



Em 2015, a UGE trabalhou no desenvolvimento da base do que viria a oferecer como soluções para o público nos anos seguintes. Revisou a macroestrutura do Sebrae/PE, estruturou a cadeia de valor alinhada ao marco estratégico e identificou os principais macroprocessos da instituição. Em outras palavras, arrumou a casa.

O ano de 2016 foi destinado à análise dos territórios do Estado de Pernambuco, sempre a partir da perspectiva de um desenvolvimento sustentável, que serviu de subsídio para o processo de planejamento. Também foram realizados mapeamentos dos processos de gestão de eventos e gestão de contratos e convênios, assim como aquisição de bens e serviços. Por fim, foi implementado um programa de capacitação totalmente voltado para os gestores dos projetos.

Em 2017, o Programa de Capacitação de Nivelamento em Gestão de Projetos incluiu, além dos gestores, gerentes. No mesmo ano, foi implementado o processo de levantamento das necessidades e expectativas dos clientes para atendê-los com o máximo de eficiência, buscando a sua satisfação e fidelização.



QUADRIÊNIO 2105 – 2018

Sebrae Pernambuco

Para ajudar o pessoal da casa, foram elaborados Cadernos Técnicos de Projetos, que serviram como guias para muita gente, facilitando o andamento dos trabalhos. Também em 2017, houve o reconhecimento da primeira boa prática do Sistema Sebrae: o “gerenciamento legal”.

Chegando em 2018, foi realizado o processo de mapeamento do atendimento, com a implantação do processo de levantamento das necessidades e expectativas do Conselho Deliberativo Estadual.

A UGE também sistematizou o processo de monitoramento dos indicadores do Sebrae/PE por meio de reuniões mensais e trimestrais. E, a partir daí, desenvolveu a “Árvore” dos Indicadores, o Escritório de Processos e o Projeto de Inteligência Competitiva. 🍃🍃

Alexandre Alves – Unidade de Gestão Estratégica