

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024 - 2027

# GUIA DE PROPÓSITOS DO SEBRAE PERNAMBUCO

# GPS

**SEBRAE**



# GPS

## GUIA DE PROPÓSITOS DO SEBRAE PERNAMBUCO

Este documento orienta o trajeto até o destino proposto, com a flexibilidade de recalcular a rota, mas sem perder o foco no objetivo maior. Ele permite visualizar possíveis congestionamentos, traçar caminhos de sucesso e monitorar o percurso.

É de fácil utilização, todos podem usá-lo para chegarmos juntos ao futuro desejado.



Confira  
Mais Detalhes  
no QR-Code



## FICHA TÉCNICA

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Pernambuco – Sebrae/PE  
R. Tabaiaras, 360 - Ilha do Retiro, Recife - PE, 50750-230  
Tel.: 0800 570 0800  
Site: [www.sebrae.com.br/pernambuco](http://www.sebrae.com.br/pernambuco)  
Redes sociais: @sebraepe  
Aplicativo: Sebrae

### Edição I

#### **PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTUDAL**

Fausto Falcão Pontual

#### **SUPERINTENDENTE**

Murilo Roberto de Moraes Guerra

#### **DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

Deborah Carvalho Guerra

#### **DIRETORA TÉCNICA**

Maria Josiana Ferreira Rocha

#### **EQUIPE TÉCNICA**

Izabella Catarina Belarmino da Silva  
Sylvia Emanuele Siqueira Franca  
Arthur Correia Lima Hinrichsen  
Cecilia Angelo da Silva  
Danielle Aguiar Cristovao de Oliveira  
Ricardo Albuquerque Arruda  
Soniell Costa Amorim  
Suzzana Roberta de Almeida Guedes  
Gisele Cristina de Abreu e Silva

#### **DOCUMENTO DE REFERÊNCIA**

Planejamento Estratégico 2035 – Empreendedorismo que transforma realidade. Sistema SEBRAE



# NOSSAS CRENÇAS & VALORES

Acreditamos no empreendedorismo como força que impulsiona o desenvolvimento econômico e social. Estaremos juntos dos pequenos negócios e futuros empreendedores do litoral ao sertão, seja de forma presencial ou digital, garantindo que a experiência conosco atenda às suas expectativas.

Nossas decisões devem sempre ter o **FOCO NO CLIENTE**, para tanto, devemos ter a capacidade de entender suas necessidades e desafios, de modo a ajudá-los na adaptação das constantes mudanças do mercado. Para nós a **INOVAÇÃO** é inegociável como valor estratégico.

Buscaremos agregar as lideranças sociais, públicas e privadas na integração dos territórios, tanto nos segmentos tradicionais como nas novas economias. Nossas intervenções devem fortalecer as cadeias produtivas de forma sustentável.

Acreditamos que nossos colaboradores são imprescindíveis na transformação do território. Por isso, é nosso compromisso, promover um **AMBIENTE COLABORATIVO** que proporcione o desenvolvimento de seus talentos e competências, além de reconhecer, a cada um, pelo seu desempenho.

Nossos líderes devem ser capazes de conduzir suas equipes no cumprimento da estratégia da organização, suas ações devem ser assertivas, justas e éticas.

Somos responsáveis pela comunidade em que vivemos. Devemos promover a equidade e disseminar uma cultura empreendedora inclusiva. Primamos pela **ÉTICA, TRANSPARÊNCIA** e pela **RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**, mas também, contamos que os nossos fornecedores e parceiros comunguem desses valores nas suas práticas. Estamos comprometidos a honrar a confiança que nos é conferida pela sociedade.

Reafirmamos o propósito de impulsionar o desenvolvimento de Pernambuco.



# CONSTRUINDO UMA JORNADA DE SUCESSO

Para traçar esta jornada, o ponto de partida foi a análise do território pernambucano utilizando dados e ouvindo nossos stakeholders. A segunda parada foi observar as tendências de mercado e visualizar o horizonte com as possibilidades que se delineiam à nossa frente.

## PONTO DE PARTIDA O TERRITÓRIO

A Terra dos Altos Coqueiros constrói seu protagonismo em um contexto de desenvolvimento tecnológico e inovação no Brasil. Repleto de riquezas culturais, naturais e vocações econômicas, Pernambuco mostra diversidade produtiva e dinamismo através de seus 185 municípios.



