

SEBRAE/AP

RELATÓRIO ANUAL

2023

0800 570 0800

www.ap.sebrae.com.br



Av.: Ernestino Borges, 740 - Macapá



SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO AMAPÁ

Vinculado ao Ministério da Economia

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Relatório de Gestão do exercício de 2023, a ser apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade, como prestação de contas anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, Estatuto Social do Sebrae - Art. 32 e elaborado de acordo com as disposições das IN TCU nº 84/2020, DN 198/2022 do TCU e às orientações do Sebrae/NA.

Macapá/AP, 2023

SUMÁRIO

0	MENSAGEM DA DIREÇÃO	5
1	VISÃO ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO	8
1.1.	IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE	8
1.2.	INFORMAÇÕES SOBRE DIRIGENTES E COLEGIADOS DO SEBRAE/AP	9
1.2.1.	CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL - CDE	9
1.2.2.	DIRETORIA EXECUTIVA – DIREX/AP	13
1.2.3.	CONSELHO FISCAL - CF	13
1.3.	DECLARAÇÃO DE MISSÃO, VISÃO E COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS	14
1.4.	PÚBLICO-ALVO DO SEBRAE: QUEM SÃO E SUAS DEFINIÇÕES?	18
1.5.	PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS DE SUA ATUAÇÃO	20
1.6.	ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DE GOVERNANÇA	20
1.7.	INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS	21
1.8.	MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS E DE APOIO	26
	DIRETORIA SUPERINTENDÊNCIA	26
	DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	29
	DIRETORIA TÉCNICA	32
1.9.	MODELO DE NEGÓCIO	33
1.10.	RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E COM OS DESTINATÁRIOS DE BENS E SERVIÇOS	36
1.10.1.	GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE	36
1.10.2.	ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA AQUISIÇÃO DE BENS E NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OU OBRAS	38
1.11.	AMBIENTE DE ATUAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	39
1.12.	CENÁRIO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS NO AMAPÁ	39
1.13.	PESQUISA PULSO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS	48
	Destaques da 5ª Pesquisa Pulso	49
2	RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS	53
3	GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO	55
3.1	APOIO DA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA À CAPACIDADE DA UPC – UNIDADE PRESTADORA DE CONTA GERAR VALOR	55
3.1.1	INFORMAÇÕES SOBRE DIRIGENTES E COLEGIADOS	55
3.2	ATUAÇÃO DA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO	58
3.3	FORMAS E INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO E RESULTADOS DOS PLANOS 61	
	☐ REUNIÃO DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL – CDE	61
	☐ REUNIÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA – DIREX	62
	☐ REUNIÕES DE TRABALHO	62
	☐ REUNIÃO DIREX	63
	☐ REUNIÃO MENSAL DE ANÁLISE DA ESTRATÉGIA – REMAR	63
	☐ REUNIÃO GERENCIAL	64
	☐ REUNIÃO DE UNIDADE – REUNI	64
	☐ REUNIÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	65
3.4	RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS	65
3.4.1	CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO	65
3.5	MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE	68
3.5.1	UNIDADE DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO INDIVIDUAL	68
3.5.2	UNIDADE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO	69
3.6	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE DESEMPENHO	71
3.6.1	DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA: PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL	71
3.6.2	DEFINIÇÃO DE PROGRAMAS, PROJETOS E PROCESSOS	73

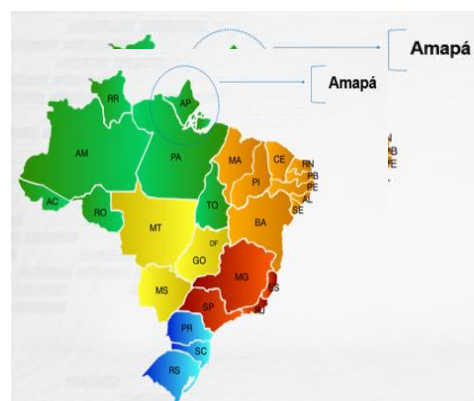
3.6.3	ACORDO DE RESULTADOS	76
3.6.4	INDICADORES DE PLANEJAMENTO E METAS	76
	Evolução de atendimento de pequenos negócios no Amapá	79
3.6.5	METAS DE ATENDIMENTO	80
3.6.6	EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO	84
3.6.7	AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	103
3.6.8	EVENTOS ESTRATÉGICOS 2023.....	104
3.6.9	PESQUISA DE INICIATIVAS BASEADAS EM PRIORIDADES	107
3.7	APRESENTAÇÃO RESUMIDA DOS PRINCIPAIS RESULTADOS DA INSTITUIÇÃO	112
3.7.1	ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO: PRINCIPAIS AÇÕES FINALÍSTICAS E DE SUPORTE REALIZADAS POR PROGRAMAS NACIONAIS	113
3.7.2	REGISTROS DE EVENTOS REALIZADOS	136
4	INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS.....	142
4.1	REGIME ORÇAMENTÁRIO E O CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO ADOTADOS.....	142
4.1.1	ESTRUTURA DO ORÇAMENTO DO SEBRAE.....	143
4.2	LIMITES ORÇAMENTÁRIOS DO SEBRAE	146
4.2.1	EXECUÇÃO DE INDICADORES DE LIMITES ORÇAMENTÁRIOS 2023	148
4.3	CONCLUSÕES DOS AUDITORES INDEPENDENTES	150
4.4	TRANSFERÊNCIAS, CONVÊNIOS E CONGÊNERES	150
4.4.1	EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA COM TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS	150
5	ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO.....	154
5.1	GESTÃO DE PESSOAS.....	154
5.1.1	ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE	158
5.2	GESTÃO DO PATRIMÔNIO E INFRAESTRUTURA.....	161
5.2.1	GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO	161
5.3	GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	162
5.3.1	PRINCIPAIS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES	162
5.3.2	PRINCIPAIS SISTEMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – SEBRAE/AP	170
6	ANEXOS.....	177
	ANEXO 1 - PARECER CONSELHO FISCAL - PRESTAÇÃO DE CONTAS DO SEBRAE/AP 2023.....	177
	ANEXO 2 – RESOLUÇÃO CDE - APROVAÇÃO DAS CONTAS E RELATÓRIO DE GESTÃO DO SEBRAE/AP 2023	178

0 MENSAGEM DA DIREÇÃO

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amapá – Sebrae/AP apresenta o Relatório de Gestão do exercício de 2023, correspondente ao período de janeiro a dezembro, conforme legislação pertinente.

