância com os espaços ocupacionais dos colaboradores e utiliza como ferramenta o Plano de Acompanhamento do Desempenho Individual, onde o funcionário é avaliado quanto à entrega técnica e desenvolvimento dos programas e projetos.

As metas de desempenho individual devem estar alinhadas aos objetivos estratégicos, projetos e atividades do SEBRAE/MS, contribuindo para o resultado final das ações da instituição.



# GESTÃO INTERNA

Uma das premissas da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é de que a excelência é um alvo móvel e a busca para alcançá-la deve ser diária e persistente. Isto significa esforço constante de toda a estrutura, desde a diretoria até os estagiários, mantendo o compromisso de multiplicar um modelo exequível e eficaz.

Quando se fala em qualidade, isso engloba todos os setores de uma instituição, do atendimento que é dado tanto para os que nela trabalham como para aqueles que a buscam para obter informações. O SEBRAE/MS se esmera em estar sempre promovendo ações e serviços com foco na excelência.

## Programa SEBRAE de Excelência na Gestão

A constatação da evolução do SEBRAE/MS no Programa SEBRAE de Excelência na Gestão pode se basear na avaliação de 2016, quando a instituição alcançou 472 pontos, contra 410 do ciclo anterior. Este é um sinal claro de compromisso com as melhores práticas de gestão. Destaque para a Maratona da Excelência, um jogo educativo utilizado como estratégia de endomarketing e construído em uma plataforma virtual, que atraiu 111 jogadores, e para as duas edições do *Workshop* de Boas Práticas interno. O Programa ainda ofereceu uma capacitação voltada para as necessidades dos multiplicadores da excelência e demais interessados.



## Ouvidoria

Um canal para o cidadão ser ouvido, respeitado e contribuir para a melhoria dos processos internos. Quem recorre à Ouvidoria do SEBRAE/MS recebe tratamento digno e tem o encaminhamento das soluções dos problemas garantido. Em 2016, foram cerca de 80 manifestações. Desde 2015, a Ouvidoria do SEBRAE/MS integra a Rede de Ouvidorias de Mato Grosso do Sul e, em 2016, passou a fazer parte também do Comitê da Rede.

Por iniciativa própria foi realizado o evento “Ouvidoria na defesa do cidadão”, que abordou, entre outros temas, o papel das ouvidorias nas organizações públicas e privadas. O órgão ainda apoiou a participação da Rede na Rota do Desenvolvimento Mato Grosso do Sul, com a palestra “Políticas Públicas e Órgãos de Controle como Parceiros do Desenvolvimento Municipal”.

## Tecnologia da Informação e Comunicação

Atendimento ao usuário mais ágil, sistemas informatizados mais abrangentes e ferramentas de monitoramento e gestão mais eficazes. O ano de 2016 representou um grande avanço tecnológico no SEBRAE/MS.

### Para os colaboradores:

- Disponibilização de licenças do Office 365, que mantém arquivos disponíveis em qualquer lugar que o usuário esteja;
- Aumento no espaço de armazenamento de e-mails, com 50 GB disponíveis;
- Adoção do *Skype for Business*, que permite mais interatividade.

### Para o usuário:

- Adoção de práticas ITIL® para os atendimentos aos usuários, com disponibilização do *QlikView*;

### Avanços:

- Contratação de uma Fábrica de Softwares, com mais capacidade de entrega de desenvolvimento de software;
- Implantação da primeira versão do SAS - Sistema de Atendimento SEBRAE, ferramenta que possibilita a homogeneidade nos procedimentos entre os SEBRAE's estadual e nacional, reduzindo o risco de erros nos processos de integração entre sistemas;
- Integração da ferramenta SGCTEC com o uso de serviços web que permite maior controle dos gestores e do SEBRAE/NA sobre as ações de atendimento via SEBRAETec.

