

RELATÓRIO DE GESTÃO

SEBRAE-AM 2023

SEBRAE

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Relatório de gestão elaborado para prestação de contas perante o Conselho Fiscal, Conselho Deliberativo Estadual, Sebrae Nacional e à sociedade em geral.

Manaus - AM

Folha de créditos

Presidente do Conselho Deliberativo – Sebrae Amazonas

Antonio Carlos da Silva

Diretoria Executiva do Sebrae Amazonas

Ananda Carvalho Normando Pessôa - Diretora Superintendente

Lamisse Said da Silva Cavalcanti– Diretora Técnica

Adrianne Antony Gonçalves - Diretora Administrativa Financeira

Coordenação e Elaboração

Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência de Dados - UGE

Maria do Socorro Corrêa da Silva – Gerente

Lucas da Silva Ianck - Analista

Unidade de Auditoria Interna - UAUD

Raqueline Farias da Silva Moreira – Gerente

Gerentes e equipes das Unidades e Escritórios

LISTA DE SIGLAS E ABREVIAÇÕES

AFEAM - Agência de Fomento do Estado do Amazonas

BASA - Banco da Amazônia S/A

BB - Banco do Brasil S/A

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CDE - Conselho Deliberativo Estadual

CDN - Conselho Deliberativo Nacional

CEBRAE - Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa

CGU – Controladoria Geral da União

CNAE – Código Nacional de Atividade Econômica

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

CPC – Comitê de Pronunciamento Contábil

CSN - Contribuição Social Nacional

CSO - Contribuição Social Ordinária

DIREX – Diretoria Executiva

DISUP – Diretoria Superintendente

DN - Decisão Normativa

ERCO - Escritório Regional Coari

ERHU - Escritório Regional Humaitá

ERIT - Escritório Regional Itacoatiara

ERMA - Escritório Regional Manacapuru

ERPA - Escritório Regional Parintins

ERTA - Escritório Regional Tabatinga

ERTE - Escritório Regional Tefé

FAEA - Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amazonas

FAMPE – Fundo de Aval para as Micro e Pequenas Empresas

FECOMERCIO - Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Amazonas

FIEAM - Federação das Indústrias do Estado do Amazonas

FUCAPI - Fundação Centro de Análise, Pesquisa e Inovação Tecnológica

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

IEL - Instituto Euvaldo Lodi

INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial

ME - Microempresa

MEI – Microempreendedor Individual

MPE - Micro e Pequenas Empresas

NBCT - Normas Brasileiras de Contabilidade Técnica

NPS - Net Promoter Score

OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras

PIB – Produto Interno Bruto

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PPA - Plano Plurianual

RAE – Reunião de Análise Estratégica

SEBRAE/AM - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amazonas

SEBRAE/NA - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Nacional

SEBRAETEC - Serviços em Inovação e Tecnologia do Sebrae

SEDECTI - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAR - Serviço de Aprendizagem Rural

SGF - Sistema de Gestão de Fornecedores

SGP - Sistema de Gestão de Pessoas

TCU – Tribunal de Contas da União

UAR - Unidade de Atendimento e Relacionamento

UAS - Unidade de Atendimento Setorial

UAUD – Unidade de Auditoria Interna

UCOF - Unidade de Controladoria, Contabilidade e Finanças

UEI – Unidade de Empreendedorismo no Interior

UFAM - Universidade Federal do Amazonas

UGE - Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência de dados

UGP - Unidade de Gestão de Pessoa

UMCE – Unidade de Marketing, Comunicação e Eventos

USA – Unidade de Soluções e Atendimento

USO – Unidade de Suporte Operacional

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2023 foi marcado pelo reconhecimento do incrível compromisso que o Sebrae-AM tem com a comunidade amazonense, oficializado em nossa missão e visão, e que é traduzido também em todas as ações e projetos que norteiam os negócios do qual fazemos parte. Uma instituição que foi eleita, por meio de uma união corporativa, como um dos lugares mais incríveis de se trabalhar. A premiação, que reconheceu nossa empresa com os mais altos níveis de satisfação dos colaboradores, foi realizada pela UOL, maior empresa brasileira de conteúdo, tecnologia e serviços digitais, e a Fundação Instituto de Administração (FIA).

Nossa instituição mostrou a capacidade de reagir de maneira criativa e sofisticada aos distintos estímulos e restrições impostas pela conjuntura econômica interna e externa, apontando o caminho para que os nossos clientes pudessem iniciar, desenvolver e consolidar seus negócios.

Considero que nosso desempenho em relação às metas estipuladas pelo planejamento corporativo para 2023, foi muito positivo. Merecem destaque os atendimentos que superaram as expectativas, afinal, nossos indicadores estratégicos apontaram para um aumento de 102% no número de atendimentos entre MEI, ME e EPP, além de um crescimento de 35% no atendimento por meio dos canais digitais, número que expressou nossa ampliação de capacidade produtiva com a constante inovação de diversos processos em produtos, serviços, marketing e transformações digitais. Devo destacar também os intensos esforços que a diretoria vem depositando para alcançar resultados substanciais em todos os segmentos importantes de nossa instituição. Diretoria esta, que é composta pela Superintendente Ananda Carvalho Normando Pessôa, a Diretora Técnica, Lamisse Said da Silva Cavalcanti e a Diretora Administrativa e Financeira, Adrianne Antony Gonçalves, autoras e responsáveis pela condução desses triunfos e avanços em conjunto com nossa equipe de colaboradores multisetorial.

Em 2024, a agenda se mantém desafiadora e celebrativa, pelos 52 anos de existência do Sebrae e pelo ano em que também será afamado pela realização da grande ‘Feira do Empreendedor’, considerada uma das maiores do norte do país, evento que

reforçará a missão do Sebrae de incentivar o empreendedor do futuro, além de promover a competitividade e o desenvolvimento dos empreendimentos de micro e pequenas empresas. Persistiremos em nossa missão histórica de ajudar o estado a enfrentar os grandes desafios em direção ao desenvolvimento econômico e sustentável.

Antonio Carlos da Silva

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual do Sebrae Amazonas (CDE)

APRESENTAÇÃO

O Sebrae/AM cumprindo rigorosamente as disposições fixadas na Instrução Normativa TCU nº 84/20, Decisão Normativa TCU – DN nº 198/2022 e Portaria TCU 75/2023 apresenta seu **Relatório de Gestão 2023**.

Com o objetivo de apresentar as principais ações e resultados realizados ao longo do exercício, o Relatório de Gestão 2023 demonstra um consolidado do atendimento ao segmento dos pequenos negócios do Estado do Amazonas e a efetividade dos recursos aplicados em sua operacionalização. O conteúdo foi elaborado tomando por base os seguintes princípios norteadores:

Figura 1 - Princípios norteadores definidos pelo TCU para a elaboração do relatório de gestão integrado



Fonte: TCU

O presente documento apresenta para a sociedade uma visão global da entidade, sua missão, visão, seu propósito, as normas e os regulamentos vinculados, o ambiente de atuação e a sua estrutura organizacional. O detalhamento das estratégias de atuação,

das atividades desenvolvidas, dos resultados atingidos comparado com o previsto e as dificuldades encontradas está descrito no item – Resultados da Gestão.

A seguir resumo dos principais resultados alcançados pelo Sebrae-AM em 2023:

Tabela 1 – Metas Mobilizadoras

INDICADOR	Meta	Execução	% Execução Indicador
Investimento em Inovação para os pequenos negócios	25	36,3	146%
Cobertura do Atendimento (ME+EPP)	25	38,5	154%
Pequenos Negócios atendidos (MEI, ME, EPP)	51.400	74.957	146%
Pequenos Negócios atendidos com soluções de inovação	15.700	27.093	173%
Produtividade	21,2	23,6	111%
Tempo de Abertura de Empresas	10	9,6	104%
Clientes atendidos por meio de serviços digitais	84.000	113.144	135%
Recomendação do Sebrae (NPS)	83	85,3	103%
Professores atendidos em soluções de educação empreendedora	3.950	5.053	128%
Recursos aplicados na atividade-fim	75	75,7	101%
Clientes com garantia do FAMPE assistidos na fase pós-crédito	90	93,3	104%
Faturamento	5,4	46,3	757%

Fonte: Cubo acessado em 22.01.2023

Tabela 2 – Indicadores Estratégicos Locais

Indicador	Realizado 2022	Meta 2023	Execução
Nº atendimentos	218.764	306.007	443.078
Clientes atendidos por parceiros	6.022	6.000	11.032
Atendimento por cliente	1,97	2,4	2,57
Atendimento a estudantes atendidos em soluções de Educação Empreendedora	10.408	5.000	11.137
Índice de melhores empresas para se trabalhar	Certificação FEEx 2022	Obter certificação	Certificado FEEX 23 Lugares Incríveis
Limite de Pessoal, Encargos e Salários	35,30%	53%	39,6%
Índice de imagem junto aos pequenos negócios	8,8	8,8 pontos	8,84 pontos
Índice de imagem junto à sociedade	8,6	8,6 pontos	8,8 pontos
Receita executada frente à receita planejada ajustada	102%	80%	88,8%
Despesa executada frente à despesa planejada/ajustada	99%	94%	99,3%
Tempo de contratação SGF	8	8 dias	6,08 dias
Tempo de contratação Sebraetec	6,5	8 dias	5,3 dias
Índice Gartner de Data & Analytics – AM	2	2,66	2,73
Contrapartida CSO	11,10%	7%	10,6%
Expansão do atendimento no interior do estado	13,60%	10%	60%

Fonte: Relatórios de mensuração. UGE, em 24.01.2024.

Tabela 3 – Limites Orçamentários

01 - Limite de Capacitação de Recursos Humanos (Min. 2% e Máx. 6%)
3,6%
02 - Limite de Tecnologia da Informação e da Comunicação (Min. 2%)
3,5%
03 - Pessoal, Encargos e Benefícios: Max 55%
39,6%
04 - Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda: Máx. 5,5%
2,7%
05 - Bens Móveis (3% dos Recursos + Receitas de Vendas Bens Móveis): Max 100%
18,3%
06 - Custeio Administrativo (5% Lei nº 8.029, alterações da Lei 8.154/90 e Decreto 99.570/90): Máx. de 100%
36,9%
07 - Contrapartida da Contribuição Social Ordinária: Mín. 5% e Min. 7%
10,6%
08 - Fundo de Reserva: Máx. 10 %
1,8%

Fonte: Análise de Dados - https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/df8cc711-a45b-4e16-8140-c48a6eaf13a1/sheet/73b1fa6e-f287-4dce-ada3-498dc1492fc8/state/analysis acesso em 24/01/2024

SUMÁRIO

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Identificação e declaração da missão e visão

Normas e regulamentos

Estrutura organizacional

Finalidade e competências institucionais

Modelo de negócio

Ambiente externo

RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

Gestão de riscos

Oportunidades e perspectivas

Controles internos

GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

Estrutura e instrumentos de governança

Mapa estratégico

Processo de planejamento e orçamento

Relacionamento com a sociedade

Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

Indicadores institucionais

Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

Desempenho financeiro do exercício

Transferências, convênios e congêneres

Tratamento contábil da depreciação, amortização e exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

Demonstrações contábeis e notas explicativas

Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

Gestão do patrimônio imobiliário

CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

ANEXOS

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Identificação e declaração da missão e visão

O Sebrae/AM é uma entidade civil sem fins lucrativos, criado pela Lei Federal nº 8.029, de 12 de abril de 1990 e regulamentado pelo Decreto Federal nº 99.570, de 9 de outubro de 1990 e alterações pela Lei Federal nº 8.154, de 28 de dezembro de 1990. Face a sua característica de entidade associativa e de direito privado, seus atos constitutivos estão definidos por meio de Estatuto Social, submetido ao Conselho Deliberativo Estadual – CDE e posteriormente ao Conselho Deliberativo Nacional – CDN.

Quadro 1 - Identificação do Sebrae/AM

Poder e órgão de vinculação	
Poder: Executivo	
Órgão de vinculação: Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno porte	
Identificação da Unidade Jurisdicionada	
Natureza jurídica: Serviço Social Autônomo	**CNPJ:** 04.322.004/0001-47
Principal atividade: Entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo.	**Código CNAE:** 7020-4/00
Contatos	
Telefones/fax: (092) 2121-4900	
Endereço postal: Rua Leonardo Malcher, 924, Centro, CEP 69.010.170, Manaus/Amazonas	
Endereço eletrônico: ouvidoria@sebrae.com.br	
Página na internet: www.am.sebrae.com.br	

Tabela 4 - Escritórios do Sebrae/AM

Nome	CNPJ	Telefone e E-mail	Endereço
Escritório Regional Itacoatiara - ERIT Responsável: Jady Cristina Ferreira da Costa	04.322.004/0004-90	(92) 2121-7326 (92) 2121-7325 jady.costa@am.sebrae.com.br	Rua Acácio Leite, 3726, Bairro Santo Antônio, Itacoatiara/AM CEP: 69.103.088
Escritório Regional Manacapuru - ERMA Responsável: Fabiane Pereira França	04.322.004/0003-09	(92) 2121-7365 fabiane.franca@am.sebrae.com.br	Rua Caroline Fernandes, 380 Bairro Terra Preta, Manacapuru/AM CEP: 69.401-269
Escritório Regional Parintins – ERPA Responsável: Luane Maria Ribeiro Pedreno	04.322.004/0008-13	(92) 3533-3779 luane.pedreno@am.sebrae.com.br	Rua João Meireles, nº 731, Bairro Francesa, Parintins/AM CEP: 69.151-512
Escritório Regional Tabatinga – ERTA Responsável: Narciso Moreira Coelho Filho	04.322.004/0006-51	(97) 3412-4213 narciso.coelho@am.sebrae.com.br	Av. da Amizade, 2.017, Centro Tabatinga/AM CEP: 69.640-000
Escritório Regional Tefé – ERTE Responsável: Manoel Erinelson Medim Oliveira	04.322.004/0005-70	(97) 3343-3329 manoel.oliveira@am.sebrae.com.br	Rua Marechal Deodoro, s/nº – Centro Tefé/AM CEP: 69.550-000
Escritório Regional Coari - ERCO – Responsável: Alzinete Lopes Sobrinho	04.322.004/0007-32	(92) 2121-7348 (92) 98433-3482 alzinete.sobrinho@am.sebrae.com.br	Estrada Coari Mamiá, s/nº – Nazaré Pinheiro, Coari/AM CEP: 69.460-000
Escritório Regional Humaitá - ERHU – Responsável: Glayvien de Souza Costa	04.322.004/0001-02	(92) 98429-8808 ramal 7347 (92) 98634-6612 glayvien.costa@am.sebrae.com.br	Rua Padre José Maria Pena, 2684, sala B São Pedro Humaitá/AM CEP: 69.800-000

O Sebrae/AM possui ainda três Pontos de Atendimentos:

- **Ponto Balcão de Agronegócios** situado à Rua Barão de São Domingos, 125 – Centro, Manaus – CEP: 69005-010, o qual está sob a gestão da Unidade de Atendimento Setorial - UAS (responsável Raimar Zurra);
- **Ponto Sebrae Aleixo** situado à Av. Paulo VI, 447-499 - Petrópolis – Manaus - CEP: 69067-390, sob a condução da Unidade de Atendimento e Relacionamento - UAR (responsável Jonas Reis); e
- **Ponto de Atendimento Santa Isabel do Rio Negro** instalado na Rua João Walter de Andrade, s/nº, Centro - Santa Isabel do Rio Negro - CEP 69.740-000**,** na jurisdição da Unidade de Empreendedorismo no Interior – UEI (responsável Frank dos Santos Rodrigues).

A instituição desenvolve suas atividades a partir de um planejamento estratégico revisado anualmente e monitorado continuamente. A Diretoria Executiva e a Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência se reúnem mensalmente com as unidades operacionais, e ao longo do ano são realizadas RAE – Reunião de Análise Estratégica. Está em vigor o Planejamento Estratégico 2020-2023, construído em 2019 de forma participativa com funcionários, conselheiros e escuta ativa de clientes e não clientes.

Quadro 2 - Declarações estratégicas do Sebrae/AM 2020 – 2023

Missão
Promover o empreendedorismo sustentável por meio do conhecimento e da inovação, considerando a diversidade e as riquezas do Amazonas
Visão
Ser uma organização eficaz, inovadora e ágil no desenvolvimento dos pequenos negócios.
Propósito
Promover a realização do sonho de empreender

Fonte: UGE

No contexto do direcionamento estratégico 2020-2023, as ações do Sebrae/AM foram pautadas nos objetivos estratégicos descritos a seguir. O alcance desses objetivos é medido e avaliado por indicadores anuais. Anualmente são definidos os Programas, Projetos e as Processos, gerenciados segundo a metodologia da Gestão Estratégica Orientada por Resultados. Os dados a serem apresentados neste relatório de gestão estão dispostos por objetivos estratégicos.

Quadro 3 - Objetivos estratégicos do Sebrae/AM 2020 – 2023

1. Ampliar a participação do Sebrae/AM no **atendimento** aos pequenos negócios
2. Apoiar a geração de **resultado para os pequenos negócios**
3. Promover a educação e a **cultura empreendedora**
4. Intensificar a **interiorização com** a **atuação efetiva** do Sebrae nos municípios
5. Ser **ágil** e **eficiente** no atendimento ao cliente
6. Promover a **inovação** nos pequenos negócios
7. Estar entre as **melhores empresas** para se trabalhar
8. Ampliar a captação de **receita própria**
9. **Ser efetivo** na aplicação dos recursos
10. Prover a **infraestrutura de dados** para a criação, a transferência e aplicação do conhecimento com eficiência

Fonte: UGE

Normas e regulamentos

No quadro a seguir estão relacionadas as principais normas inerentes ao funcionamento do Sebrae/AM que estão disponíveis nos seguintes sites:

Local de publicação: www.planalto.gov.br

- Lei nº 8.029 de 12/04/1990
  Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da Administração Pública Federal, e dá outras providências.
- Lei nº 8.154 de 28/12/1990
  Altera a redação do § 3° do art. 8° da Lei n° 8.029/90 e dá outras providências.
- Lei nº 8.443 de 16/07/1992
  Dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas da União e dá outras providências.
- Decreto nº 99.570 de 09/10/1990
  Desvincula da Administração Pública Federal o Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa - CEBRAE, transformando-o em serviço social autônomo.
- Lei Complementar nº 123, 14/12/2006 e suas alterações
  Institui o Estatuto das Micro e Pequenas Empresa.
- Lei n° 11.788, de 25/09/2008
  Dispõe sobre o estágio de estudantes.
- Lei nº 13.709/2018, de 14/08/2018
  Dispõe sobre a Proteção de Dados (LGPD) no país.
- Lei nº 12.846/2013, de 01/08/2013
  Lei Anticorrupção. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

- Decreto nº 11.129 de 11/07/2022

  Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
- Lei nº 12.813/2013, de 16/05/2013

  Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nºs 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.
- Lei nº 12.527/2011, de 18/11/2011

  Lei de Acesso a Informações
- Decreto nº 7.724/2012, de 16/05/2012

  Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Lei nº 13.303/2016, de 30/06/2016

  Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- Decreto nº 8.945/2016, de 27/12/2016

  Regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- Decreto nº 9.203/2017, de 22/11/2017

  Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Local de publicação:

https://transparencia.sebrae.com.br/normativos?unidade=na#

- Política de Inovação
- Código de ética do Sistema Sebrae
- Manual do Programa de Compliance
- Política de Controles Internos do Sistema Sebrae
- Regulamento de Auditoria Interna
- Regulamento de Sindicância
- Política de Patrocínios
- Regulamento de Convênios
- Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae
- INS 37 - Execução Orçamentária e Financeira
- Manual de Contabilidade
- Política de Gestão de Dados Pessoais
- Política de Gestão de Incidentes com Violação de Dados Pessoais
- Política de Governança de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade
- Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais
- Política de Segurança da Informação e Comunicação
- Decreto 9.781/2019 - Inclui os serviços sociais autônomos nas exigências da LAI
- Lei 12.527/0211 - Lei de Acesso à Informação
- Política de Classificação da Informação
- Política de Transparência do Sistema Sebrae

Local de publicação:

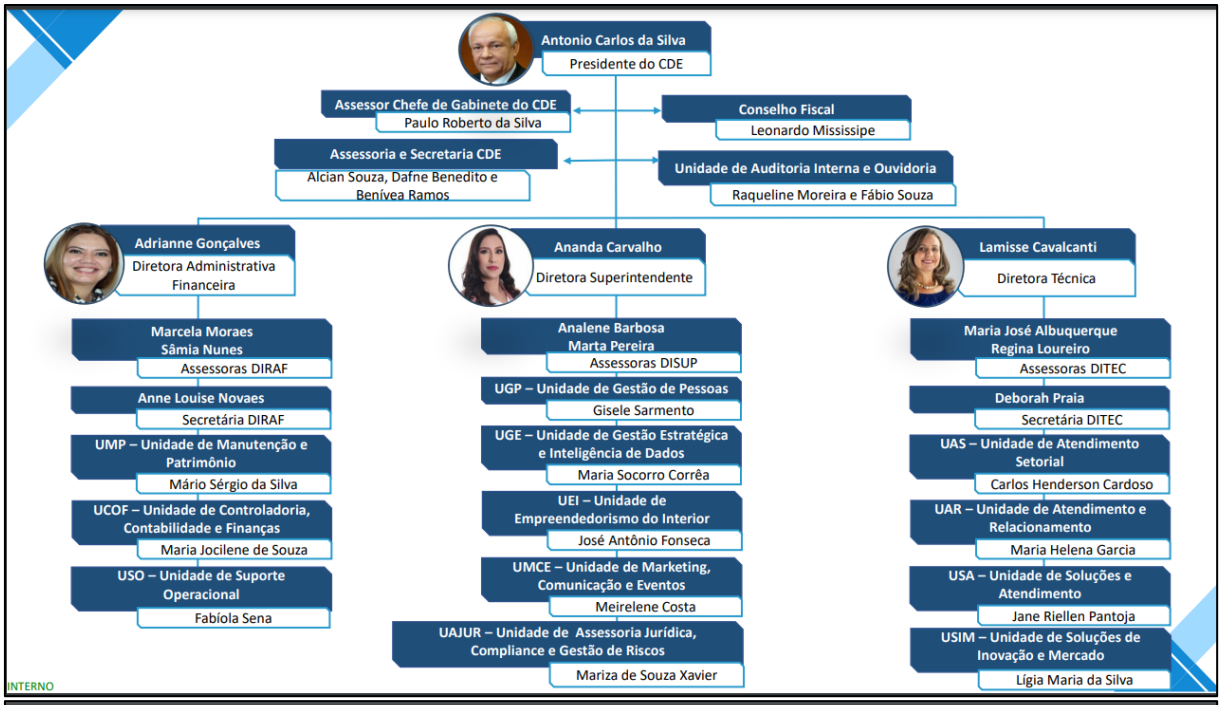
https://transparencia.sebrae.com.br/institucional?unidade=am

- Estatuto Social do Sebrae/AM
  Alterado pela Decisão CDN nº 1.257/2020.
- Regimento Interno do Sebrae/AM
  Aprovado em Reunião Ordinária do CDE, 28/02/2020, Resolução nº 190/2020.

Estrutura organizacional

A estrutura organizacional do Sebrae/AM sofreu alteração em 2023 e está demonstrada na Figura 2.

Figura 2 - Organograma funcional do SEBRAE/AM, 2023



Fonte: Gabinete DISUP

O SEBRAE-AM é dirigido pelo Conselho Deliberativo Estadual – CDE e pela Diretoria Executiva. O Conselho Deliberativo Estadual (CDE), localizado no topo do organograma, é o órgão colegiado responsável por traçar as políticas e estratégias gerais de atuação da instituição e as prioridades na aplicação dos recursos. Sua composição, atribuições e responsabilidades obedecem ao Estatuto Social da entidade.

O Conselho Deliberativo Estadual - CDE é composto por quinze (15) conselheiros titulares e respectivos suplentes, conforma composição apresentada no quadro 4.