Alguns indicadores apontam desafios importantes, em 2021, o estado esteve na 15ª posição no Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (0,719), mas ainda apresenta desafios nos eixos Renda e Educação, grande oportunidade de atuação do empreendedorismo.

No Ranking de Competitividade dos Estados, é o 4º colocado no Nordeste e 15º no Brasil, apontando avanços no Potencial de Mercado e em características voltadas para ESG (saneamento básico, destinação de lixo, transparência de informações e investimentos em inovação), mas com pontos a evoluir, como o estímulo ao empreendedorismo por oportunidade, desenho de políticas para desentrançar setoriais, consolidação de uma cultura empreendedora inclusiva e apoio na transição tecnológica de pequenos negócios.

Para consolidar uma estratégia de excelência, é necessário compreender as características e potencialidades de cada região, identificando vocações e superando desafios, para impulsionar os ecossistemas de negócios e a prosperidade do território.

# SEGUINDO CAMINHO DAS TENDÊNCIAS

Já não é novidade que o mercado tem passado por rápidas e constantes mudanças. Nossos perfis de consumidor se consolidam e o futuro mostra fortes sinais no presente.

Traçar uma jornada estratégica olhando para tendências de mercado é desenvolver a arte da adaptação, competência essencial para sobrevivência e crescimento de qualquer organização.

Para formulação do Plano Estratégico 2024-2027 do Sebrae/PE, são consideradas as seguintes tendências:



## TECNOLOGIA E DIGITALIZAÇÃO

### CONEXÃO DE TECNOLOGIAS EMERGENTES

Uso combinado de ferramentas para integrar tecnologias digitais avançadas em processos, operações e estratégias de negócios convencionais. A transformação tecnológica e digital é um dos pilares para o crescimento e competitividade das pequenas empresas, sendo uma grande oportunidade para atuação de impacto do Sebrae.



## SOCIEDADE

### EROSÃO SOCIAL E INSTITUCIONAL

Num mundo de ampla e constante troca de informações, nota-se um desgaste progressivo e constante das estruturas sociais e institucionais. É crucial que organizações apostem em transparência e ações impactantes para construir uma imagem positiva e nutrir clientes que promovam suas marcas.

## REDESENHO DA SOCIEDADE

Transformação na estrutura, funcionamento e valores de uma sociedade. As estratégias de uma organização devem estar de acordo com as demandas dos envolvidos e acompanhar as transformações sociais e de mercado.

## RESSIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO E REINVENÇÃO DO EMPREGO

O mercado tem gerado novas formas de ocupações e relações empresariais, valorizando a realização pessoal e trabalho por propósito, meio à adaptação às tecnologias, automatizações e diferentes modelos de negócios. É necessário aproveitar esta dinâmica para estimular o empreendedorismo por oportunidade.

## REVISÃO DE MODELOS DE APRENDIZADO

Reavaliação de métodos, estruturas e abordagens utilizadas na educação a partir de mapeamento sistemático das preferências do consumidor e demandas do mercado. Isso inclui novas tecnologias, práticas pedagógicas inovadoras e currículos adaptáveis.

## LOCALISMO, PERTENCIMENTO E ANCESTRALIDADE

A autenticidade cultural e as raízes locais incentivam produtos e experiências que se conectam emocionalmente com os consumidores, fortalecendo o senso de pertencimento e identidade regional. Isso envolve reconhecer e incorporar as tradições e valores locais nas estratégias de negócios.



## ECONOMIA

### ECONOMIA CRIATIVA

Compartilhamento de recursos e colaboração entre pessoas e empresas. Surgem novos grupos de consumidores que valorizam a colaboração, redução de custos através do uso compartilhado e envolvimento na criação de produtos e serviços. A abordagem visa não apenas atender ao cliente, mas envolvê-lo na cocriação do que a empresa oferece.

### SUSTENTABILIDADE E ECONOMIA DA ESCASSEZ

Uso consciente de recursos naturais e busca por um desenvolvimento equilibrado, considerando as limitações do planeta. Esta tendência aponta para revisão de modelos de produção, distribuição e expansão de consumidores que valorizam empresas que compactuam com práticas de ESG.



## PESSOAS

### ASCENSÃO DO BEM ESTAR E NOVOS OLHARES PARA A SAÚDE

Valorização crescente do bem-estar físico, mental e emocional das pessoas, com enfoque em abordagens holísticas e preventivas para a saúde, afeta os modelos de negócio. Esses aspectos devem ser levados em conta no desenvolvimento de produtos e serviços pelas organizações.