## Gestão de Credenciados

### Ampliação da Rede de Fornecedores Credenciados

Para atender aos clientes que procuram orientações empresariais, o SEBRAE/MS dispõe de uma rede de consultores e instrutores credenciados. O banco de dados inclui pessoas jurídicas aptas a aplicar palestras, treinamentos, oficinas e consultorias direcionadas. Em 2016, foram 2.162 contratações, entre consultoria e instrutoria, totalizando 82.925 horas contratadas. O número de credenciados ativos chega a 264 e os 56 Agentes de Orientação Empresarial (AOE) foram responsáveis por 26.131 atendimentos. Os clientes avaliaram com nota média de 95,80 a qualidade da prestação de serviços dos credenciados.

### Encontro SEBRAE de Fornecedores

Nos dias 2 e 3 de setembro de 2016, o SEBRAE/MS realizou o Encontro SEBRAE de Fornecedores, que contou com a presença de 230 participantes. Com o intuito de promover a integração e promover o desenvolvimento dessas empresas, foram realizadas as seguintes palestras: “Micro e Pequenas Empresas no MS - Perspectivas de crescimento da economia para 2017”, com Ricardo Senna; “Escolhas Inteligentes em Tempos de Incertezas”, com Gustavo Cerbasi e “A Arte de Ser Leve”, com Leila Ferreira. Na ocasião também foram apresentadas as novas regras do regulamento do Sistema de Gestão de Credenciados - SGC, para atuação a partir de 2017.



## Sustentabilidade

Como membro do Fórum SEBRAE de Sustentabilidade, o SEBRAE/MS sempre teve o tema permeando suas diretrizes de atuação. Em 2016, a prioridade das ações esteve focada no público interno para que as exigências legais e normas técnicas de gestão e operação fossem atendidas conforme modelo de Gestão da FNq.

Por meio do projeto Conviva foram desenvolvidas diversas ações sobre acessibilidade, eficiência energética, além do lançamento da Campanha de Sustentabilidade - Higiene e Economia de Energia e da aprovação DIREX para implantação de procedimento inédito no sistema SEBRAE de Compras e Contratações Sustentáveis no SEBRAE/MS.

Em parceria com o SESI/MS foi criado o programa “Gestão Sustentável para a Competitividade” que permite medir e avaliar os indicadores de sustentabilidade que impactam diretamente na competitividade empresarial. O SEBRAE/MS desenvolveu projetos com a sociedade, como o Empreendedorismo Jovem. Soluções de sustentabilidade correram seis regiões do Estado durante a Rota do Desenvolvimento e foram concluídas com a palestra “Lucrando com a Sustentabilidade”, da jornalista Sônia Bridi.



## Infraestrutura

### Implantação do *Living Lab*

A área da Ciência e Tecnologia ganhou espaço no SEBRAE/MS com a criação de um ambiente de empreendedorismo tecnológico, o *Living Lab*. Inaugurado em 2016, o local funciona como um laboratório de pesquisa com foco no desenvolvimento de produtos e empresas inovadoras.

### Reforma dos prédios da Regional Costa Leste e Posto Avançado de Corumbá

Em 2016, as sedes do SEBRAE/MS em Três Lagoas e Corumbá começaram a ser reformadas para ficarem mais acessíveis e seguras ao público.



Imagem da Fachada Regional Costa Leste - Projeto Arquitetônico



Regional Oeste atenderá a 15 cidades que possuem 25 mil pequenos negócios ativos.



Nova sede de Bonito.

# EXPEDIENTE

## **Dados Técnicos**

Corpo Técnico SEBRAE/MS

## **Projeto Gráfico, Edição e Diagramação**

TIS Publicidade e Propaganda Ltda

## **Fotografias**

Arquivo SEBRAE/MS e Banco de Imagens





0800 570 0800 | [www.ms.sebrae.com.br](http://www.ms.sebrae.com.br)





0800 570 0800 | [www.ms.sebrae.com.br](http://www.ms.sebrae.com.br)