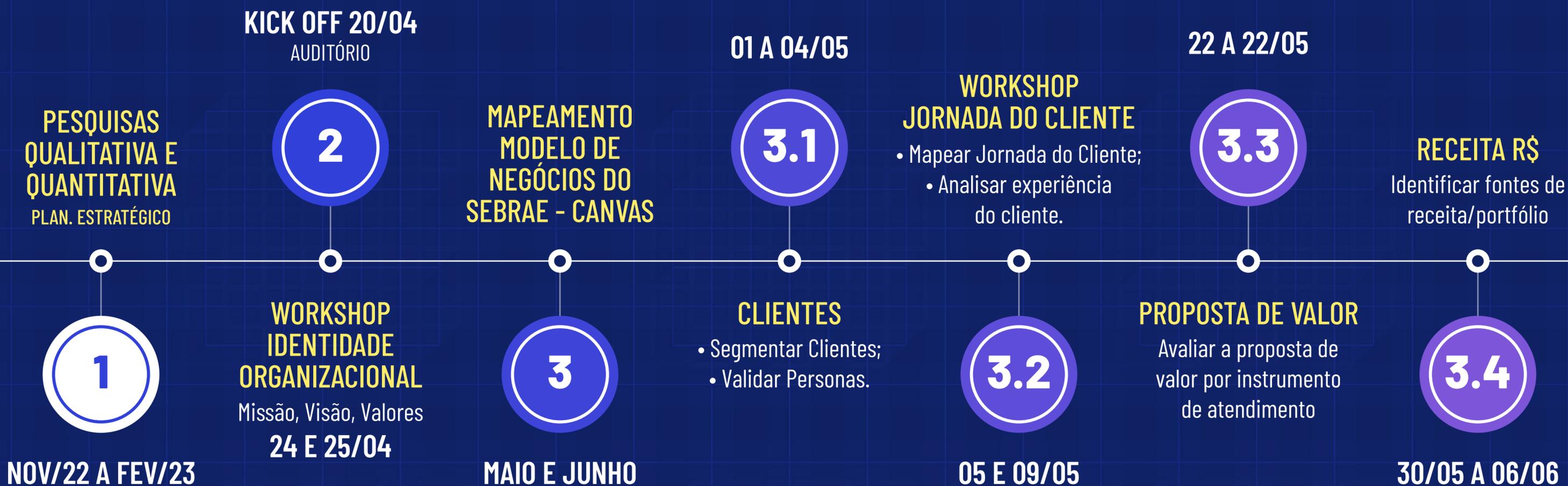




2024 PLA
2027 NEJA
MENTO
ESTRATÉGICO 

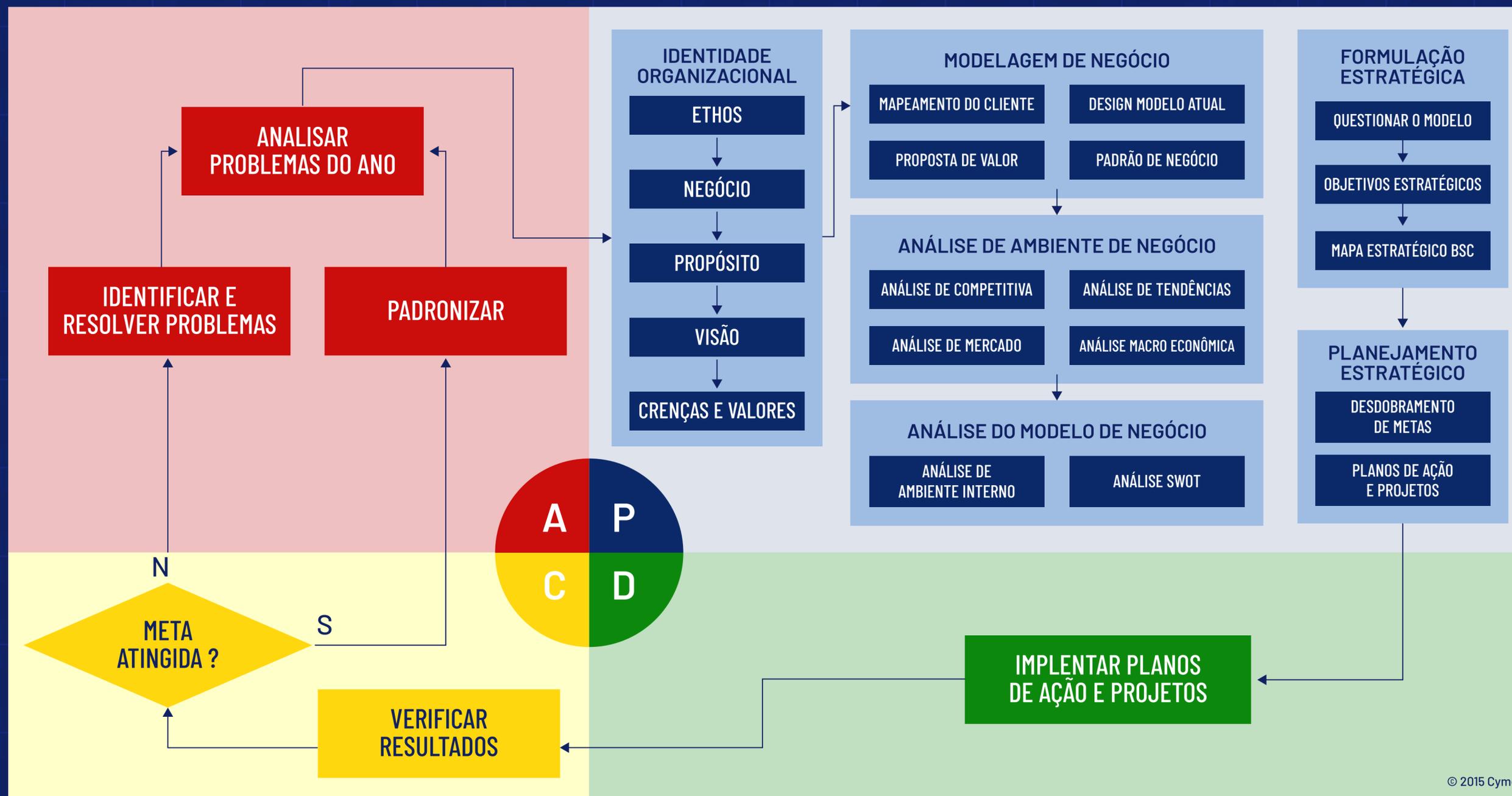
TIMELINE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