## EXPERIÊNCIA E RESULTADOS

### PERSONALIZAÇÃO EM MASSA E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Capacidade de atender às necessidades únicas de muitos clientes, fornecendo produtos, serviços e interações adaptadas às suas preferências. Essa tendência equilibra quantidade com qualidade na experiência. Tecnologias e IA podem apoiar estratégias digitais e presenciais personalizadas de forma abrangente.



# UM MAPA PARA NOS GUIAR

## PROPÓSITO: IMPULSIONAR O DESENVOLVIMENTO DE PERNAMBUCO

**TEMAS PRIORITÁRIOS**  
(ÂNGULOS)

**DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL E REGIONAL IMPULSIONANDO A PROSPERIDADE**

**INOVAÇÃO NOS NEGÓCIOS TRADICIONAIS**

**FOMENTO ÀS ECONOMIAS PORTADORAS DE FUTURO**

**HABILITAÇÃO DO COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR PARA CONSTRUÇÃO DO FUTURO**

**AMBIENTE DE NEGÓCIOS ATRATIVO, DINÂMICO E SEGURO**

**MISSÕES**  
(COMPROMISSO DE LONGO PRAZO QUE AS VÁRIAS ENTIDADES ENVOLVIDAS NOS TEMAS PRIORITÁRIOS DEVERIAM ESTAR MIRANDO)

### PROSPERIDADE DOS TERRITÓRIOS E BIOMAS IMPULSIONADA POR ECOSISTEMAS DE NEGÓCIOS

Elevar a prosperidade dos territórios e biomas, impulsionada pelas economias portadoras de futuro em ecossistemas de negócios que valorizam o regionalismo, preservam a biodiversidade e geram valor agregado no território.

Em 2035, os territórios com ecossistemas empreendedores trabalhados pelo Sebrae terão seus Índices de Desenvolvimento Sustentável das Cidades 50% acima da média nacional.

### AMPLIAÇÃO DO EMPREENDEDORISMO TRANSFORMADOR

Tornar o empreendedorismo protagonista na transformação socioeconômica, além de ser um catalisador para a realização de sonhos dos brasileiros. As competências empreendedoras serão estimuladas em toda a sociedade e culturalmente valorizadas.

Em 2035, a taxa de empresas com mais de 3,5 anos de existência será superior a 40%, aumentando significativamente o sucesso de negócios, respeitados na sua diversidade, caracterizados pela sustentabilidade, acesso à tecnologia, crédito, mercado, inovação e inclusão.

### GOVERNANÇA E ESTADO EMPREENDEDOR POR UM AMBIENTE DE NEGÓCIOS ATRATIVO

As instâncias públicas, privadas e sociais trabalharão em parceria como agentes transformadores nas suas respectivas esferas, constituindo uma governança integrada e colaborativa. Em 2035, o Brasil estará posicionado entre os 35 (GEM NECI) melhores países para se empreender no mundo, com um ambiente para fazer negócios dinâmico, seguro e simples.

**OBJETIVOS**  
(OBJETIVO DE MÉDIO PRAZO DO SEBRAE/PE A FIM DE CONTRIBUIR PARA O ALCANCE DESSAS MISSÕES)

### TORNAR OS NEGÓCIOS DURADOUROS E PRÓSPEROS.

Preparar as empresas por meio de métodos de gestão modernos, com jornadas personalizadas que aumentem a sua produtividade, facilitem o acesso à inovação e aos mercados, incluindo o internacional, apoiando a implementação de práticas alinhadas aos princípios de ESG. Importante promover a adaptação digital, a implementação de inteligência artificial e a utilização de dados por essas empresas.

### CONECTAR ATORES PARA TRACIONAR OS NEGÓCIOS INOVADORES E APROXIMÁ-LOS DO MERCADO CONVENCIONAL

Atuar como integrador no ecossistema empresarial, unindo startups, economias portadoras de futuro às empresas tradicionais, onde as necessidades e capacidades deles se complementem. Para conseguir levar conhecimento de ponta, é preciso fomentar parcerias de P&D/inovação com universidades e centros de pesquisa aplicada, de modo a se tornar um hub do empreendedorismo.