Quadro 4 - Instituições que compõem o CDE

Federação das Indústrias do Estado do Amazonas –FIEAM
Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amazonas – FAEA
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Amazonas – FECOMERCIO;
Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado do Amazonas - OCB/AM
Instituto Euvaldo Lodi – IEL/AM
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE NACIONAL
Universidade Federal do Amazonas – UFAM
Fundação Centro de Análise, Pesquisa e Inovação Tecnológica – FUCAPI
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação– SEDECTI
Agência de Fomento do Estado do Amazonas – AFEAM
Banco da Amazônia S/A - BASA
Banco do Brasil S/A - BB
Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Regional do Estado do Amazonas – SENAR/AM
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Amazonas - SENAC/AM
Caixa Econômica Federal – Superintendência Regional

Fonte: CDE

Os conselheiros titulares e respectivos suplentes são pessoas físicas capazes civilmente, representantes de cada um dos associados instituidores do SEBRAE/AM relacionados no art. 8º do Estatuto Social do SEBRAE/AM, a quem representarão no CDE, e cumprirão mandato de quatro (04) anos, sem remuneração, permitida a recondução. O Presidente eleito pelo colegiado dentre os conselheiros titulares e tem um mandato de quatro (04) anos, enquanto detiver a condição de representante do associado instituidor que o indicou. Atualmente, o referido Conselho é presidido pelo Conselheiro Titular representante da Federação das Indústrias do Estado do Amazonas – FIEAM.

A Diretoria Executiva é composta pela diretora Superintendente, diretora técnica e diretora administrativa-financeira, com as seguintes competências definidas no Regimento Interno do Sebrae/AM:

- SUPERINTENDÊNCIA

  Gestão dos negócios do Sebrae/AM, o relacionamento institucional do Sistema Sebrae, a proposição de políticas públicas para os pequenos negócios, a leitura de cenários em que opera o Sistema, a coordenação da elaboração do Direcionamento Estratégico, bem como seu acompanhamento e avaliação, entre outras atribuições definidas no cap. 10 do Regimento Interno do Sebrae/AM.

- DIRETORIA TÉCNICA

  Orientação, implementação e acompanhamento das ações baseadas nas diretrizes e políticas formuladas pela Entidade, por intermédio de seu Direcionamento Estratégico, mediante o desenvolvimento de metodologias, tecnologias e instrumentos de apoio, à implementação de ações, assim como a promoção da interdependência das ações do Sistema Sebrae, assim como estabelecer instrumentos e mecanismos de coordenação e avaliação do desempenho e dos resultados das ações executadas pelo Sebrae/AM, entre outras atribuições definidas no cap.11 do Regimento Interno.

- DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

  Gestão administrativo-financeira do Sebrae/AM, compreendendo a organização, o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades administrativas e a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos, assim como a elaboração e proposição de normas internas de funcionamento, entre outras atribuições definidas no cap. 12 do Regimento Interno do Sebrae/AM.

Além disso, conforme observado no organograma no âmbito da Diretoria Executiva (Figura 2), o Sebrae-AM possui 12 gerências, 7 chefes de escritório, 6 assessorias e 2 secretárias.

Finalidade e competências institucionais

O Sebrae/AM recebe recursos oriundos do Sebrae Nacional - Sebrae/NA, que é o responsável pelos repasses de recursos aos estados e ao Distrito Federal para a manutenção de suas atividades e projetos, conforme a Lei Federal nº 8.154, de 28 de dezembro de 1990, mediante contribuição parafiscal das empresas privadas instaladas no país não optantes do Simples Nacional. Para manutenção de suas atividades poderá, eventualmente, promover a venda de produtos e a prestação de serviços ligados aos seus objetivos, sendo os resultados auferidos aplicados integralmente na manutenção das atividades. As unidades do Sebrae (dos estados e do Distrito Federal) têm autonomia financeira, administrativa e contábil, sendo constituídas como entidades juridicamente autônomas.

Modelo de negócio

O modelo de gestão do Sebrae/AM está fundamentado no Mapa Estratégico da organização e na Cadeia de Valor. O modelo tem 3 níveis de decisão: estratégico, tácito e operacional. Todos os níveis participam da construção da estratégia, do monitoramento e da avaliação. A Unidade da Gestão Estratégica faz a interface com todos os níveis, ouvindo as demandas internas, as dificuldades para execução do plano, avaliando os resultados, propondo revisões e reuniões de avaliação da análise estratégica.

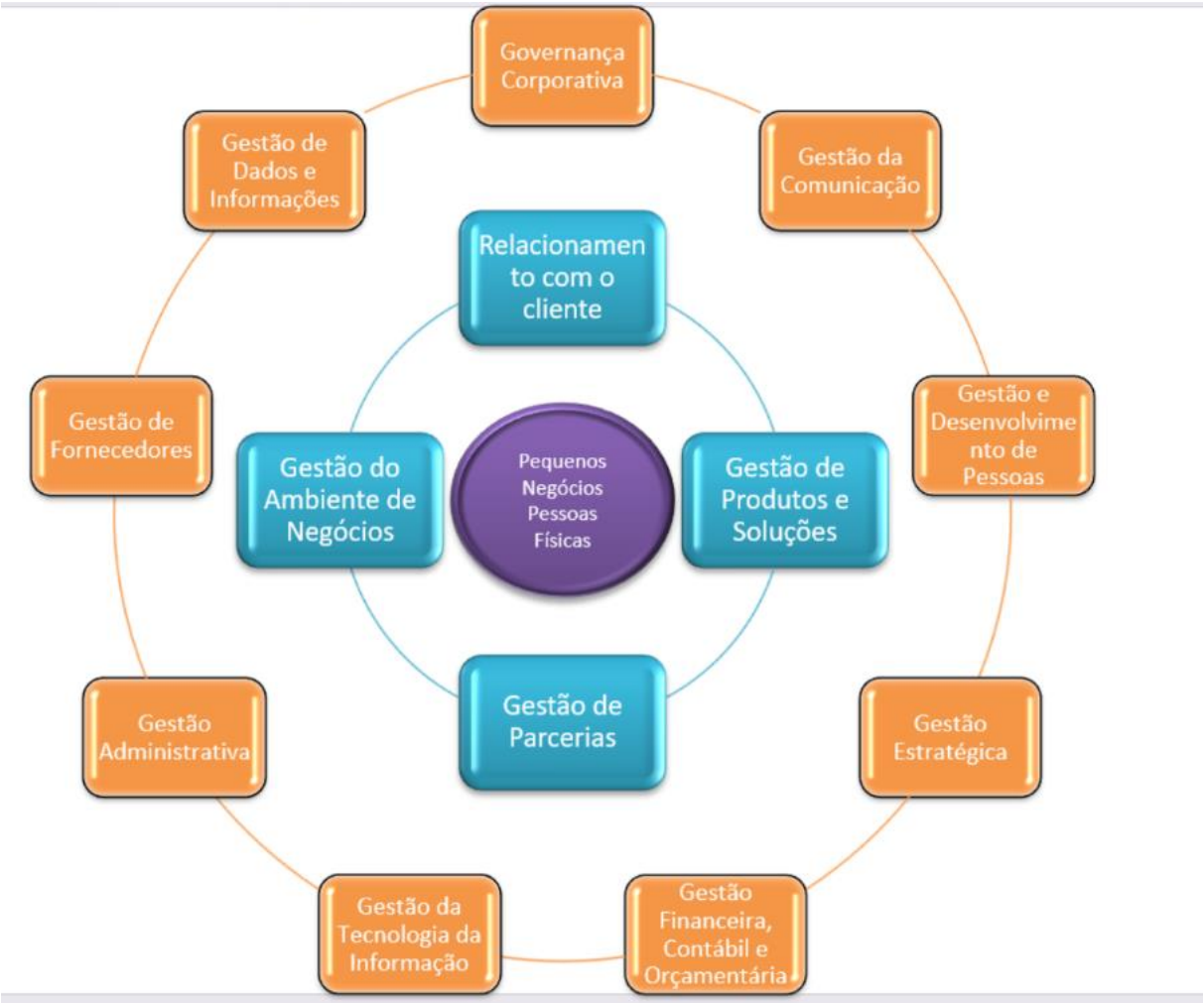
A Cadeia de Valor é estruturada em quatro grandes dimensões, sendo a prioridade de atuação do SEBRAE-AM. Sustentando a Cadeia de Valor existem nove macroprocessos, conforme pode ser visto na Figura 4.

Figura 3 – Dimensões da Cadeia de Valor do Sebrae-AM



Fonte: UAUD

Figura 4 –Cadeia de Valor do Sebrae-AM



Fonte: UAUD

A execução operacional no Sebrae/AM se dá por meio das áreas definidas no organograma da instituição. Os macroprocessos de forma transversal contribuem para o crescimento da instituição e para a eficiência em atender de forma qualificada o público da instituição, ponto central da Cadeia de Valor.

O público do Sebrae-AM é composto por duas classes principais:

- Pequenos negócios (empresários com CNPJ, produtores rurais, pescadores e artesãos);

- Pessoas físicas que já desenvolveram ou estão desenvolvendo ações no sentido de abrir um negócio, bem como aquelas nas quais o Sebrae busca desenvolver o empreendedorismo e a cultura empreendedora (os jovens, por exemplo).

Para a execução de sua estratégia, a atuação do Sebrae/AM é fundamentada nos seguintes valores: ética, cultura da inovação, sustentabilidade, aprendizado contínuo e valorização humana com colaboração.

Figura 5 – Valores do Sebrae-AM



Fonte: Manual de Valores do Sebrae/AM, 2023

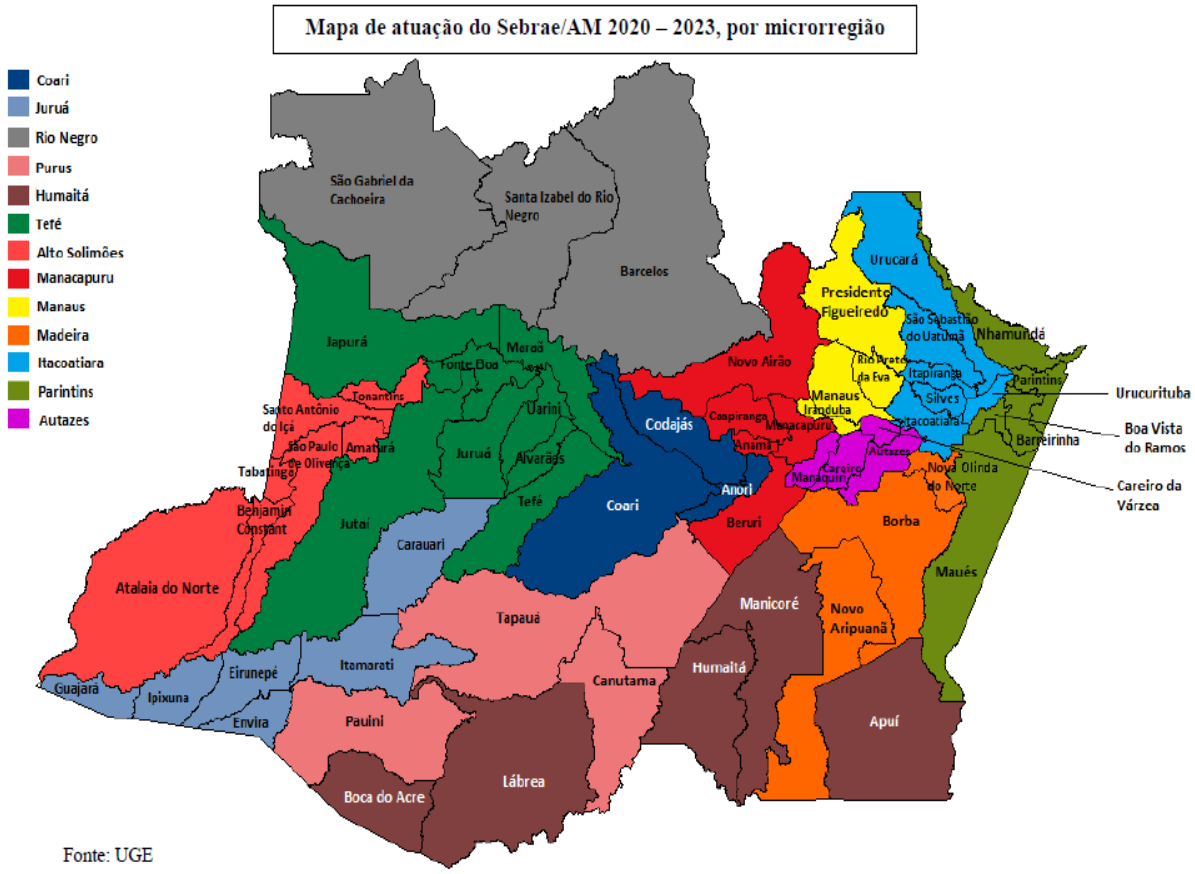
Ambiente externo

A área de atuação é o estado do Amazonas que, de acordo com o IBGE (2022)[1], possui uma área de **1.559.255,881 km²** sendo o maior estado do Brasil, dividido em **13 microrregiões** e composto por 62 municípios. O Sebrae/AM atua em 100% dos municípios, além disso, em função do atendimento remoto, nos últimos anos alcançamos público de outras federações, atraídos pelo conteúdo disponível nos canais on line.

A divisão territorial, mostrada no mapa a seguir, levou em consideração a logística de transporte. A composição dos territórios de dá a partir dos municípios pólos e os demais foram integrados pela conexão, facilidade de acesso e o tempo de deslocamento a partir da sede do território, otimizando assim o trabalho do Sebrae.

[1] IBGE (2022), informação disponível em https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/am.html, acessado em 11.08.2023.

Figura 6 – Mapa do Amazonas por territórios definidos pelo SEBRAE-AM



População

O estado possui uma população segundo o Censo do IBGE (2022)[2] de **3.941.613** habitantes. Em relação à população estimada de 2021 houve uma diminuição de 8%[3] da população. Neste quesito, o Amazonas é o 14º estado mais populoso da federação brasileira.

A densidade demográfica do estado é de **2,53[4] habitantes por km²**, bem diferente da densidade dos municípios, excetuando a capital. Manaus, concentra **2.063.683** habitantes (52% da população do estado) e sua densidade populacional é 181,01

[2] IBGE Censo 2022, informação disponível em https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/am.html, acessado em 11.08.2023.
[3] A população estimada em 2021 pelo IBGE foi 4.269.995hab.
[4] Em 2021 era 2,70 hab/Km²

hab/km^{2,} contrapondo com o baixo índice dos demais municípios.

Índice de Desenvolvimento Humano

O Índice de Desenvolvimento Humano é uma medida de análise do nível de renda, de educação e da esperança de vida em um determinado território. É uma maneira padronizada de avaliação do bem-estar de uma população.

O Amazonas apresentou nos três últimos levantamentos feitos pelo PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, um IDH abaixo da média nacional, ficando em 2022 entre os quinze estados com maior índice.

Tabela 5 – IDH Brasil e Amazonas, 2000 a 2022

Território	2000	2010	2022
Brasil	0,612	0,727	0,766
Amazonas	0,515	0,674	0,70
Amazonas no ranking nacional	17º	14º	15º

Fonte: PNUD[5]

Negócios

Segundo dados do Governo Federal[6], o Brasil encerrou 2023 com 20,8 milhões de empresas ativas no país. O número de empresas abertas foi de 222,1mil e 163,4 fechadas, ou seja, um saldo positivo de 58,8 mil empresas acrescidas ao número de 2022.

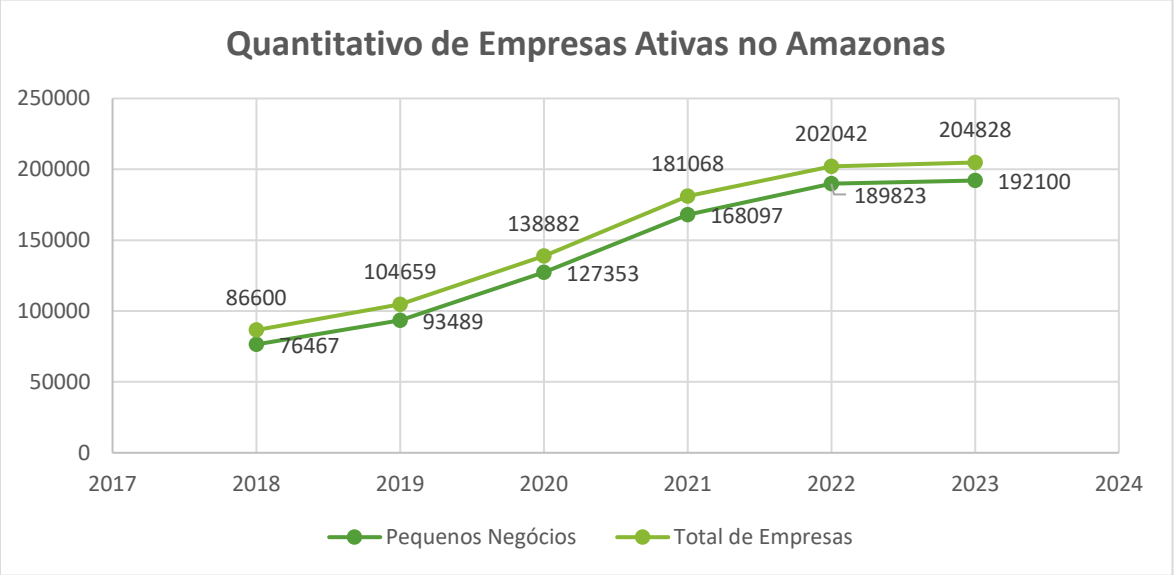
O número de pequenos negócios no Brasil em dezembro de 2023 chegou a 19,4 milhões, representando portanto, **93% do universo de empresas ativas do país**. Do

[5] Consulta no site http://www.atlasbrasil.org.br/consulta/planilha em 11.01.2024.
[6] Mapa de Empresas, disponível no site https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas, acessado em 11/08/2023.

total de empresas abertas em 2023, 96% foram pequenos negócios.

Segundo o Mapa de Empresas[7], em relação ao estado do **Amazonas**, o total de empresas ativas (todos os portes) em 2023 foi de 204,8 mil negócios. O segmento de pequenos negócios (MEI, ME e EPP) somaram **192,1 mil, o que corresponde a 93,7% do total geral de empresas do estado.** O quantitativo de pequenos negócios no Amazonas cresceu 38% de 2020 a 2023, apresentando tendência de estabilização.

Gráfico 1 - Números de empresas ativas x nº de pequenos negócios ativos no Estado do Amazonas de 2018 a 2023



Fonte: Prospecta On Line para os anos de 2018 a 2021 e Mapa de Empresas, a partir de 2022

O comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios e o comércio varejista de mercadorias em geral são as principais atividades econômica dos pequenos negócios amazonenses, seguido de outras atividades como: promoção de vendas, restaurantes e cabeleireiros, conforme tabela 6. Ao todo são 995 atividades econômicas desenvolvidas por pequenos negócios ativos no Amazonas.

[7] Mapa de Empresas, disponível no site https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas, acessado em 11/08/2023.

Tabela 6 – Principais atividades econômicas dos pequenos negócios no Amazonas em 2023

4781400- Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios	**11.978**
4712100- Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - minimercados, mercearias e armazéns	11.221
7319002- Promoção de vendas	6.004
5611201- Restaurantes e similares	5.536
9602501- Cabeleireiros, manicure e pedicure	4.928
5611203- Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares	4.352
8219999- Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente	3.897
4723700- Comércio varejista de bebidas	3.290
4744099- Comércio varejista de materiais de construção em geral	2.900
5620104- Fornecimento de alimentos preparados preponderantemente para consumo domiciliar	2.815
4321500- Instalação e manutenção elétrica	2.565
4772500- Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal	2.540
4930201- Transporte rodoviário de carga, exceto produtos perigosos e mudanças, municipal	2.530
9602502- Atividades de Estética e outros serviços de cuidados com a beleza	2.452
8599604- Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial	2.391

Fonte: Análise de Dados - https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/10cf7e0b-8499-4ff5-9a44-954555b8aca4/sheet/3850a9c3-c8c8-47f0-b704-9dd65ad8b5c4/state/analysis acessado em 16/01/2024

O Amazonas apresenta o segundo menor tempo no Brasil para abertura de Empresas (GOV, 2023)[8], conforme figura 5, com 10 horas, sendo em média 2horas para registro e 8 horas para legalização de licenças.

[8] Mapa de Empresas - https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas - acesso em 16/01/2023.

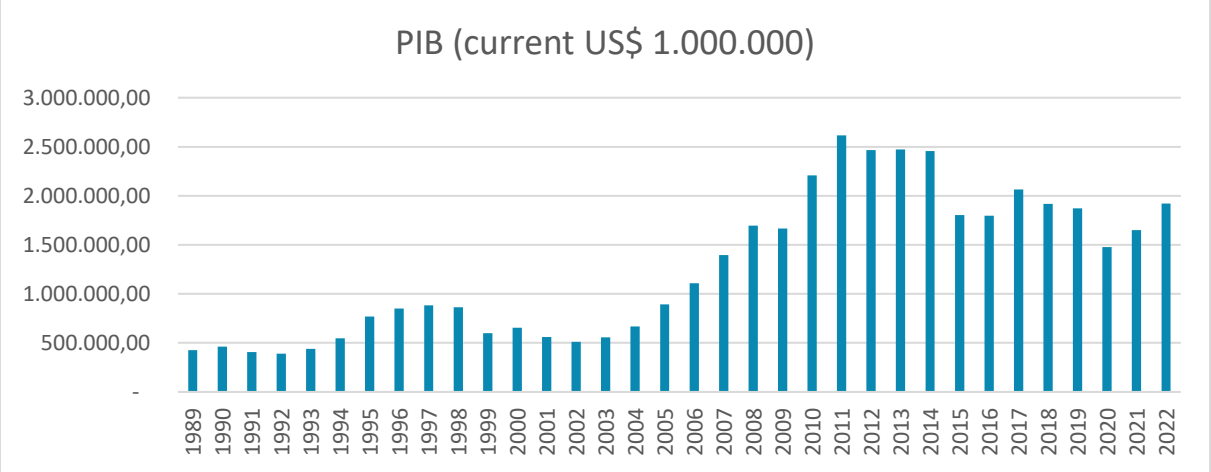
Figura 7 – Tempo de Abertura de Empresas no Amazonas em 2023

Tempo Médio de Viabilidade	Tempo Médio de Registro	Tempo Médio de Abertura (Viabilidade + Registro)
8 Hora(s)	2 Hora(s)	0 Dia(s) 10 Hora(s)

PIB Brasil

O Brasil sofreu queda no PIB em 2015 e 2016, teve recuperação nos anos seguintes e voltou cair com a pandemia quando analisamos o valor corrente em dólar nas últimas décadas, segundo dados do Banco Mundial. O ano de 2022 foi um ano de recuperação (US$ 1,92 bilhão), patamar próximo ao PIB de 2018 (US$ 1,916 bilhão).

Gráfico 2 – Produto Interno Bruto do Brasil de 1989 a 2022



Fonte: https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD

Em moeda corrente Real, o PIB do Brasil em 2022 foi de R$ 10,1 trilhões, segundo dados do IBGE[9]. O valor acumulado de janeiro a setembro de 2023 foi de R$ 8 trilhões, apresentando tendência de superação do valor do ano anterior.

[9] IBGE - https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php

PIB Amazonas

Da mesma forma, o Estado do Amazonas acompanha o ritmo de recuperação econômica pós-pandemia, conforme dados da SEDECTI[10] representados na tabela 7. O PIB de 2023, ainda não divulgado até esta data, tende a superar ao valor de 2022. Importante observar que a participação da economia amazonense no PIB nacional ainda é inferior à 2%, o que significa que o estado precisa crescer acima da taxa das demais federações para que possa alcançar uma posição melhor no ranking nacional.

A informalidade de negócios é um dos fatores impeditivos a uma taxa maior de crescimento econômico.

