

PEA 2021

Documento de Referência

Programa Nacional

Gestão do Portfólio



1. Dados Básicos	
Nome do Programa	Gestão do Portfólio
Unidade Coordenadora	<i>Unidade de Soluções</i>
Gestor	<p>Responsável pelo Programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demian Condé <p>Responsáveis pelas linhas de ação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polos de Referência e Disseminação – Maria Consuelo Mello • Capacitações Presenciais – Gabriel Gil Barreto • Serviços Digitais – Hugo Paiva • Capacitação Digital – Rodrigo Estrela • Conteúdos Digitais – Luciana Macedo e Lucio Pires

2. Objetivo
<p>Promover a gestão do portfólio para responder às necessidades dos clientes, garantindo a entrega de valor das soluções ofertadas.</p> <p>Para cumprir o objetivo descrito acima, o programa busca a uniformização, a qualificação e a curadoria de portfólio presencial e digital, por meio de uma governança descentralizada em rede, estabelecida através de polos de referência e disseminação para adquirir, desenvolver e atualizar conteúdo, produtos e serviços presenciais e digitais para disponibilizar um portfólio eficaz para a rede Sebrae, composto por soluções próprias e de terceiros.</p>

3. Público
Clientes diretos, clientes indiretos e Sistema Sebrae.

4. Descrição e premissas do Programa
<p>O Programa Nacional Gestão do Portfólio é uma estratégia que tem por objetivo buscar a uniformização, a qualificação e a curadoria de portfólio, por meio de uma governança descentralizada em rede, estabelecida através das quatro linhas de ação do programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Polos de Referência e Disseminação Sebrae ✓ Capacitações Presenciais ✓ Soluções Digitais ✓ Capacitação Digital ✓ Conteúdos Digitais

As atividades refletem na aquisição, desenvolvimento, atualização, disseminação e disponibilização de conteúdo, produtos e serviços, por meio de canais presenciais e digitais, alinhados às necessidades dos clientes.

Também são atividades do programa: a gestão do portfólio da rede, o monitoramento da performance e resultados, a organização de estruturas, bases e repositórios que otimizem o acesso e distribuição dos itens, bem como o desenvolvimento de regras, políticas e normas de governança, *marketing* e operação de portfólio. Por fim, compõe o conjunto de iniciativas deste programa a estruturação de polos de referência e disseminação e a governança em rede para a gestão do portfólio Sebrae.

Através destas cinco linhas de ação, a gestão e manutenção do portfólio passam a ser feitas de forma simplificada e descentralizada em parceria com as UFs.

Premissas Gerais do Programa Nacional:

1. Alinhamento à DRF do Programa Nacional
2. Funcionamento da Rede de Soluções
3. Apoio de até 100% de CSN
4. Complementaridade e Integração a Soluções e Canais Existentes
5. Atuação em Rede - Unicidade de Soluções
6. Possibilidade de Nacionalização

Premissa 1: Alinhamento à DRF do Programa Nacional

Estar alinhado com as orientações, metodologias e diretrizes nacionais no caso de desenvolvimento, atualização e descarte de conteúdo, produtos e serviços presenciais e digitais constantes desta DRF.

Premissa 2: Funcionamento da Rede de Soluções

Obter análise prévia, sempre que necessário, da rede de soluções para as decisões acerca do desenvolvimento, aquisição, descarte e atualização de conteúdo, produtos e serviços presenciais e digitais. Dar prioridade de curadoria, aquisição e desenvolvimento de conteúdo, produtos e serviços aos polos de disseminação, e integrar todas as produções dos polos aos canais existentes.

Premissa 3: Apoio até 100% de CSN

Diante da natureza de produção com impacto nacional desta linha de ação para as atividades-chave do Sebrae, a iniciativa estadual vinculada a esta linha de ação poderá ser apoiada em até 100% de CSN. Caso o UF complemente os recursos deste projeto com CSO, estes recursos estão sujeitos às diretrizes aqui dispostas.

Premissa 4: Complementaridade e Integração a Soluções e Canais Existentes

Qualquer solução ou serviço digital a ser desenvolvido deve prever a complementaridade e integração às soluções e canais digitais nacionais já existentes. A complementaridade tem o intuito de evitar desenvolver soluções e serviços com funcionalidades já existentes, ou que concorram com algo que o Sebrae já desenvolveu ou adquiriu. A previsão de integração das soluções e serviços visa a gerar uma experiência uniforme aos usuários e garantir o compartilhamento de dados entre as aplicações.

Premissa 5: Atuação em Rede - Unicidade de Solução e Solução

Soluções e serviços a serem desenvolvidos ou adquiridos passarão por análise prévia da existência de solução similar no Sistema Sebrae. Caso haja algo semelhante já existente ou em desenvolvimento, os projetos deverão convergir para uma solução única. O processo de definição do que e quem deverá desenvolver ou adquirir a solução ou parte dela caberá ao Fórum da Rede de Soluções.

Premissa 6: Potencial de Nacionalização

Toda solução ou serviço atualizado, desenvolvido ou adquirido que fizer parte dessa linha de ação deverá ter escopo para nacionalização. Mesmo que inicialmente a solução tenha atuação estadual, é imprescindível que seja possível a habilitação de outras UF para utilizar a mesma solução. Assim, no desenvolvimento da solução, os requisitos técnicos necessários para ampliação de utilização para outras UF devem ser respeitados e considerados no escopo inicial. Todas as soluções digitais devem estar alinhadas a esta linha de ação, que visa ampliar o atendimento digital e torná-lo escalável, interativo e com a melhor experiência para o usuário. Entende-se, portanto toda e qualquer solução desenvolvida sob esta linha de ação deverá poder ser utilizada pelo Sebrae Nacional em seu portfólio, sem restrições.

Entende-se, portanto, que todo projeto a ser apoiado pelo Sebrae Nacional utilizando-se de CSN, deverá apresentar alinhamento a estas premissas básicas de atuação.

5. Linhas de Ação

Linha de Ação 1 – Polos de Referência e Disseminação

Polos de referência e disseminação são estados do Sistema Sebrae que apresentam notória especialização em temáticas de relevância estratégica para o Sebrae, conectados fortemente com a rede de atendimento, parceiros e com o mercado de forma a produzir, distribuir, disseminar e massificar, no território brasileiro, estudos, pesquisas, conteúdos, produtos e serviços de interesse dos pequenos negócios.

Os **requisitos** para um polo são:

- ✓ Relevância do tema para os pequenos negócios;
- ✓ Alinhamento com a estratégia Sebrae;
- ✓ Protagonismo reconhecido na temática;
- ✓ Experiência comprovada na temática.