### HABILITAR LÍDERES LOCAIS NA TRANSFORMAÇÃO DE TERRITÓRIOS

Convergir a atuação dos líderes formais e informais das regiões para desenvolver soluções adaptadas às necessidades específicas das regiões, impulsionando a criação de ambientes rurais e urbanos inteligentes, ou seja, mais eficientes, sustentáveis e tecnologicamente avançados, que promovam a prosperidade ao território.

### TRANSFORMAR OS POTENCIAIS EMPREENDEDORES EM NEGÓCIOS

As pessoas devem ser capacitadas em competências alinhadas às tendências do mercado, seja para o estabelecimento de um negócio próprio ou na atuação interna às empresas. Além de habilitá-las, o Sebrae tem o potencial de estimular comunidades empreendedoras que possam evoluir coletivamente e contribuir para inclusão social, equidade e fluência digital. Nesse contexto, a integração à educação formal é essencial, considerando os costumes das novas gerações e a redefinição do papel dos educadores, além disso, inserir no currículo escolar práticas empresariais, enriquecendo a formação dos alunos.

### PROMOVER POLÍTICAS PARA SUPERAR DESAFIOS NOS SETORES PRODUTIVOS E SIMPLIFICAR O DIA A DIA DO EMPREENDEDOR

Algumas cadeias produtivas enfrentam desafios devido a requisitos excessivos ou falta de estrutura para atender às exigências legais. O Sebrae pode atuar junto aos órgãos regulatórios na busca de soluções que visem retirar barreiras e encontrar maneiras de viabilizar o crescimento de pequenos produtores e empresas. Os órgãos públicos devem ser orientados a tornar suas regulamentações e processos mais eficientes e acessíveis, permitindo que os empreendedores concentrem mais tempo e recursos em suas operações e no crescimento de seus negócios.

**IMPACTOS ESPERADOS**  
(RESULTADOS-CHAVE)

- \* Aumentar a renda dos empreendedores e o faturamento dos negócios.
- \* Aumentar o número de empresas que internacionalizam seus produtos.
- \* Aumentar a produtividade dos negócios.

- \* Ampliar a participação dos pequenos negócios no PIB do estado.
- \* Aumentar a competitividade e maturidade digital dos negócios.
- \* Crescer a taxa de startups e economias portadoras de futuro consolidadas nos territórios.

- \* Aumentar a sobrevivência de negócios atendidos pelo Sebrae em relação aos não atendidos.
- \* Melhorar os principais indicadores que influenciam no desenvolvimento dos municípios.

- \* Aumentar a taxa de formalização.
- \* Aumentar a taxa de ocupação.
- \* Aumentar a quantidade de pessoas que empreendem por escolha/opportunidade.

- \* Ampliar os canais de comercialização de setores produtivos.
- \* Aumentar a participação relativa dos pequenos negócios no valor total das compras públicas.
- \* Ampliar o número de abertura de negócios nos municípios que receberam intervenção em comparação aos não atendidos.
- \* Reduzir o custo das empresas para atender as obrigações exigidas pelo estado.



# OS 8 P's PARA ALCANÇAR NOSSO PROPÓSITO

## 1 PRESENÇA

**Posicionamento no território:** *Nossas unidades de negócios devem conhecer profundamente as necessidades e potenciais das regiões que atuam.* Para isso, os colaboradores do Sebrae precisam estar presentes nos municípios sob sua responsabilidade, próximos aos empreendedores e líderes locais, embasados em dados, conhecimentos técnicos dos setores econômicos e das políticas públicas aplicáveis. Os pontos de parceiros são aliados para ampliação da presença física, com reconhecida capacidade de atender às necessidades dos clientes.

**Posicionamento no digital:** *Criar uma relação personalizada escalável, estabelecendo uma conexão coesa com nossos clientes. Os conteúdos oferecidos devem ser altamente relevantes, e a capacidade de recomendar produtos de forma inteligente permite a integração perfeita com outros canais.* Para atingir esse objetivo, priorizaremos a adoção de processos e ferramentas alinhados com as demandas do mercado. Além disso, garantiremos que a experiência de compra online seja intuitiva e de fácil acesso, impulsionando o aumento das transações. A navegação em nossos canais será projetada para ser direta, enquanto o e-commerce será tão simplificado que estimulará um crescimento nas compras e fortalecerá a tomada de decisões relacionadas à comercialização.