Tabela 7 - Produto Interno Bruto do Amazonas, de 2018 a 2023

Ano	PIB corrente - **R$ 1.000.000**	Participação no PIB Nacional - %
2018	100.109	1,43%
2019	108.181	1,46%
2020	116.019	1,52%
2021	132.978	1,40%
2022	149.671	1,87%
2023[11]	121.134	1,51%[12]

Fonte: https://www.sedecti.am.gov.br/indicadores-e-mapas/, acessado em 22.01.2023.

Emprego

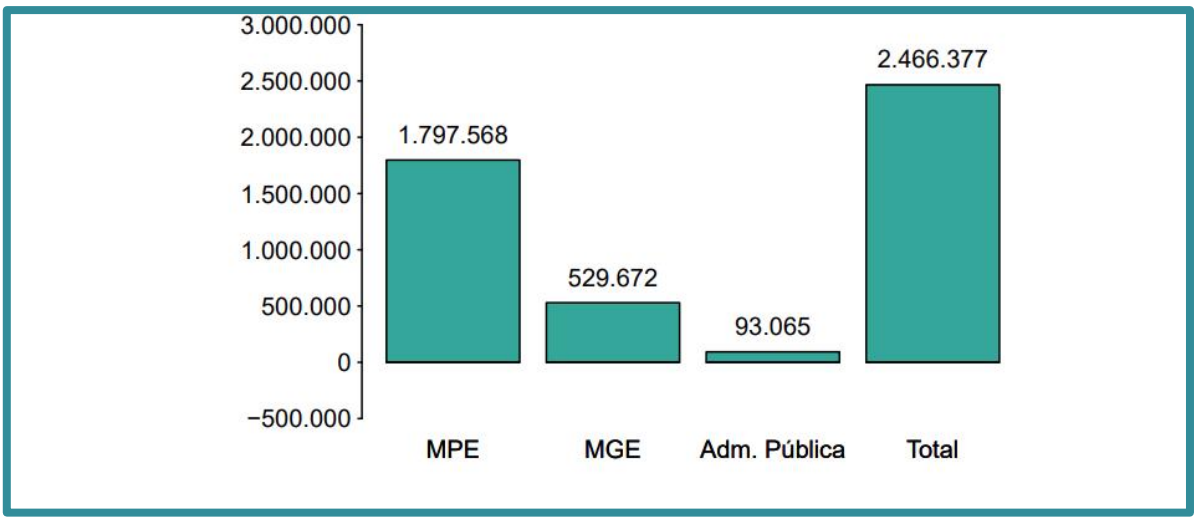
No período de janeiro a novembro de 2023, o Brasil apresentou 1,91 milhões de empregos líquidos (diferença entre contratações e demissões), bem aquém do saldo líquido de empregos no mesmo período de 2022 (2,47 milhões). Da mesma forma, a

[10] https://www.sedecti.am.gov.br/indicadores-e-mapas/, https://www.sedecti.am.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/Anuario-Estatistico-do-Estado-do-Amazonas-Base-2020.pdf
https://www.sedecti.am.gov.br/wp-content/uploads/2023/06/Anuario-estatistico-do-Estado-do-Amazonas-2021-Oficial.pdf

[11] Até o 3º trimestre de 2023.
[12] Comparação com o valor do PIB brasileiro até o 3º trimestre de 2023.

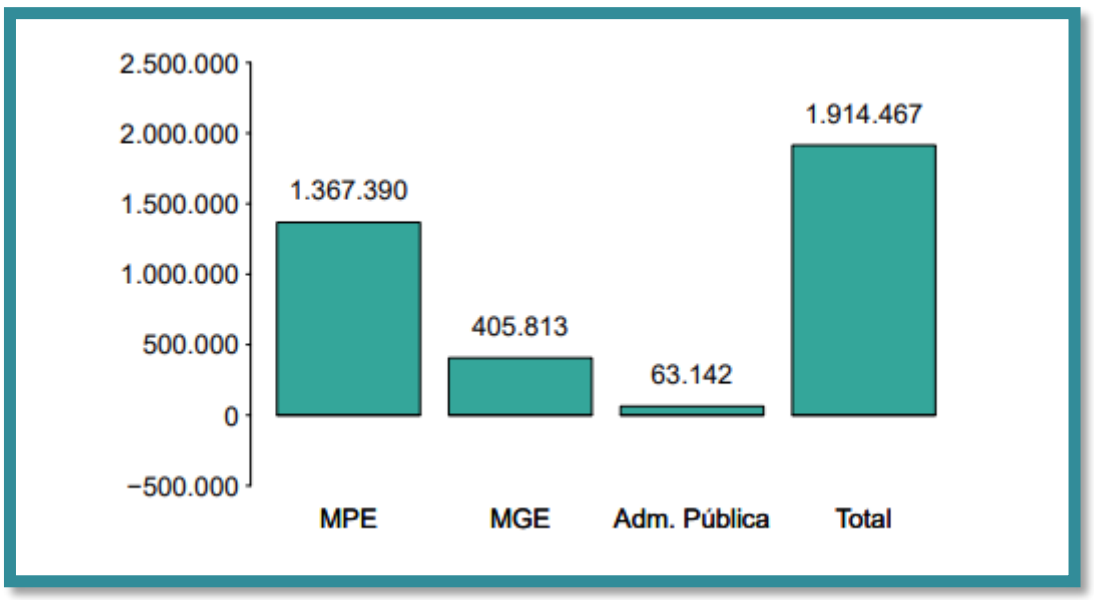
participação dos pequenos negócios no saldo líquido de empregos caiu de 73% para 71,4%, quando comparamos janeiro a novembro de 2022 com o mesmo período em 2023.

Gráfico 3 - Saldo de empregos no Brasil, Janeiro a Novembro de 2022



Fonte: Pesquisa CAGED, novembro/2022

Gráfico 4 - Saldo de empregos no Brasil, Janeiro a Novembro de 2023



Fonte: Pesquisa CAGED, novembro/2023

Na Figura 8, segue lista das atividades econômicas com maior impacto no saldo de empregos em 2023, no Brasil, com destaque para o CNAE – Cadastro Nacional de Atividade Econômica “transporte rodoviário de carga”. No segmento de micro e pequenas empresas, a atividade que mais contribui foi “construção de edifícios”, seguida de “restaurantes”.

Figura 8 - Top 10 Emprego Líquido no Brasil em 2023[13], por porte e CNAE

	CNAE	Não Informado	CPF	Adm. Pública	Sem Fins Lucrativos	Micro e Pequenas	Médias e Grandes	Total
1	Transporte rodoviário de carga	0	−89	0	0	53.368	22.144	75.423
2	Restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de alimentação e bebidas	0	1	0	0	69.837	1.871	71.709
3	Construção de edifícios	0	−1.331	0	0	74.573	−4.052	69.190
4	Administração pública em geral	0	3	59.508	0	0	0	59.511
5	Serviços combinados de escritório e apoio administrativo	0	−8	0	0	43.646	11.593	55.231
6	Locação de mão−de−obra temporária	0	−1	0	0	9.568	40.678	50.245
7	Atividades de atendimento hospitalar	0	−37	0	0	13.597	26.376	39.936
8	Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada	0	0	0	0	21.928	14.374	36.302
9	Ensino fundamental	0	0	0	0	18.985	15.156	34.141
10	Construção de rodovias e ferrovias	0	0	0	0	19.328	13.129	32.457

Fonte:
https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2024/01/2024-01-07-Relatorio-Sebrae-Caged.pdf, acessado em 22.01.2023

[13] De janeiro a novembro de 2023.

No Amazonas, em 2022, o saldo líquido de empregos foi de 35,3 mil, sendo 26,4 mil gerados por pequenos negócios. As micro e pequenas empresas foram responsáveis por 74,8% dos empregos líquidos nesse ano.

De janeiro a novembro de 2023, segundo o CAGED, o Amazonas registrou 25,1 mil empregos líquidos, dos quais 17,3 mil provenientes de pequenos negócios. Neste ano, as micro e pequenas empresas contribuíram com 69% do saldo de empregos. No mês período em 2022, o saldo líquido de emprego era 39.733 com 28.435 no segmento de pequenos negócios, demonstrando redução em 2023 no saldo de empregos líquidos.

Tabela 8 - Saldo de Empregos no Amazonas, de 2015 a 2023

Ano	Total	Total nas ME e EPP
2015	-39.912	-1.919
2016	-19.934	-2.990
2017	-947	4.484
2018	6.527	10.105
2019	11.150	11.064
2020	Sem dados	7.535
2021	35.141	27.357
2022	35.269	26.400
2023[14]	25.104	17.301

Fonte: CAGED

Competitividade

O Ranking de Competitividade é uma ferramenta que busca pautar a atuação dos líderes públicos brasileiros na melhoria da competitividade dos seus estados, podendo ser consultado pelo site www.rankingdecompetitividade.org.br. A análise envolve 10 pilares que impactam na competitividade do estado: segurança pública, infraestrutura,

[14] Até novembro/2023

sustentabilidade social, solidez fiscal, educação, sustentabilidade ambiental, eficiência da máquina pública, capital humano, potencial de mercado e inovação.

Os Estados mais bem posicionados no Ranking de Competitividade dos Estados em 2023 foram: São Paulo que segue na primeira colocação; Santa Catarina (que segue na segunda colocação), Paraná e o Distrito Federal.

O Amazonas em 2021 ocupou a 11ª posição, caindo para 16º em 2022, com maiores quedas nos quesitos Inovação, Eficiência da Máquina Pública e Solidez Fiscal. Em 2023, subiu duas posições alcançando o 14º lugar. O Amazonas ocupa a 5ª posição no item “Inovação - bolsa de mestrado e doutorado”, 7º em “eficiência da máquina pública” e 10º lugar no quesito “sustentabilidade ambiental”.

Figura 9 – Classificação do Amazonas no Ranking de Competitividade dos Estados



Fonte: https://www.rankingdecompetitividade.org.br/norte/am/ranking-geral/nota-do-pilar?year=2023, acessado em 22/01/2023.

RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é um importante componente para o sucesso e a sustentabilidade de uma organização. O SEBRAE/AM vem paulatinamente aprimorando as ações de gestão de Riscos, principalmente nas ações do programa de integridade e nas atividades da auditoria interna.

Em 2023, o SEBRAE/NA elaborou a metodologia de Gestão de Risco e Controles Internos do Sistema SEBRAE, sendo, portanto, a metodologia adotada por todos os SEBRAE UFs. A metodologia é uma abordagem estruturada e sistemática para identificar, avaliar, monitorar e mitigar os riscos associados às atividades, processos e operações.

Alinhado com a metodologia nacional, O Sebrae/AM realizou, por meio de oficinas, a identificação dos riscos por macroprocessos da Cadeia de Valor, avaliação de impacto e probabilidade com as unidades envolvidas em cada macroprocesso, assim como alinhamento com riscos do Sistema SEBRAE, que culminou no Mapa de Riscos do SEBRAE/AM.

Os riscos operacionais constantes no Mapa de Riscos são decorrentes de uma série de fatores de risco identificados e avaliados em cada macroprocesso pelas equipes multidisciplinares. Eles então representam a consolidação das diversas avaliações em vários macroprocessos. Isso significa dizer que os riscos são transversais aos macroprocessos.

Os fatores de risco por macroprocesso permitem ter um entendimento e gerenciamento mais próximo dos responsáveis pelos macroprocessos, inclusive no momento de construção de controles internos para mitigação destes fatores de riscos.

O gerenciamento de riscos à integridade é um dos fundamentos que torna o Programa de Integridade sustentável. Quando trabalhamos a prevenção, detecção, punição e remediação de eventos que confrontem ou ameacem os princípios éticos. Esse gerenciamento obedece às diretrizes da Política de Gestão de Riscos e às etapas previstas na Metodologia adotada pelo Sebrae Nacional.

Em 2023, foram mapeados 24 riscos. Destacamos abaixo aqueles considerados de risco moderado e significativo. Não teve nenhum classificado como de alto risco.

Risco moderado:

- Eventos externos impactando a atividade do Sebrae e dos pequenos negócios.
- Planejamento e tomada de decisão não baseados em dados ou suscetíveis à interferência política.
- Sistemas ausentes, não integrados ou ineficientes.
- Fragilidade da estratégia de relacionamento com o cliente
- Fragilidade nos serviços de infraestrutura de tecnologia
- Falha na governança dos macroprocessos

Risco significativo:

- Insatisfação dos clientes por falta de atendimento de suas reais necessidades
- Processos inefetivos, não integrados ou com falhas/operacionais

O Mapa de Riscos do SEBRAE/AM é aprovado pela DIREX e Conselho Deliberativo Estadual.

Oportunidades e perspectivas

A Gestão de Risco oportuniza a análise dos objetivos estratégicos da organização, tanto no ambiente externo como no ambiente interno, visando a elaboração de planos que possam prevenir ou mitigar os riscos inerentes ao modelo de negócio.

Ameaças como insegurança política, instabilidade econômica, alta carga tributária e acesso ao crédito, configuram-se como as principais frentes que impactam a sobrevivência e o desenvolvimento dos pequenos negócios. Para o SEBRAE/AM, as oportunidades se configuram no aumento do apoio aos pequenos negócios com soluções aderentes às suas necessidades, atuação no ambiente de negócios visando promover políticas públicas nos vários âmbitos governamentais, promoção do acesso aos mercados, bem como a utilização de ferramentais de tecnologias na melhoria do atendimento e relacionamento com os clientes.

Nesse cenário de tantas incertezas, torna-se crucial a liderança e o protagonismo do SEBRAE/AM, atuando proativamente como catalisador de iniciativas e da mobilização das partes interessadas e demais atores para desenvolver ações e interações que permitam fortalecer o ecossistema dos pequenos negócios, gerando a evolução desses em todas as suas dimensões (financeira, humana, técnica, operacional, socioambiental etc.), permitindo não apenas o aumento na taxa de sobrevivência, como também, o aumento da sua competitividade, elevando, assim, a participação dos pequenos negócios na economia e no Desenvolvimento do estado.

Para acompanhamento de todas as ações realizadas acerca dos riscos que a entidade está exposta, temos o apoio da Unidade de Auditoria Interna, os trabalhos da Auditoria Externa, o Conselho Fiscal e o Comitê de Compliance.

Auditoria Interna - A Unidade de Auditoria Interna - UAUD , tem como missão “prover o assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do Sebrae-AM em consonância com os normativos de controle interno e externo”, identificando e avaliando os riscos aos quais a entidade está exposta, identificando oportunidades que possam contribuir para o aprimoramento das práticas operacionais de gestão e controles internos com foco em gestão de riscos, atuando de forma independente, com ética e agregando valor aos negócios.

A Unidade de Auditoria Interna reporta-se funcional e administrativamente ao Presidente do Conselho Deliberativo Estadual, ou a quem este delegar, respeitando o Estatuto Social e o Regimento Interno da organização.

A subordinação funcional implica assegurar a Auditoria Interna que a atividade estará livre de interferências de qualquer ordem que possam limitar o seu escopo. A subordinação administrativa implica assegurar que a Auditoria Interna terá disponíveis os recursos materiais, humanos, tecnológicos e financeiros necessários ao desempenho de sua função.

A Unidade tem como atribuição o acompanhamento das auditorias contábeis e de conformidade, realizadas por empresas de auditoria independentes, bem como o atendimento às demandas dos Órgãos de Controle e monitoramento da implementação das recomendações apresentadas por estas instâncias.

Auditoria Independente - Os controles internos também são avaliados pela empresa de auditoria independente GRANT THORNTON BRASIL contratada pelo Sebrae Nacional, que tem como atribuição avaliar semestralmente as demonstrações financeiras do Sebrae/AM, bem como a auditoria de conformidade nos processos de controle interno do Sebrae/AM.

Conselho Fiscal - Órgão de assessoramento do CDE para assuntos de gestão contábil, patrimonial e financeira. Compõe-se de três membros efetivos e três suplentes, eleitos pelo CDE dentre pessoas físicas capazes civilmente, residentes no país, indicadas pelas entidades associadas ao Sebrae/AM, para exercício de um mandato de quatro anos consecutivos, sem remuneração, permitida a recondução.

Comitê de Compliance - Órgão de caráter permanente, e com poderes deliberativos, regido por regimento interno do comitê de compliance. É formado por 3 conselheiros,

designados pelo Conselho Deliberativo Estadual com função não remunerada. As principais atribuições deste comitê e seus membros são:

a. Assessorar a diretoria executiva da organização;

b. Avaliar a efetividade e conformidade do sistema de controles internos da organização;

c. Certificar a conformidade de procedimentos com as normas, regulamentos e leis aplicáveis;

d. Acompanhar a implantação e implementação das metodologias, modelos e ferramentas de gestão corporativo do risco operacional em conformidade com regras aplicáveis;

e. Propor e acompanhar o levantamento e estudo para avaliação da integridade e confiabilidade dos sistemas operacionais e informações;

f. Apreciar os relatórios emitidos pelos órgãos reguladores e auditorias interna e externa no tocante às deficiências dos controles internos e respectivas providências das áreas envolvidas;

g. Posicionar regularmente ao Conselho Deliberativo sobre as atividades do comitê e fazer as recomendações que julgar apropriadas.

Comissão de Ética - Órgão de caráter permanente, responsável pelas questões recebidas da Ouvidoria, referentes ao Código de Ética, as quais analisará com seriedade e imparcialidade, sempre a busca da melhor solução para as situações apresentadas. Compõe-se, no mínimo 03 (três) empregados indicados pela Diretoria Executiva entre ocupantes de cargo de confiança, sendo um deles o Ouvidor. Os integrantes da comissão de ética, e eventuais convidados, não serão remunerados por essa participação e assumirão compromisso formal de confidencialidade e não divulgação de informações, sendo o descumprimento passível de penalidade. A comissão deverá reportar seus trabalhos à respectiva Diretoria Executiva, ou ao respectivo Conselho Deliberativo, sem que esta conduta implique em quebra de sigilo.

Ouvidoria - É uma instância institucional, autônoma e independente, de caráter mediador, pedagógico e estratégico. tem como objetivo dar tratamento às reclamações, críticas, sugestões e elogios do público interno (colaboradores, gestores, dirigentes e conselheiros) e proporcionar atendimento a essas manifestações. Os clientes internos e externos utilizam a Ouvidoria com grande expectativa na resolução dos problemas apresentados e demonstram estar conscientes de contar com canal autônomo e independente para acolher suas manifestações e dar tratamento às ocorrências não tratadas por outros canais de atendimento do Sebrae.

Controles internos

O Programa de Integridade se faz necessário por se tratar de um importante instrumento para governança corporativa, pois compõe um mecanismo de conformidade para o SEBRAE/AM, além de guiar a tomada de decisões éticas e estratégicas para o futuro da organização. Além disso, é primordial que o SEBRAE/AM esteja em consonância com todo o marco regulatório da sua atividade, demostrando sua credibilidade, transparência e conduta ética para seus parceiros, para a sociedade e órgãos de controle externo como o Tribunal de Contas da União – TCU e a Controladoria Geral da União - CGU.

O constante monitoramento dos pilares do programa de integridade é uma oportunidade de melhoria contínua no processo de gestão do SEBRAE/AM, visando mitigar fraudes, riscos reputacionais, condutas inadequadas e utilização incorreta dos recursos recebidos.

1° Pilar – Suporte da Alta Administração:

O programa de integridade deve receber apoio da alta administração, como uma "chancela" demonstrando que alta administração está engajada na implantação e monitoramento de todas as diretrizes pactuadas no programa de integridade.

2° Pilar – Políticas e Procedimentos:

As políticas e os procedimentos do SEBRAE são alinhados com seus objetivos estratégicos, além de estabelecerem as diretrizes a serem seguidas pela organização. O SEBRAE/AM estabeleceu um conjunto de instruções normativas, manuais normativos, outras normas e documentos com o objetivo de prevenir os possíveis desvios e mitigar os principais riscos ligados à sua atuação.

3° Pilar – Código de Ética:

"É o documento formal com o comportamento e postura esperado de colaboradores, diretores e conselheiros. Os padrões de comportamento também são fundamentais para a atuação em nome da empresa diante de parceiros institucionais, clientes e a própria sociedade". O documento é de caráter único para todas as unidades da federação com atuação do SEBRAE.

4° Pilar – Análise de Riscos:

Administrar é gerir riscos. Gerir riscos contribui para a organização melhorar sua performance, identificando oportunidades de melhorias, reduzir impactos e probabilidade de riscos, além de contribuir para a cultura da conformidade entre todos os envolvidos diante de princípios éticos e normais e legislação referentes a atuação do SEBRAE/AM.

5° Pilar – Controles Internos:

São procedimentos, mecanismos de avaliação e controle por escrito com políticas e procedimentos do SEBRAE/AM que demostram com precisão os negócios e operações realizadas pela organização. São fundamentais para reduzir os riscos de *compliance* e riscos operacionais, pois mostram como prevenir, tratar e corrigir eventos indesejáveis.

6° Pilar – Planos de Ação:

Esse pilar diz respeito a criação do plano de ação para tratamento das inconformidades identificadas, ou seja, uma resposta da SEBRAE/AM, para aprimoramento dos controles interno para tratar, ajustar e mitigar os riscos.

7° Pilar – Ouvidoria:

É um dos canais de comunicação do SEBRAE/AM com o seu público-alvo e com seus colaboradores, com a finalidade de identificar possíveis violações ao código de ética ou a qualquer outra política interna por parte de seus colaboradores, conselheiros ou qualquer representante institucional.

8° Pilar – Investigações Internas:

O SEBRAE/AM possui normas e procedimentos internos para tratamento das denúncias recebidas pela ouvidoria. A apuração das investigações internas pela Comissão de Ética com total lisura, o entendimento dos fatos relatados, o direito de defesa dos envolvidos a proteção ao denunciante, a violação do infrator aos normativos e regulamentos internos são itens indispensáveis para a credibilidade das investigações.

9° Pilar – *Due Diligence*:

Trata-se da avaliação prévia a contratação de novos fornecedores e parceiro institucional. Verifica-se o histórico comercial, situações financeiras, reputação da empresa por fraude ou irregularidades. Essa análise tem como objetivo mitigar os riscos, conhecer a reputação do possível parceiro, conforme estabelecido na Lei 12.846, Lei Anticorrupção.

10° Pilar – Comunicação e Treinamento:

As diretrizes do programa de integridade devem ser disseminadas constantemente, por meio de capacitações com os temas: código de ética, conformidade, integridade, valores e crenças normativos internos, gestão de riscos. A alta direção, os colaboradores operacionais e técnicos e terceiros, ou seja, todos devem ser comunicados para ter o conhecimento da sua função para a sustentabilidade da cultura da integridade disseminada pelo programa de integridade.

11° Pilar – Monitoramento:

O monitoramento consiste em implantar processos de avaliação e indicadores que possam medir a efetividade e a evolução do Programa de Integridade Corporativa. Indicadores são primordiais para acompanhar e identificar as irregularidades de forma preventiva em todas as áreas envolvidas. Além disso, o monitoramento deve ser realizado nos planos de ação referentes as inconsistências identificadas pelas auditorias externas e apontamentos dos órgãos de fiscalização.

Os órgãos de fiscalização e controle são entidades indiretamente relacionadas à estrutura de governança, atuando em relação ao Sebrae de forma autônoma e independente.

Tabela 9 – Órgãos de controle e fiscalização

Órgão	Papel
Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte Economia	Órgão da estrutura da administração pública federal direta, possui a competência de supervisão da atividade do Sebrae.
Congresso Nacional	Instituição bicameral que exerce o Poder Legislativo, composto pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, tendo por funções cardeais: elaborar/aprovar leis e fiscalizar o Estado brasileiro.
TCU	Órgão de controle externo exerce a fiscalização da União e das entidades da administração direta e indireta quanto à legalidade, legitimidade, economicidade e aplicação das subvenções, de modo a assegurar transparência e consecução dos interesses coletivos.
CGU	Órgão do Governo Federal responsável por assistir, direta e imediatamente, ao Presidente da República quanto aos assuntos que, no âmbito do Poder Executivo, sejam relativos à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio das atividades de Controle Interno, Ouvidoria, Auditoria Pública, Correição, Prevenção e Combate à Corrupção.