As **atribuições e atividades** de um polo de referência são:

- ✓ Ser um observatório de tendências: prospectar sobre a temática, realizar ações de *benchmark* e a produção de estudos e pesquisas;
- ✓ Realizar a curadoria especializada para dispor dos melhores conteúdos, produtos e serviços para o cliente Sebrae.
- ✓ Fazer o mapeamento de redes de parceiros estratégicos nacionais e internacionais para implantar estratégia de relacionamento;
- ✓ Adquirir soluções de mercado, desde que fazendo uso dos recursos e requisitos previstos e custeados nas demais linhas de ação deste programa nacional.
- ✓ Produzir conteúdo, produtos e serviços relacionados à temática (os recursos necessários deverão ser pleiteados junto às linhas de ação específicas)
- ✓ Dar manutenção ao portfólio: atualizações, descartes, monitoramento e avaliação (os recursos necessários deverão ser pleiteados junto às linhas de ação específicas)
- ✓ Distribuir e disseminar o portfólio para a rede Sebrae e de parceiros estratégicos
- ✓ Estabelecer a governança compartilhada com a Rede Sebrae
- ✓

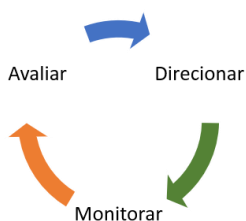
A capacidade de prospecção e a curadoria temática deverá corresponder, estar em sinergia, com a necessidade da ponta de prover soluções para o cliente Sebrae. Ou seja, o polo de referência e disseminação deverá prospectar e curar conteúdo, produzir e adquirir produtos e serviços, para atender sua finalidade principal que é a de disseminar e distribuir *Valor* à rede Sebrae. Entende-se por *Valor*, aqui, a disseminação das melhores soluções para os pequenos negócios, por meio de canais presenciais e digitais, do Sebrae e de parceiros.

A **governança** dos polos de referência e a disseminação demandará:

- ✓ Governança compartilhada
- ✓ Gestão em rede
- ✓ Estrutura híbrida: instâncias compartilhadas, comitês de aprovação e homologação

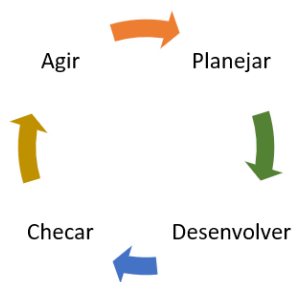
A **governança** exigirá a definição de critérios e regras para possibilitar a tomada de decisão, a definição dos papéis e responsabilidades e o estabelecimento de limites de autonomia e ação dos participantes. O papel da governança não é gerir, mas delimitar a gestão. Os envolvidos na gestão terão liberdade para usar seus conhecimentos e habilidades visando alcançar os objetivos coletivos, desde que em consonância com o que está estabelecido na governança.

G O V E R N A N Ç A



A **gestão** deverá ser caracterizada pela alta flexibilidade na tomada de decisões e autonomia para adequar as práticas e rotinas visando atender às necessidades das estratégias coletivas.

G E S T Ã O



A **estrutura** híbrida deverá configurar-se com um método de trabalho que tenha como prioridade equilibrar rotinas, processos e etapas, com a agilidade e a flexibilidade necessárias para tomadas de decisões eficientes. A estrutura que viabilizará a definição dos fluxos de operacionalização de um polo não poderá inviabilizar ou prejudicar a gestão dele, assim como fragilizar a governança da rede, por isso o conceito de hibridez. As etapas deverão facilitar a execução de rotinas de coleta de ideias, análise, avaliação e entrega, de forma ágil.

ESTRUTURA



A estrutura deverá favorecer a criação de um ambiente colaborativo, de trabalho sistêmico e colaboração com parceiros e o mercado para absorver as melhores ideias, buscar novas práticas e fontes de informação. Organizações “Think Tanks” podem inspirar a criação do modelo e da governança dos polos de referência e disseminação do Sebrae.



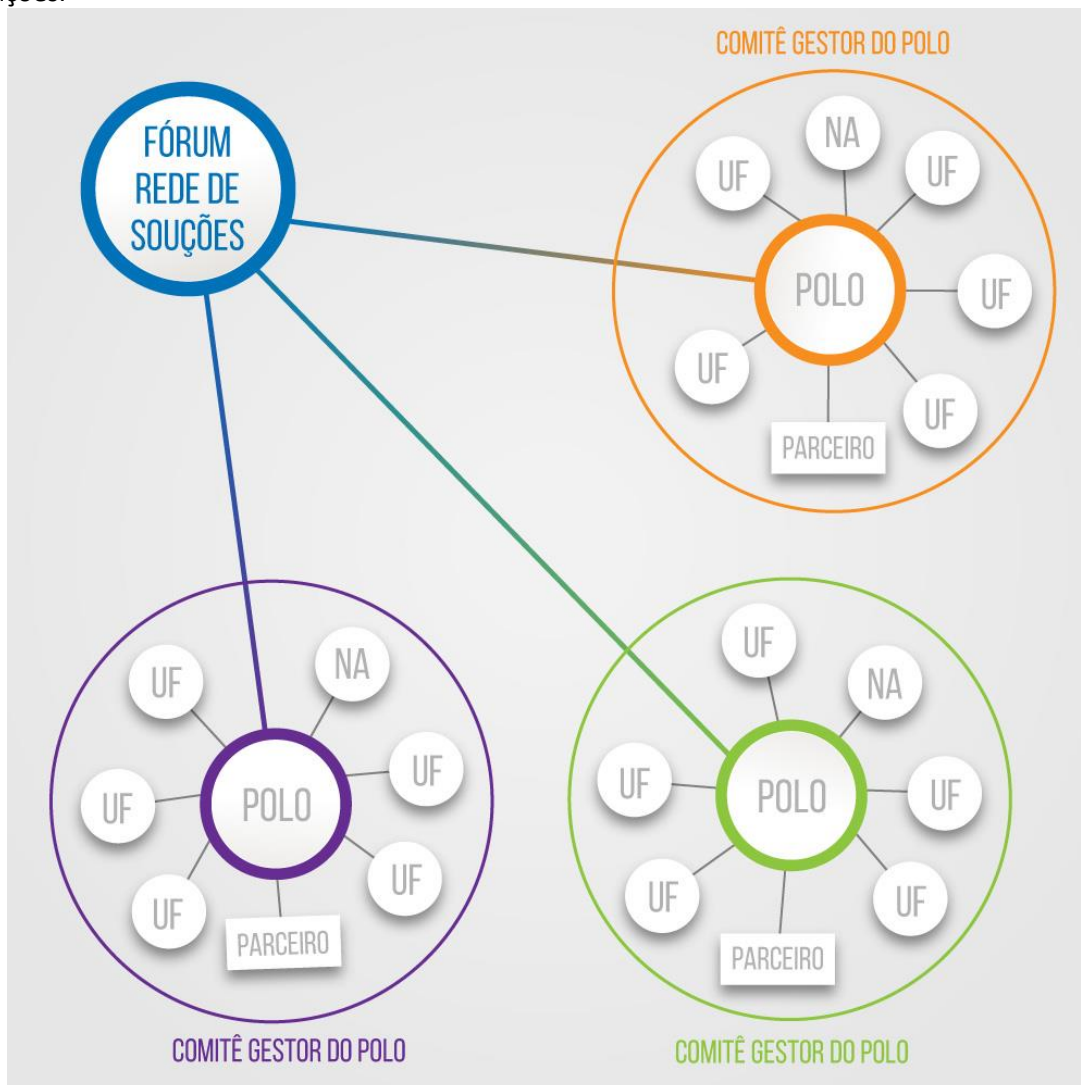
Ainda que a governança seja a definidora dos limites da gestão, o nível de eficiência alcançado por essa última pode levar à necessidade de revisões no sistema de governança. Existem, portanto, interrelações e mútuas influências entre essas dimensões.