TIMELINE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



METODOLOGIA / GESTÃO ESTRATÉGICA PARA CRIAÇÃO DE VALOR



VISÃO 2027

O QUE QUEREMOS PARA O FUTURO

Ser reconhecida pelos clientes como instituição de excelência no desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e no fomento ao empreendedorismo.

MISSÃO

O QUE NOS PROPOMOS A FAZER

Fomentar o empreendedorismo, gerar valor aos pequenos negócios e contribuir para melhorar o ambiente de negócios e a economia local.

PROPÓSITO

POR QUE FAZEMOS

Gerar transformação social e econômica por meio do apoio aos pequenos negócios.



VALORIZAÇÃO HUMANA

Cada pessoa que se relaciona conosco é essencial para o nosso sucesso. Valorizamos e respeitamos as contribuições individuais, promovendo um ambiente inclusivo, onde todos são reconhecidos e têm oportunidades iguais de crescimento e desenvolvimento.

COOPERAÇÃO E ARTICULAÇÃO PARA O BENEFÍCIO DE TODOS

Parcerias institucionais são estratégicas para melhorar o ambiente de negócios e desenvolvimento de novos mercados. Reconhecemos que colaborar com outras pessoas, empresas e instituições, desenvolvendo relacionamentos sólidos e mutualmente benéficos, é fundamental para ampliar nossa influência e fortalecer nossa posição como protagonistas do fortalecimento do empreendedorismo no Brasil.

SUSTENTABILIDADE

Comprometemo-nos a agir de forma ética, sustentável e socialmente responsável em todas as nossas iniciativas, contribuindo para um futuro melhor. Fortalecemos nossa capacidade de identificar oportunidades, superar desafios e criar soluções inovadoras para o desenvolvimento de negócios prósperos e sustentáveis.



SIMPLIFICAÇÃO COM FOCO EM EFICÊNCIA E EXCELÊNCIA

Valorizamos a agilidade e a flexibilidade para nos adaptarmos às mudanças e oferecermos soluções eficazes.

TRANSPARÊNCIA CORPORATIVA

Ser transparente nas práticas de governança, gestão e comunicação.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO NOSSO DNA

Orientar a transformação digital como uma oportunidade para melhorar nossos serviços e otimizar nossas operações. Buscar constantemente a inovação para aprimorar nossa atuação.



PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS 2024 / 2027



SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS
PARA O NEGÓCIO:
Como captar valor

FONTES DE RECEITA | PRODUTIVIDADE | FONTES DE FINANCIAMENTO



EMPREENDEDORES E AMBIENTE DE NEGÓCIOS

RESULTADOS
PARA O CLIENTE:
Como entregar valor

**EMPREENDEDORISMO E INCLUSÃO | GOVERNO EMPREENDEDOR
| AMBIENTE DE NEGÓCIOS, COMPETIVIDADE E INOVAÇÃO**



PROCESSOS EFICAZES E PARCERIAS ESTRATÉGICAS

**Como gerar valor
com produtividade**

EFICÁCIA OPERACIONAL | PARCERIAS ESTRATÉGICAS



APRENDIZADO E CRESCIMENTO

**Como aplicar e organizar
os recursos para crescer
de forma sustentável**

PESSOAS | GESTÃO E GOVERNANÇA | CONHECIMENTO | TECNOLOGIA

M A P A ESTRATÉGICO 2024 / 2027



SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS PARA O NEGÓCIO:
Como captar valor

FONTES DE RECEITA	PRODUTIVIDADE	FONTES DE FINANCIAMENTO
Aumentar a receita com a ampliação da monetização de produtos e serviços.	Reduzir custos e despesas.	Ampliar as fontes de financiamento para além das receitas de CSN e CSO.