Fonte: UAUD

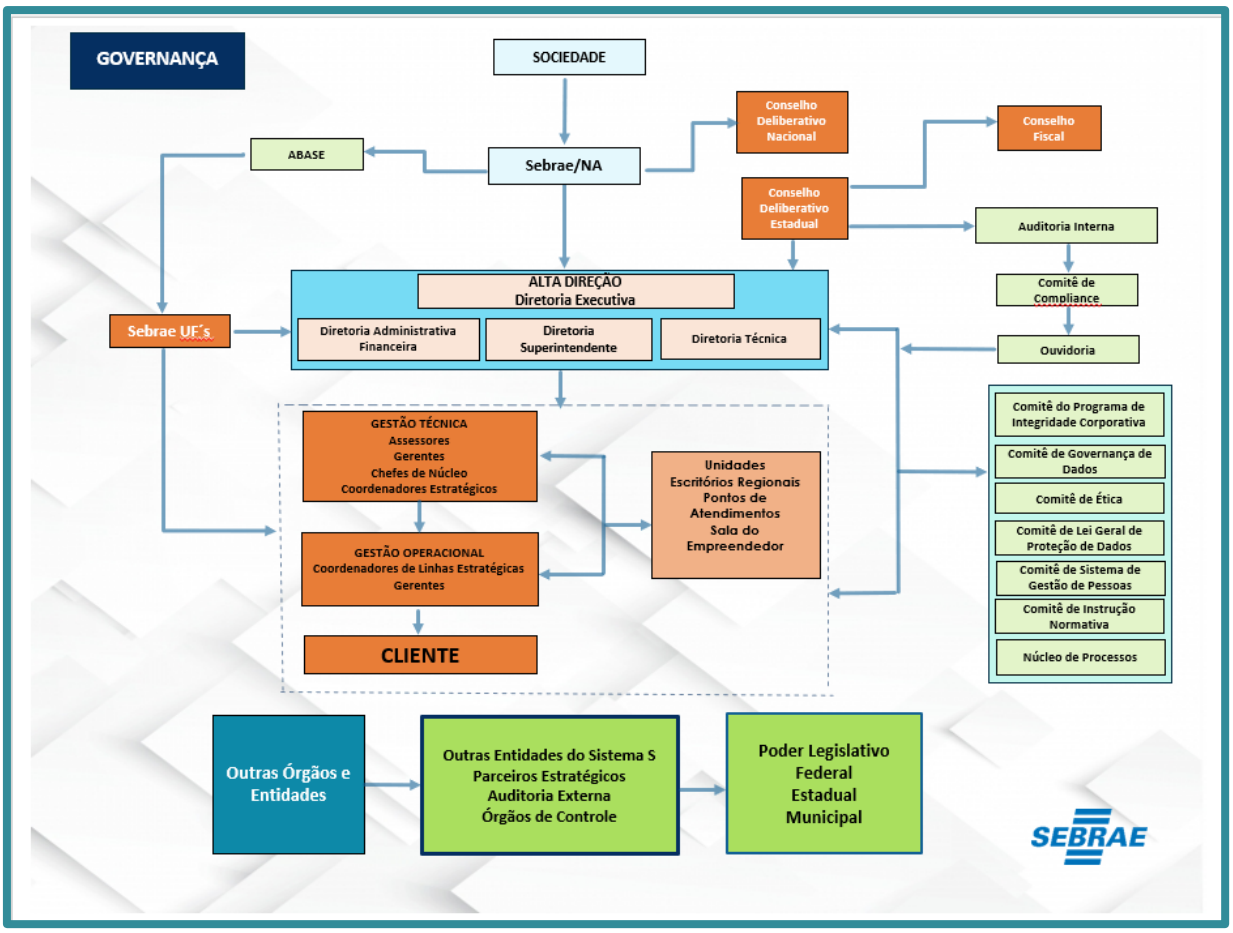
GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

Estrutura e instrumentos de governança

O Sebrae/AM possui estrutura relativamente simples de governança baseada no diálogo com o público externo (clientes, parceiros e sociedade), com o Sistema Sebrae e internamente com suas unidades organizacionais e os grupos transversais e multidisciplinares visando ter agilidade e acerto na tomada de decisões da instituição. Além do diálogo com todos, também são princípios básicos desta estrutura de governança: a transparência, a equidade e a responsabilidade corporativa.

A **governança corporativa** é formada pelo Conselho Deliberativo Estadual, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva. A estrutura da governança por meio da análise de dados, da escuta de clientes e parceiros, dos controles internos e externos permite ao Sebrae/AM manter um plano estratégico atualizado, dinâmico e com resultados satisfatórios para o seu público-alvo, os empreendedores, e goze de credibilidade e respeito perante a sociedade.

Figura 10 – Modelo de Governança do Sebrae-AM

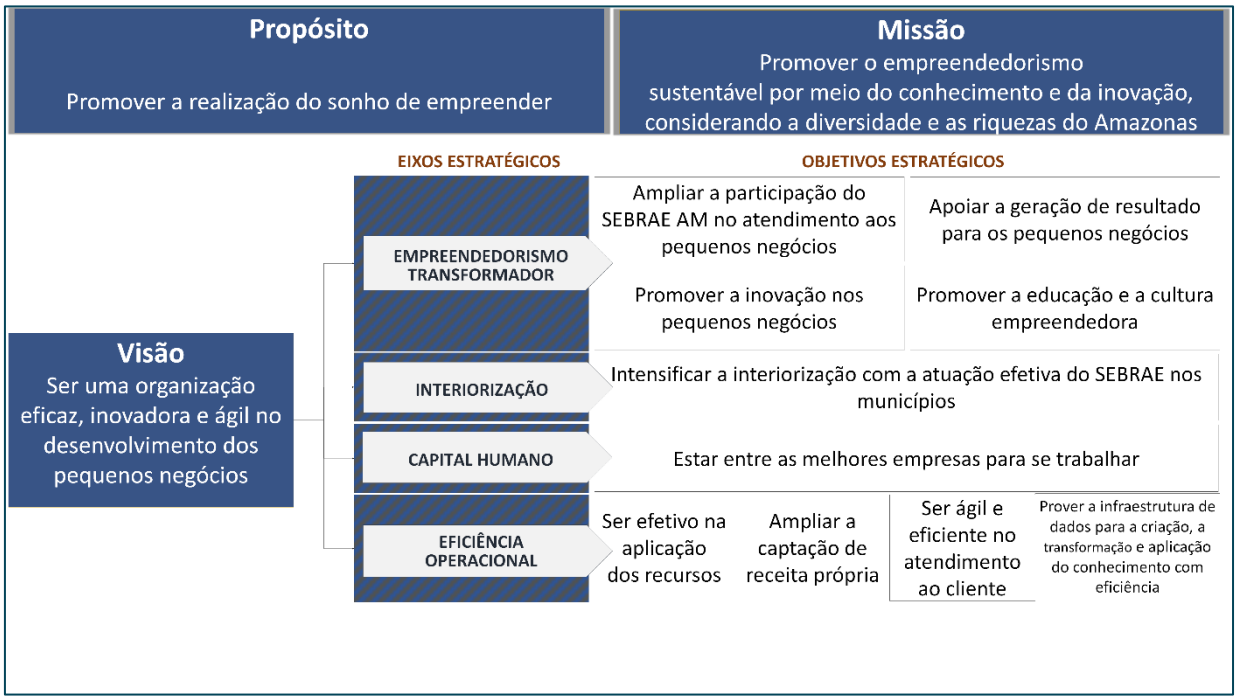


Fonte: DISUP

Mapa estratégico

O Mapa Estratégico do Sebrae/AM 2020-2023 representa didaticamente o seu direcionamento estratégico estruturado em dez objetivos estratégicos, sustentado pelos valores institucionais à luz da missão, visão e propósito da organização.

Figura 11 - Mapa Estratégico do Sebrae/AM 2020-2023



Fonte: UGE

Os objetivos estratégicos do Sebrae/AM estão agrupados em 4 grandes eixos:

Eixo 1 - Empreendedorismo Transformador

- Ampliar a participação do Sebrae/AM no atendimento aos pequenos negócios (refere-se a ampliação do market share);
- Apoiar a geração de resultados para os pequenos negócios (não basta atender, é necessário impactar positivamente as micro e pequenas empresas);
- Promover a inovação nos pequenos negócios (fundamental para elevar a competitividade e a sustentabilidade dos pequenos negócios do Amazonas); e
- Promover a educação e a cultura empreendedora.

Eixo 2 - Interiorização

- Intensificar a interiorização com atuação efetiva do Sebrae/AM nos municípios (novamente ampliar quantitativamente e qualitativamente o número de clientes atendidos no interior do estado e contribuir para diminuir a desigualdade regional entre o interior e a capital Manaus.

Eixo 3 - Capital Humano

- Estar entre as melhores empresas para se trabalhar.

Eixo 4 - Eficiência Organizacional

- Ser efetivo na aplicação dos recursos;
- Ampliar a captação de receitas próprias;
- Ser ágil e eficiente no atendimento ao cliente; e
- Prover a infraestrutura de dados para a criação, a transformação e aplicação do conhecimento com eficiência.

Fonte: UGE

Processo de planejamento e orçamento

O planejamento organizacional do Sistema Sebrae é elaborado para 4 anos e aprovado pelo Conselho Deliberativo Nacional (CDN). Em 2023, foi elaborado de forma participativa o Planejamento Estratégico do Sistema Sebrae 2024 – 207, cujo documento está disponível no site www.datasebrae.com.br .

Cada Unidade Federativa a partir do Planejamento Estratégico do Sistema Sebrae elabora o seu, considerando os aspectos regionais, sob a coordenação da Unidade de Gestão Estratégica (UGE) com o acompanhamento da Diretoria Executiva (DIREX), anuência do Conselho Deliberativo Estadual (CDE) e aprovação do CDN.

Os objetivos estratégicos locais e nacionais são medidos por meio de indicadores e desdobrados em programas (local ou nacional). A carteira de iniciativas é construída como executoras dos programas, sendo medidas por metas e resultados esperados.

A definição da estratégia de atuação leva em conta o cenário econômico, o ambiente de negócios dos pequenos negócios, a análise do desempenho anterior e as projeções definidas pelo Sebrae Nacional, bem como a capacidade operacional local e a previsão de recursos.

A elaboração do orçamento ocorre anualmente e obedece as regras estabelecidas no documento Diretrizes para Elaboração do Plano Executivo Anual e Orçamento (disponível no site www.datasebrae.com.br). Os indicadores de desempenho relacionados à gestão estratégica do Sistema Sebrae são definidos pelo Sebrae/NA, levando em consideração o contexto dos pequenos negócios e o ambiente socioeconômico que os envolve.

Para o processo de construção e revisão do planejamento estratégico, a Diretoria Executiva do Sebrae/AM, tem participado, como forma a subsidiar tanto o Conselho Deliberativo Estadual (CDE), como os técnicos envolvidos, com informações sobre as prioridades, as expectativas do desempenho institucional, cenários atuais (econômico e financeiro), fortalecimento de parcerias (governo, município, entre outros) para execuções das iniciativas previstas, além da articulação junto as instituições participantes do CDE.

Como medida de avaliação e alinhamento da estratégia, o Sebrae/AM realiza reuniões mensais com a diretoria e o corpo gerencial visando:

- Desenvolver um fórum para discutir o desempenho da organização frente à estratégia, de forma mais consistente e contínua;
- Estimular o aprimoramento dos mecanismos de gestão e suporte das unidades;
- Criar a cultura de continuidade no acompanhamento e avaliação das ações estratégicas da organização; e
- Possibilitar a captura de oportunidades e incorporação de estratégias emergentes.

Relacionamento com a sociedade

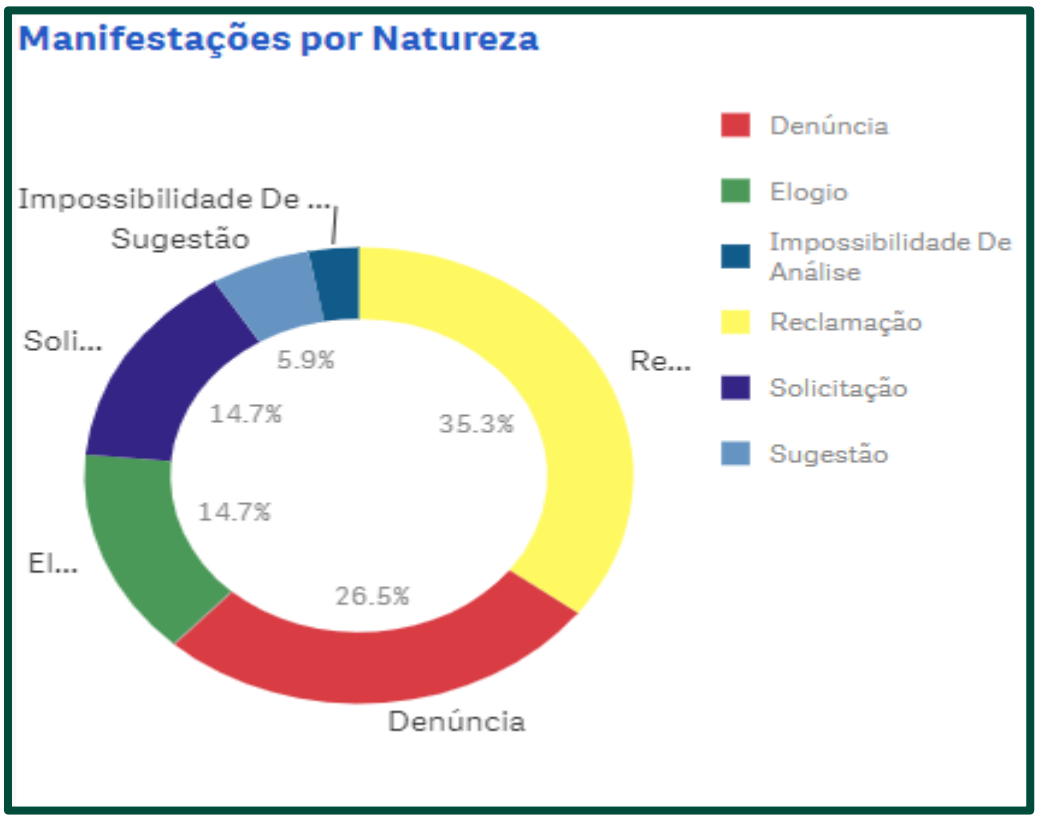
A Ouvidoria Sebrae é o seu canal direto para sugerir, reclamar, elogiar ou denunciar qualquer atuação do Sebrae ou de situações e pessoas ligadas à instituição. Ela conta com ouvidores e pessoas capacitadas para garantir que a sua manifestação seja atendida com um tratamento adequado.

A Ouvidoria atua com públicos externos e internos. Dessa forma, toda a sociedade pode ser ouvida: clientes atendidos em qualquer canal de atendimento do Sebrae, bem como fornecedores, consultores, parceiros, conselheiros, dirigentes, colaboradores e estagiários do Sistema Sebrae. As denúncias são sigilosas e possuem confidencialidade no tratamento para garantir integridade da nossa atuação, conforme Código de Ética do Sebrae.

No Sebrae/AM, os processos da Ouvidoria são regidos pelos seguintes documentos: Código de Ética do Sistema SEBRAE; Regimento Interno da Comissão de Ética; Política de Segurança da Informação e Comunicação e Instrução Normativa nº 30 - Manual de Procedimentos da Ouvidoria.

Em 2023, a Ouvidoria do Sebrae-AM recebeu 55 manifestações, onde teve o Tempo Médio de Resposta – TMR em 2,8 dias, ficando abaixo da média nacional. Vale destacar que em 2023, a Ouvidoria passou a ter novos canais para recebimento de manifestações, sendo que o principal ainda é pelo Portal do Sebrae, onde foram recebidas a maioria das manifestações totalizando (60%). Em segundo lugar, o canal da Central Nacional teve 35% das manifestações.

Figura 12 – Manifestações da Ouvidoria por Natureza



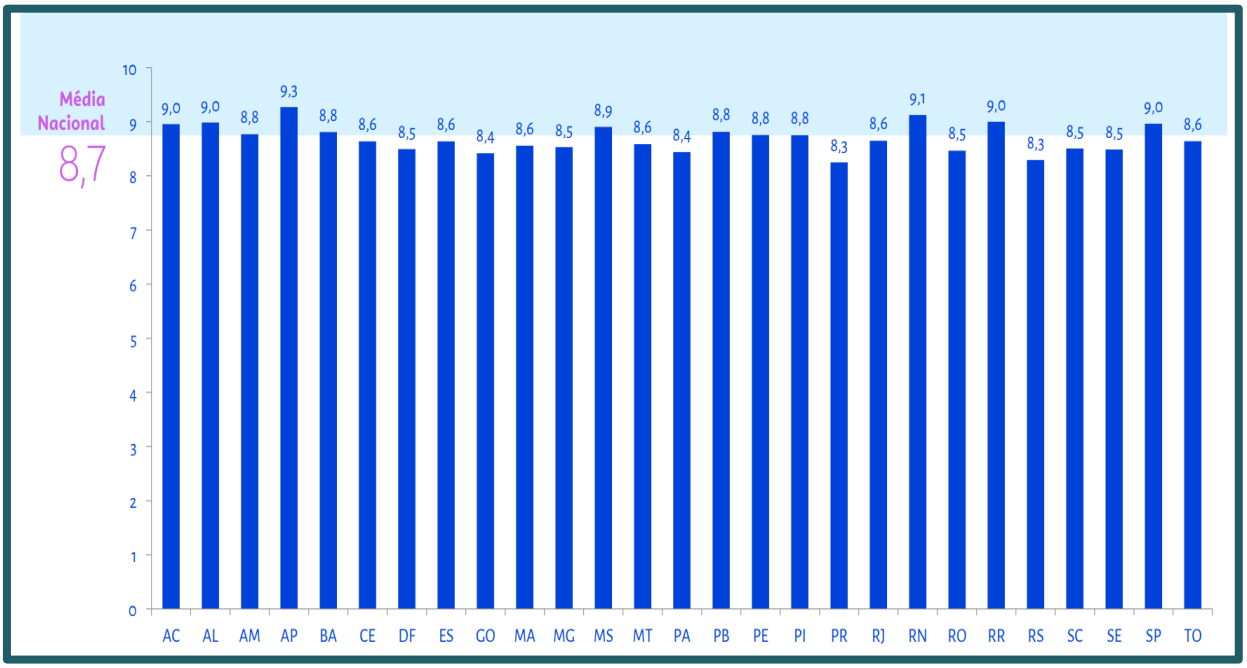
Fonte: UAUD

Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

As pesquisas que o Sebrae realiza sobre sua imagem perante a seus clientes e à sociedade são mecanismos utilizados para medir a satisfação do público com os produtos e os serviços oferecidos e identificar o conceito que a sociedade tem pelo Sebrae.

As pesquisas Imagem Junto à Sociedade e Imagem Junto aos Pequenos Negócios são de periodicidade anual e são disponibilizadas para consulta no site DataSebrae – https://datasebrae.com.br/biblioteca-estudos-pesquisas/. Numa escala de 0 a 10, o Sebrae-AM obteve 8,8 pontos, superior à média nacional que foi de 8,7 na pesquisa Imagem do SEBRAE Junto à Sociedade.

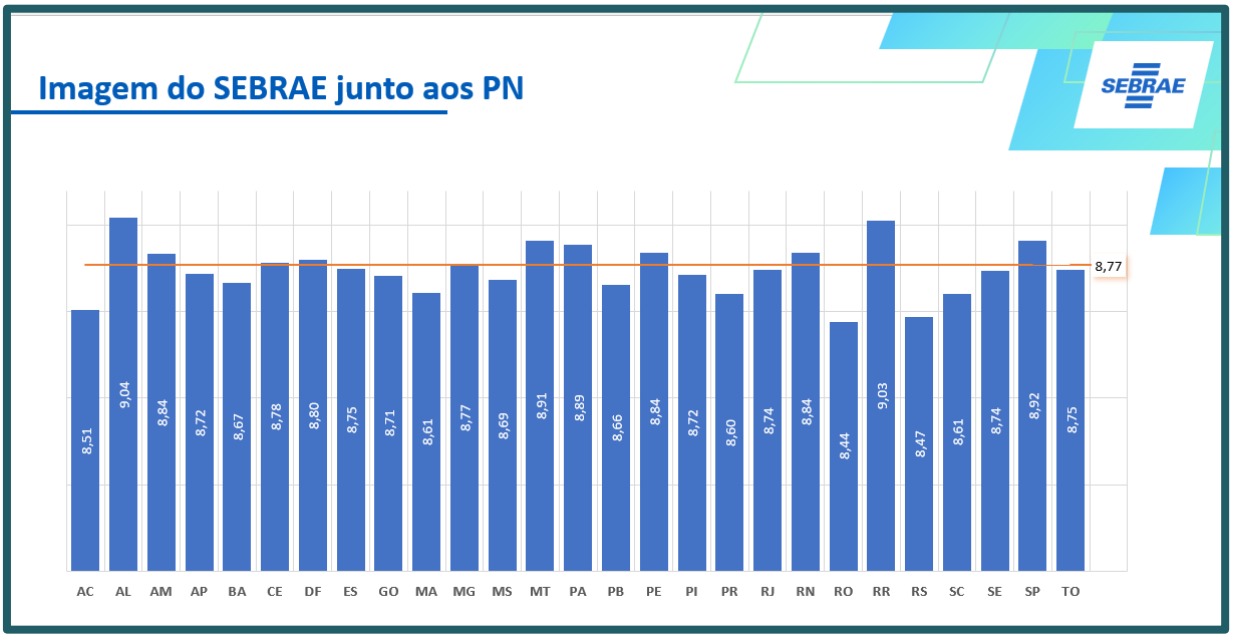
Figura 13 - Resultado da Imagem SEBRAE Junto à Sociedade



Fonte: Pesquisa Imagem do Sebrae junto à Sociedade, Sebrae-NA, 2023.

Numa escala de 0 a 10, o Sebrae-AM obteve 8,84 pontos, superior à média nacional que foi de 8,77 na pesquisa Imagem SEBRAE Junto à Sociedade.

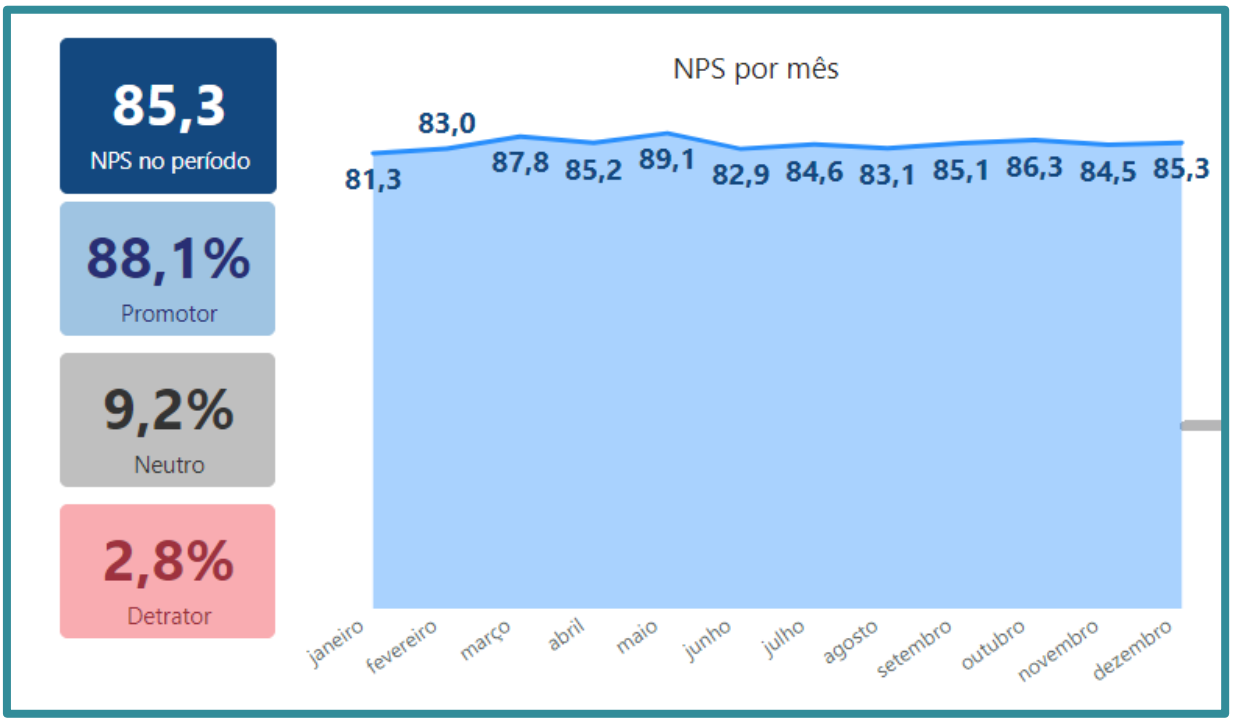
Figura 14 - Resultado da Imagem SEBRAE Junto aos Pequenos Negócios



Fonte: Pesquisa Imagem do Sebrae junto aos Pequenos Negócios, Sebrae/NA, 2023.