Segundo recomendações da IN-TCU 84/2020 e da Decisão Normativa (DN) -TCU 198/2022, o relatório obedeceu na forma de relato integrado.

O Relatório de Gestão é a peça central da prestação de contas das realizações do exercício da instituição. Seu objetivo principal é demonstrar de forma clara para a sociedade como a estratégia, a governança, o desempenho e as perspectivas da UPC, no contexto de seu ambiente externo, levaram à geração de valor e melhorias ao público de pequenos negócios em curto, médio e longo prazos, além de demonstrar e justificar os resultados alcançados diante dos objetivos estabelecidos. Assim, o Relatório de Gestão 2023 apresenta a seguinte estruturação:



1. VISÃO ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

Apresentação das informações que identificam o Sebrae/AP, missão, estrutura organizacional, ambiente externo em que atua e modelo de negócios.

2. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

Avaliação dos riscos que podem comprometer o atingimento dos objetivos estratégicos e dos controles implementados para mitigação desses riscos.

3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

Informações sobre como o Sebrae/AP planeja o cumprimento da sua missão, apresentação dos principais objetivos estratégicos estabelecidos, avaliação sobre como a estrutura de governança apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos. Apresenta os indicadores e as metas de desempenho definidos para o exercício, sua vinculação aos objetivos estratégicos, bem como os resultados alcançados no exercício de referência em face dos objetivos estabelecidos e às prioridades da gestão.

5. ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

Apresentação de áreas estratégicas de suporte à gestão como: gestão de pessoas, gestão de tecnologia da informação e gestão de administração e finanças.

4. INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

Evidenciação da situação e do desempenho financeiro, orçamentário e patrimonial da gestão no exercício, por meio de demonstrações resumidas de valores relevantes extraídos das demonstrações financeiras e das notas explicativas. Contempla as principais unidades que compõem o Sebrae/AP, de forma individual e agrupada, de acordo com a materialidade e a relevância para os resultados do conjunto.

6. ANEXOS

Apresentação de documentos que complementam as informações apresentadas no relatório e respaldam a organização: parecer de contas e relatório da auditoria independente

O Plano 2023 foi focado em resultados, observando os princípios da transparência, simplicidade e flexibilidade, considerando as seguintes premissas:

O horizonte de planejamento é anual;

Os recursos foram dimensionados e alocados a partir de estratégias de atuação explícitas: a formulação da estratégia de atuação do Sebrae/NA e do Sebrae/AP, coerente com a realidade local e compatível com o Direcionamento Estratégico do Sistema Sebrae, como base para orientar a alocação de recursos;

Parcerias para agregar competências e recursos: foram realizadas parcerias com instituições públicas, privadas e do terceiro setor, articuladas no sentido de ampliar a capacidade de alcançar resultados, agregando recursos, financeiros e não-financeiros, aos projetos e processos constantes do Plano Anual.

A atuação do Sebrae/AP focou em iniciativas executadas auxiliar os pequenos negócios na superação de desafios do mercado. A instituição utilizou como estratégia fortalecer caminhos alternativos o atendimento presencial e à distância, considerando as estratégias vinculadas às metas de eventos, metas mobilizadoras e imagem do Sebrae.

Aliado a isso, buscou-se dar ênfase ao propósito de transformar os Pequenos Negócios (MEI, ME, EPP) locais em protagonistas do desenvolvimento sustentável, tendo alcançado o atendimento de 14.166 empresas durante o ano.

Para avaliar os resultados alcançados quanto aos indicadores e metas vinculados aos objetivos estratégicos, o Sebrae/AP investiu na realização de estudos e pesquisas em 2023, nos diversos públicos atendidos nos projetos e processos, considerando o atendimento individualizado e segmentado.

Com a apresentação deste Relatório, o Sebrae/AP cumpre seu dever social (Accountability), demonstrando, à sociedade e demais partes interessadas, os resultados alcançados na gestão dos recursos confiados à sua responsabilidade, em face dos objetivos estabelecidos.

Este Relatório de Gestão consolida o compromisso dos dirigentes do Sebrae/AP no cumprimento da missão da instituição e no atendimento de excelência aos pequenos negócios e futuros empreendedores, reconhecendo e afirmando suas responsabilidades por assegurar a integridade (fidedignidade, precisão e completude) do relatório de gestão, na certeza de estamos construindo o Sebrae que o Amapá precisa.

Alcilene Maria Carvalho Cavalcante Dias

Diretora Superintendente do Sebrae/AP

VISÃO ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO



1 VISÃO ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

QUADRO 1 – IDENTIFICAÇÃO DO SEBRAE/AP – RELATÓRIO DE GESTÃO INDIVIDUAL

Identificação	
Denominação completa: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá	
Denominação abreviada: Sebrae/AP	
Vinculação Ministerial: Ministério da Economia	
CNPJ: 04.662.409/0001-24	
Situação: ativa	
Natureza Jurídica: Serviço Social Autônomo	
Principal Atividade: Entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo.	Código CNAE: 7020-4/00
Telefones/Fax de contato: (096) 3312-2805/ 2806/2808	
Endereço Eletrônico: ouvidoria@sebrae.com.br	
Página na Internet: www.sebrae.com.br	
Endereço Postal: Av. Ernestino Borges, nº 740 – Bairro: Laguinho, Cidade: Macapá, Estado: Amapá, CEP: 68.908-198.	