EMPREENDEDORES E AMBIENTE DE NEGÓCIOS

RESULTADOS PARA O CLIENTE:
Como entregar valor

EMPREENDEDORISMO E INCLUSÃO			GOVERNO EMPREENDEDOR	AMBIENTE DE NEGÓCIOS, COMPETIVIDADE E INOVAÇÃO	
Melhorar a experiência dos nossos clientes.	Direcionar atendimento para segmentos e nichos estratégicos.	Aumentar a aderência do portfólio de produtos e serviços aos segmentos estratégicos.	Ampliar a atuação no setor público para simplificar, desonerar e agilizar o dia-a-dia do empreendedor.	Atuar nos territórios por meio do encadeamento produtivo e projetos setoriais	Fomentar a ativação de ecossistemas de inovação nos setores portadores de futuro



PROCESSOS EFICAZES E PARCERIAS ESTRATÉGICAS

Como gerar valor com produtividade

EFICÁCIA OPERACIONAL				PARCERIAS ESTRATÉGICAS	
Inovar e integrar processos estratégicos de negócio e suporte	Integrar canais de relacionamento e aquisição priorizando o atendimento digital	Reestruturar o modelo de gestão de credenciados	Reestruturar o modelo de precificação e gestão de vendas	Remodelar as parcerias estratégicas nos campos institucional, tático e operacional.	Posicionar-se como agente mobilizador das principais cadeias de valor da economia do ES.



APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Como aplicar e organizar os recursos para crescer de forma sustentável

PESSOAS		GESTÃO E GOVERNANÇA			CONHECIMENTO	TECNOLOGIA
Melhorar a performance da equipe	Prover o bem estar no trabalho e a qualidade de vida	Transformar a estrutura organizacional adequando à gestão centrada no cliente	Integrar a gestão orçamentária, tática e operacional	Alinhar as práticas de gestão aos pilares ESG	Desenvolver e implementar modelo de inteligência setorial de mercados	Reestruturar a gestão da tecnologia e governança de dados

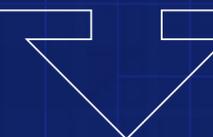
DESDOBRAR O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Elaboração de painel de Indicadores e Metas para os objetivos estratégicos;

Definição de iniciativas, indicadores e Metas para o nível tático (OKRS).

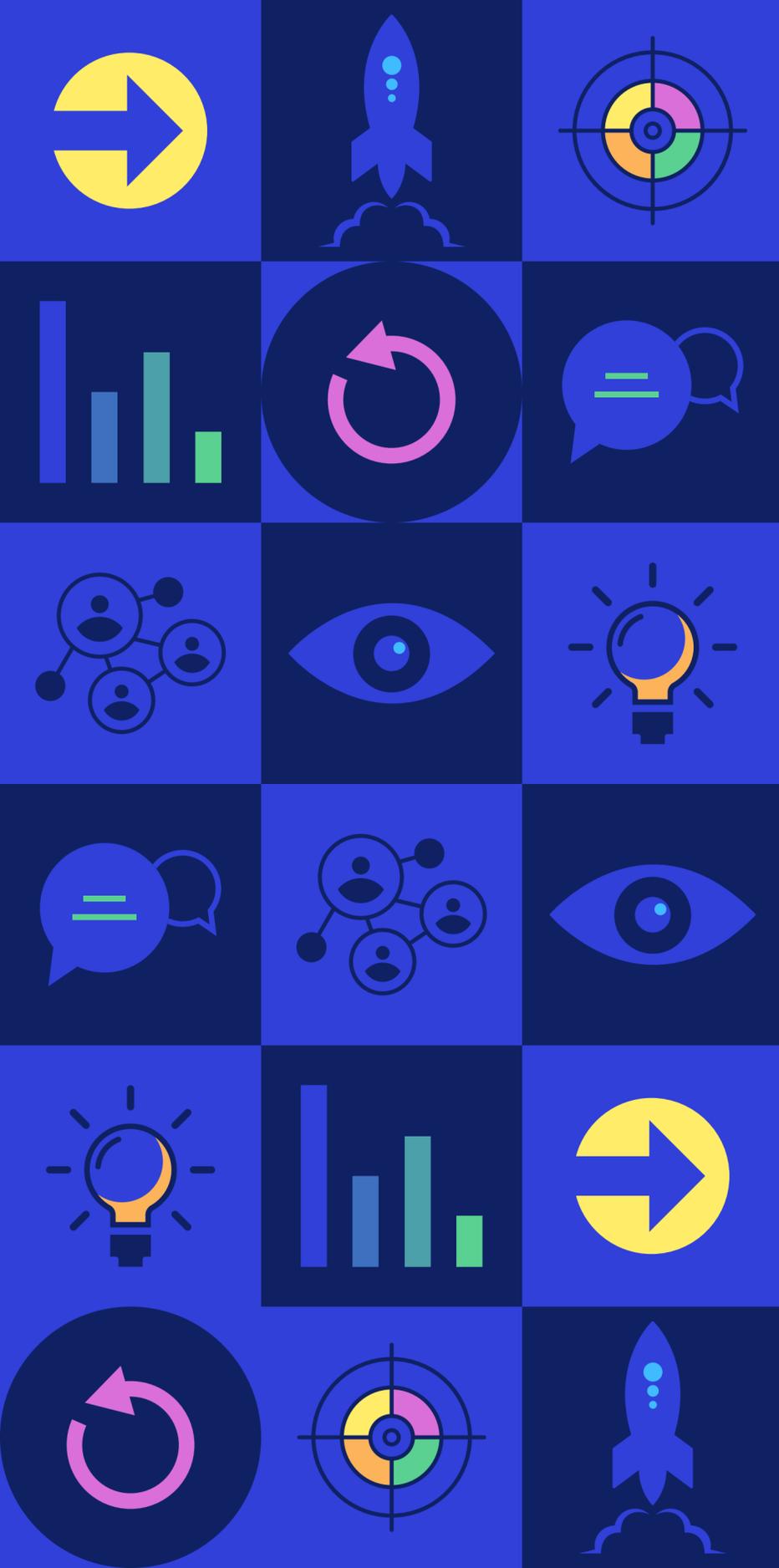
IMPLEMENTAR SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO DE RESULTADOS