Outra avaliação feita pelo Sebrae-Am diz respeito ao NPS - Net Promoter Score, cuja pesquisa é realizada junto aos clientes até 24h após o atendimento. Em 2023, o resultado foi 85,3 pontos, acima da meta estabelecida em 83 pontos. A média nacional foi 83,7.

Figura 15 – NPS do Sebrae-AM em 2023



Fonte: https://datasebrae.com.br/painel-nps/, acesso em 25/01/2024.

Indicadores institucionais

Os indicadores estratégicos do Sebrae-Am, em 2023, foram os seguintes:

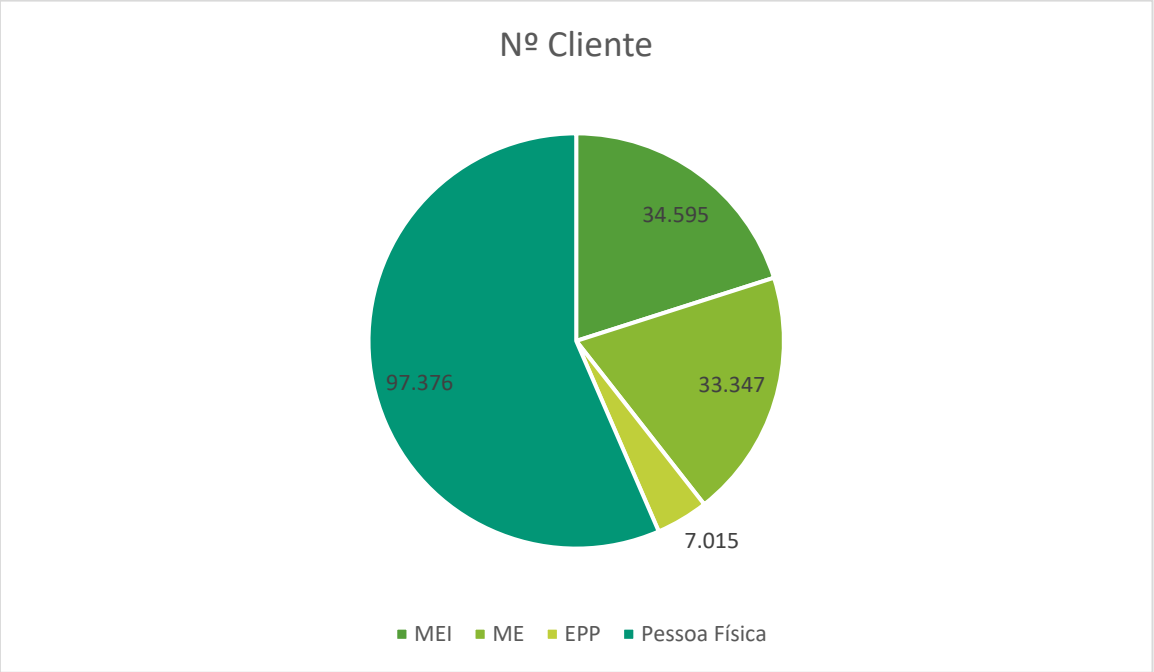
Tabela 10 - Indicadores estratégicos do SEBRAE-AM – 2020 a 2023

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023	Resultado 2023
Atendimentos	157.721	208.712	218.764	306.007	443.078
Produtividade	-	-	21,1%	21,2%	23,6%
Faturamento	-	-	-	5,4%	%
Abertura de empresas	-	26h	20h78	10h	9,6h
Recomendação do Sebrae – NPS	75,68 pontos	84,6 pontos	85,64 pontos	83 pontos	85,3
Cobertura do Atendimento (ME+EPP)	12,82%	18,21%	22,99%	25%	38,50%
Clientes atendidos com serviços digitais	51.057	69.347	83.703	84.000	113.144
Número de Pequenos Negócios atendidos (MEI, ME, EPP)	22.817	29.209	51.104	51.400	74.957
Número de pequenos negócios atendidos com soluções de inovação	2.313	6.050	15.554	15.700	27.093
Professores atendidos em soluções de Educação Empreendedora	2.739	2.474	3.932	3.950	5.053
Clientes com garantia do FAMPE assistidos na fase pós-crédito	77,7%	93,9%	96,8%	90%	93,3%
Recurso aplicado na área fim	63%	75,3%	76,4%	75%	75,7%
Clientes atendidos por parceiros	-	4.495 clientes	6.022	6.000	11.032
Atendimento por cliente	-	3,06	2,3	2,4	2,57
Estudantes atendidos em soluções de Educação Empreendedora	5.800 alunos	5.646 alunos	10.429	5.000	11.137
Índice de melhores empresas para se trabalhar	-	Certificação FEEx 2021	Certificação FEEx 2022	Obter posição de destaque	Certificação Lugar Incrível para se trabalhar, Feex 23
Limite de Pessoal, Encargos e Salários	45,30%	41,1%	35,3%	Máx.53 %	39,6%
Índice de imagem junto aos pequenos negócios	8,8 pontos	8,8 pontos	8,8 pontos	8,8 pts	8,84pontos
Índice de imagem junto à sociedade	8,4 pontos	8,4 pontos	8,6 pontos	8,6 pontos	8,8 pontos
Receita executada frente à receita planejada ajustada	95%	95%	102,4%	80%	88,9%
Despesa executada frente à despesa planejada/ajustada	89,6%	97%	99,1%	94%	99,3%
Tempo de contratação SGF	17 dias	17 dias	5,5 dias	8 dias	6,08 dias
Tempo de contratação Sebraetec	17 dias	17 dias	6,5 dias	8 dias	5,3 dias
Contrapartida da CSO	3,2	8,7%	11,1%	6%	10,6%
Índice Gartner de Data & Analytics – AM	-	2,87	2	2,66	2,73

Fonte: UGE – Análise de Dados e Cubo

Em 2023, o SEBRAE-Am atendeu 172.333 clientes distintos (incluindo os atendimentos do Sebrae Nacional), sendo 74.957 pequenos negócios e 97.376 pessoas físicas, com um custo médio de R$ 2,97 por atendimento.

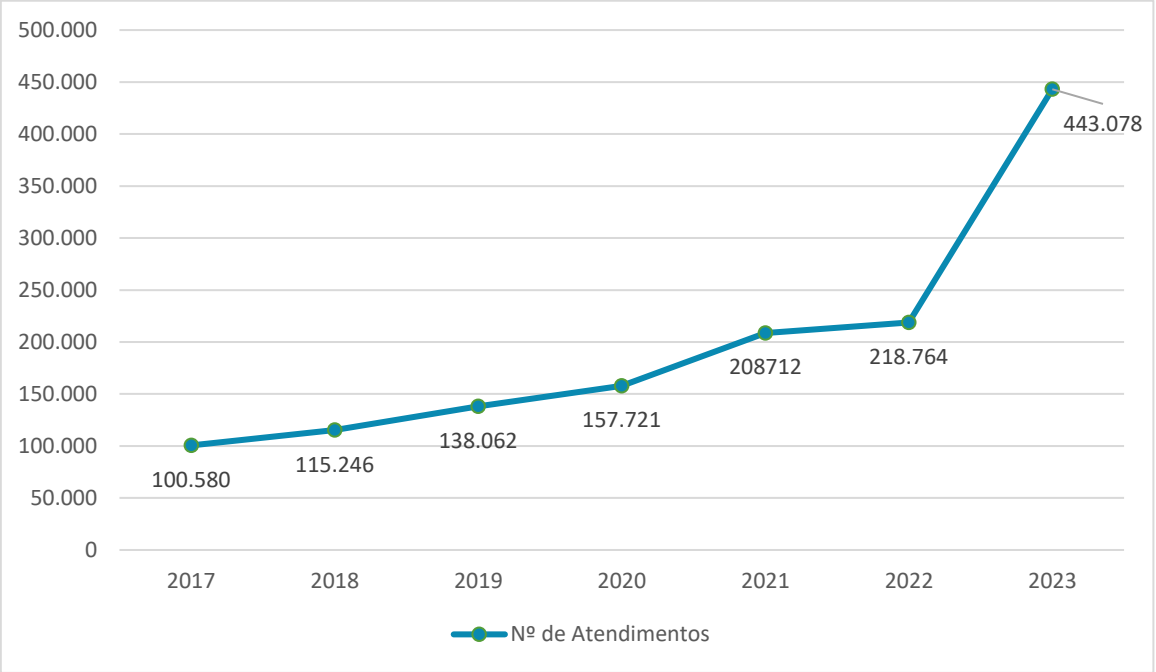
Gráfico 5 – Quantidade de clientes atendidos por tipo de público



Fonte: Relatório dinâmico do BI https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

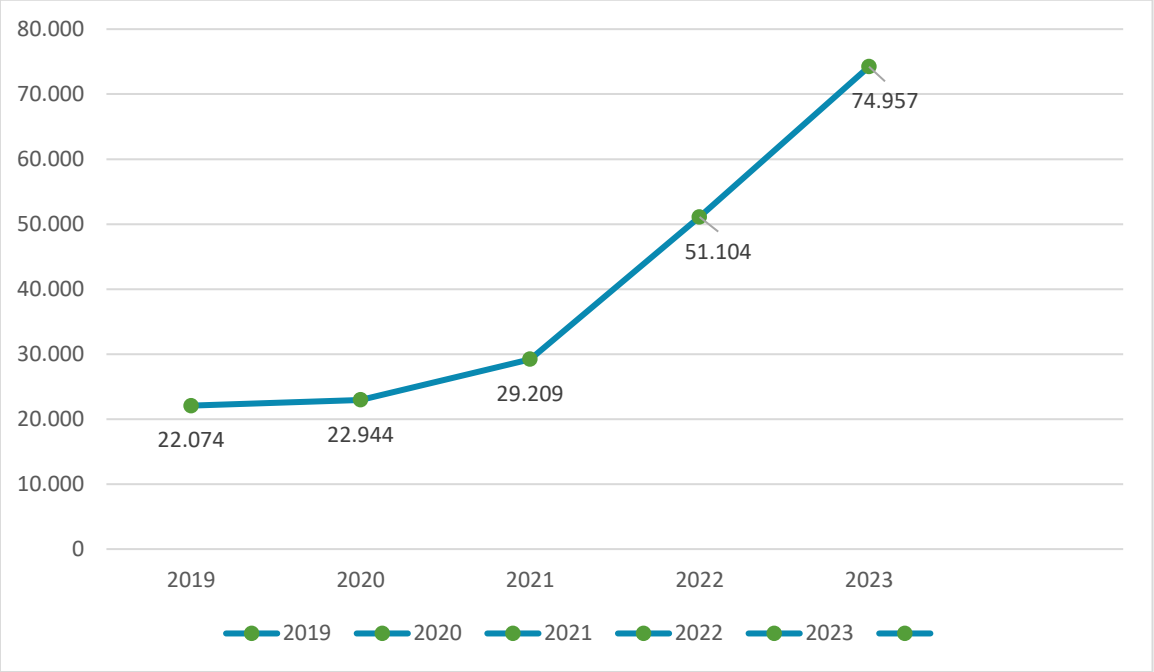
Todos os indicadores estratégicos propostos para 2023 foram alcançados, com crescimento acentuado no número de pequenos negócios atendidos e no total de atendimentos.

Gráfico 6 - Número de atendimentos do SEBRAE-AM, de 2017 a 2023



Fonte: Cubo SME/UGE.

Gráfico 7 – Nº de pequenos negócios atendidos pelo SEBRAE-AM, de 2019 a 2023



Fonte: Cubo SME/UGE

Resultados da gestão e dos objetivos estratégicos

Objetivo 1 - Ampliar a participação do Sebrae no atendimento aos pequenos negócios

Intensificar e integrar a ação do Sebrae, com enfoque em um relacionamento orientado à geração de valor aos seus clientes, por meio da ampliação de sua atuação digital e da qualificação do atendimento e da oferta de soluções nos territórios.

Público-alvo

Pessoa físicas e pequenos negócios.

Programa

Programa Nacional Cliente em Foco, responsável por 90% dos atendimentos do Sebrae-AM.

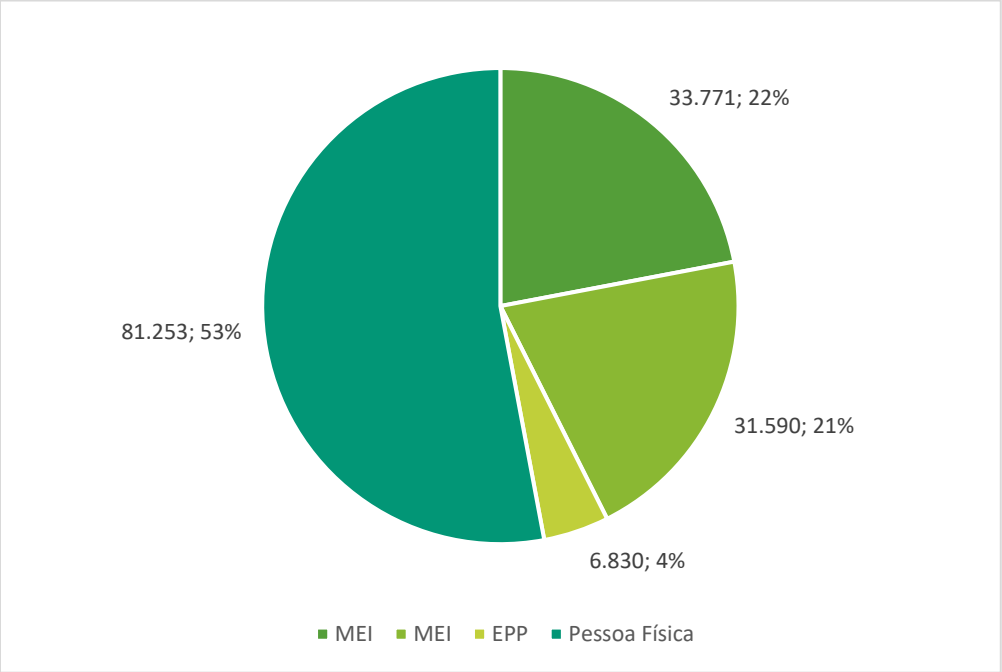
Resultados

Figura 16 – Principais dados do Programa Cliente em Foco em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis, acesso em 25/01/2024.

Gráfico 8 – Clientes atendidos do Programa Cliente em Foco em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis, acesso em 25/01/2024.

O cliente pessoa física representou 53% do total de clientes atendidos pelo Programa Cliente em Foco, seguido dos microempreendedores individuais com representatividade de 22% do total.

Tabela 11 - Indicadores de resultados

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Recomendação do Sebrae – NPS	Pontos	83	85,3
Cobertura do atendimento (ME e EPP)	%	25	36,7%
Nº de pequenos negócios atendidos (MEI, ME e EPP)	Nº de clientes	51.400	72.191
Clientes atendidos por serviços digitais	Nº de clientes	84.000	108.224
Número de atendimento por cliente	Número	2,4	2,6

Fonte: Boletim de Resultados do Sistema Sebrae, 2023.

O programa Cliente em Foco realizou 185.734 atendimentos prestados por meio de diversas soluções (clínicas, oficinas, consultorias, cursos, palestras, feiras, seminário, orientações e rodadas de negócios).

Tabela 12 - Atendimentos realizados pelo Programa Cliente em Foco em 2023

Instrumento de atendimento	Nº atendimento 2021	Nº atendimento 2022	Nº atendimento 2023
Consultoria	16.213	38.886	41.472
Curso	22.099	11.157	8.457
Feira	319	364	23
Missão/Caravana	-	177	230
Oficina	8.627	6.018	7.542
Orientação	116.322	105.291	233.543
Palestra	9.412	15.946	13.790
Rodada	406	169	128
Curso autoinstrucional	-	-	40.484
Ferramenta	-	-	48.605
Seminário	1.182	7.725	4.625
Total Geral	**174.580**	**185.734**	**398.899**

Fonte: acesso em 29/01/2024.
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccbe57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/a6e31fd5-03f5-40c4-9526b12b8402aefd/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/4abdce79-a633-4ac3-b9ce3638ee44d32f/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

Execução Financeira

O programa Cliente em Foco executou um total de despesa de R$ 32,7 milhões, sendo R$ 9,2 milhões custeado com receita CSN – Contribuição Social do Nacional, conforme apresentamos na tabela 13.

Tabela 13 – Valor de Despesa do Programa Cliente em Foco em 2023

Iniciativa	Valor de Despesa Orçado	Valor de Despesa Executado	Valor Despesa Executado com CSN
2023AM – Atendimento Setorial – Agricultura Familiar	529.289,00	528.865,06	
2023AM - Atendimento de Acesso a Mercado Nacional e Internacional	288.000,00	287.998,40	
2023AM – Internacionalização	11.468,00	11.467,29	
2023AM - Produzir Brasil	355.114,00	355.101,99	0,00
AM2023 - Atendimento Remoto	1.758.728,00	1.756.169,59	249.635,99
AM2023 - Atendimento Sebraelab	150.000,00	150.000,00	
AM2023 - Atendimento Setorial - Alimentos e Bebidas	800.000,00	799.902,24	
AM2023 - Atendimento Setorial - Cadeia de Energia	875.530,00	874.403,20	
AM2023 - Atendimento Setorial – Pecuária	5.205.361,00	5.164.627,25	1.534.126,70
AM2023 - atendimento Setorial – Piscicultura	900.695,00	900.305,57	
AM2023 - Atendimento Territorial - Balcão de Agronegócios	1.250.000,00	1.249.385,76	
AM2023 - Atendimento Territorial - Centro de Treinamento	2.803.500,00	2.802.723,77	558.843,50
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Coari	1.376.600,00	1.372.409,10	49.847,27
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Humaitá	520.000,00	521.777,31	301.025,33
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Itacoatiara	740.000,00	736.000,44	283.459,52
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Manacapuru	869.800,00	865.039,75	
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Parintins	990.000,00	990.969,40	500.489,09
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Tabatinga	468.000,00	469.838,10	
AM2023 - Atendimento Territorial - Escritório Tefé	880.000,00	872.997,73	545.623,58
AM2023 - Atendimento Territorial - Salão Sede	2.260.000,00	2.267.233,55	417.329,67
AM2023 - Atendimento Territorial - Sebrae Aleixo	2.673.071,00	2.656.576,05	49.691,25
AM2023 - Atendimento Territorial Autazes e Entorno	511.700,00	509.184,63	
AM2023 - Atendimento Territorial Juruá	305.000,00	305.948,08	
AM2023 - Atendimento Territorial Madeira	340.000,00	339.387,96	
AM2023 - Atendimento Territorial Região Metropolitana	570.000,00	560.912,43	33.457,86
AM2023 - Atendimento Territorial Rio Negro	699.000,00	690.275,70	
Am2023 - Sebrae Na Sua Empresa	4.850.000,00	4.748.091,68	4.699.138,85
TOTAL	**32.980.856,00**	**32.787.592,03**	**9.222.668,61**

Fonte: Cubo, acessado em 25/01/2024.

Destaques

- Atendimento a 22,9 mil pequenos negócios no modelo porta a porta por meio de 63 agentes de orientação empresarial. Atendimentos de segundo nível (de maior complexibilidade) foram prestados por outras iniciativas, gerando fidelização a 74% dos clientes atendidos.

- Criação do núcleo de Inovação Petróleo & Gás - JORNADA DO ZERO AO MVP, com o objetivo de fomentar novos negócios para atender as demandas tecnológicas das empresas âncoras e fazer o processo de open innovation para que novas soluções tecnológicas surjam para atender essas demandas. A empresa Sra. Limpeza foi destaque por ter sido a primeira empresa amazonense a ser convidada para uma arena de inovação e se apresentar para uma banca de investidores no segmento Petróleo e Gás.

- Participação de agricultores em diversos eventos locais e nacionais, oportunizando o fechamento de negócios: Missão Técnica para o evento nacional 48ª EXPOCITROS, maior evento no Brasil sobre Citricultura; Feira Agropecuária de Apui-AM – EXPOAP; Feira de Agronegócios Nilton Lins; Feira de Agronegócios da Fazenda Santa Rosa; 45ª edição da EXPOAGRO, maior feira de agronegócios do estado do Amazonas; Missão Agronegócios 2023 – AQUISHOW (S. José do Rio Preto/SP); Missão Empresarial Bahia OIL & Gás; MISSÃO APAS SHOW 2023; Missão Empresarial Megaleite, entre outras.

- Organização das Rodadas de Negócios de Bioeconomia do Amazonas com os segmentos de alimentos e bebidas, cosméticos e artesanato gerando negócios e relacionamento comercial para esses pequenos negócios.

- As inicitaivas territoriais contaram com o apoio do programa Ambiente de Negócios (Cidade Empreendedora) fortalecendo as parceirias com as prefeituras para adensar o atendimento em 11 municípios.

- Entrega no INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial a documentação para o Selo de Indicação Geográfica do Queijo de Autazes;

- A empresa Leiteira Macurany recebeu o prêmio de melhor queijo manteiga do mundo, concorrendo com mais de 6000 fazendas no Concurso Internacional de

Queijo Artesanal – Expoqueijo Araxá-MG 2023, bem como melhor queijo manteiga com especiarias no Concurso de Queijo do Seminário de Negócio em Marabá-PA

- O programa **Cliente em Foco** investiu **44**% do recurso orçamentário em ações de inovação, visando promover melhoria de produtos, adequações a normas, desenvolvimento de novos produtos, redesenho de lay-out, redução de custo, entre outras melhorias tecnológicas**, contribuindo assim para a sustentabilidade dos pequenos negócios assistidos**.

Objetivo 2 - Apoiar a geração de resultados para os pequenos negócios

Realizar atendimentos que promovam impacto direto para os negócios assistidos, especialmente no que se refere a competividade e faturamento.

Público-alvo

Pequenos negócios (programa Brasil + Competitivo);
Pequenos negócios e pessoas físicas (programa Parceria com a AFEAM).

Programa

Programa Nacional Brasil + Competitivo que visa ampliar a competitividade das empresas por meio de ações de desenvolvimento de governanças e redes, disseminação de inteligência de mercado, acesso a mercados, promoção da eficiência produtiva, inovação, tecnologias, gestão, dentre outras intervenções.

Programa Local Parceria com a AFEAM objetiva ampliar o acesso do microcrédito para os pequenos negócios com orientação e capacitações, contribuindo para a gestão financeira desses empreendimentos.