1.2. INFORMAÇÕES SOBRE DIRIGENTES E COLEGIADOS DO SEBRAE/AP

Composição e representação dos colegiados:

1.2.1. CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL - CDE

Nome	Segmento	Entidade	Função	Período de Gestão	
Miguel Angelo de Souza Martins	Comércio e Serviços	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Amapá – Fecomércio/AP	Conselheiro Titular	06/01/2023	31/12/2026
Franck José Saraiva de Almeida	Indústria	Federação das Indústrias do Estado do Amapá - FIEAP	Conselheiro Titular	06/01/2023	14/12/2023
Juarez Pereira de Oliveira	Indústria	Federação das Indústrias do Estado do Amapá - FIEAP	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026
Luiz Iraçu Guimarães Colares	Agropecuária	Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amapá - FAEAP	Conselheiro Titular	06/01/2023	31/12/2026
Francisco Rocha de Andrade	Agropecuária	Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amapá - FAEAP	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026
Marciane Costa do Espírito Santo	Comércio e Serviços	Federação das Associações de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Femicro/AP	Conselheira Titular	06/01/2023	31/12/2026
Silvia Otoni de Farias Oliveira	Comércio e Serviços	Federação das Associações de Microempresas e Empresas de	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026

		Pequeno Porte – Femicro/AP			
José Samuel Alcolumbre Tobelem	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado do Amapá - FEPAP	Presidente/ Conselheiro Titular	06/01/2023	31/12/2026
Kindolle dos Santos Viana	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado do Amapá - FEPAP	Conselheira Suplente	27/02/2023	31/12/2026
João Carlos Calage Alvarenga	Indústria e Comércio	Associação Comercial e Industrial do Amapá - ACIA	Conselheiro Titular	06/01/2023	31/12/2026
Mateus Nascimento da Silva	Indústria e Comércio	Associação Comercial e Industrial do Amapá - ACIA	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026
Marcos Antonio Marques Cardoso	Comércio	Câmara de Dirigentes Lojistas de Macapá - CDL	Conselheiro Titular	06/01/2023	31/12/2026
Márcio André Sampaio Góes	Comércio	Câmara de Dirigentes Lojistas de Macapá - CDL	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026
Edmar Souza Bernaldino	Bancos Públicos	Banco da Amazônia S/A	Conselheiro Titular	06/01/2023	29.10.2023
Joana Emília Ramos Lima	Bancos Públicos	Banco da Amazônia S/A	Conselheira Suplente	06/01/2023	31/12/2026
Inácio Fonseca Santos Moura	Bancos Públicos	Banco do Brasil S/A	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026
José Hamilton Dias de Matos	Bancos Públicos	Caixa Econômica Federal - CEF	Conselheiro Suplente	06/01/2023	14.12.2023
Priscylla Abraão Monassa de Almeida	Adm. Pública em Geral	Universidade Federal do Amapá - UNIFAP	Conselheira Titular	06/01/2023	31/12/2026

Robson Materko	Adm. Pública em Geral	Universidade Federal do Amapá – UNIFAP	Conselheiro Suplente	06/01/2023	31/12/2026
Manoel Antonio Vieira Alexandre	Serviços	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae	Conselheiro Titular	06/01/2023	26.06.2023
Jurandil dos Santos Juarez	Adm. Pública em Geral	Governo do Estado do Amapá – GEA	Conselheiro Titular	27/02/2023	31/12/2026
André dos Santos Abdon	Adm. Pública Geral	Instituto de Pesquisas Científicas e Tecnológicas do Estado do Amapá - IEPA	Conselheiro Titular	27/02/2023	31/12/2026
Elaine Gomes Vanderlei	Bancos Públicos	Banco do Brasil S/A	Conselheira Titular	27/02/2023	26/06/2023
Elias Rodrigues Contão	Bancos Públicos	Banco do Brasil S/A	Conselheiro Titular	27/06/2023	31/12/2026
Luiz Fernando Chaves de Souza	Adm. Pública em Geral	Instituto de Pesquisas Científicas e Tecnológicas do Estado do Amapá - IEPA	Conselheiro Suplente	27/06/2023	27/09/2023
Alessandro de Souza Pereira	Bancos Públicos	Banco do Brasil S/A	Conselheiro Suplente	27/06/2023	31/12/2026
Geraldo Pimenta dos Reis Neto	Serviços	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae	Conselheiro Suplente	27/06/2023	31/12/2026
Silas Santiago	Serviços	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae	Conselheiro Titular	27/06/2023	31/12/2026
Marilea Costa Simões	Adm. Pública em Geral	Governo do Estado do Amapá - GEA	Conselheira Suplente	09/08/2023	31/12/2026
Adriana Santana Rodrigues	Adm. Pública em Geral	Instituto de Pesquisas Científicas e Tecnológicas do Estado do Amapá – IEPA	Conselheira Suplente	28/09/2023	31/12/2026

Vanderlei José de Oliveira Santos	Bancos Públicos	Banco da Amazônia S/A	Conselheiro Titular	30/10/2023	31/12/2026
Jorge Frota Pereira Junior	Adm. Pública em Geral	Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia – SUDAM	Conselheiro Titular	30/10/2023	31/12/2026
Wilson Luiz Alves Ferreira	Adm. Pública em Geral	Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia – SUDAM	Conselheiro Suplente	28/11/2023	31/12/2026
Carlos Alberto Rodrigues do Carmo	Indústria	Federação das Indústrias do Estado do Amapá - FIEAP	Conselheiro Titular	15/12/2023	31/12/2026
José Hamilton Dias de Matos	Bancos Públicos	Caixa Econômica Federal – CEF	Conselheiro Titular	15/12/2023	31/12/2026
Drenison Romão Lobato	Bancos Públicos	Caixa Econômica Federal – CEF	Conselheiro Suplente	15/12/2023	31/12/2026

1.2.2. DIRETORIA EXECUTIVA – DIREX/AP

Nome	Função	Período De Gestão	
		Início	Fim
Alcilene Maria Carvalho Cavalcante Dias	Diretora Superintendente	01/01/2023	31/12/2026
Suelem Amoras Távora Furtado	Diretora Técnica	01/01/2023	31/12/2026
Marcell Houat Harb	Diretor de Administração e Finanças	01/01/2023	31/12/2026