Implantação de sistemática de acompanhamento de resultados;

Realização de 2 ciclos de acompanhamento de resultados.





PROGRAMA MAS 2024

ESPÍRITO SANTO





CLIENTE 360



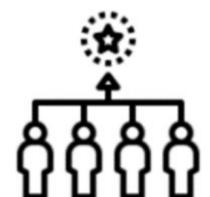
IMPULSO TECNOLÓGICO



CONEXÃO FINANCEIRA



PLURAL



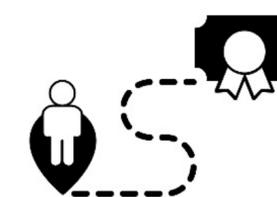
TRANSFORMAR JUNTOS



IMPULSIONAR NEGÓCIOS



DATABIZ



SABER EM AÇÃO



GOVERNANÇA EMPREENDEDORA



EDUCAÇÃO QUE TRANSFORMA



HUMANIZAR



CONECTA TECH



MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL DO SEBRAE/ES

**PROGRA
MAS 2024**
ESPÍRITO SANTO



M A P A ESTRATÉGICO X PROGRAMAS SEBRAE



SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

RESULTADOS PARA O NEGÓCIO:
Como captar valor

FONTES DE RECEITA	PRODUTIVIDADE	FONTES DE FINANCIAMENTO
Aumentar a receita com a ampliação da monetização de produtos e serviços.	Reduzir custos e despesas.	Ampliar as fontes de financiamento para além das receitas de CSN e CSO.