## PUBLICIDADE E PROPAGANDA 2

**Ampliar o alcance do Sebrae com uma linguagem comercial versátil, abrangendo nossa diversificada atuação.** Nossa comunicação será fundamentada em práticas avançadas de marketing de produtos, destacando de maneira nítida os resultados concretos proporcionados pelo Sebrae ao seu público. A otimização dos canais, tanto online quanto off-line, será conduzida por estratégias meticulosamente adaptadas a cada plataforma, maximizando a eficácia de cada abordagem e potencializando a captação de novos clientes.

## 3 PONTOS DE CONTATO

**Buscar a excelência na experiência dos clientes em todos os momentos de interação.** Qualquer comunicação com o público, seja por e-mail, redes sociais, presencialmente ou em eventos de terceiros, é fundamental atenção à experiência do cliente. A equidade, respeito e acessibilidade são aspectos mínimos a serem ofertados, destacando aqui as agências, pois essas devem ser referência nesse tema. Os clientes devem vivenciar soluções práticas, networking qualificado, informações inovadoras, o Sebrae deve ser visto como a casa do empreendedor Pernambuco.

# PRODUTOS

**Definir um portfólio inteligente assegurando que nossas soluções internas e de parceiros estejam sintonizadas com as novas abordagens de aprendizado, abrangendo linguagens e conteúdos atualizados.** Nossa principal ênfase é selecionar produtos inovadores e com grande potencial de mercado, capazes de atender às necessidades específicas de cada público. A avaliação constante da eficácia das soluções, estratégia clara de monetização e o alcance dos resultados para o cliente devem ser constantemente observados na gestão do portfólio.

## PARCEIROS

**As parcerias devem prever uma estrutura ganha-ganha, ao buscá-las, é preciso ter em mente o objetivo desta cooperação e mensuração desse resultado.** Qualquer associação do Sebrae deve estar coerente à sua estratégia e aos temas prioritários com clareza no impacto aos nossos clientes.

## PROVEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

**Nossos fornecedores devem se destacar pela qualidade, inovação, ética e responsabilidade socioambiental.** Os provedores de serviços de consultoria, instrutória e similares devem ter profundo conhecimento sobre suas áreas de habilitação, estarem antenados com as tendências e capazes de nos apoiar no desenvolvimento dos pequenos negócios. Aos fornecedores de serviços e bens de suporte e infraestrutura, a qualidade é inegociável. Para ambos, devemos ter mecanismos inteligentes para atração e retenção e medidas eficazes sobre os que não atendem aos requisitos.

## PROCESSOS E PARQUE TECNOLÓGICO

**Aprimorar nossos processos através de recursos tecnológicos e design de serviço, incorporando desde pequenos ganhos até inteligência artificial massiva, que facilite principalmente os fluxos que impactam nossos clientes e parceiros.** Os responsáveis pela conformidade legal do SEBRAE devem estar dispostos ao desafio de reduzir a burocracia, apoiar a eliminação das ineficiências que geram custos operacionais desnecessários e garantir a segurança.

## PESSOAS

Embora o item “Pessoas” esteja pontuado por último, trata-se de um fator essencial de sucesso. Sendo assim, precisamos **promover um ambiente colaborativo que proporcione o desenvolvimento de talentos e competências dos nossos colaboradores, além de reconhecê-los de forma justa pelo seu desempenho.** É essencial enfatizar que todos os compromissos assumidos neste documento serão concretizados ao passo que todos os que fazem o Sebrae acolham estes desafios. Juntos, transformamos sonhos em realidade.



# PACTO GLOBAL

Imagine um compromisso que transcende fronteiras, unindo organizações e nações em prol de um planeta:

- 🌱 **Economicamente Viável**
- 🌱 **Socialmente Justo**
- 🌱 **Ambientalmente Correto**

Foi nesse espírito que o Sebrae/PE aderiu ao Pacto Global da ONU, uma aliança global que advoga por valores essenciais em áreas como direitos humanos, trabalho digno, proteção ambiental e combate à corrupção. A decisão de ingressar nessa iniciativa reflete o nosso comprometimento em não apenas conduzir negócios, mas também em impactar positivamente a sociedade e o meio ambiente ao nosso redor. Convocamos a todos para se juntarem a nós nessa jornada transformadora, onde a nossa adesão é um guia para a criação de um futuro próspero.



***SEBRAE***