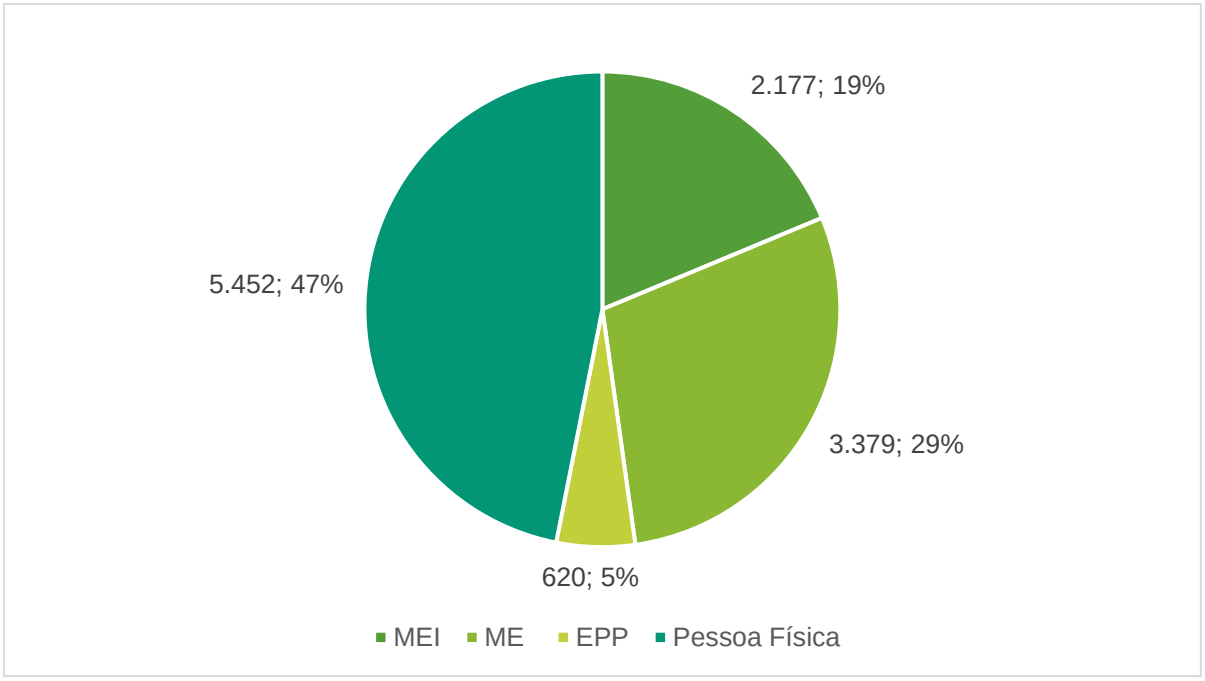
Resultados

Figura 17 – Principais dados em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis, acesso em 25/01/2024.

Gráfico 9 – Clientes atendidos por tipo de público em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

O cliente pessoa física representou 47% do total de clientes atendidos, seguido das microempresas com representatividade de 29% do total.

Tabela 14 - Indicadores de resultados de 2023

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Faturamento	%	5,4%	46,3%
Produtividade	%	21,2%	23,6%
Clientes com garantia do FAMPE assistidos na fase pós-crédito	%	90%	93,3%

Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis, acesso em 25/01/2024.

O indicador “faturamento” significa aumentar o faturamento bruto das empresas assistidas pelo Sebrae. Destacamos que esse percentual elevado se deve ao sucesso dos produtores de guaraná de Maués, público do projeto Bioeconomia. Após obterem a certificação orgânica, o mercado ampliou (antes tinham apenas um cliente, AMBEV). Hoje tem depósito em São Paulo para facilitar a logística de entrega e vendem pelo e-commerce.

Tabela 15 - Atendimentos realizados pelo programa Brasil + Competitivo

Instrumento de atendimento	Nº atendimento 2021	Nº atendimento 2022	Nº atendimento 2023
Consultoria	848	1.667	3.448
Curso	-	107	159
Feira	-	9	71
Missão/Caravana	-	10	66
Oficina	-	125	644
Orientação	896	2.068	2.479
Palestra	-		1.270
Rodada	-	22	101
Curso autoinstrucional	-	-	-
Seminário	-	80	221
Total Geral	**1.744**	**4.088**	**8.459**

Fonte: acesso em 29/01/2024. https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac6734d28acae8/state/analysis https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/a6e31fd5-03f5-40c4-9526b12b8402aefd/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/4abdce79-a633-4ac3-b9ce3638ee44d32f/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

Tabela 16 - Atendimentos realizados pelo programa Parceria com a AFEAM

Instrumento de atendimento	Nº atendimento 2021	Nº atendimento 2022	Nº atendimento 2023
Consultoria	-	3.706	4.737
Curso	-	797	849
Oficina	-	1.500	934
Orientação	-	7.179	9.507
Palestra	-	-	90
Total Geral	**-**	**13.182**	**16.117**

Obs.: Em 2021, este atendimento era realizado dentro do programa Cliente em Foco.

Fonte: acesso em 29/04/2024.
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/a6e31fd5-03f5-40c4-9526-b12b8402aefd/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis,

Execução Financeira

Os programas vinculados a este objetivo estratégico executaram um total de despesa de R$ 4,46 milhões, sendo R$ 549 mil custeado com receita CSN – Contribuição Social do Nacional, conforme apresentamos na tabela 17.

Tabela 17 – Valor de Despesa dos Programas Brasil + Competitivo e Parceria com a AFEAM em 2023

Iniciativa	Valor de Despesa Orçado	Valor de Despesa Executado	Valor Despesa Executado CSN
Brasil + Competitivo	**2.945.615,00**	**2.916.637,70**	**548.925,78**
2023AM - Agentes Locais de Inovação – Produtividade	742.561,00	724.736,22	0,00
2023AM - Artesanato do Amazonas	725.000,00	724.320,95	383.921,97
2023AM - Bioeconomia no Amazonas	860.828,00	851.481,84	
2023AM - Conexões Corporativas Modelagem Sebrae x Natura - Ciclo II	237.026,00	236.634,49	165.003,81
2023AM - Turismo no Amazonas	272.700,00	271.967,55	
2023AM Conexões Corporativas Modelagem SEBRAE x Coca-Cola	107.500,00	107.496,65	0,00
Parceria com a AFEAM	**1.560.500,00**	**1.542.160,15**	**0,00**
Território 1 - Crédito AFEAM	450.000,00	446.600,12	
Território 2 - Crédito AFEAM	400.000,00	388.082,88	
Território 3 - Crédito AFEAM	340.000,00	339.111,05	
Território 4 - Crédito AFEAM	370.500,00	368.366,10	
TOTAL	**4.506.115,00**	**4.458.797,85**	**548.925,78**

Fonte: Cubo

Destaques

- Ampliação do programa Brasil + Competitivo com mais projetos o que duplicou o nº de atendimentos em 2023 em relação ao total de 2022.
- O resultado do indicador “Faturamento” obteve um resultado elevadíssimo em decorrência do projeto Bioeconomia que contribuiu para o aumento das vendas dos produtos regionais, especialmente o guaraná de Maués.
- Por meio do projeto Turismo no Amazonas 20 empresas obtiveram licenciamento ambiental de hotel de pesca, beneficiando a economia dos municípios de Presidente Figueiredo, Careiro e São Sebastião do Uatumã.
- Consultoria de preparação de empresas de Novo Airão-AM para obtenção da Certificação Aventura Natural (Turismo de Aventura).

- Capacitação de mais de 500 mulheres empreendedoras do ramo de alimentação fora do lar com temas voltados principalmente para a gestão da inovação. Parceria Sebrae e Coca-Cola.
- O programa Brasil + Competitivo investiu 77,7% do recurso orçamentário em ações de inovação, contribuindo assim para aumentar a competitividade e o faturamento dos negócios assistidos.
- O programa Parceria com AFEAM viabilizou 3.665 propostas de crédito aprovadas com um total de R$ 46,44 milhões, atendimentos realizados nos 62 municípios do estado do Amazonas.

Objetivo 3 - Promover a inovação nos pequenos negócios

Fomentar e acelerar o crescimento de negócios inovadores e conectar os pequenos negócios às redes de prestadores de serviços tecnológicos e provedores de tecnologia para modernização produtiva e digitalização.

Público-alvo

Pessoa físicas e pequenos negócios.

Programa

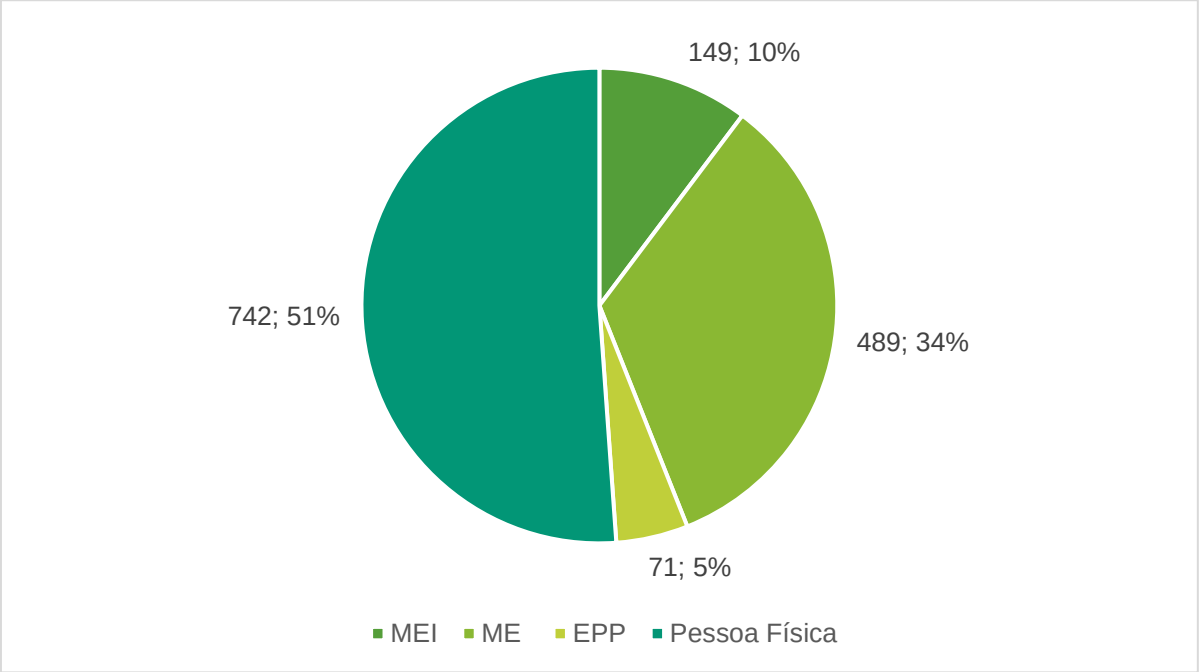
Programa Nacional Brasil + Inovador.

Figura 18 – Principais dados do Programa Brasil + Inovador em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis, acesso em 25/01/2024.

Gráfico 10 – Clientes atendidos por tipo de público em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

Tabela 18 - Indicadores de resultados

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
PG_Inovação e Modernização	%	92%	100%
PG_Municípios com ecossistemas de inovação mapeados	município	3	4

Fonte: Pesquisa Sebrae Nacional 2023.

Tabela 19 - Atendimentos realizados pelo programa

Instrumento de atendimento	Nº atendimento 2021	Nº atendimento 2022	Nº atendimento 2023
Missão		31	25
Oficina	1.320	1.274	775
Orientação	3.535	294	743
Seminário	372	110	573
Consultoria	41	46	-
Total Geral	**5.268**	**1.755**	**2.116**

Fonte: acesso em 29/04/2024.
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/a6e31fd5-03f5-40c4-9526-b12b8402aefd/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis,
https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/4abdce79-a633-4ac3-b9ce-3638ee44d32f/sheet/68f251cb-6b88-4aff-b6b0-753792aa3b15/state/analysis

O número de atendimentos é maior em 2021, pois existia nesta época projeto SEBRAELAB vinculado ao programa Brasil + Inovador. Este foi responsável, em 2021, por 4.013 atendimentos. A partir de 2022 passou a compor o programa Cliente em Foco.

Execução Financeira

O programa Brasil + Inovador, vinculados a este objetivo estratégico, executou um total de despesa de R$ 2,14 milhões, conforme a tabela 20.

Tabela 20 – Valor de Despesa do Programas Brasil + Inovador em 2023

Iniciativa	Valor de Despesa Orçado	Valor de Despesa Executado	Valor Despesa Executado CSN
2023AM - Agente Local de Inovação (ALI) - Indicação Geográfica	232.500,00	226.513,53	0,00
2023AM - DELTA FINTECH	36.070,00	36.069,58	
2023AM - ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO	565.000,00	556.414,68	
2023AM – STARTUP	1.108.850,00	1.107.590,80	
AM2023 - GESTÃO DO SEBRAETEC	200.000,00	199.285,74	
Total	**2.142.420,00**	**2.125.874,33**	

Fonte: Cubo

Destaques

- Fortalecimento das Indicações Geográficas do Amazonas por meio de ações de inovação e sustentabilidade: a) Peixes Ornamentais do Rio Negro, abrangendo os municípios de Barcelos e Santa Isabel do Rio Negro; b) Farinha do Uarini contemplando os municípios: Uarini, Alvarães, Tefé e Maraã; c) Guaraná de Maués, área delimitada do município de Maués excetuando a Terra Indígena Andirá-Marau; d) Pirarucu de Mamirauá de Tefé, Alvarães, Maraã, Uarini, Fonte Boa, Juruá, Japurá, Jutaí e Tonantins; e) Abacaxi de Novo Remanso nos municípios de Itacoatiara e Rio Preto da Eva.
- Mapeamento do ecossistema de inovação em quatro municípios da região Metropolitana de Manaus: Itacoatiara, Manacapuru, Novo Airão e Presidente Figueiredo. Utilizou-se a metodologia Ecossistema Local de Inovação para auferir o grau de maturidade e os setores prioritários desses ecossistemas, bem como foi elaborado o plano de intervenção e estruturação da governança.

Objetivo 4 - Promover a educação e a cultura empreendedora

Promover o desenvolvimento da sociedade e do território por meio da Educação Empreendedora inserida na educação formal, contribuindo para a criação de pequenos negócios no futuro.

Público-alvo

Pessoa físicas (estudantes e professores).

Programa

Programa Nacional Educação Empreendedora.

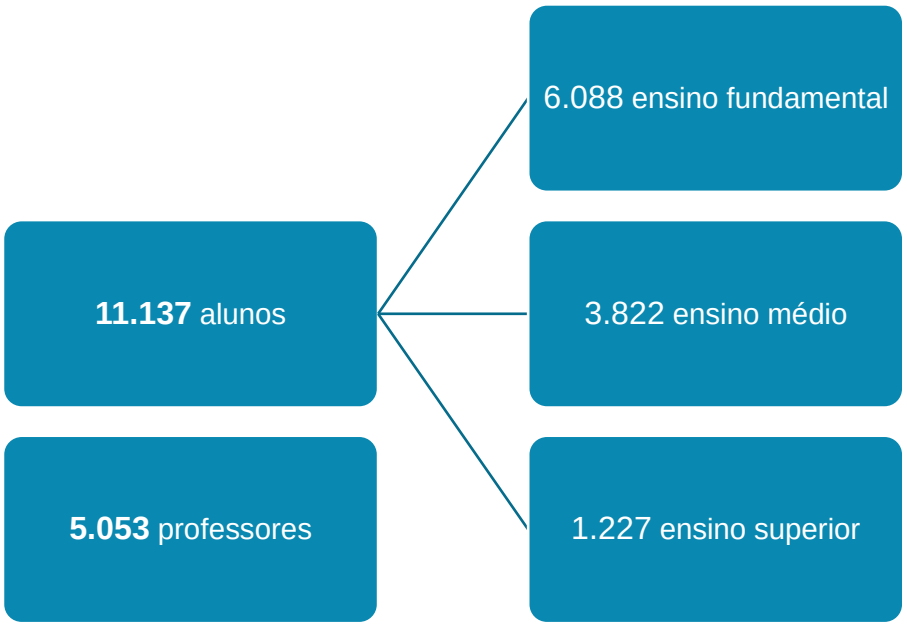
Resultados

Figura 19 – Principais dados do Programa Educação Empreendedora em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

Figura 20 – Clientes atendidos por tipo de público em 2023



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/caa26880-6418-4360-b53c-47e19d6797d8/sheet/67c865c8-ce0e-499b-a961-61d5298b7c98/state/analysis

Tabela 21 - Indicadores do Programa Educação Empreendedora

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Estudantes atendidos com soluções de Educação Empreendedora	Número	5.000	11.137
Escolas com projeto Escola Empreendedora implementado	Número	8	6
Professores atendidos em soluções de Educação Empreendedora	Número	3.600	5.053
Recomendação (NPS) - Professores	Ponto	80,5	81

Fonte: Cubo/SME – Mensuração UAR

Execução Financeira

O programa Educação Empreendedora executou um total de despesa de R$ 909 mil, conforme a tabela 22.

Tabela 22 – Valor de Despesa do Programas Educação Empreendedora em 2023

Iniciativa	Valor de Despesa Orçado	Valor de Despesa Executado	Valor Despesa Executado CSN
2023AM - Educação Empreendedora	910.000,00	908.817,67	0,00

Fonte: CUBO

Destaques:

- As escolas que implementaram a Educação Empreendedora em 2023 foram:
  a) Centro Educacional Brígido Neto, Manaus- AM;
  b) Centro Educacional Recanto do Senhor, Manaus – AM;
  c) Escola Estadual de Tempo Integrado Gilberto Mestrinho de Medeiros Raposo, Manaus -AM;
  d) Escola Municipal Antístenes de Oliveira Pinto, Manaus-AM;
  e) Escola Estadual Bom Pastor, Manaus/AM;
  f) Escola Municipal Jornalista Sabá Raposo, Manaus/AM;
  g) Escola Municipal Santa Rosa II, Manaus/AM;
  h) Escola Municipal Vila da Felicidade, Manaus/AM.
- Seminário de Educação Empreendedora, com o tema: “SALA DE AULA DISRUPTIVA: os desafios de uma nova educação para uma nova geração” com mais de 1.200 estudantes e 800 professores.
- A participação de 4 professores como finalistas na 1ª Edição do Prêmio Educador Transformador em São Paulo, durante o evento Bett Brasil. Sendo: 3 professores de Manaus e 1 de Maués.
- Tivemos representantes nas categorias: Ensino Infantil, fundamental anos finais, educação profissional e Educação Jovem e Adultos
- Participação na Campus Party Amazônia, com o espaço palco Fábrica e Stand Liga Jovem, onde foi possível a interação com o público-alvo do Programa.
- Realização da FEIRA JEPP em escolas da Capital e em dois municípios: Tefé e Presidente Figueiredo.

Objetivo 5 - Intensificar a interiorização com a atuação efetiva do Sebrae/AM nos municípios

A interiorização se dá concretamente pela execução de atividades de atendimento em doze dos treze territórios do Amazonas e com as ações para melhoria do ambiente de negócios no interior do estado do Amazonas, visando assim desenvolver condições competitivas para o surgimento de novos negócios formais nesses territórios.

Público-alvo

O número de atendimentos e clientes atendidos no interior é mensurado a partir da localização do CNPJ ou CPF, em geral atendidos pelas atividades de atendimento dos programas Cliente em Foco e Brasil Mais Competitivo.

Programa

Programa Nacional Ambiente de Negócios.

Resultados

Tabela 23 – Expansão do atendimento no interior do estado do Amazonas

Unidade	Nº de Atendimentos DEZ/22	META 23	Nº de Atendimentos DEZ/23	Dez23/Dez22
AM – ERCO				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO COARI	4.122	4.534	6.240	51%
AM – ERHU				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO HUMAITÁ	4.379	4.817	6.547	50%
AM – ERIT				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO ITACOATIARA	5.053	5.558	8.171	62%
AM – ERMA				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO MANACAPURU	4.920	5.412	7.733	57%
AM – ERPA				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO PARINTINS	6.234	6.857	9.591	54%
AM – ERTA				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO TABATINGA	3.983	4.381	7.020	76%
AM – ERTE				
2023AM - AGENTE LOCAL DE INOVAÇÃO (ALI) - INDICAÇÃO GEOGRÁFICA			252	
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO TEFÉ	6.381	7.019	8.815	38%
TOTAL	**6.381**	**7.019**	**9.067**	**42%**
AM – UEI				
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL AUTAZES E ENTORNO	2.843	3.127	7.353	159%
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL JURUÁ	1.554	1.709	1.857	19%
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL MADEIRA	2.989	3.288	7.151	139%
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL REGIÃO METROPOLITANA			5.050	
PROJETO EMPREENDER RURAL AMAZONAS	412	453		
AM - ATENDIMENTO TERRITORIAL - BAIXO AMAZONAS	2.497	2.747		
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL RIO NEGRO	2.249	2.474	2.841	26%
AM - ATENDIMENTO TERRITORIAL - BALCÃO AGRONEGÓCIOS	1.628	1.791		
TOTAL	**14.172**	**15.589**	**24.252**	71%
Total Geral	**49.244**	**54.168**	**78.621**	**60%**

Fonte: Cubo

Tabela 24 – Nº de clientes atendidos pelas Salas do Empreendedor em 2023

Iniciativa	Nº Clientes
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO COARI	695
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO HUMAITÁ	990
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO ITACOATIARA	370
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO MANACAPURU	451
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO PARINTINS	1.451
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO TABATINGA	1.118
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL - ESCRITÓRIO TEFÉ	298
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL AUTAZES E ENTORNO	1.558
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL JURUÁ	392
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL MADEIRA	1.981
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL REGIÃO METROPOLITANA	1.117
AM2023 - ATENDIMENTO TERRITORIAL RIO NEGRO	622
Total	**11.032**

Fonte: Cubo

A meta prevista para 2023 era 6 mil clientes atendidos, mantendo a meta de 2022. Contudo, com a entrada do projeto Cidade Empreendedora envolvendo ações sistêmicas, o resultado foi 11 mil clientes (pessoas físicas e jurídicas).

Tabela 25 - Indicadores do Programa Ambiente de Negócio

Indicadores	Meta	Resultado
Município com relacionamento contínuo com técnico ou agente territorial do Sebrae	47	49
Municípios com projeto de mobilização e articulação de liderança implementado	11	3
Municípios com Cidade Empreendedora	11	11
Tempo de abertura de empresas	10h	9h6

Fonte: Mensuração UEI

Execução Financeira

Tabela 24 – Valor de Despesa do Programas Ambiente de Negócios em 2023

Iniciativa	Valor de Despesa Orçado	Valor de Despesa Executado	Valor Despesa Executado com CSN
2023AM - Alto Solimões - Cidades Empreendedoras	445.000,00	445.368,77	
AM2023 – Cidade Empreendedora	1.672.300,00	1.671.157,07	
Suporte à Cidade Empreendedora 2023	1.480.000,00	1.428.657,36	337.857,46
TOTAL	**3.597.300,00**	**3.545.183,20**	**337.857,46**

Fonte: Cubo

Destaques:

- A articulação com as prefeituras propiciou a geração de receita, ampliando assim a capacidade de atendimento no interior do estado do Am. Em 2023, os seguintes municípios contrataram o Sebrae-AM: Alvarães, Atalaia do Norte, Benjamin Constant, Coari, Envira, Ipixuna, Manaquiri, Novo Airão, Presidente Figueiredo, Santa Isabel do Rio Negro e São Gabriel da Cachoeira.

- Dos 62 municípios, 47 possuem Salas do Empreendedor com 68 agentes de desenvolvimento, aumentando a capilaridade de atendimento especialmente onde não tem um espaço físico do Sebrae-AM

- Os municípios que possuem Sala do Empreendedor são:

Tabela 27 – Municípios com Sala do Empreendedor funcionando

Coari	Codajás	Eirunepé	Ipixuna
Envira	Carauari	Santa Isabel do Rio Negro	Barcelos
S. Gabriel da Cachoeira	Apuí	Humaitá	Lábrea
Boca do Acre	Fonte Boa	Juruá	Maraã
Tefé	São Paulo de Olivença	Santo Antonio do Içа	Amaturá
Tabatinga	Atalaia do Norte	Benjamin Constant	Beruri
Novo Airão	Caapiranga	Anamã	Iranduba
Presidente Figueiredo	Rio Preto da Eva	Borba	Manicoré
Novo Aripuanã	Nova Olinda do Norte	São Sebastião do Uatumã	Urucará
Urucurituba	Silves	Parintins	Boa Vista do Ramos
Barreirinha	Maués	Nhamundá	Careiro
Careiro da Várzea	Manaquiri	Autazes	

Fonte**:** UEI.