CLIENTE 360



MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO



MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO



TRANSFORMAR JUNTOS



DATABIZ

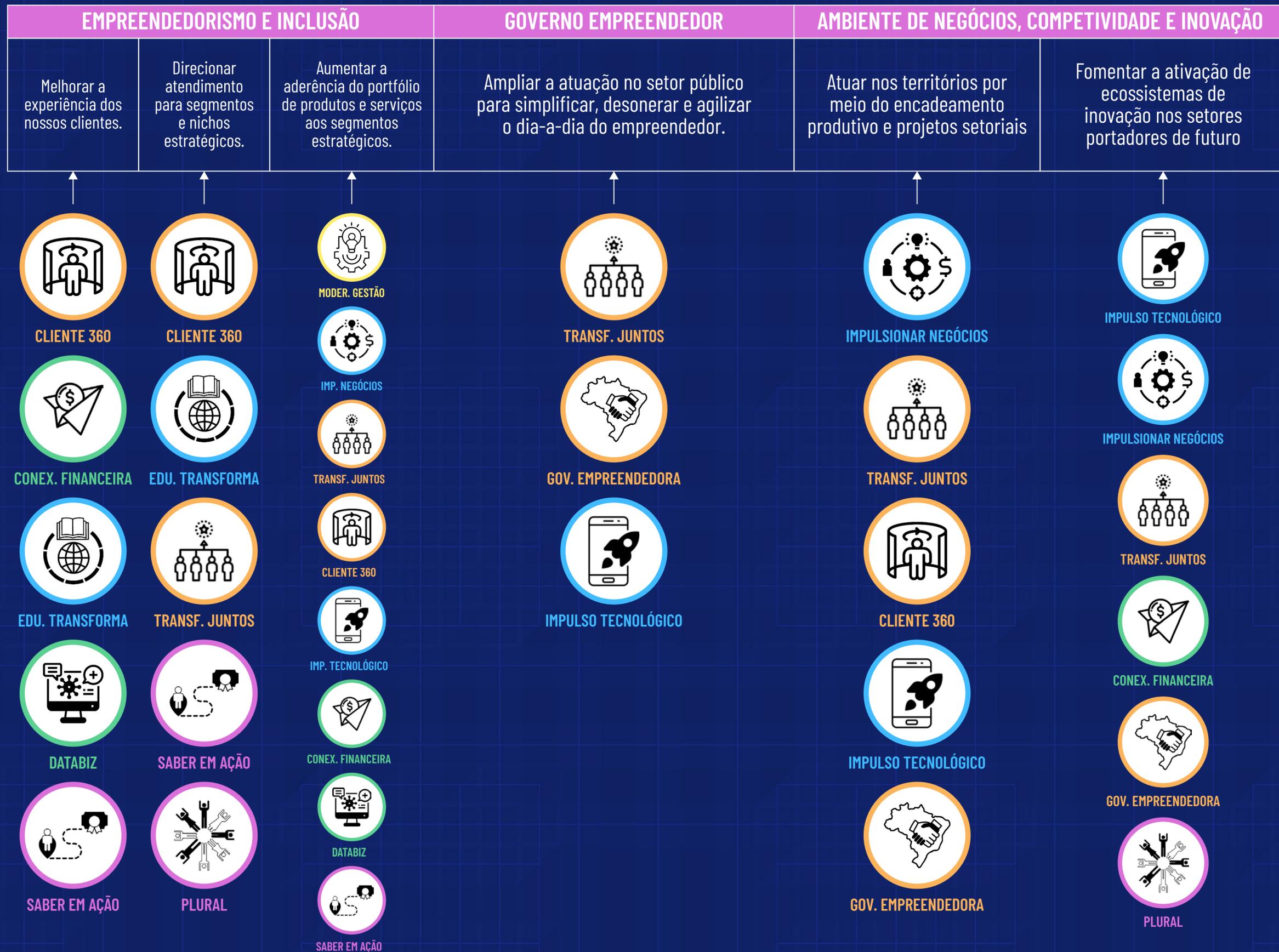


GOVERNANÇA EMPREENDEDORA



EMPREENDEDORES E AMBIENTE DE NEGÓCIOS

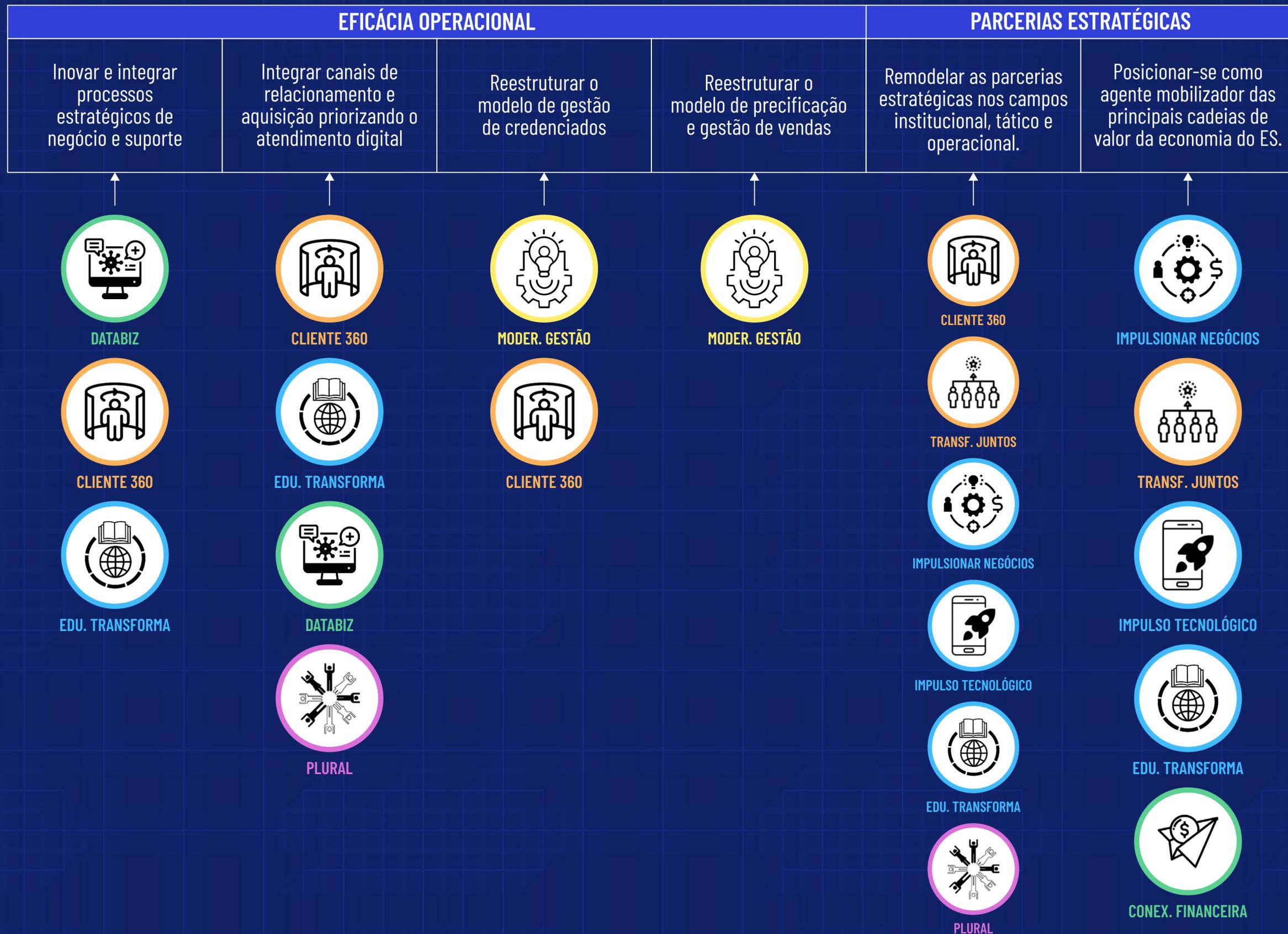
RESULTADOS PARA O CLIENTE:
Como entregar valor