As **instâncias** da governança para todos os polos são as seguintes:

Fórum da Rede de Soluções: formado pela rede de gerentes estaduais e nacionais de soluções. Composto por um representante por UF, de preferência os gerentes da área de produto, mais o Sebrae Nacional. Será de responsabilidade desse grupo estabelecer a visão geral e integrada de portfólio da rede. Manter o foco em deliberações que sejam afins e de interesse da rede a partir do olhar sistematizado e integrado de seus representantes, que filtrará o que será desenvolvido, produzido, adquirido para o portfólio da rede Sebrae. Este fórum será a instância final da rede de

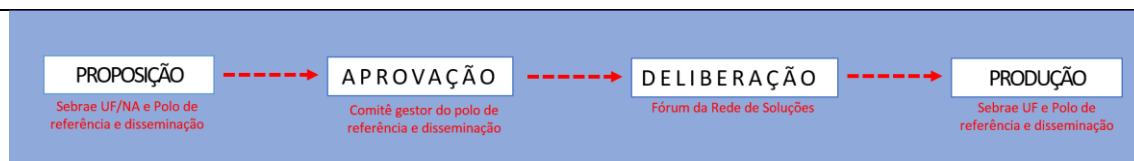
soluções e deverá deliberar sobre as demandas de *benchmark* e missões, produção de estudos e pesquisas, aquisição e desenvolvimento de conteúdo, produtos e serviços, entre outras.

Comitê Gestor do Polo: formada pelo gestor do polo e representantes das UF e Sebrae Nacional de áreas afins à temática do polo e parceiros estratégicos do ecossistema. Recomenda-se, no mínimo, uma UF por região brasileira para integrar o comitê de cada polo sendo que o gestor do polo já representará sua própria região. O Comitê será a instância intermediária e representará a governança temática. O comitê deverá acolher, analisar, deliberar e propor demandas ao fórum da rede de soluções.



As responsabilidades e deveres serão distribuídos de forma a sustentar a governança compartilhada para que a produção atenda sempre à demanda da rede Sebrae, ou seja, da maioria.

As ações de desenvolvimento de conteúdo, produtos, estudos, pesquisas, missões, entre outras, deverão ser de interesse da maioria da rede e carecem de aprovação de diferentes instâncias da governança. As instâncias são propositivas, deliberativas e de produção.



Quem pode propor ao Polo?

Sebrae UF interessada em utilizar recursos de CSN para ações relacionadas ao portfólio da rede Sebrae.

Sebrae UF que aderiu ao programa nacional Polos de Disseminação e Portfólio Sebrae com ações relacionadas ao portfólio da rede Sebrae.

Caberá ao Polo definir como será a dinâmica de acolhimento de demandas da rede Sebrae, sua periodicidade, formação de pauta e aprovação, com o comitê gestor do polo. Apenas demandas aprovadas pelo comitê deverão seguir para deliberação do Fórum da Rede de Soluções. O polo de referência e disseminação temático deverá se posicionar na rede Sebrae como um canal receptor de demandas, acolhendo todos os pleitos do sistema Sebrae relacionados à sua temática.

Quem aprova o mérito das demandas que serão submetidas ao Fórum?

Havendo um polo afim à temática, será ele o receptor da proposta da demanda para análise e envio à curadoria do Fórum da Rede de Soluções, caso seja aprovado no âmbito do Polo. Caso não haja um polo de referência associado a proposição deverá ser encaminhado ao Sebrae NA, que fará a primeira análise antes de encaminhar ao Fórum da Rede de Soluções.

As demandas devem ser analisadas considerando os seguintes critérios:

- ✓ **Relevância:** quantos problemas resolve, aderência à temática do Polo, aderência às estratégias Sebrae.
- ✓ **Abrangência:** de público-alvo, regiões brasileiras, canais Sebrae.
- ✓ **Ineditismo:** possibilidade de substituição por algo existente no portfólio da rede Sebrae ou mercado.
- ✓ **Custo:** memória de cálculo detalhada para desenvolvimento, aquisição e manutenção da demanda.
- ✓ **Resultado:** impacto na resolução dos problemas identificados, números de atendimentos, geração de receita.
- ✓ **Custo benefício:** custos x resultados.
- ✓ **Rotinas de manutenção:** ciclos de atualização e responsáveis.

Em caso de negativa da demanda no ainda no âmbito do Polo de Referência, a mesma poderá ser arquivada, devolvida para ajustes ou integrada a uma outra demanda já em aberto. Caso seja solicitado pelo proponente, o Polo deverá apresentar uma justificativa para o arquivamento da demanda. No caso de uma negativa do Fórum da Rede, a justificativa será sempre a votação decidida pelo Fórum. O Fórum poderá ainda aprovar com ressalvas, sendo a aprovação condicionada a ajustes solicitados pelo Fórum e pelo Sebrae Nacional. Uma vez realizados os ajustes e com o de acordo do técnico responsável pelo projeto, o Sebrae Nacional ficará a cargo da liberação de recursos conforme calendário financeiro.

Quem aprova a liberação de CSN?

Finalizado o processo de estruturação do SGE, o Sebrae UF terá os recursos disponibilizados para o início da proposição de soluções à rede de soluções. **Não está autorizado o início da execução sem a aprovação em rede**, exceto por autorização expressa do Sebrae NA, que deverá ser anexada ao sistema.

O Fórum da Rede de Soluções, que é o grupo formado pelos gerentes da rede de soluções. Esse grupo terá a visão geral de portfólio e utilizará os mesmos critérios do comitê do polo para deferir ou indeferir sobre a demanda e, conseqüentemente, o aporte de CSN. As reuniões deliberativas do fórum acontecerão com a periodicidade necessária para possibilitar o fluxo de análise e deliberação para os comitês e rede Sebrae. As análises e votações acontecerão em plataformas on-line e em fóruns presenciais.

Quem produz?

O proponente - que pode ser o polo de referência e disseminação ou o Sebrae UF, assumirá a demanda e prestar contas de sua execução. Caso o executor não seja um Polo, faz parte do papel do Polo acompanhar o desenvolvimento da solução. Uma vez aprovada a demanda pelo comitê gestor do polo e pelo fórum da rede de soluções, o executor deverá:

- ✓ Submeter cronograma de desenvolvimento contendo as etapas, datas, entregas e responsáveis (nome, e-mail e telefone)
- ✓ Apresentar ao gestor do projeto no Sebrae NA, relatórios de execução trimestral
- ✓ Permitir, sempre que necessário, que membros do comitê e do fórum façam parte do grupo gestor/técnico do projeto
- ✓ Realizar testes de aplicação com o cliente final
- ✓ Cadastrar, disponibilizar, entregar a solução final em bases e canais da Rede Sebrae, em especial àquelas disponibilizadas pelo Sebrae NA como sendo as bases compartilhadas.
- ✓ Disseminar, distribuir e compartilhar na rede interna do Sebrae os conhecimentos, conteúdos, produtos e serviços produzidos
- ✓ Dar manutenção e sustentar os ciclos de atualização da solução final pelo período definido/recomendado no projeto inicial

Quem dá suporte?