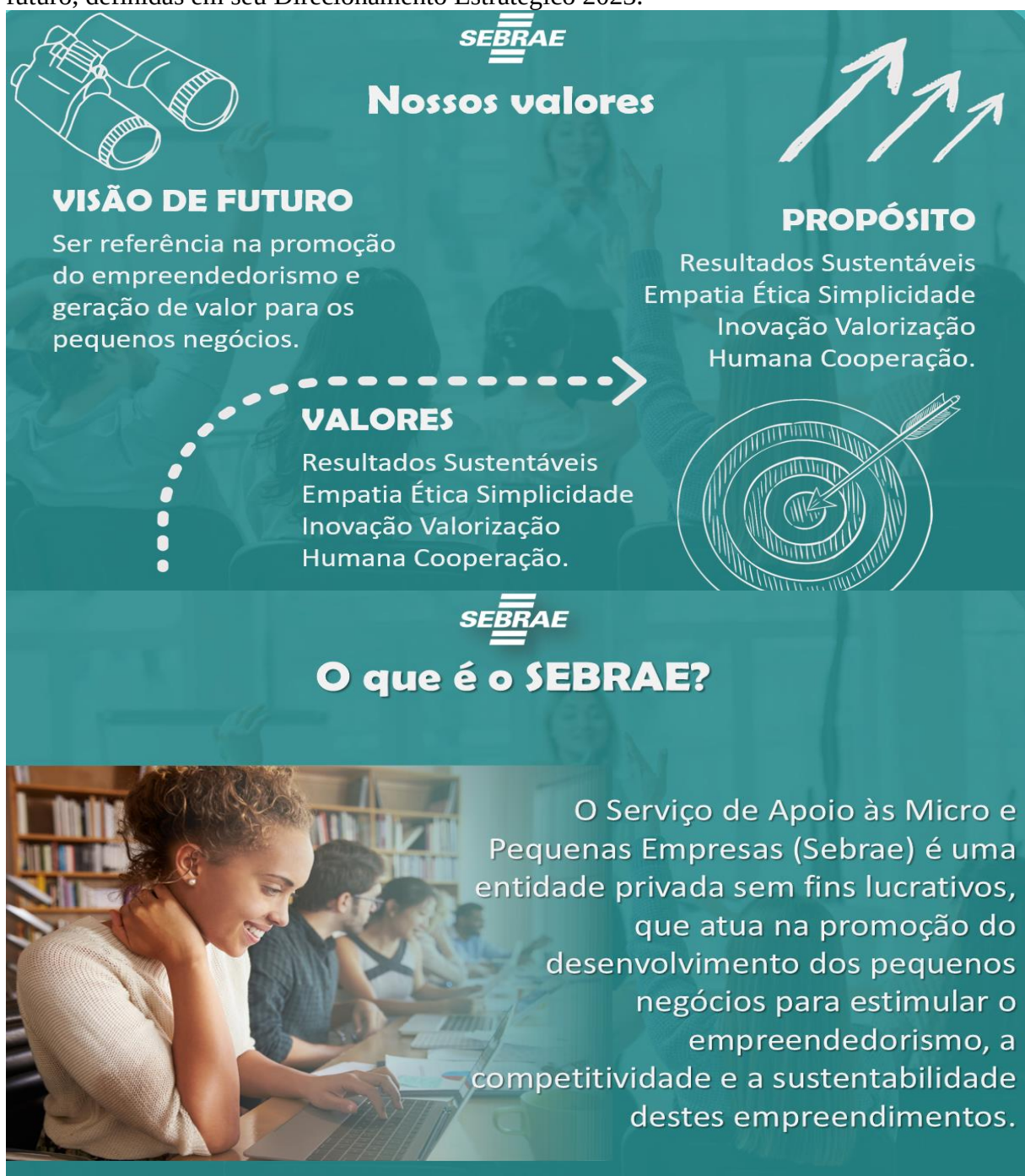
1.2.3. CONSELHO FISCAL - CF

Dirigentes e Membros do Conselho Fiscal do Sebrae/AP:

NOME	SEGMENTO	ENTIDADE	FUNÇÃO	PERÍODO DE GESTÃO	
Joel Mundas de Souza	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado do Amapá - FEPAP	Titular	03/04/2023	31/12/2027
Ailton Azevedo Marques da Nóbrega	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado do Amapá - FEPAP	Titular	03/04/2023	31/12/2027
Jetro Aguiar Ramos	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado FEPAP	Titular	03/04/2023	31/12/2027
José Alberto da Silva Torres Filho	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado FEPAP	Suplente	03/04/2023	31/12/2027
Elenildo Barbosa da Fonseca	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado FEPAP	Suplente	03/04/2023	31/12/2027
Deivison Henrique Fortunato Moreira	Agropecuária	Federação dos Pescadores do Estado FEPAP	Suplente	03/04/2023	31/12/2027

1.3. DECLARAÇÃO DE MISSÃO, VISÃO E COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS

Em 2020, o Sistema Sebrae aprovou a revisão do seu Planejamento Estratégico, denominada Sebrae 2023. O propósito desse trabalho foi desenvolver as bases orientadoras para transformar a instituição no “Sebrae que o Brasil precisa”, atuando cada vez mais como referência na promoção do empreendedorismo e na geração de valor para os Pequenos Negócios. A finalidade da entidade, é explicitada em sua missão/propósito e sua visão de futuro, definidas em seu Direcionamento Estratégico 2023.



Para garantir o atendimento aos Pequenos Negócios, o Sebrae Amapá atua em todo o território do estado do Amapá. Além da sede, em Macapá, a instituição conta com 4 (quatro)

Escritórios Regionais nos municípios de Santana, Oiapoque, Laranjal do Jari e Porto Grande. Aliado a isso, a instituição executa ações itinerantes contínuas, para cobertura de 100% do território. São oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica para Pequenos Negócios de diversos setores.



Além dos Escritórios, possui ainda atuação através de parceiros em pontos de atendimento da Sala do Empreendedor.