PROCESSOS EFICAZES E PARCERIAS ESTRATÉGICAS

Como gerar valor com produtividade





APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Como aplicar e organizar os recursos para crescer de forma sustentável

PESSOAS		GESTÃO E GOVERNANÇA			CONHECIMENTO	TECNOLOGIA
Melhorar a performance da equipe	Prover o bem estar no trabalho e a qualidade de vida	Transformar a estrutura organizacional adequando à gestão centrada no cliente	Integrar a gestão orçamentária, tática e operacional	Alinhar as práticas de gestão aos pilares ESG	Desenvolver e implementar modelo de inteligência setorial de mercados	Reestruturar a gestão da tecnologia e governança de dados



SABER EM AÇÃO



HUMANIZAR



HUMANIZAR



MODER. GESTÃO



MODER. GESTÃO



IMPULSIONAR NEGÓCIOS



CONECTA TECH



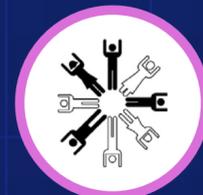
DATABIZ



CLIENTE 360



CLIENTE 360



PLURAL



PLURAL



CLIENTE 360



SABER EM AÇÃO



IMPULSIONAR NEGÓCIOS



IMPULSIONAR NEGÓCIOS



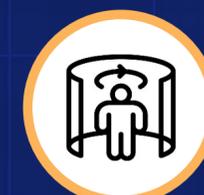
GOV. EMPREENDEDORA



DATABIZ



SABER EM AÇÃO



CLIENTE 360

ALINE
ZANONI
URI



PROGRAMA PLURAL



OBJETIVOS

Promover o empreendedorismo como mecanismo de transformação social ao ampliar os negócios liderados por pessoas de grupos sub-representados na sociedade, promovendo igualdade de oportunidade, diversidade e inclusão, por meio de relacionamento acolhedor, inclusivo e plural.

INDICADOR

Cobertura de atendimento a clientes de grupos sub-representados;

META

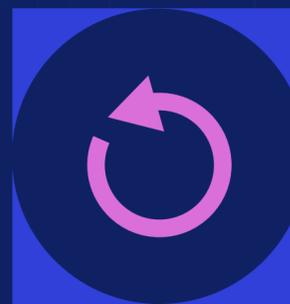
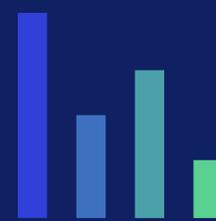
75,4

Negócios liderados por pessoas de grupos sub-representados;

12

NPS de clientes de grupos sub-representados

80



JUMARA
MARTINS
UGP



PROGRAMA HUMANIZAR



OBJETIVOS

Promover a cultura organizacional, estimulando o desenvolvimento de competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) para cumprimento da estratégia do Sistema Sebrae.

INDICADOR

Aderência às competências estratégicas

Inclusão de grupo minorizados

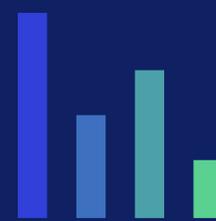
Implementação de Política de Diversidade, Inclusão e Pertencimento

META

-

10

20



JUMARA
MARTINS
UGP



PROGRAMA SABER EM AÇÃO



OBJETIVOS

Ampliar, desenvolver e atualizar as competências e habilidades dos colaboradores do Sebrae e parceiros, alinhadas à estratégia de atuação do Sistema Sebrae - definida até 2035 e pautada nas tendências, inovações e saberes produzidos dentro e fora da Universidade Sebrae. Além disso, busca conectar e produzir saberes congruentes ao contexto da educação e capacitação do Sistema Sebrae, implementando estratégias de desenvolvimento focadas em produzir conhecimentos associados às novas tecnologias, tendências educacionais e Programas Nacionais, com e para diferentes públicos, estimulando, assim, a melhoria contínua da promoção do conhecimento e a ampliação das ações educacionais no desenvolvimento teórico-prático nos temas afeitos à instituição.