No Sebrae NA, a Unidade de Soluções vai conduzir o processo de criação e operacionalização da governança dos polos. O objetivo é garantir a harmonia na confecção de políticas comuns de atuação, documentos de referência que favoreçam à visão em rede, repositórios e plataformas comuns, classificação do portfólio, assim como o repasse de recurso. A unidade de Soluções é a gestora desta linha de ação e buscará a integração das taxonomias e harmonização das metodologias e referências que balizarão as soluções desenvolvidas, descartadas, atualizadas ou adquiridas.

No Sebrae Nacional e Estadual, as Unidades de atendimento especializado (Inovação, Competitividade, Finanças, Cultura Empreendedora etc.) mantem-se como especialistas na temática, integrando os comitês como atores fundamentais da governança dos polos. O Sebrae UF que representa um Polo de Referência e Disseminação segue com as atribuições já descritas acima. Para o UF que não representa um Polo, há frentes específicas de adesão ao Programa, que serão descritas nessa DRF.

Processo de candidatura e aprovação (constituição de um polo)

Os critérios para aprovação da candidatura são:

- ✓ Relevância do tema para os pequenos negócios
- ✓ Alinhamento com a estratégia Sebrae
- ✓ Protagonismo reconhecido na temática
- ✓ Experiência comprovada na temática

Os candidatos a polo de referência deverão estruturar a proposta de candidatura conforme o **Anexo I** e enviar para a Direx Nacional. Poderão ser polos de referência os Sebrae/UF com temáticas de interesse dos pequenos negócios e de caráter sistêmico, ou seja, nacional.

Iniciativas apoiadas

Serão apoiadas, com até 100% de CSN as seguintes iniciativas:

- ✓ Ações de articulação, sensibilização, fomento, arregimentação, capacitação, formação e fortalecimento da rede de especialistas (curadores), de apoio (produtores/desenvolvedores), de parceiros e de clientes diretos e indiretos dos polos de disseminação.
- ✓ Ações de sistematização, integração e distribuição de conteúdo, produtos e serviços para os canais da Rede Sebrae.
- ✓ Prospecção de tendências sobre as temáticas, benchmark e a produção de estudos e pesquisas;
- ✓ Realizar a curadoria especializada para dispor dos melhores conteúdos, produtos e serviços;
- ✓ Acolher, analisar, deliberar e encaminhar ao Fórum as demandas de aquisição e desenvolvimento de soluções relacionadas a sua temática de referência;
- ✓ Disseminar, distribuir e compartilhar na Rede interna do Sebrae os conhecimentos, conteúdos, produtos e serviços produzidos no digital;
- ✓ Monitorar a performance e atualização de produtos e serviços relativos à sua temática;
- ✓ Estudos para gestão de produtos (ciclo de vida dos produtos, curva ABC, análise de concorrência, cenários, e outros estudos correlatos): são estudos diretamente correspondentes a estratégia mercadológica de um produto ou de um conjunto de produtos. Pode ser feita de forma individual ou comparada, considerando as especificidades do produto em cenários presentes ou futuro.
- ✓ Estudos de atualização e avaliação de pacotes de produtos e serviços do portfólio da rede
- ✓ Estudos de Integração dos “pacotes” de soluções às bases do Sebrae/NA.

Importante: O Polo de Referência e Disseminação que tenha interesse em **desenvolver, adquirir ou atualizar** soluções devem apresentar a proposta específica para a linha de ação cabível, e cumprir os pré-requisitos lá estabelecidos.

Resultados esperados

- ✓ Estruturar a rede de especialistas (curadores) na temática.
- ✓ Curar, de forma sistematizada, conteúdos, produtos e serviços (próprios e de terceiros) relativos à temática de referência.
- ✓ Desenvolver e adquirir conteúdos, produtos e serviços relacionados a temática, a partir da utilização de recursos nas demais linhas de ação.
- ✓ Distribuir e disseminar, nos canais e rede Sebrae, conteúdos, produtos e serviços referentes a temática.
- ✓ Dar manutenção (atualização, melhorias e descarte) ao portfólio temático da rede Sebrae.
- ✓ Manter índices de satisfação, impacto e recomendação dos produtos em níveis satisfatórios.

- ✓ Monitoramento do desempenho (ampliação e satisfação do cliente) do portfólio da rede do Sistema Sebrae;

Vedações

- ✓ Não será permitida a utilização de recursos desta linha de ação para a construção ou melhoria de instalações físicas ou equipamentos;
- ✓ Não será passível de apoio nesta linha de ação o desenvolvimento de soluções. Estas deverão ser feitas nas respectivas linhas de ação.
- ✓ São restrições desta linha de ação as restrições já previstas nas Instruções Normativas e Manual de Programas e Projetos.

Critérios de análise de demanda/projetos

A apresentação de projetos deve seguir o roteiro do **Anexo II** e o fluxo do **Anexo III**. São critérios de análise:

- ✓ Relevância: quantos problemas resolve, aderência à temática do polo, aderência às estratégias Sebrae.
- ✓ Abrangência: de público-alvo, regiões brasileiras, canais Sebrae.
- ✓ Ineditismo: possibilidade de substituição por algo existente no portfólio da rede Sebrae ou mercado.
- ✓ Custo: para desenvolvimento, aquisição e manutenção da demanda.
- ✓ Resultado: impacto na resolução dos problemas identificados, números de atendimentos, geração de receita.
- ✓ Custo benefício: custos x resultados.

Monitoramento dos Projetos

- ✓ Acompanhamento trimestral com envio de relatório sobre os pacotes de soluções criados e disponibilizados para o gestor responsável pelo projeto.
- ✓ Participação e comunicação frequente para gestão e monitoramento.
- ✓ Todas as ferramentas de monitoramento de métricas, metas, performance etc., de qualquer proposição deverão ser disponibilizadas ao Sebrae/NA para acesso.
- ✓ Disponibilização dos arquivos e documentos produzidos em meio digital para utilização dos demais UFs.

Linha de Ação 02 – Capacitações Presenciais

A linha de ação “Capacitações Presenciais” visa o apoio a projetos de desenvolvimento, aquisição e melhoria de soluções (produtos ou serviços) de Sebrae UF que não estejam contemplados em polos de referência e disseminação ou caracterizados na linha “Conteúdos Digitais” e “Capacitação Digital”. Ou seja, esta linha possibilita que projetos pontuais sejam propostos e que demandas desvinculadas aos polos de referência possam ser apreciadas e implementadas. Serve também como ferramenta de operacionalização dos polos para o desenvolvimento de ações temáticas para o sistema Sebrae, no canal presencial.