SOLUÇÕES/ INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO

Para o atendimento de seu propósito, a instituição atua através de soluções/instrumentos de atendimento, dentre os quais destacamos:

- **Informação** - Serviço relacionado à disponibilização de informações gerais, de interesse empresarial, podendo ser demandadas pelo cliente.
- **Consultoria** - Serviço de orientação técnica especializada, de maior valor agregado, com aprofundamento em determinado tema ou assunto específico do negócio do cliente com recomendações de ações e apontamento de soluções para o cliente (ex: Modelagem Empresarial - plano de negócios, canvas etc.).
- **Consultoria de Intervenção** - Serviço de transformação da empresa para resolução de um problema e/ou melhoria de um processo. Pressupõe a realização de diagnóstico, acompanhamento da implementação e posterior avaliação de impacto in loco, de modo a garantir a verificação de evidências e medição de resultados pelo próprio consultor a partir de dados reais (e não da percepção do empresário).
- **Curso** – Serviço de capacitação onde se busca, por meio de recursos instrucionais, desenvolver e aprimorar conhecimentos, atitudes e habilidades de gestão.
- **Oficina** – São atendimentos de natureza educacional realizado em grupo em grupo com o apoio de facilitadores, onde se trabalham temas de interesse por meio de estratégias de exposição oral, dinâmicas de grupo, simulações, experimentações etc.
- **Orientação técnica** – Serviço de orientação sobre questões técnicas dentro das áreas de conhecimento do Sebrae, a partir de demanda específica do cliente, que podem ser respondidas com conteúdo disponíveis no Sebrae ou no mercado, sem necessariamente ocorrer um processo de diagnóstico. O atendimento pode ser realizado em qualquer canal assistido (Central de Relacionamento - telefone, chat, e-mail - Agência, Porta a Porta).
- **Palestra** – São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesse comuns.
- **Seminário** - São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É voltada para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização. Referem-se ao conjunto de palestras e aos encontros empresariais.
- **Publicações** – São publicações sobre diversos temas e setores do empreendedorismo, para quem tem ou quer abrir um negócio.
- **Feira** – Evento que reúne expositores de diversos segmentos, possibilitando a exposição, demonstração e comercialização de seus produtos e serviços, promovidos ou não pelo Sebrae.
- **Missão e caravana** – São grupos de pessoas, cuja organização e deslocamento são organizados pelo Sebrae, com a finalidade de viabilizar a participação dos clientes em eventos (feiras, exposições, encontros, visitas técnicas etc.) promovidos ou não pelo Sebrae.

- **Rodada** – Evento promovido pelo Sebrae que tem como objetivo o encontro entre empresas que demandam e ofertam produtos e serviços incentivando a criação de parcerias de negócios.
- **Premiações** – O Sebrae/AP reconhece e divulga a sua visão empreendedora para todo o Estado por meio de premiações que valorizam, incentivam e estimulam os pequenos negócios a crescerem cada vez mais.

Categorias

Para melhor entendimento, apresentamos essas soluções/instrumentos agrupadas com base no valor que geram para o cliente, além de representar os diferentes resultados que o Sebrae Amapá busca promover.

As categorias do atendimento territorial relacionadas são:

Categoria	Descrição	Instrumentos
Eventos	Vivenciar momentos que oportunizam networking, interação e experiências com especialistas, empresários, empreendedores (e potenciais) - além do público indireto, que desejam atualização de conhecimentos sobre o ambiente de negócios e gestão	Palestra Missão e Caravana Seminário Informação
Orientação	Serviços de orientação do cliente na resolução de uma questão específica, pontual ou recorrente dentro das áreas de conhecimento do Sebrae, por meio da entrega de conteúdos técnicos	Orientação Técnica Consultoria
Capacitação	Aprender de forma personalizada, com uso de metodologias inovadoras que priorizam o protagonismo no aprendizado de competências empreendedoras	Oficina Curso Consultoria (relacionada a um curso ou oficina) Informação
Consultoria empresarial	Transformar negócios e instituições com o apoio de especialistas, por meio de intervenção adaptada às necessidades da empresa / instituição	Consultoria
Oportunidades de negócios	Participar de iniciativas que tenham densidade de oportunidades para geração de negócios ou obtenção de recursos que promovam aumento da competitividade, produtividade e inovação	Feira Rodada
Sala do Empreendedor	Serviços de orientação do cliente sobre questões legais (abertura, funcionamento e formalização) de qualquer atividade empreendedora e orientações para a viabilidade, instalação e o desenvolvimento dos negócios. Esses atendimentos são realizados por parceiros	Orientação Técnica Palestra Informação
Sebraetec	Serviços de facilitação do acesso de clientes aos serviços tecnológicos para inovação, promovendo a melhoria de processos, produtos e serviços ou a introdução de inovações nas empresas e mercados.	Consultoria

As categorias do atendimento remoto equivalem aos canais de atendimento. São elas:

Categoria	Descrição
Portal	Atendimento por meio dos serviços do Portal Sebrae e soluções digitais integradas nacionais (exemplo: Portal de Atendimento, EAD, Fale com um Especialista).
Central de Relacionamento	Atendimento telefônico ativo e receptivo, por chat, e-mail e WhatsApp, realizado pela da Central de Relacionamento 0800.
Terminal de Autoatendimento	Atendimento por meio do Terminal de Autoatendimento.
Serviços digitais	Atendimento por meio de serviços digitais não vinculados ao Portal Sebrae (exemplo: Portais Estaduais).

1.4. PÚBLICO-ALVO DO SEBRAE: QUEM SÃO E SUAS DEFINIÇÕES?



O Público do Sebrae é classificado em: Público Direto, que é objeto do cumprimento da sua missão institucional e; a Rede Sebrae, que é composto por Parceiros que podem influenciar no desenvolvimento do seu Público Direto.