INDICADOR

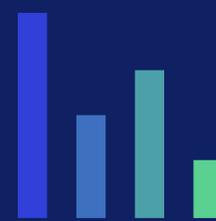
Cobertura de colaboradores capacitados

Participação em atividades formativas (definição e mensuração a partir de 2024)

META

20

-



WALUCIA
MIRANDA
UATIC



PROGRAMA CONECTA TECH



OBJETIVOS

O programa tem como objetivo ampliar a capacidade do Sebrae de utilizar e oferecer soluções digitais com tecnologias de TI de maneira efetiva, segura, performática, econômica e transparente para promover o sucesso do empreendedor Brasileiro.

INDICADOR

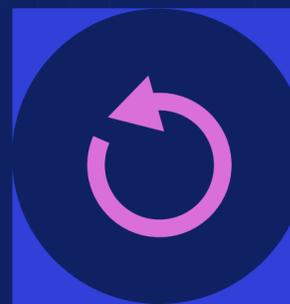
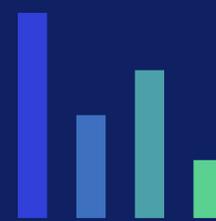
Gartner IT Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation

NPS das Soluções digitais com tecnologias de TI (a ser criado em 2024 com foco aos Product Owners - PO da UTIC)

META

1,77

-



STEPHANIE
COURA
UPID



PROGRAMA DATABIZ



OBJETIVOS

Potencializar a atuação dos empreendedores no mercado a partir da disponibilização e uso de dados de mercados, consumo, clientes; indução ao uso de tecnologias digitais e sociais; e pelo fortalecimento de competências e cultura analítica dos empreendedores e do Sebrae.

INDICADOR

IMA - Índice de Maturidade Analítica - SEBRAE

ICA - Índice de Capacidade Analítica dos Empreendedores (a partir de 2025)

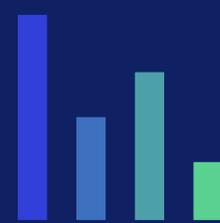
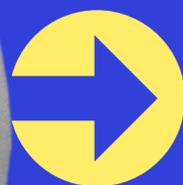
IT Score de D&A - SEBRAE

META

-

-

1,7



EDUARDO
SIMÕES

UNAC



PROGRAMA GOVERNANÇA EMPREENDEDORA



OBJETIVOS

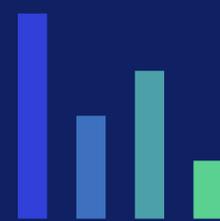
Induzir o Estado para que seja agente empreendedor, estabelecendo uma governança com ação coordenada e colaborativa de longo prazo entre instituições públicas, privadas e sociais. Nesse papel, o Estado atuará como agente catalisador de medidas de melhoria do ambiente de negócios para a dinamização e desenvolvimento da economia local.

INDICADOR

Protótipos de políticas públicas desenvolvidos em laboratórios (Sebrae com instituições públicas/privadas/sociais)

META

1



**EDUARDO
SIMÕES**
UNAC



PROGRAMA CONEXÃO FINANCEIRA



OBJETIVOS

Criar, desenvolver e articular, com instituições nacionais e internacionais, a ampliação do acesso a recursos e serviços financeiros, de forma a contribuir para o empreendedorismo no Brasil.

INDICADOR

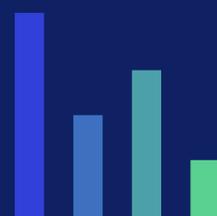
Volume de garantias de crédito contratadas

META

8%

Clientes com garantia do Fampe assistidos na fase pós-crédito

45%



**EDUARDO
SIMÕES**
UNAC



PROGRAMA EDUCAÇÃO QUE TRANSFORMA



OBJETIVOS

Tornar a Educação Empreendedora acessível a todos como pilar na formação cidadã, por meio do desenvolvimento de competências que favoreçam a construção de projetos de vida, formando protagonistas da transformação da sua realidade e do seu ambiente.

INDICADOR

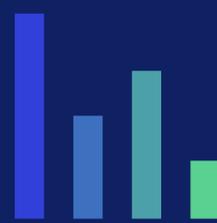
Cobertura de estudantes

META

8,7%

Cobertura de profissionais da educação

0,6%



MARCELIY
BRIDI
UGC



PROGRAMA IMPULSO TECNOLÓGICO

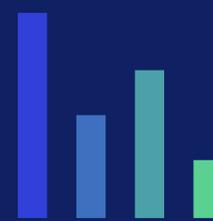


OBJETIVOS

Promover a criação e o desenvolvimento de negócios inovadores, democratizar a inovação, aumentar a competitividade e alavancar capacidades tecnológicas dos Pequenos Negócios, por meio da modernização, transformação digital, novas fontes de energia, apoio ao desenvolvimento de novas tecnologias, aumento do nível de maturidade tecnológica e fortalecimento dos ecossistemas de inovação.