Critérios de análise de demanda/projetos

O pleito do UF deve ser enviado, prioritariamente, ao Comitê Gestor de Polo com temática alinhada à proposta. Nesse caso, o Comitê **fará a avaliação** das demandas, encaminhando para o Fórum da Rede de Soluções caso concorde com o pleito e seja necessário CSN. Quando não houver um polo de

referência alinhado à demanda, caberá ao Fórum da rede de soluções a análise, discussão e deliberação quanto à relevância e conveniência da demanda.

Os produtos desenvolvidos, adquiridos ou atualizados, sempre que possível, deverão seguir diretrizes, orientações e metodologias que favoreçam a estocagem e gestão e oferta, em rede. Para tanto, as metodologias de desenvolvimento e oferta serão orientadas pelo Sebrae Nacional.

Iniciativas apoiadas

Serão apoiadas, com até 100% de CSN as seguintes iniciativas:

- ✓ Ações de aquisição, produção, atualização e avaliação de produtos e serviços não digitais;
- ✓ Organização e captura de bases de dados, diagnósticos e informações sobre performance de soluções do portfólio;

Resultados esperados

- ✓ Desenvolver, adquirir e dar manutenção a soluções presenciais que tratam de desafios dos clientes Sebrae.
- ✓ Dar manutenção (atualização, melhorias e descarte) ao portfólio da rede Sebrae contemplados ou não em polos;
- ✓ Manter índices de satisfação, impacto e recomendação das soluções presenciais em níveis satisfatórios.

Restrições

- ✓ Não será passível de apoio nesta linha de ação as iniciativas apoiadas pela linha de ação “Soluções Digitais” ou “Capacitação Digital”.
- ✓ São restrições desta linha de ação as restrições já previstas nas Instruções Normativas e Manual de Programas e Projetos;

Monitoramento dos Projetos

- ✓ Acompanhamento trimestral com envio de relatório sobre os pacotes de soluções presenciais criadas e disponibilizadas.
- ✓ Videoconferência trimestral para acompanhamento dos projetos e atualização.
- ✓ Todas as ferramentas de monitoramento de métricas, metas, performance etc., de qualquer proposição deverão ser disponibilizadas ao Sebrae/NA para acesso.
- ✓ Disponibilização dos arquivos e documentos produzidos em meio digital para utilização dos demais UFs.

Linha de Ação 03 – Soluções Digitais

A linha de atuação Soluções Digitais visa a **criação, desenvolvimento, aquisição ou melhoria de ferramentas digitais** para os pequenos negócios. A intenção é ampliar o atendimento digital e torná-lo escalável, interativo e com a melhor experiência possível para o usuário. A contribuição da Rede Nacional do Sistema (Sebrae/NA e UFs) é essencial para o desenvolvimento e aprimoramento rápido de soluções e serviços digitais alinhados às necessidades dos clientes.

Premissas da Linha de Ação Soluções Digitais

- Soluções Responsivas (*mobile first*)
- Integração a soluções presenciais
- Captação de Dados de Usuários
- Excelência na Experiência do Usuário (UX)

Premissa 1: Soluções Responsivas (*mobile first*)

As soluções e serviços a serem desenvolvidos, atualizados ou adquiridos nessa linha de ação devem prever a oferta aos usuários em versão *mobile*, preferencialmente de forma *web* responsiva. Importante ressaltar que *mobile first* não é necessariamente ser um aplicativo. *Mobile first* é um conceito aplicado em projetos web onde o foco inicial da arquitetura e desenvolvimento é direcionado aos dispositivos móveis e, em seguida, para os *desktops*.

Premissa 2: Integração a Soluções Presenciais

As soluções e serviços, sempre que possível, deverão prever a integração às soluções presenciais existentes e/ou que estejam sendo desenvolvidas.

Premissa 3: Captura de Dados de Usuários

Os dados disponíveis a partir de interações dos usuários com as soluções devem ser armazenados para que, cada vez mais, o Sebrae possua informações de seus clientes. Assim, as soluções desenvolvidas, adquiridos ou atualizados devem prever a captação e armazenamento de dados de usuários, com especial atenção a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Além dos dados de usuários, os dados de navegação deverão estar marcados (*tags*) para acompanhamento individual de cada tela e funcionalidade em relação a seu uso e acesso (Google Analytics ou ferramentas similares).

Premissa 4: Excelência na Experiência do Usuário (UX)

Toda solução ou serviço digital a ser atualizado, desenvolvido e/ou adquirido deve ter análise prévia e constante da usabilidade e experiência do usuário como pré-requisito.

Estas soluções ou serviços digitais serão ofertadas de forma integrada a um ou mais canais prioritários do Sebrae Nacional e, deverão estar voltadas para a melhoria contínua das empresas atendidas pelo Sebrae, aumentando sua produtividade e competitividade. As soluções e serviços digitais compõem o portfólio do Sebrae, mas têm uma linha de ação específicas por questões estratégicas da Transformação Digital.

Toda e qualquer iniciativa que tenha por objetivo trabalhar **soluções digitais** não contempladas na linha de ação “**Capacitação Digital**” deverá ser apresentada nesta linha de ação.

Premissas específicas da Linha de Atuação:

- **Validação de protótipo navegável junto aos clientes:** O projeto de desenvolvimento ou aquisição de uma solução só será aprovado após avaliação de clientes. Essa validação com clientes deve ocorrer usando um protótipo navegável. O propósito é validar se a solução de fato resolve problemas dos clientes, se é necessária e quais são os desejos dos clientes diante da solução a ser desenvolvida.
- **Experiência de usuário fluida:** As soluções e serviços digitais devem garantir boa experiência de usuário. Essa experiência deve ser verificada recorrentemente por meio de testes de usabilidade, buscando a melhor experiência de usuário com a solução.
- **Modelo de negócio bem definido:** Para que os projetos de desenvolvimento ou aquisição de soluções sejam aprovados, é necessário que o modelo de negócio esteja claramente definido. Portanto, o modelo de negócio deve descrever que dor do cliente a solução vai resolver, qual o público alvo impactado, como ela vai resolver o problema do seu público alvo, como a solução será desenvolvida e disponibilizada aos usuários, como vai gerar valor e quais são seus diferenciais em relação a outras soluções e serviços existentes.