Público Direto: é o conjunto da população que desenvolve atividades empresariais e está efetivamente envolvida na abertura de um Negócio ou junto à qual o Sebrae atua para estimular o Empreendedorismo. São utilizados um ou mais critérios de classificação, permitindo aprimorar os estudos para avaliar suas características e necessidades. O Público Direto do Sebrae é composto por Pequenos Negócios e seus Proprietários - Empresários,

Produtores Rurais e Artesãos e Pessoas Físicas. Para fins de atendimento pelo Sebrae entende-se:

Pequenos Negócios: são Empreendimentos com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões, regularizados perante o poder público através do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ ou outros registros oficiais como: Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao Pronaf - DAP, Número do imóvel na Receita Federal - NIREF, Registro de Pescador ou Carteira Nacional de Artesão ou de Trabalhador Manual.

Pessoas Físicas: são consideradas as pessoas físicas que possuem negócio próprio sem registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); DAP, inscrição estadual ou registro de pescador (no caso dos produtores rurais), Carteira Nacional de Artesão ou de Trabalhador Manual para os artesãos; os indivíduos que ainda não possuem negócio próprio, mas que estão efetivamente envolvidos na sua estruturação; e as pessoas físicas que ainda não possuem um negócio, mas que o Sebrae pode contribuir para despertar seu espírito empreendedor e desenvolver capacidades empreendedoras.

Rede Sebrae: é composta por Entidades e Organizações Nacionais e Internacionais que podem influenciar no desenvolvimento do Público Direto do Sebrae. Para fins de atendimento pelo Sebrae consideramos como parte da Rede: Prefeituras, Instituições de Ensino Públicas e Privadas, Parceiros Empresariais e Entidades de Classe, Agentes de Crédito e o Ecossistema de Inovação.

O ambiente no qual os Clientes do Sebrae estão inseridos conta com diversas Organizações, responsáveis pela institucionalização de normas ou se posicionando como relevantes parceiros. Dessa forma, esses atores devem ser envolvidos nas ações promovidas ou apoiadas em prol dos Pequenos Negócios.

A Rede Sebrae são Organizações e Empresas Públicas ou Privadas que podem atuar como Parceiros do Sebrae em benefício dos Pequenos Negócios, figurando ou não como partícipe em acordos de cooperação.

Compõem a Rede Sebrae:

- **Médias e Grandes Empresas:** são todas as Empresas de caráter mercantil e que não são classificadas como Pequenos Negócios Empresariais.
- **Instituições da Administração Pública:** são todas as Pessoas Jurídicas vinculadas direta ou indiretamente ao Governo em âmbito Federal, Estadual, Distrital ou Municipal.
- **Instituições Sem Fins Lucrativos:** aquelas Instituições sem finalidade lucrativa que representam e de alguma forma influem no ambiente institucional ou organizacional no qual os Pequenos Negócios estão inseridos ou aquelas que executam atividades de interesse dos pequenos negócios.

Essas Organizações poderão receber produtos e serviços do Sistema Sebrae, desde que caracterizado o benefício aos Pequenos Negócios. Essas interações poderão ser registradas como atendimento a Rede Sebrae, em separado do atendimento que o Sebrae realiza ao seu Público Direto.

1.5. PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS DE SUA ATUAÇÃO

O Sebrae/AP faz parte de um sistema criado em 1972 - Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa (Cebrae) vinculado ao Governo Federal. Em 1990 a entidade se transformou em um serviço social autônomo, denominado Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae. Na realidade, este foi o primeiro organismo afinado com o antigo Programa Nacional de Desestatização, embrião de uma nova prática de gestão de determinados serviços controlados pelo Estado, ou seja, a privatização. Formalmente, trata-se de uma entidade civil sem fins lucrativos, criada pela Lei número 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto número 99.570, de 9 de outubro de 1990, posteriormente, alterada, pela Lei número 8.154, de 28 de dezembro de 1990. A alteração do Estatuto Social foi registrada e averbada no livro A-13 de Pessoas Jurídicas, sob o nº de ordem 0188, protocolo de nº 11841, em 09 de outubro de 2006. O Estatuto Social foi homologado pelo CDN EM 29/4/2010.

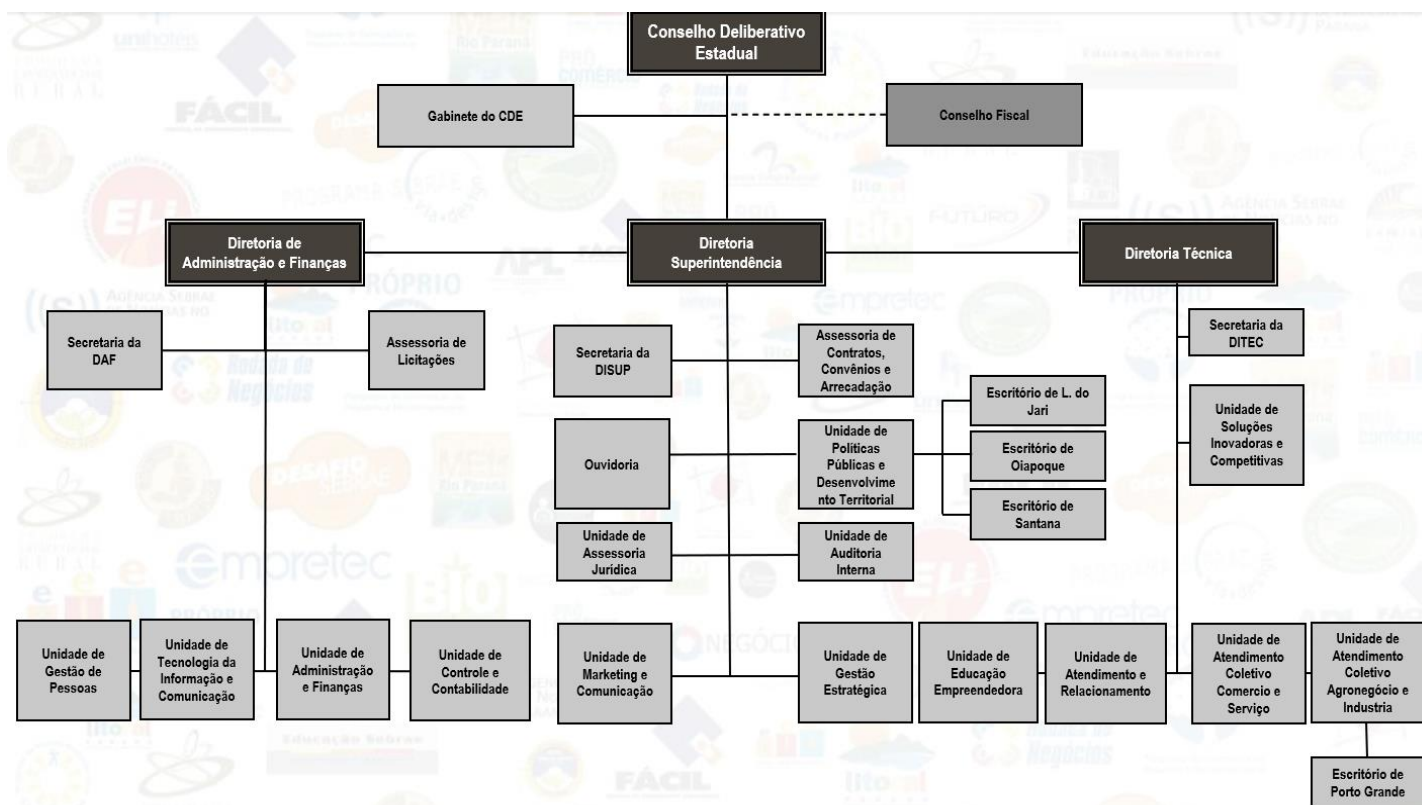
1.6. ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DE GOVERNANÇA