INDICADOR

INDICADOR	META
Inovação e modernização	97%
Faturamento	8%
Adoção de tecnologias por pequenos negócios	70%
Maturidade tecnológica dos pequenos negócios	-



ADRIANA
ROCHA
UR



PROGRAMA CLIENTE 360

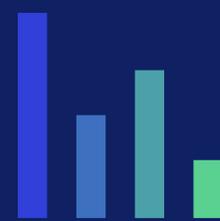


OBJETIVOS

Estabelecer uma relação personalizada com os clientes, fornecendo soluções em uma jornada voltada para a resolução de desafios, promovendo um vínculo e gerando valor para ambas as partes. Busca oferecer um atendimento transformador em gestão de negócios, de forma individualizada e customizada, atendendo às necessidades específicas dos empreendedores, aprimorando e sincronizando o atendimento especializado e as soluções oferecidas pelo Sebrae em diferentes territórios, integrando, qualificando e expandindo com o atendimento digital, com foco em um relacionamento orientado para a geração de valor aos clientes.

INDICADOR

	META
Cobertura do Atendimento (ME e EPP)	32,5%
Recorrência do Atendimento:	39,6%
Recomendação Sebrae (NPS)	83
Cobertura do Atendimento (MEI)	17,4%

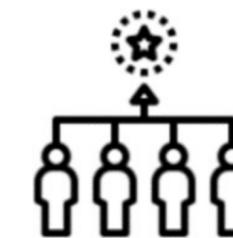


**EDUARDO
SIMÕES**
UNAC



PROGRAMA

TRANSFORMAR JUNTOS



OBJETIVOS

Identificar e organizar os ativos e as demandas locais, articulando e mobilizando lideranças em prol de uma governança ativa e coesa nos Territórios e nos Municípios, implementando estratégias de desenvolvimento focadas nas suas vocações e potencialidades, estimulando assim, a melhoria contínua do Ambiente de Negócios e a ampliação da participação dos Pequenos Negócios nas economias portadoras de futuro.

INDICADOR

Empregos de MPEs nos territórios com atuação do Sebrae

META

15.626

Pequenos negócios nos territórios com atuação do Sebrae

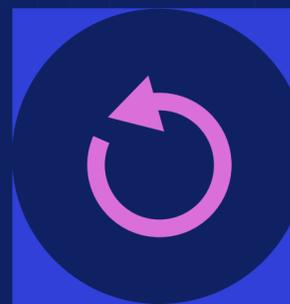
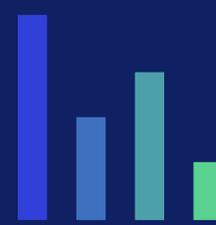
22.693

Iniciativas realizadas nos territórios com atuação do Sebrae

78

Tempo de Abertura de Empresas nos territórios com atuação do Sebrae

18h



CHRISTIANE
CASTRO

UCOP



PROGRAMA

IMPULSIONAR NEGÓCIOS



OBJETIVOS

Elevar o nível de competitividade dos Pequenos Negócios, por meio de jornadas estruturadas que promovam ganhos de produtividade, ampliação de mercados, melhoria de gestão e aumento da competitividade estrutural e sistêmica, considerando as especificidades dos setores, cadeias e vocações territoriais.

INDICADOR

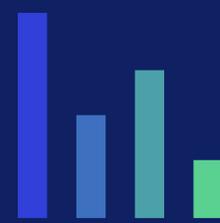
Faturamento

META

8%

Produtividade

16,5%



STEPHANIE
COURA

UPID



PROGRAMA

MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO

E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL DO SEBRAE/ES



OBJETIVOS

Transformar a estrutura organizacional alinhando as práticas de gestão aos pilares de ESG e fortalecer as parcerias estratégicas do Sebrae/ES.

INDICADOR

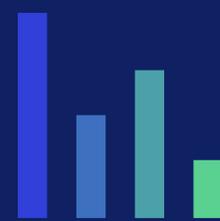
Imagem junto às MPES

META

9,0

Nº de Processos Implementados

5



METAS MOBILIZADORAS 2024



EFETIVIDADE

META

1	FATURAMENTO	8%
2	PRODUTIVIDADE	16,5%

EFICÁCIA

3	COBERTURA DE ESTUDANTES	8,7%
4	COBERTURA DO ATENDIMENTO (ME + EPP)	32,5%
5	RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO	39,4%
6	VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS	8%
7	NPS	83

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

8	RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE FIM	82
---	-------------------------------------	----





2024 PLA
2027 NEJA
MENTO
ESTRATÉGICO