- **Integração e complementariedade a soluções já existentes:** As soluções apoiadas deverão prioritariamente ser complementares a soluções já existentes e prever integrações a outras soluções e canais.
- **Premissas tecnológicas nacionais:** A Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do Sebrae Nacional (UTIC) orienta aos estados que elaborem a arquitetura do software e encaminhem para validação do Núcleo de Inovação, Dados e Analytics (NIDA) e Núcleo de Infraestrutura, Operação e Segurança (NIOS), tendo como premissas:
 - *Cloud Native*
 - Arquitetura Orientada a Microsserviços
 - Autenticação protocolo OAuth2

Responsabilidades Sebrae/NA

- Análise dos projetos e feedback para ajustes;
- Mentoria com foco em Scrum, UX e UI: Os estados (participantes ou não do programa) poderão demandar mentorias presenciais em Scrum, UX e UI para que possa preparar equipe própria para a construção dos testes, pesquisas e protótipos.
- Repasse de CSN conforme aprovação;
- Monitoramento dos projetos de desenvolvimento/aquisição de soluções/serviços digitais nos UFs;
- Monitoramento do uso dos recursos previstos nos projetos;
- Apoio à integração dos canais do Sebrae NA a soluções e serviços geridos pelos Sebrae UF, atuando como mediador entre UTIC do Sebrae/NA e UFs.
- Avaliação do resultado dos indicadores e resultados das soluções desenvolvidas ou adquiridas;
- Definição das regras de descontinuidade de soluções digitais;

Responsabilidades Sebrae UF

- Identificação de dores de grupos de clientes específicos;
- Ideação de funcionalidades e soluções ou prospecção no mercado;
- Desenvolvimento dos protótipos navegáveis;
- Validação dos protótipos e revisão de modelos de negócio (pivotagem);
- Testes com usuários com foco em UX;
- Integração às soluções/serviços digitais e canais digitais do Sebrae NA;
- Monitoramento e tratamento das reclamações e sugestões dos clientes das soluções/serviços criados ou adquiridos. Todas as soluções ou serviços precisam ter meio de comunicação para atendimento ao cliente de modo a receber localmente feedback de usuários e evitar comentários em outros meios como Ouvidoria e 0800;
- Disponibilização dos dados de uso e acesso da solução (Google Analytics) para o Sebrae NA;
- Contratação e acompanhamento da execução;
- Manutenção e evolução das soluções e serviços digitais do Sebrae UF;
- Garantir que a ferramenta possibilite a mensuração do Net Promoter Score periodicamente.

Itens passíveis de apoio

- Desenvolvimento de soluções e serviços digitais, exceto prototipagem de telas e testes de validação iniciais;
- Atualização, melhoria e evolução das soluções e serviços digitais já existentes;

- Integração de soluções e serviços digitais aos canais digitais sob gestão do Sebrae NA;
- Aquisição e integração de soluções e serviços digitais de parceiros (ver item “Restrições”);
- Construção e implantação de estratégias de povoamento de soluções e serviços digitais sob gestão do Sebrae NA, apenas durante o período de testes;
- Aquisição de bases de dados, desde que seu uso esteja diretamente vinculado a construção ou melhoria de soluções digitais.
- Aquisição de serviços de terceiros para integração às soluções em desenvolvimento (serviços de APIs, por exemplo)

Critérios de Análise

- Protótipos navegáveis já validados junto aos clientes por meio de pesquisas e testes com usuários (sugere-se utilizar as ferramentas: InVision, Axure, Figma, Sketch, Marvel, AdobeXD);
- No caso de soluções já existentes, documentação para integração com outras soluções e canais;
- Não haver restrição geográfica de uso quando do lançamento (seja passível de nacionalização);
- Estratégia de acompanhamento das métricas de sucesso e possuir metas definidas;
- Análise jurídica quando se tratar de aquisição de solução de mercado;
- Aprovação em comitê formado pelo Fórum da Rede de Soluções (fluxo descrito no Anexo III);
- Preenchimento do Formulário de Proposta de Solução, incluindo vídeo do pitch da solução (ver Anexo IV);
- Aprovação do Polo de Referência e Disseminação (se houver). Exemplo: uma solução digital para gestão de propriedades rurais deverá passar pela avaliação do Polo de Referência e Disseminação da Gestão do Agronegócio.

Restrições

- Não será repassado recurso para criação de protótipos navegáveis;
- Qualquer proposição deve ter foco na nacionalização, com a estratégia bem definida;
- Não haverá apoio com CSN para as etapas de concepção, ideação e prototipação;
- Não serão objeto de apoio soluções que não tenham como público alvo o cliente Sebrae;
- Não será permitida a utilização de recursos desta linha de ação para a contratação de serviços de terceiros que por si só resolvam o problema proposto ou que figurem como custeio da atividade rotineira de atendimento (Exemplo: Contratação da prestação de serviços de uma plataforma por tempo determinado, em formato de Software as a Service, por exemplo (SaaS)).
- Os projetos deverão ter duração de no máximo 18 meses por solução, sendo um ano de desenvolvimento e seis meses de testes em fase beta, pivotagens e ajustes para versão de lançamento. Caso verifique-se a necessidade de mais tempo, deverão ser priorizadas as funcionalidades de maior relevância para um primeiro ciclo de validação, produção e testes.
- Ao final do primeiro ano, a solução deverá estar em teste com usuários reais;
- Cada projeto deverá contemplar apenas uma proposta de solução;
- Demais restrições já previstas nas Instruções Normativas e Manual de Programas e Projetos;
- Não será repassado recurso para a implementação de sistemas digitais de terceiros para uso exclusivamente local, ou de uso interno do Sebrae, sem conexão direta ao público alvo.

Monitoramento dos Projetos

- Acompanhamento trimestral com envio de relatório para o gestor responsável e a disponibilização de ambiente de homologação;
- Videoconferência trimestral para acompanhamento e alinhamento das soluções;
- Todas as ferramentas de monitoramento de métricas, metas, performance, ambiente de administrador etc. deverão ser disponibilizados ao Sebrae NA para acesso.
- Disponibilização dos arquivos e documentos produzidos em meio digital para utilização dos demais UFs.

Linha de Ação 04 – Capacitação Digital

A linha de ação Capacitação Digital do Sebrae tem o objetivo de **desenvolver competências no empreendedor por meio de soluções digitais**, em diferentes plataformas e formatos, para ajudá-lo na abertura de um novo negócio ou na melhoria de um negócio existente. O EAD Sebrae deve ser muito além de cursos. A proposta é deixarmos de ofertar apenas cursos e soluções online pontuais para oferecer uma jornada digital de desenvolvimento.

A linha de atuação EAD visa a criação e distribuição de soluções educacionais digitais, que impactem positivamente na competitividade e diferencial de pequenos negócios ou no aperfeiçoamento profissional de empreendedores, além de permitir o aumento do atendimento do Sebrae.

É importante destacar que todos os soluções digitais que sejam criados, desenvolvidos ou melhorados no âmbito desta linha de ação deverão poder ser disponibilizados para qualquer usuário, sem restrições de localidade.

Premissas gerais da linha de ação Capacitação Digital

- Complementaridade e Integração a Soluções e Canais Existentes (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Soluções Responsivas (*mobile first*) (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Integração a Soluções Presenciais (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Captação de Dados de Usuários (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Excelência na Experiência do Usuário (UX) (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Atuação em Rede - Unicidade de Soluções (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Possibilidade de Nacionalização (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)
- Apoio de até 100% de CSN (para mais detalhes vide linha de ação Soluções Digitais)

Premissas específicas da Linha de Atuação:

- **Necessidade e dados que embasem a produção:** as soluções digitais só deverão ser desenvolvidas se estiverem comprovadamente baseadas em necessidades dos clientes ou estratégias institucionais do Sebrae que visem estimular setores estratégicos. As necessidades deverão ser evidenciadas por dados e pesquisas.