A estrutura do Sebrae/AP está presente nos cinco maiores municípios do Amapá, por intermédio de seus escritórios regionais, que interagem diretamente com as unidades da sede na cidade de Macapá. O Sebrae/AP foi estruturado focando em seu público-alvo agilizando os processos, tendo como diferencial proporcionar contato imediato com sua diretoria, para agilizar a execução dos projetos, bem como a interação com o Sebrae/NA, na busca de recursos e de parcerias com governos e entidades representativas do estado, de forma a contribuir para transformar a economia amapaense ano a ano. Sua governança é composta do Conselho Deliberativo Estadual (CDE), Conselho Fiscal (CF), Diretoria da Superintendência (DISUP), Diretoria Técnica (DITEC) e Diretoria de Administração e Finanças (DAF). A organização interna do Sebrae/AP está estruturada – segundo o Art. 3º do Regimento Interno - nas áreas de decisão seguintes:

- **Gestão Estratégica** desenvolvida pela Diretoria Executiva atuando em Colegiado, principalmente na elaboração e execução do Planejamento Plurianual e do Orçamento Anual, coordenação, monitoramento e avaliação do desempenho geral do Sebrae/AP.
- **Gestão de Articulação Interna e Institucional** desenvolvida principalmente pelo Diretor Superintendente consistindo na articulação das ações das Diretorias, na relação com os membros do Conselho, na representação e comunicação com outras instituições, parceiros, clientes e com a comunidade em geral, na definição e implementação das políticas de marketing e comunicação e na articulação e estratégias para arrecadação de receita.
- **Gestão Técnica** compreendendo a atuação da Diretoria Técnica responsável pela atividade fim da entidade e direcionada ao planejamento, desenvolvimento, execução e avaliação dos projetos e atividades finalísticas e à aplicação das soluções do Sebrae/AP nos âmbitos setorial e territorial do estado do Amapá.

- **Gestão Administrativo Financeira** compreendendo a atuação da Diretoria de Administração e Finanças responsável pela gestão das unidades de suporte à atividade-fim do Sebrae/AP, com relação à manutenção de sistemas de informação e dados, à adequação e aplicação dos recursos humanos, financeiros, de suprimentos e de logística para o alcance dos objetivos da organização

Figura 1 – Estrutura Organizacional



1.7. INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS

Apresentamos a seguir a descrição das competências de área ou sub-área estratégica constante do Organograma da Instituição, com a indicação de seus respectivos responsáveis:

Informações sobre Áreas ou Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de atuação
DIRETORIA SUPERINTENDÊNCIA				
Chefe de Gabinete do Conselho Deliberativo Estadual - GABCDE	Aos Gabinetes compete prestar assessoramento ao Conselho Deliberativo Estadual e Diretoria Executiva, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das	Isa Alessandra Amaral Parafita	Chefe de Gabinete	Desde 21/05/2012

	atividades sob sua supervisão.			
Chefe de Gabinete da Diretoria Executiva - DIREX	Cabe a Secretária apoiar os Diretores e o Presidente do CDE em seus respectivos Gabinetes.	Sandra da Gama Gomes	Secretária	Desde 15/02/2023
Unidade de Gestão Estratégica - UGE	À UGE compete atuar no processo de planejamento, orçamento e pesquisa de forma pragmática e inovadora, contribuir para o aprimoramento da gestão de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo SEBRAE Nacional e construir de forma compartilhada estratégias que direcionem o Sebrae/AP ao alcance dos resultados institucionais.	Márcia Marinho Branco	Gerente	Desde 20/03/2007
Unidade de Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial - UPPDT	À UPPDT compete desenvolver ações estratégicas, articulando e mobilizando políticas públicas de forma compartilhada e integrada com o poder público visando à criação de ambiente favorável à competitividade e sustentabilidade dos pequenos negócios e potenciais empreendedores.	Célia Cardoso Almeida	Gerente	Desde 21/05/2012
Escritório Regional de Santana	Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e administrativa do Escritório.	Iranei Lopes Oliveira	Coordenador de Escritório	Desde 01/09/2018
Escritório Regional de Laranjal do Jari	Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e administrativa do Escritório.	HEIDER GONÇALVES BUNA	Coordenador de Escritório	Desde 01/02/2023
Escritório Regional de Oiapoque	Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e administrativa do Escritório.	Tereza Marcia do Nascimento Ramos	Coordenadora de Escritório	Desde 20/08/2019
Unidade de Marketing e Comunicação - UMC	À UMC compete difundir e fortalecer a imagem do Sebrae/AP com ações que intensifiquem o relacionamento e a comunicação da instituição internamente e com os pequenos negócios, entidades públicas e privadas representativas da sociedade e também com os	Sandala Maria do Socorro Gomes de Barros	Gerente	Desde 01/05/2011