Objetivo 6 - Estar entre as melhores empresas para se trabalhar

Transformar o ambiente de trabalho um local propício à criatividade, inovador, justo, ético, colaborativo, que possa ser reconhecido assim pelos colaboradores e pelo público externo. Proporcionar um modelo de gestão de pessoas alinhado com o propósito, com as estratégias, os princípios, as diretrizes e os procedimentos pertinentes à administração do pessoal do Sebrae/AM, assim como impulsionar as transformações de cultura e estilo de gestão necessárias para um ambiente saudável que favoreça as parcerias e a valorização dos recursos humanos da instituição por meio do desenvolvimento de competências, do acompanhamento e reconhecimento de seus colaboradores.

Público-alvo

Colaboradores, funcionários e estagiários do Sebrae/AM.

Programa

Não tem programas nacionais ou locais. São executados por iniciativas de gestão operacional.

Resultados

Tabela 28 – Indicador do Objetivo Estratégico

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Estar entre as melhores empresas para se trabalhar	Ranking	Obter posição de destaque	Certificação de Lugar Incrível para Trabalhar, FIA/UOL 2023

Fonte: Mensuração dos resultados dos projetos/UGP.

Figura 21 - Certificação de Lugar Incrível para Trabalhar – 2023



Fonte**:** UGP

Execução Financeira

Tabela 28 – Valor de Despesa do Objetivo Estratégico em 2023

Iniciativa	Valor de Despesa Orçado	Valor de Despesa Executado	Valor Despesa Executado com CSN
Capacitação de Recursos Humanos	1.447.400,00	1.436.455,55	
Capacitação de Recursos Humanos – Finalístico	312.600,00	308.072,61	
Estímulo à Melhoria da Qualidade de Vida dos Colaboradores Sebrae/AM	1.090.000,00	1.090.000,00	
Gestão de Pessoas	1.900.000,00	1.938.032,74	
Remuneração de Recursos Humanos - área fim	34.566.000,00	34.018.895,64	689.086,75
Remuneração de Recursos Humanos - área meio	5.212.000,00	5.282.095,61	177.399,18
Total	**44.528.000,00**	**44.073.552,15**	**866.485,93**

Fonte: UGE/Cubo

Destaques:

- **A Conquista do Lugares Incríveis para trabalhar em 2023 -** 2023 foi um ano histórico para o Sebrae/AM. Por muitos anos, sobretudo quando se trata de clima organizacional, o Sebrae/AM ocupava os últimos lugares no Sistema, uma situação que gerava um certo constrangimento institucional. Desde então, tornou-se uma obrigação sair daquela posição e resgatar a imagem perante o Brasil. Nos últimos anos, foram efetuadas melhorias na infraestrutura, reforma de ilhas de trabalho, troca de equipamentos e, acima de tudo, realizada a escuta de colaboradores por meio de encontros, eventos ou pesquisas, durante as quais buscou-se entender quais as maiores dores e como solucioná-las.

- Foi por meio dessas melhorias, entre outras ações, que foi possível acessar um novo patamar de empresas do Brasil, isto é, aquelas que são consideradas um lugar incrível para se trabalhar. A Conquista do Selo FIA/UOL Lugares Incríveis para se Trabalhar 2023 é a consagração de um grande esforço da UGP em parceria com as lideranças e demais unidades e, para além do resultado em si, esse reconhecimento representa a eficiência do investimento da sociedade no Sebrae, a credibilidade e importância socioeconômica junto aos órgãos públicos, e o aumento da responsabilidade em ofertar produtos e serviços sempre de excelente qualidade para os empreendedores do Estado e, ao mesmo tempo, exigir de todos um compromisso desafiador em manter os padrões de excelência já obtidos.
- **O Selo Lugares Incríveis 2023 é válido até a finalização do processo de avalição de novas empresas junto à FIA em 2024, o que deve ocorrer por volta do mês de agosto/2024.**

Objetivo 7 - Ser efetivo na aplicação dos recursos

Assegurar a aplicação eficaz dos recursos na gestão organizacional de projetos/atividades, de custos e da política de recursos próprios, visando o atendimento das diretrizes orçamentárias do Sistema Sebrae.

Indicadores de resultados

Tabela 29 – Resultado dos indicadores do objetivo estratégico em 2023

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Recursos aplicados na atividade fim	% mínimo	75%	75,7%
Receita executada frente à receita planejada ajustada	% mínimo	80%	88,8%
Despesa executada frente à despesa planejada/ajustada	% mínimo	94%	99,3%

Fonte: UGE/Cubo

O detalhamento das receitas e despesas serão detalhadas no próximo capítulo.

Destaques:

- A ampliação da receita permitiu ao SEBRAE-AM ampliar a execução do atendimento, que foi demonstrada nos indicadores de resultados dos programas e nas metas mobilizadoras.

Objetivo 8 - Ser ágil e eficiente no atendimento aos pequenos negócios

Este objetivo estratégico está diretamente relacionado à visão do Sebrae/AM que é "ser uma organização eficaz, inovadora e ágil no desenvolvimento dos pequenos negócios".

Programas nacionais: Gestão da Marca, Pórtfólio em Rede

Indicadores de resultados

Tabela 30 – Resultado dos indicadores do objetivo estratégico em 2023

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Índice de imagem junto aos pequenos negócios (programa Gestão da Marca)	Número	8,8	8,84
Índice de imagem junto à sociedade (programa Gestão da Marca)	Pontos	8,6	8,8
Tempo de contratação Sebraetec	Dias máximo	8	5,3 dias
Tempo de contratação SGF	Dias máximo	8	6,08 dias
Aplicabilidade	Pontos	7,5	8
Efetividade	Pontos	7,5	8,2
NPS de Produtos e Serviços	Pontos	75	88,9

Fonte: Pesquisa de Imagem 2023. Mensuração, USO e USIM e:

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYzUyMzRmYmMtZDg0OS00OWZkLWIzY2YtNjU0ZGRmMzcwZjU4IiwidCI6Ijk3Mjk4MjcxLTFiZDctNGFjNS05MzViLTg4YWRkZWY2MzZjYyIsImMiOjR9

Destaques:

• A agilidade na contratação de consultores e instrutores repercutiu positivamente no resultado de clientes atendidos.

- O investimento em transformação digital, especialmente com as integrações de sistemas, reduziu o prazo de contratação, gerando um desempenho operacional excelente.

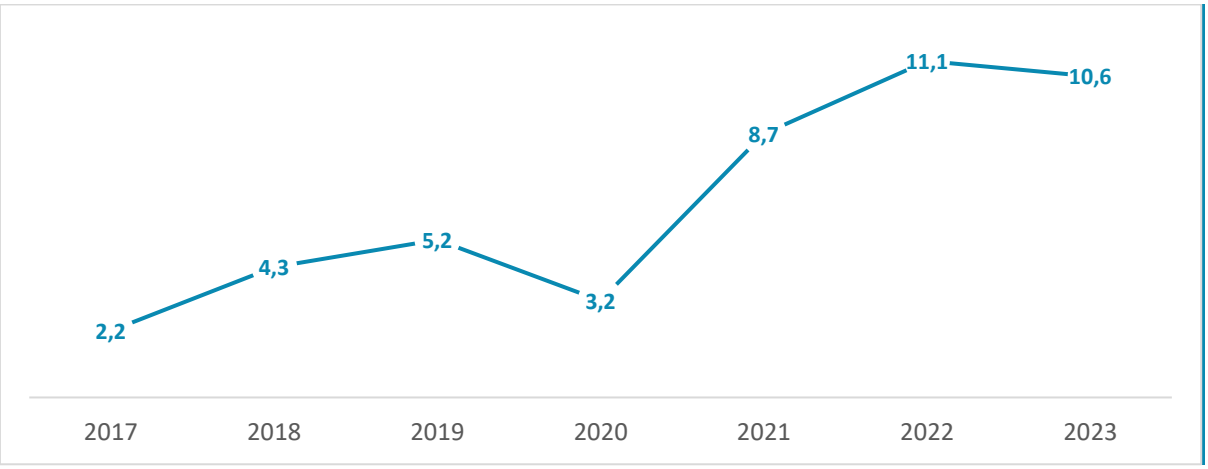
Objetivo 9 - Ampliar a captação de receitas próprias

Este objetivo estratégico visa atender o limite de contrapartida de receita própria exigida para o Sistema Sebrae, que para o Amazonas é de no mínimo 7% (em 2023).

Indicadores de resultados

O indicador previsto para medir o alcance deste objetivo estratégico é o próprio limite Contrapartida da CSO.

Gráfico 11 - Limite de contrapartida da CSO (%), Sebrae/AM – 2017 a 2023



Fonte: UGE/Cubo

Em 2022, o resultado de 11,1% de contrapartida de receita em relação ao total de CSO teve 3,8% de despesa financeira de parceiros. A receita financeira foi 7,3%. Em 2023, o indicador atingiu quase 11% de receita efetivamente recebida.

Objetivo 10 – Prover a infraestrutura de dados para a criação, a transferência e aplicação do conhecimento com eficiência

Este objetivo estratégico busca desenvolver a maturidade analítica do Sebra-AM para gerar conhecimento e agregar valor aos serviços oferecidos.

Programa

Inteligência de Dados

Indicadores de resultados

Tabela 31 – Resultado do indicador do programa em 2023

Indicadores	Unidade	Previsão	Execução
Índice Gartner de Data & Analytics – AM	Número	2,66	2,73

Fonte: Pesquisa Gartner, 2023.

Execução financeira

Tabela 32 – Execução financeira do programa em 2023

Nome de Programa	Valor de Despesa Orçado – Ajustado	Valor de Despesa Executado
Inteligência de Dados	1.096.000,00	1.078.586,86
Total Geral	**1.096.000,00**	**1.078.586,86**

Fonte: Cubo

Destaques:

- O programa permitiu melhorar o índice de maturidade analítica do Sebrae-AM, medido pelo índice de Gartner, que saiu de nota 2 (em 2022) para 2,73, conforme pesquisa realizada pela Gartner.

Figura 22 - IT Score D&A 2023



Fonte: Pesquisa Gartner, Sebrae NA, nov-23.

- Foi realizada a pesquisa para medir o Índice de Maturidade Analítica (IMA) desenvolvido pelo Cappra Institute com base nos principais pilares que permeiam as organizações analíticas: processos, pessoas, tecnologia e política. A nota obtida do Sebrae-AM foi: 63 pontos.
- Aquisição de servidor para melhor atender a necessidade do Sebrae AM (UGE);
- Contratação da empresa Cast Informática com 2 colaboradores para atuarem na área de dados na UGE;
- Mapeamento dos Ativos disponibilizados e em uso no Sebrae AM;
- Desenvolvimento e publicação de 11 painéis BI para diretoria e unidades gestoras de projetos;
- Mapeamento dos Stakeholders do Sebrae AM;
- Contratação de empresa prestadora de Serviço de Integração de Dados - INTEGRA (Wise);
- Capacitação do CUBO para gestores de projetos;
- Criação da Estrutura de Governança de Dados;
- Criação do comitê de Governança de Dados;
- Planejamento Estratégico de D&A Sebrae-AM 2023;
- Participação do evento 1º Sumit de Dados RJ e Campus Party Amazônia;
- Acompanhamento da implantação do sistema de Atendimento Digital Chatbot do Sebrae AM – SOUL PLUS.

ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

O Sebrae está sujeito à apresentação de suas demonstrações financeiras em conformidade com a Lei nº 6.404/76.

Desempenho financeiro do exercício

A tabela 30 mostra a receita executada do Sebrae/AM dos últimos 5 anos. A receita de 2023 foi a maior do período em números absolutos, com aumento de 13,2% em relação ao ano de 2022. Destacamos que a receita de empresas beneficiadas deu um saiu de R$ 5 milhões em 2022 para R$ 8.3 milhões em 2023, melhorando consideravelmente a performance financeira deste Sebrae.

Tabela 33 - Desempenho da Receita por Tipologia – 2019 a 2023

Receita por Natureza	2019	2020	2021	2022	2023
Contribuição Social Ordinária – CSO	54.150.031	51.619.393	62.236.946	73.378.057	82.545.749
Contribuição Social do Sebrae/NA-CSN	10.271.401	8.579.083	9.522.794	14.160.982	12.451.105
Convênios, Subvenções e Auxílios	830	37.161	414.062	308.169	402.086
Empresas Beneficiadas	2.807.739	1.599.799	2.377.635	5.069.490	8.350.720
Aplicações Financeiras	1.574.216	730.124	1.969.396	5.191.185	7.882.869
Outras Receitas	2.191.771	7.518.516	310.072	905.976	146.448
Recuperações e Restituições de Pessoal Cedido					260.436
Total Geral	**70.995.987**	**70.084.076**	**76.830.904**	**99.013.859**	**112.039.413**

Fonte**:** Cubo

Legenda:

CSO - Receita de Contribuição Social Ordinária transferida mensalmente pelo Sebrae Nacional, recebida através da Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRFB, originada do Instituto Nacional da Previdência Social – INSS (Lei nº 8.154 de 28/12/1990).

CSN - Receita de Contribuição Social Nacional transferida pelo Sebrae Nacional para execução de chamadas públicas de programas nacionais e/ou projetos especiais com destinação especifica no orçamento.

Aplicações Financeiras - Receita oriunda dos fundos de investimentos e aplicações financeiras.

Empresas beneficiadas– Receita da prestação de serviços a terceiros, como cursos, elaboração de projetos, consultorias, palestras, entre outros.

Outras Receitas - Aluguéis, recuperações e restituições, alienação de ativos imobilizados e outros.

Recuperações e Restituições de pessoal Cedido – Receita oriunda de funcionário cedido a outra instituição.

Na tabela 34 estão demonstrados os valores da despesa por natureza de despesa (3º nível) do Sebrae/AM dos últimos 5 anos. A despesa de 2023 cresceu acima da média dos últimos 5 anos, devido a utilização de saldo financeiro positivo de exercícios anteriores. Ao longo do ano, o orçamento da despesa foi alterado visando adensar o atendimento na sede e no interior do Estado.

Tabela 34 - Desempenho das Despesas por Natureza de Despesa – 2019 a 2023

Despesa por Natureza	2019	2020	2021	2022	2023
Pessoal, Encargos e Benefícios Sociais	34.608.735	27.884.320	27.685.734	30.012.135	39.292.728
Serviços Profissionais e Contratados	20.674.020	17.811.215	27.715.433	43.233.369	53.310.341
Custos e Despesas de Operacionalização	11.364.877	5.630.624	9.988.882	17.880.777	22.150.478
Encargos Diversos	349.742	254.560	304.435	152.112	458.481
Transferências			630.000	0,00	630.000
Imobilizado	3.417.874	3.505.425	5.089.672	3.425.999	6.406.015
Depósitos Judiciais	1.093.256	40.006	20.118	12.722	89.304
Amortização de Dívidas	2.192.838	1.119.866	2.701.809	1.110.575	673.533
Total Geral	**73.701.342**	**56.246.016**	**74.136.082**	**95.827.690**	**123.010.880**

Fonte: Cubo

Legenda:

Pessoal, encargos e benefícios sociais - Todos os proventos relacionados à folha de pagamento de funcionários.

Serviços profissionais e contratos - Despesas de instrutoria e consultoria, serviços técnicos especializados, manutenção, segurança e limpeza e demais serviços contratados.

Custos e despesas de operacionalização - Despesas de diárias e hospedagens, passagens e transportes, aluguéis e encargos, divulgações, serviços gráficos e de comunicação e material de consumo.

Encargos diversos - Impostos e contribuições como IPVA, IPTU, IR s/aplicação financeira e taxas.

Transferências - Transf. externas decorrentes de Convênios com outras entidades.

Imobilizado - Bens adquiridos para incorporação ao patrimônio do Sebrae/AM.

Depósitos Judiciais – Pagamentos referente a causas cíveis/trabalhistas sofridas.

Amortizações de dívidas - Pagamentos para liquidação de empréstimos contraídos com o Sebrae Nacional.

As despesas de 2023 do Sebrae/AM foram executadas por meio de projetos/processos das seguintes tipologias:

- Gestão Operacional - R$ 17 milhões;
- Atendimento pela rede Sebrae- R$ 36 mil;
- Atendimento direto pelo Sebrae – R$ 86,2 milhões;
- Construção e Reforma com R$ 11,4 milhões;
- Desenvolvimento de Produtos e Serviços - R$ 2,9 milhões;
- Articulação Institucional com R$ 4,3 milhões;
- Operações Especiais com R$ 952 mil.

Tabela 35 - Cumprimento dos Limites Orçamentários, Sebrae/AM - 2023

Limite	% Executado
01 - Limite de Capacitação de Recursos Humanos (Min. 2% e Máx. 6%)	3,6%
02 - Limite de Tecnologia da Informação e da Comunicação (Min. 2%)	3,5%
03 - Pessoal, Encargos e Benefícios Sebrae UF: Max 55%	39,6%
04 - Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda: Máx. 5,5%	2,7%
05 - Bens Móveis (3% dos Recursos + Receitas de Vendas Bens Móveis): Max 100%	18,3%
06 - Custeio Administrativo (5% Lei nº 8.029, alterações da Lei 8.154/90 e Decreto 99.570/90): Máx. de 100%	36,9%
07 - Contrapartida da Contribuição Social Ordinária: Mín. 5% e Min. 7%	10,6%
08 - Fundo de Reserva: Máx. 10 %	1,8%

Fonte: Análise de Dados – Limites Orçamentários – Painel Executivo por UF

Contratos do Sebrae/AM celebrados em 2023

A lista completa dos contratos realizados pelo Sebrae/AM está no anexo I deste relatório.

Licitações realizadas e em andamento

A lista completa de licitações realizadas pelo Sebrae/AM está no anexo II deste relatório.

Transferências, convênios e congêneres

Tabela 36 – Tabela de Convênios Vigentes - 2023

Convênio	Objeto	Vigência	Valor – R$
CNV nº 001/2021 – SENAR	Realização de consultorias técnicas e gerenciais no interior do Amazonas visando o auxílio, desenvolvimento e fortalecimento sustentável das propriedades rurais.	03/06/2024	1.260.000,00
CNV nº 002/2022 – SEDECTI	Realização de cursos de capacitação empreendedora, com soluções rápidas e que levem conhecimento nas áreas de inovação, gestão, marketing e vendas objetivando o aumento das oportunidades de emprego e geração de renda, nos diversos segmentos econômicos do Município de Itacoatiara/Am.	05/03/2023	100.000,00
CNV nº 001/2022 – SEPROR	Apoio para realização da segunda etapa dos serviços de estruturação da Indicação Geográfica Açaí de Codajás com área de abrangência em Municípios do interior do Estado do Amazonas.	21/07/2023	50.000,00
CNV nº 007/2022 - SEDUC	Realização, através do Projeto Qualifica Tefé, de cursos profissionalizantes aos estudantes do Ensino Médio da Rede Estadual de Ensino, no município de Tefé/AM.	28/07/2023	250.000,00
CNV nº 001/2022 - SECT	Apoio para realização do georreferenciamento em imóveis rurais de 30 pequenos produtores da agricultura familiar, com área de até 50 hectares, para regularização fundiária rural no Município de Presidente Figueiredo/AM.	31/12/2023	100.000,00
CNV nº 005/2022 FUMIPEQ SEMTEPI	Promover a execução do Projeto "Mais Inovação 2022", referente ao LOTE 04 - "INOVATHON", ofertando 80 vagas para pessoas a partir de 18 anos interessadas no tema, conforme Plano de Trabalho	31/12/2023	160.000,00
CNV nº 4600016472 - TRANSPETRO	Promover o desenvolvido do setor primário das comunidades indígenas Cajuhiri Atravessado I, Cajuhiri Atravessado II e Tupã da Fazenda	31/08/2025	156.000,00
TOTAL			**2.076.000,00**

Fonte: UCOF

Tratamento contábil da depreciação, amortização e exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

O tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão tem por base as normas definidas pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Técnica - NBCT-TG 27 e pela Lei nº 11.638/2007, sendo depreciados pelo método linear a partir da data em que são instalados e estão disponíveis para uso, ou no caso de ativos construídos internamente, do dia em que a construção é finalizada e o ativo está disponível para utilização. Terrenos não são depreciados.

A vida útil estimada para o exercício corrente e comparativo levam às seguintes taxas de depreciação:

Tabela 37 – Tabela de Depreciação

Edificações	3,33%
Moveis e utensílios	10%
Máquinas e equipamentos	12,5%
Instalações	10%
Benfeitorias em propriedade de terceiros	12,55
Equipamentos de informática e software	19,99% a 33,33%.

Fonte: UMP

Demonstrações contábeis e notas explicativas

As Demonstrações Contábeis do Sistema Sebrae foram feitas de acordo com as normas Brasileiras de Contabilidade, Lei nº 11.638/07, CPC – Comitê de Pronunciamento Contábil e as NBC TSP – Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (no que tange à apresentação do Balanço Orçamentário).

Os registros contábeis do Sebrae/AM são efetuados em conformidade com os preceitos da Lei nº 6.404/76, por este motivo, a sua execução orçamentária e financeira não segue os parâmetros adotados pela contabilidade pública, tais como o elemento de despesa que indica os objetos de gastos para consecução de seus fins.

Por ser uma entidade de natureza privada, reconhecida por longa jurisprudência emanada do Tribunal de Contas da União – TCU, o Sebrae/AM e todas as demais unidades integrantes do Sistema Sebrae realizam seus registros contábeis e apresentam suas demonstrações contábeis, ao longo dos anos, de acordo com a Lei 6.404/76. As Demonstrações Contábeis do exercício de 2023 foram auditadas pela empresa de auditoria independente Grant Thornton Brasil e serão publicadas no Portal da Transparência.

Gestão de pessoas, terceirização e custos relacionados

Remuneração

A tabela a seguir mostra a quantidade e o valor das remunerações dos colaboradores do Sebrae/AM por função. Ressaltamos que os conselheiros não recebem remuneração.

Tabela 38 – Estrutura de remuneração, Sebrae/AM - 2023

FUNÇÃO	REMUNERAÇÃO MÍNIMA	REMUNERAÇÃO MÁXIMA	QUANTIDADE DE EMPREGADOS
ASSISTENTE I	R$ 2.991,28	R$ 4.445,30	10
ASSISTENTE	R$ 4.645,37	R$ 12.249,55	17
APRENDIZ	R$ 1.320,00	R$ 1.320,00	10
ANALISTA TECNICO I	R$ 6.918,61	R$ 11.201,86	83
ANALISTA TECNICO II	R$ 11.817,97	R$ 19.134,41	33
ANALISTA TECNICO III	R$ 20.186,80	R$ 32.684,30	07
DIRETOR	R$ 32.684,30	R$ 32.684,30	3
TOTAL			**163**

Fonte: UGP

Estes são os valores de gratificação vigente no Sebrae/AM, conforme definido no SGP 9.0. por cargo e com a quantidade de empregados por ocupação.

Tabela 39 – Estrutura de gratificações, Sebrae/AM - 2023

CARGO	REMUNERAÇÃO MÍNIMA	REMUNERAÇÃO MÁXIMA	QUANTIDADE DE EMPREGADOS
ASSESSOR	R$ 4.314,98		8
CHEFE DE ESCRITÓRIO	R$ 4.314,98		7
CHEFE DE NUCLEO	R$ 2.157,49		1
DIRETOR	R$ 11.624,07		2
GERENTE	R$ 4.314,98		10
INCORPORADA	R$ 1.220,06	R$ 4.070,49	20
SECRETÁRIA	R$ 2.034,23		3
SUPERINTENDENTE	R$ 15.909,21		1
TOTAL			**47**

Fonte: UGP

Capacitação dos colaboradores

Tendo como base a Política de Sistema de Gestão de Pessoas – SGP, Manual de Políticas e Procedimentos Sebrae/AM, as ações de capacitação devem orientar o desenvolvimento profissional com foco em competências, de forma a aprimorar a qualificação dos empregados.