- **Experiência de usuário fluida:** As soluções digitais devem garantir uma experiência fluida ao usuário. Essa experiência deve ser prevista por meio de teste da usabilidade e da busca pela melhor experiência do usuário com a solução.
- **Integração:** nenhuma solução digital deve ser um fim em si mesmo. Dessa forma, toda produção já deve trazer junto uma estratégia de relacionamento que indique como aquela solução se relacionará com outros serviços e soluções do Sebrae.
- **Oferta nacional:** As soluções digitais desenvolvidas no âmbito dessa linha de ação devem estar disponíveis ou serem passíveis de multiplicação para clientes de todos Brasil.
- **Agilidade na oferta:** a rapidez na produção de soluções digitais deve ser uma premissa sempre presente. No mercado atual, o cliente necessita de soluções atualizadas e efetivas no menor tempo possível.

Responsabilidades Sebrae/NA

- Manutenção e evolução dos soluções educacionais digitais do Sebrae NA e da plataforma de cursos online;
- Monitoramento das soluções/serviços digitais;
- Definição das regras de descontinuidade de soluções/serviços digitais;
- Análise dos projetos e feedback;
- Repasse de CSN conforme projeto;
- Monitoramento do uso dos recursos aprovados;
- Apoio à integração dos canais do Sebrae NA às soluções e serviços geridos pelos Sebrae UF;
- Disponibilização de dados para a rede do Sistema Sebrae (DataSebrae);
- Realização de parcerias para co-criação e/ou disponibilização de soluções de parceiros destaque no mercado;
- Apoio metodológico aos Sebrae/UF no desenvolvimento das soluções educacionais digitais.

Responsabilidades Sebrae/UF

- Desenvolvimento de soluções educacionais digitais;
- Validação e testes com usuários com foco na experiência do usuário;
- Contratação e acompanhamento da execução;
- Mapeamento e integração com parceiros de mercado para produção de soluções educacionais digitais;
- Manutenção e evolução soluções educacionais digitais Sebrae UF, que possam ser oferecidos nacionalmente;
- Integração com as soluções educacionais digitais do Sebrae NA e dos outros Sebrae/UF, que atuem no âmbito desta linha de ação;
- Monitoramento e tratamento das reclamações e sugestões dos clientes das soluções/serviços criados.

Itens passíveis de apoio

- Criação de soluções educacionais em meios digitais.
- Atualização e melhoria das soluções educacionais digitais já existentes;
- Integração e compartilhamento das soluções educacionais digitais aos canais digitais sob gestão do Sebrae NA;

- Aquisição e integração das soluções educacionais digitais de parceiros;
- Preparação e infraestrutura para transmissão de eventos presenciais via streaming (eventos de interesse nacional e de conteúdos educacionais – Sebrae ao vivo);
- Criação de soluções digitais derivadas dos eventos presenciais que possam ser ofertados nacionalmente (Sebrae ao vivo);

Critérios de Análise

- Aprovação em comitê formado pela Rede de Soluções;
- Aprovação do projeto pelo Polo de Referência e Disseminação, se houver.
- Documentação para integração com outras soluções e/ou serviços digitais já existentes;
- Sem restrição geográfica de uso;
- Estratégia de acompanhamento das métricas e metas definido;
- Análise jurídica quando for solução de parceiro.
- Compatibilidade com a LGPD.

Restrições

- Qualquer proposição deve ter foco na nacionalização, com a estratégia bem definida;
- Restrições previstas nas instruções normativas e manual de programas e projetos;
- Não há apoio com CSN para as etapas de concepção, ideação e prototipação;

Monitoramento dos Projetos

- Acompanhamento trimestral com envio de relatório para o gestor da iniciativa e disponibilização de ambiente de homologação.
- Videoconferência trimestral para acompanhamento e alinhamento.
- Todas as ferramentas de monitoramento de métricas, metas, performance, ambiente de administrador etc., deverão ser disponibilizadas ao Sebrae NA para acesso.
- Disponibilização dos arquivos e documentos produzidos em meio digital para utilização dos demais UFs

Linha de Ação 05 – Conteúdos Digitais

A linha de ação Conteúdos Digitais tem o objetivo de produzir, atualizar e curar conteúdos para o cliente Sebrae, para ajudá-lo na abertura de um novo negócio ou na melhoria de um negócio existente.

É importante destacar que todos os conteúdos que não façam parte de uma capacitação digital e que sejam criados, desenvolvidos ou melhorados no âmbito desta linha de ação deverão ser disponibilizados para qualquer usuário, sem restrições de localidade.

Critérios de análise de demanda/projetos

O pleito do UF deve ser enviado, prioritariamente, ao Comitê Gestor de Polo com temática alinhada à proposta. Nesse caso, o Comitê fará a avaliação das demandas, encaminhando para o Fórum da Rede de Soluções caso concorde com o pleito e seja necessário CSN. Quando não houver um polo de referência alinhado à demanda, caberá ao Fórum da rede de soluções a análise, discussão e deliberação quanto à relevância e conveniência da demanda.

Os conteúdos desenvolvidos, adquiridos ou atualizados, sempre que possível, deverão seguir diretrizes, orientações e metodologias que favoreçam a estocagem e gestão e oferta, em rede.

Iniciativas apoiadas

Serão apoiadas, com até 100% de CSN as seguintes iniciativas:

- Ações de aquisição, produção, atualização e avaliação de conteúdo.

Resultados esperados

- Desenvolver, adquirir e dar manutenção aos conteúdos que tratam de desafios dos clientes Sebrae.
- Dar manutenção (atualização, melhorias e descarte) ao portfólio de conteúdos da rede Sebrae contemplados ou não em polos;
- Manter índices de satisfação, impacto e recomendação dos conteúdos em níveis satisfatórios.

Restrições

- Não será passível de apoio nesta linha de ação as iniciativas que pretendam extrapolar a competência do saber, devendo estas ser apoiadas na linha de ação “Capacitação Digital”
- São restrições desta linha de ação as restrições já previstas nas Instruções Normativas e Manual de Programas e Projetos;

Monitoramento dos Projetos

- Acompanhamento trimestral com envio de relatório sobre os pacotes de soluções presenciais criadas e disponibilizadas.
- Videoconferência trimestral para acompanhamento dos projetos e atualização.
- Todas as ferramentas de monitoramento de métricas, metas, performance etc., de qualquer proposição deverão ser disponibilizadas ao Sebrae/NA para acesso.
- Disponibilização dos arquivos e documentos produzidos em meio digital para utilização dos demais UFs.

6. Indicadores de resultado

Indicadores do Programa (todas as linhas):

- NPS (Net Promoter Score) de Produto ou Serviço – Obrigatório
- Aplicabilidade - Obrigatório
- Efetividade - Obrigatório

Indicadores Específicos por Linha de Ação:

1) Portfólio e Polos de Disseminação

- % de participação do portfólio no atendimento
- % de desenvolvimento de produtos no prazo definido.

2) Capacitações Presenciais

- % de participação do portfólio no atendimento

3) Serviços Digitais (escolher pelo menos 2)

- Taxa de conversão;
- Custo por atendimento de produto ou serviço digital
- Churn Rate (taxa de abandono da solução);
- Usuários Ativos Diários ou Mensais

4) Capacitação Digital:

- % de participação do portfólio no atendimento.