As ações de capacitação são ofertadas pela Universidade Corporativa Sebrae, cuja missão é promover ações educacionais para o desenvolvimento de competências dos colaboradores internos e externos, contribuindo para o alcance dos resultados do Sebrae junto aos pequenos negócios, sustentada pelos seguintes valores:

- Inovação: processo contínuo de renovação organizacional e pessoal a partir da interação intensiva de aprendizado e experiências internas e externas, que promovam a adequação às estratégias ou desenvolvimento e difusão de novos conhecimentos;
- Co-responsabilidade com o aprendizado: compromisso permanente do Sebrae, parceiros, educadores e colaboradores com os resultados;
- Compartilhamento: socialização do saber, estabelecendo conexões e intensificando a comunicação e a interação, de forma coletiva e organizada, visando à construção de um saber comum;
- Transparência: critérios claros e compartilhados em todas as etapas dos programas e processos;
- Flexibilidade: processos e programas que podem ser ajustados às demandas e necessidades;
- Cidadania: ações pautadas por posturas éticas e socialmente responsáveis;
- Universalização: inclusão de todos os colaboradores no processo.

É foco de atenção da Universidade Corporativa Sebrae a adoção de múltiplas formas de aprendizagem, não se limitando ao modelo tradicional de sala de aula. Isso significa

que devem ser considerados os ambientes virtuais, valorizando o *locus* de trabalho como espaço de aprendizagem coletiva, a partir da reflexão da prática.

Principais riscos identificados na gestão de pessoas e as providências adotadas para mitigá-los

- Limite orçamentário da folha de pagamento, e para mitigar é feito simulações que antevem tomada de decisão (admissão, progressão de carreira, reenquadramento e demissão).
- Cumprimento do limite orçamentário de Capacitação face à expectativa de capacitar 100% dos colaboradores. Uma das estratégias foi incluir como um dos pré requisitos para acesso ao benefício Remuneração Variável a realização de no mínimo 40 horas de treinamento on line na Universidade Corporativa, que reduz significativamente o custo.

Gestão do patrimônio imobiliário

A sede do Sebrae/AM está localizada na Avenida Leonardo Malcher, 924 - Centro, abrigando todas as unidades de atendimento, suporte a negócio, articulação, desenvolvimento de produtos, gestão operacional e o Conselho Deliberativo.

Em Manaus, o Sebrae/AM também atende na Zona Sul por meio Escritório Aleixo, localizado na Avenida Paulo VI, 601 C-1 – Bairro Petrópolis.

Para a realização de suas atividades nos municípios de Tefé, Tabatinga, Humaitá e Santa Isabel do Rio Negro, conta com imóveis locados de terceiros. Em Manacapuru, Itacoatiara, Parintins e Coari, o Sebrae/AM dispõe de sede própria.

Tabela 40 – Imóveis próprios registrados no patrimônio do Sebrae/AM

IMOVEL	VALOR EM 2023	FINALIDADE
Prédio Sebrae Sede - Reavaliação em 2010	R$ 3.817.853,38	Sede
Prédio Sebrae Aleixo - Reavaliação em 2010	R$ 2.320.030,00	Escritório
Empreitada Global em Alvenaria do Lote Sebrae Coari	R$ 127.390,91	Terreno Coari
Prédio Sebrae Parintins	R$ 320.000,00	Terreno
Prédio Sebrae Tabatinga	R$ 251.000,00	Terreno
Prédio Sebrae Sede Itacoatiara	R$ 2.422.985,78	Escritório
Prédio De Manacapuru	R$ 1.558.364,47	Escritório
Prédio De Parintins	R$ 1.480.793,87	Escritório

Fonte: UMP

CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

Este capítulo trata das informações sobre o atendimento das demandas dos órgãos de controle e fiscalizadores.

Tratamento de deliberações do TCU

As deliberações do Tribunal de Contas da União foram no sentido da Fiscalização Contínua, que ocorre trimestralmente e, no ano de 2023 foram analisadas dentro da conformidade, portanto não houve recomendação do Tribunal de Contas da União - TCU.

Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

No exercício de 2023 não houve recomendações da Controladoria Geral da União - CGU.

Tratamento de recomendações da Auditoria Interna

As recomendações e inconformidades identificadas pelas auditorias internas, externas, *compliance* e órgãos fiscalizadores (quando identificadas) resultam na elaboração de planos de ação, com definição de prazos previstos para correção. A Unidade de Auditoria Interna – UAUD realiza o acompanhamento dos planos de ação, com relatórios de monitoramento, que são direcionados à Diretoria Executiva e ao Conselho Deliberativo Estadual.

No ano de 2023, foram emitidos 03 (três) relatórios de auditoria interna, referentes aos macroprocessos da Cadeia de Valor do SEBRAE/AM, foram eles:

- Auditoria Interna de Governança (Portal da Transparência);
- Auditoria de Produtos e Soluções;
- Gestão de Fornecedores.

Os planos de ações foram compartilhados com os gestores para as devidas providências.

ANEXO I - LISTA DOS CONTRATOS DO SEBRAE/AM EM 2023

Por tratar-se de uma lista muito intensa, segue o QRCode e link de acesso.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Zam-M2oWf8W0B_wGr2u1BXG2IHuySfMc/edit?usp=sharing&ouid=113193912446839155911&rtpof=true&sd=true

Fonte dos dados: USO

ANEXO II - LISTA DAS LICITAÇÕES DO SEBRAE/AM EM 2023

Fonte: USN/Comissão Permanente de Licitação

Nº PROCESSO	OBJETO	MODALIDADE	Nº CONTRATO	CNPJ	VALOR HOMOLOGADO
37318/2022	Contratação de empresa de arquitetura e/ou engenharia para a execução de serviços técnicos de serviços e obras para construção do MURO EM ALVENARIA E ESTRUTURA DE CONCRETO ARMADO do SAAE no município de Itacoatiara	CO 001/2023	62	29.940.894/0001-81	R$ 142.479,35
40316/2022	Contratação de pessoa jurídica para o fornecimento de material elétrico, hidráulico, pintura, ferramentas manuais, material de manutenção em geral e material de construção, POR DEMANDA, em regime de Registro de Preço,	PG 002/2023	6	06.536.588/0001-89	361.080,50
40316/2022	Contratação de pessoa jurídica para o fornecimento de material elétrico, hidráulico, pintura, ferramentas manuais, material de manutenção em geral e material de construção, POR DEMANDA, em regime de Registro de Preço,	PG 002/2023	5	38.044.778/0001-75	574.277,20
41979/2022	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, SOB DEMANDA, de organização, coordenação e execução de eventos, com a viabilização de infraestrutura e fornecimento de apoio logístico, para atendimento aos eventos realizados pelo SEBRAE/AM conforme o lote e as especificações constantes neste Termo.	PG 003/2023	16	10.826.686/0001-28	R$ 17.000.000,00

42764	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Empresarial Beauty Fair 2023	PE 008/2023	31	14.181.341/0001-15	R$ 312.900,00
42774	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial WEB SUMMIT RIO 2023 - Período 30/04 a 03/05/2023	PE 001/2023	17	14.181.341/0001-15	R$ 74.950,00
42788	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial BAHIA OIL GAS - Período 23 a 27/05/2022,	PE 002/2023	19	13.353.495/0001-84	R$ 54.713,00

42794	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial ABAV RJ - Período 24 a 30/09/2023,	PE 009/2023	33	13.353.495/0001-84	R$ 55.697,00
42911	Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de reprografia com operadores nas dependências do SEBRAE/AM, bem como locação de impressoras multifuncionais em regime de comodato sem operadores, com fornecimento de software de gerenciamento, sistema de requisição eletrônica, material e suprimentos (toner, cartucho/papel), manutenção, encadernação e impressão de mala direta personalizada com auto envelopamento, conforme especificações e detalhamento dos serviços discriminados neste Termo de Referência.	PG 006/2023	50	09.279.345/001-09	R$ 1.145.000,00

43032	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial INTERSOLAR, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. - Período 28/08 a 02/09	PE 007/2023	27	13.353.495/0001-84	R$ 67.000,00
43034	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Nacional Feira Sul Beleza (Missão Beauty Fair), conforme especificações contidas neste Termo de Referência. - Período: 04/11/2023 a 08/11/2023	PE 010/2023	35	27.829.511/0001-77	R$ 54.997,00

43038	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Empresarial Megaleite, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. - Período 03/06 a 10/06	PE 003/2023	18	14.181.341/0001-15	R$ 302.700,00
43040	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Empresarial Semana do Fazendeiro, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. - Período 20/07 a 27/07	PE 006/2023	26	13.353.495/0001-84	R$ 79.874,00

43154	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial APAS SHOW, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Período 14/05 a 19/05/2023	PE 005/2023	25	13.353.495/0001-84	R$ 61.100,00
43231	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Empresarial AQUISHOW 2023 - Período 23/05 a 27/05/2023	PE 004/2023	22	13.353.495/0001-84	R$ 52.115,00
43245	LOCAÇÃO SOB DEMANDA, DE VEÍCULOS ZERO KM, TIPO SEDAN EXECUTIVO NACIONAL, com quilometragem livre, no período de 12 (doze) meses, renováveis por iguais períodos na conformidade da lei, para atender a Diretoria Executiva do SEBRAE/AM,	PG 005/2023	34	40.842.828/0001-01	R$ 15.700,00

43644	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial FISPAL FOOD SERVICE, conforme especificações contidas no Termo de Referência. - Período 13/06 a 17/06	PE 011/2023	36	14.181.341/0001-15	R$ 212.299,00
44096	Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços terceirizados de recepcionista, copeira e motorista executivo para atender a Sede do Sebrae/AM, sob demanda., conforme condições e especificações constantes neste termo de referência.	PG 007/2023	42	07.025.586/0001-98	R$ 257.049,96
44106	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realização da Missão Técnica Empresarial Bioeconomia 2023 - Naturaltech 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Período 11/06/2023 (ida) a 19/06/2023	PE 016/2023	44	27.829.511/0001-77	R$ 64.000,00

44186	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realização da Missão Técnica Empresarial Bioeconomia - GREEN RIO 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Período: 27/08/2023 a 03/09/2023	PE 014/2023	41	27.829.511/0001-77	R$ 107.400,00
44306	Contratação de empresa de prestação de serviço para provimento de link de serviço de internet com conexão de no mínimo 400 (quatrocentos) Mbps e fornecimento de roteador, serviço de AntiDDOS, gerência de monitoramento e fornecimento de no mínimo 16 (dezesseis) IPs públicos	PE 015/2023	53	26.605.545/0001-15	R$ 39.600,00
44533	Contratação de Pessoa Jurídica para futura e eventual acordo visando a aquisição de brindes personalizados, por meio do Sistema de Registro de Preço, conforme especificações e requisitos mínimos obrigatórios constantes	PE 022/2023	72	40.930.251/0001-90	R$ 4.447.280,00

44604	Contratação de pessoa jurídica para fornecimento e instalação de equipamentos para reestruturação do sistema de sonorização digital, com o objetivo de oferecer aos usuários do Conselho Deliberativo SEBRAELAB e auditório do SEBRAE/AM um sistema de áudio moderno, eficiente, compacto e de fácil utilização, conforme especificações contidas no item 3 deste Termo de Referência.	PE 023/2023	76	32.850.995/0001-76	R$ 90.367,00
44767	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Empresarial FENACAM 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Período: 14/11/2023 a 18/11/2023	PE 013/2023	38	13.353.495/0001-84	R$ 54.715,00
45195	Aquisição e instalação, sob demanda, por intermédio de Registro de Preços, para o fornecimento de Equipamentos Eletrônicos, de Informática, sonorização, CFTV e ainda recursos audiovisuais visando equipar e estruturar as instalações dos escritórios Regionais do SEBRAE/AM.	PG 010/2023	127	10.720.502/0001-40	R$ 1.030.000,00

45413	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial STARTUP SUMMIT 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Período 20/02/23 a 26/08/2023	PE 018/2023	52	13.353.495/0001-84	R$ 68.390,00
45501	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender as realizações da Missão Empresarial AGRISHOW e EXPOZEBU, conforme especificações contidas neste Termo de Referência Período : 30/04/2023 a 07/05/2023.	PE 012/2023	37	13.353.495/0001-84	R$ 92.361,00

46218	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial EXPOCITRUS 2023. Período 30/05 a 03/06/2023	PE 017/2023	47	27.829.511/0001-77	R$ 93.750,00
46220	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial FIPAN 2023. Período 24 a 30/07/2023	PE 019/2023	55	14.181.341/0001-15	R$ 249.400,00
46545	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial HORTITEC 2023. PERÍODO 18 A 24/06/2023	PE 020/2023	54	13.353.495/0001-84	R$ 69.720,00

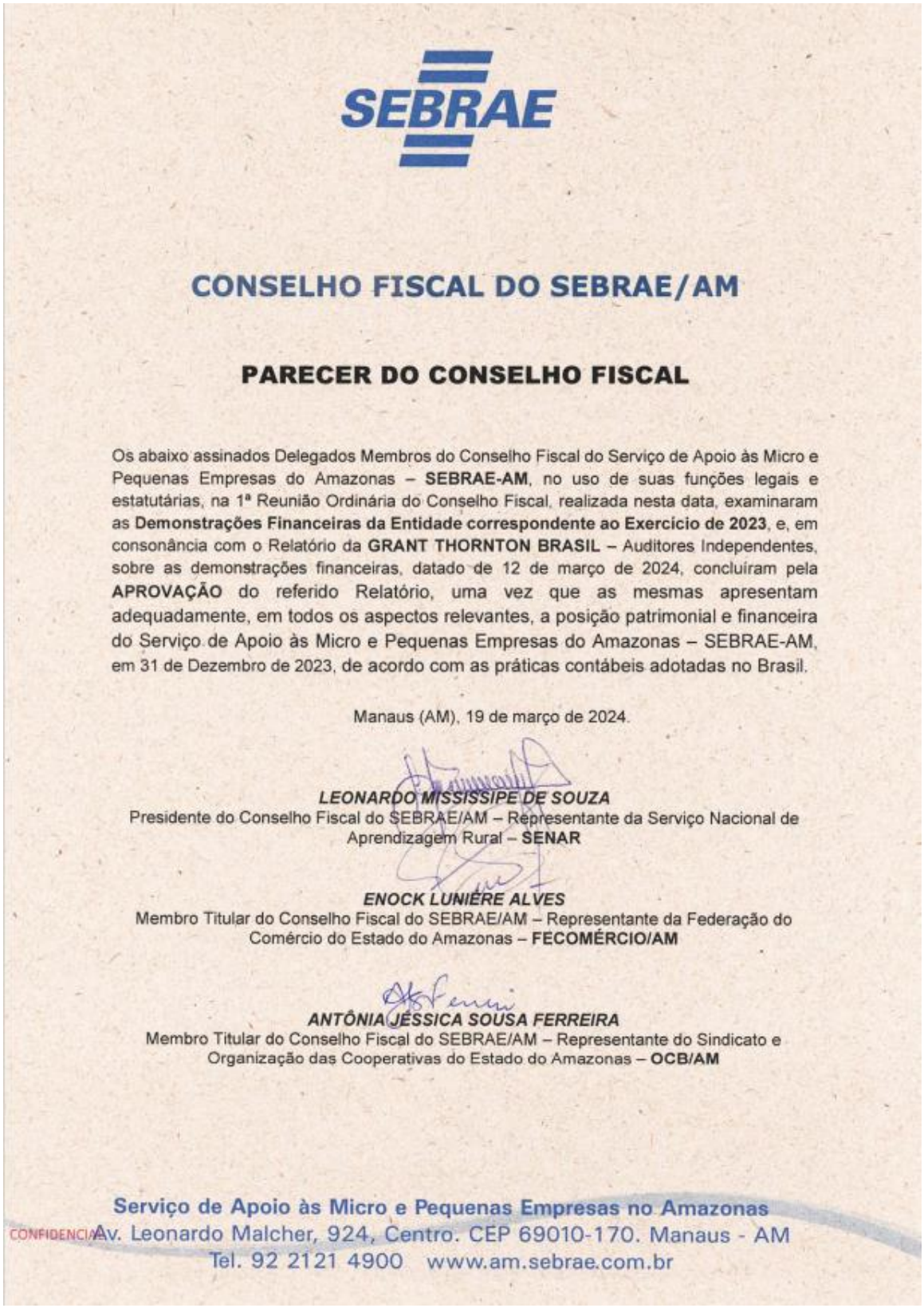
46650	Aquisição de servidor de dados e licenças de softwares conforme especificações técnicas do Termo de Referência.	PE 021/2023	69	22.204.648/0001-12	R$ 271.000,00
49326	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial CONESCAP 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. PERÍODO 14/11 a 18/11	PE 024/2023	75	13.353.495/0001-84	R$ 140.124,00
49982	Contratação de até 2 (duas) empresas e/ou instituições, por meio de Registro de Preços, para prestação, sob demanda, de serviços de produção, elaboração e atualização de Conteúdos Especializados, Soluções Educacionais e Objetos de Aprendizagem.	PE 029/2023	99	02.575.714/0001-53	R$ 94.420,00
49982	Contratação de até 2 (duas) empresas e/ou instituições, por meio de Registro de Preços, para prestação, sob demanda, de serviços de produção, elaboração e atualização de Conteúdos Especializados, Soluções Educacionais e Objetos de Aprendizagem.	PE029/2023	100	05.605.468/0001-23	R$ 94.420,00

50494	Realização de uma missão empresarial, contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial EXPOQUEIJO 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência. Período 23/08 a 28/08	PE 026/2023	77	13.353.495/0001-84	R$ 105.999,80
50958	Contratação de Pessoa jurídica especializada em serviços de vigilância armada/ desarmada e de segurança patrimonial para as dependências das unidades de atendimento do SEBRAE/AMAZONAS, conforme especificações de quantidade, local e equipamentos necessários para o cumprimento do serviço.	PG 008/2023	106	04.718.633/0001-90	R$ 2.269.090,00
51086	Aquisição, sob demanda, por intermédio de Registro de Preços, para o fornecimento de Equipamentos de Informática e periféricos visando a modernização da Infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE/AM e Escritórios Regionais, conforme especificações contidas no item 3 deste Termo de Referência.	PE 027/2023	104	43.394.697/0001-35	R$ 205.199,00
51086	Aquisição, sob demanda, por intermédio de Registro de Preços, para o fornecimento de Equipamentos de Informática e periféricos visando a modernização da Infraestrutura da Tecnologia da Informação e	PE 027/2023	105	12.713.709/0001-13	R$ 210.000,00

	Comunicação do SEBRAE/AM e Escritórios Regionais, conforme especificações contidas no item 3 deste Termo de Referência.				
52887	O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados na confecção e impressão de materiais diversos de divulgação, na modalidade de Registro de Preço, pelo período de 12 (doze) meses, SOB DEMANDA.	PG 009/2023	93	16.943.709/0001-60	R$ 1.800.000,00
53147	Contratação de empresa especializada no fornecimento de gêneros alimentícios (café, leite, açúcar e adoçante), destinada a atender a demanda de consumo dos colaboradores, prestadores de serviço e clientes deste SEBRAE/AM, visando atender às necessidades das unidades e escritórios do SEBRAE no Amazonas, através do sistema de Registro de Preço pelo período de 12 (doze) meses, SOB DEMANDA, conforme detalhamento e quantitativos constantes no item 3 deste Termo de Referência.	PE 28/2023	88	37.636.059/0001-80	R$ 317.100,00
58948	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, SOB DEMANDA, de organização, coordenação e execução de eventos, contratação de empresa(s) especializada(s) na prestação de serviços de buffet para atender os eventos realizados no SEBRAE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos	PG 011/2023	001/2024	08.274.282/0001-27	R$ 7.984.000,00

61025	Contratação, pelo menor preço por item, de pessoa jurídica, especializada em missões nacionais, para o fornecimento de pacote de viagem composto pelos serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas nacionais; acomodações em hotéis de categoria no mínimo de 3 estrelas conforme demandas que constam nos itens do Anexo A; serviços de translado para atender a realização da Missão Empresarial MISSÃO MOSSORÓ OIL E GÁS 2023, conforme especificações contidas neste Termo de Referência	PE 031/2023	117	13.353.495/0001-84	R$ 49.999,99
66635	Contratação de empresa de prestação de serviço para implantação de solução de monitoramento de dados, acesso wireless e firewall (NGFW) com fornecimento de equipamentos e serviços, durante 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado, respeitando o limite máximo de 60 meses	PE 032/2023			R$ 114.453,59
67888	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados na confecção e impressão de materiais diversos de divulgação, na modalidade de Registro de Preço, pelo período de 12 (doze) meses, SOB DEMANDA.	PG 012/2023	002/2024	14.808.550/0001-46	R$ 1.503.000,00

ANEXO III – IMAGEM DO DOCUMENTO PARECER FISCAL DO CONSELHO FISCAL



SEBRAE

CONSELHO FISCAL DO SEBRAE/AM

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os abaixo assinados Delegados Membros do Conselho Fiscal do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas – **SEBRAE-AM**, no uso de suas funções legais e estatutárias, na 1ª Reunião Ordinária do Conselho Fiscal, realizada nesta data, examinaram as **Demonstrações Financeiras da Entidade correspondente ao Exercício de 2023**, e, em consonância com o Relatório da **GRANT THORNTON BRASIL** – Auditores Independentes, sobre as demonstrações financeiras, datado de 12 de março de 2024, concluíram pela **APROVAÇÃO** do referido Relatório, uma vez que as mesmas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas – SEBRAE-AM, em 31 de Dezembro de 2023, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Manaus (AM), 19 de março de 2024.

LEONARDO MISSISSIPE DE SOUZA
Presidente do Conselho Fiscal do SEBRAE/AM – Representante da Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – **SENAR**

ENOCK LUNIÈRE ALVES
Membro Titular do Conselho Fiscal do SEBRAE/AM – Representante da Federação do Comércio do Estado do Amazonas – **FECOMÉRCIO/AM**

ANTÔNIA JÉSSICA SOUSA FERREIRA
Membro Titular do Conselho Fiscal do SEBRAE/AM – Representante do Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado do Amazonas – **OCB/AM**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amazonas
CONFIDENCIAL Av. Leonardo Malcher, 924, Centro. CEP 69010-170. Manaus - AM
Tel. 92 2121 4900 www.am.sebrae.com.br

ANEXO IV – IMAGEM DO DOCUMENTO RESOLUÇÃO CDE

SEBRAE

CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL DO SEBRAE/AM

RESOLUÇÃO N.º 241/2024

O Conselho Deliberativo Estadual do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amazonas – **SEBRAE/AM**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas, pelo Art. 21, inciso I, combinado com os Arts. 13, inciso XI e 31 do Estatuto Social do SEBRAE/AM; e

CONSIDERANDO os termos encaminhados na Carta DISUP Nº 013/2024, representada pela Diretora Superintendente, referente ao **Relatório de Gestão do Exercício de 2023 – do SEBRAE/AM**, a fim de ser submetido à apreciação do R. Conselho Deliberativo Estadual;

CONSIDERANDO, que a prestação de contas acompanha pareceres favoráveis do Conselho Fiscal e da Empresa de Auditoria Independente do Sistema SEBRAE **(GRANT THORNTON BRASIL),** recebidos respectivamente em 19 de março de 2024 e 12 de março de 2024.

RESOLVE:

Art. 1º - APROVAR, nos termos do art. 21, inciso I, c/c os artigos 13, inciso XI e 31 do Estatuto Social, **o Relatório de Gestão e a respectiva Prestação de Contas do Exercício 2023** do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amazonas – **SEBRAE/AM.**

Art. 2º - Esta Resolução entrará em vigor a partir desta data.

Manaus, 20 de março de 2024.

Antonio Carlos da Silva
Presidente do Conselho Deliberativo Estadual do SEBRAE/AM

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amazonas
Av. Leonardo Malcher, 924, Centro. CEP 69010-170. Manaus - AM
Tel. 92 2121 4900 www.am.sebrae.com.br