5) Conteúdos Digitais

- Número de conteúdos produzidos

Observações: Para a linha de ação **Serviços Digitais**, o NPS mínimo aceitável em soluções em teste é de 60 pontos, sendo este mensurado especificamente por produto, não tendo relação com o NPS medido no estado como um todo. Para a linha de ação **Capacitação Digital**, as métricas de avaliação serão definidas caso a caso, a partir da análise individual das propostas encaminhadas e plataforma de disponibilização.

7. Anexos

Anexo I – Formulário – Candidatura a Polo de Referência e Disseminação;

Anexo II – Formulário de Produto – Capacitações Presenciais, Capacitação Digital e Conteúdos Digitais;

Anexo III – Formulário – Soluções Digitais;

Anexo IV – Fluxo de construção de soluções;

Anexo I – Formulário de candidatura para Polo de Referência e Disseminação

Dados do proponente			
Responsável			
E-mail			
Telefone		UF	
Dados do polo de referência e disseminação			
Temática proposta			
Equipe técnica proposta			
Localização física sugerida			
Relato de experiências	(Descrever o currículo de atividades, a referência, o protagonismo, a especialização na temática)		
Atestados, certificados e cartas de recomendação	(listar e anexar cópias da comprovação da experiência na temática)		
Justificativa	(Defender a relevância do tema para os pequenos negócios e o alinhamento com a estratégia Sebrae)		
Descritivo	<p>Descrever:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos e metas; ● Principais ações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Prospecção; ○ Curadoria; ○ Desenvolvimento; ○ Aquisição; ○ Gestão de Portfólio; ○ Disseminação para a Rede; ● Recursos necessários para o projeto; 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Entregas relacionadas por ação.
Comitê gestor	Apresentar o Comitê Gestor (nome, e-mail, telefone e empresa)
Assinatura	<hr/> <p>Local, dia, mês, ano</p> <hr/> <p>Proponente</p>
Dados de análise e aprovação (para uso exclusivo do Fórum)	
Responsável	
E-mail	
Telefone	
Parecer do Fórum da rede de soluções	<input type="checkbox"/> Favorável <input type="checkbox"/> Desfavorável Justificativa:
Assinatura	<p>Local, dia, mês, ano</p> <hr/> <p>Responsável</p>

Anexo II – Formulário de Proposta: Demanda de Solução para as linhas de ação:

Capacitação Digital, Capacitação Presencial e Conteúdos Digitais

Dados do proponente		
Responsável		
E-mail		
Telefones	Fixo: () - Celular: () -	UF: _____
Demanda	() Polo de referência e disseminação () Sebrae UF	Qual polo?
Dados do produto		
Ação	() desenvolvimento () aquisição () atualização () outro: _____	
Tipo	() conteúdo () produto () serviço () outro: _____	
Temática		
Formato		
Relevância	(quais são os problemas que a solução resolve? Qual é a aderência às estratégias Sebrae?)	
Abrangência	(de público-alvo, regiões brasileiras, canais Sebrae)	
Custo	(detalhamento dos custos)	

Resultado	(impacto na resolução dos problemas identificados, números de atendimentos, geração de receita)
Rotinas de manutenção	(previsão de ciclos de atualização e responsáveis)
Descrição da(s) Soluções	
Competências que desenvolve	(competências, habilidades e atitudes)
Descritivo técnico	(detalhamento do escopo, fases, tópicos, módulos, estratégias de ensino aprendizagem, entre outros que caracterizem o produto)
Estratégia de aplicação	(detalhamento do uso, forma de aplicação, interatividade, conectividade com o portfólio da rede Sebrae)
Resultado	(nº de atendimento, acessos, etc.)
Preço de custo unitário	
Preço de venda unitário	
Assinatura do proponente	Local, dia, mês, ano <hr style="width: 80%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> Proponente
Dados de análise e aprovação do Comitê	

Responsável	
E-mail	
Telefone	
Parecer	<input type="checkbox"/> Favorável <input type="checkbox"/> Desfavorável Justificativa: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ineditismo: possibilidade de substituição por algo existente no portfólio da rede Sebrae ou mercado. ✓ Custo benefício: custos x resultados.
Assinatura	Local, dia, mês, ano <hr/> Responsável
Dados de análise e aprovação (para uso exclusivo do Fórum)	
Responsável	
E-mail	
Telefone	
Parecer	<input type="checkbox"/> Favorável <input type="checkbox"/> Desfavorável

	<p>Justificativa:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ineditismo: possibilidade de substituição por algo existente no portfólio da rede Sebrae ou mercado.✓ Custo benefício: custos x resultados.
Assinatura	<p>Local, dia, mês, ano</p> <hr/> <p>Responsável</p>

Anexo III – Formulário de Proposta: Soluções Digitais

UF:
Nome da Solução:
Responsável pela Proposta:
Telefone:
E-mail:
<p>Para submeter o projeto à avaliação da rede de soluções, o estado deverá informar neste formulário os seguintes itens:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Quem vai ser o P.O (Product Owner)?2. Histórico e Contextualização da Solução.<ol style="list-style-type: none">a. Qual problema pretende resolver? Por que o Sebrae precisa resolver esse problema?b. Como você validou que este problema é relevante e real?c. Quem é o público alvo desta solução? Características, idade, distribuição geográfica, população.d. Como você pretende resolver o problema?e. Quais são as soluções alternativas já existentes para esse problema? Por que a sua é diferente?f. Proposta Única de Valor (O que as soluções alternativas fazem? O que elas não fazem? O que a sua faz melhor que elas?)3. Qual foi o resultado da validação com clientes desta solução?4. Como a estrutura do estado pode ajudar o desenvolvimento deste produto?5. Quem serão seus primeiros clientes (<i>early adopters</i>)?6. Essa solução poderia gerar receita para o Sebrae? Como?7. Quais os recursos necessários para o projeto?8. Roadmap de desenvolvimento e entregas previstas?9. Link para o Pitch em Vídeo para a solução. <p>Orientações para o Pitch:</p> <p>O vídeo do pitch deverá estar disponível no YouTube (modo privado) e deverá apresentar os seguintes tópicos em até 5 minutos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Qual problema pretende resolver? Por que o Sebrae precisa resolver esse problema?• Quem tem esse problema?• Como você pretende resolver o problema?• Quais são as soluções alternativas já existentes para esse problema? Por que a sua é diferente?• Proposta Única de Valor (O que as soluções alternativas fazem? O que elas não fazem? O que a sua faz melhor que elas?)• Essa solução poderia gerar receita para o Sebrae? Como?• Qual foi o resultado da validação com clientes desta solução?

Ressaltamos que o vídeo do pitch será disponibilizado à Rede de Soluções e ao Polo de Referência e Disseminação correlato para análise da proposta de solução e envio de CSN. Em caso de aprovação, será efetuada a transferência de recursos e o projeto terá início.

Link para o Vídeo do Pitch:

Link para o protótipo navegável:

Link para resultados de pesquisas realizadas com clientes acerca desta solução:

Anexo IV – Fluxo de Avaliação de Propostas

Fluxo de Aprovação - Rede de Soluções