	futuros empreendedores.			
Unidade de Controle Interno - UCI	À UCI compete desenvolver atividades de natureza preventiva ou de detecção, manuais ou automatizadas, além de propor manuais, normas e diretrizes referentes ao sistema de controle interno, a partir do Mapa de Riscos. Atua dando suporte aos gestores dos processos na avaliação/estabelecimento dos controles internos e verifica a aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços às leis, normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis, em conjunto com os demais componentes da política de controles internos dos Sistema Sebrae.	Ricardo Macedo da Rosa	Gerente	Desde 10/03/2014
Unidade de Assessoria Jurídica - UASJUR	À UASJUR compete prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial ao Sebrae/AP na administração e defesa de seus interesses institucionais e na disponibilização aos colaboradores do Sebrae/AP de entendimentos jurídicos sobre legislação federal, estadual e municipal.	Cassio de Luca Sousa e Sousa	Gerente	Desde 01/08/2014
Assessoria de Contratos, Convênios e Arrecadação - ASCCA	À Assessoria de Contratos, Convênios e Arrecadação compete prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos de convênios e contratos do Sebrae/AP, bem como da articulação e estratégias para arrecadação de receita e sua respectiva aplicação e prestação de contas, tendo como referencial os normativos de controle internos e externos.	Teyla R. A. de Vilhena de Souza	Assessora	Desde 15/03/2011

Ouvidoria - OUV	À Ouvidoria compete atuar como uma instância permanente, autônoma e independente para comunicação dos cidadãos com o Sebrae/AP – sejam eles clientes, empregados, fornecedores, parceiros acolhendo as reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.	Jose Augusto Cantuaria Queiroz	Ouvidora	Desde 20/03/2023
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS				
Secretaria da Diretoria de Administração e Finanças	Cabe a Secretária apoiar os Diretores e o Presidente do CDE em seus respectivos Gabinetes.	Dineuma de Sousa Reis Abrantes	Secretária	Desde 14/02/2019
Unidade de Gestão de Pessoas - UGP	À UGP compete promover a gestão de pessoas visando suprir e desenvolver competências para o alcance dos objetivos organizacionais do Sebrae/AP, em consonância com o Sistema de Gestão de Pessoas - SGP.	Bruna Nunes Brito de Azevedo Costa	Gerente	Desde 02/01/2023
Unidade de Contabilidade - UCON	À UCON compete atuar nos processos de gestão contábil por meio de sistemas de informações gerenciais de contabilidade, com observância dos procedimentos normatizados inerentes aos processos internos, garantindo a consistência das informações legais e gerenciais do SEBRAE/AP.	Antonio Emanuel Paiva Rabelo Junior	Gerente	Desde 02/05/2016
Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTIC	À UTIC compete atuar de forma a garantir a integridade das informações em meio digital pertinentes ao Sistema Sebrae por meio da atualização constante dos sistemas operacionais e corporativos, atualização das estações de trabalho e servidores, e garantir a segurança, disponibilidade e integridade da rede.	Glaydson Couto Costa	Gerente	Desde 11/06/2007
Unidade de Administração e	À UAF compete gerir os recursos financeiros e dar	Maria Inês Cardoso	Gerente	Desde 01/02/2011

Finanças - UAF	suporte administrativo a todas as unidades e assessorias na execução de projetos e atividades, administrar, realizar manutenção periódica dos bens móveis e imóveis, apoiar na gestão dos contratos de fornecedores de bens e serviços de suporte à Administração.	Barbosa		
Assessoria de Licitações - ASL	À Assessoria de Licitações compete prover assessoramento para a efetiva e transparência nos processos licitatórios do Sebrae/AP, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae e a legislação pertinente.	Marcelo Figueiredo de Seixas Duarte	Assessor	Desde 09/10/2015
DIRETORIA TÉCNICA				
Secretaria da Diretoria Técnica	Cabe a Secretária apoiar os Diretores e o Presidente do CDE em seus respectivos Gabinetes.	Neirian Santos de Quadros	Secretária	Desde 16/01/2023
Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas - UNIC	À UNIC compete prover o Sebrae/AP e clientes de informações e conhecimentos para ampliar o acesso a soluções de inovação e tecnologia, mercado e serviços financeiros para os pequenos negócios e potenciais empreendedores.	Bruno Ricardo da Silva Castro	Gerente	Desde 18/02/2019
Unidade de Atendimento Coletivo – Agronegócio e Indústria - UAC AGRIN	À Unidade de Atendimento Coletivo – Agronegócios e Indústria compete atuar nos segmentos representativos dos setores Agronegócios e Indústria do Amapá, visando proporcionar maior competitividade aos pequenos negócios e ao produtor rural, de forma sustentável por meio do desenvolvimento e fortalecimento dos projetos, conjuntamente com os gestores para o alcance dos resultados pactuados.	Larissa Vale Queiroz	Gerente	Desde 01/02/2015
Escritório Regional de Porto	Ao Escritório Regional cabe fazer a gestão técnica e	Graciane Dias de Sá	Coordenadora de Escritório	Desde 01/04/2019

Grande	administrativa do Escritório.			
Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio e Serviço – UAC CS	À Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio e Serviços compete atuar nos segmentos representativos dos setores do Comércio e Serviços do Amapá, visando proporcionar maior competitividade aos pequenos negócios, de forma sustentável por meio do desenvolvimento e fortalecimento dos projetos, conjuntamente com os gestores para o alcance dos resultados pactuados.	Vânia Brito Goes Chermont	Gerente	Desde 15/02/2023
Unidade de Educação Empreendedora - UEE	À UEE compete promover o acesso dos pequenos negócios e potenciais empreendedores ao conhecimento em gestão empresarial e disseminar a cultura empreendedora e da cooperação, por meio de soluções educacionais, de forma presencial e à distância.	Lindeti Góes Ferreira	Gerente	Desde 15/02/2023
Unidade de Atendimento e Relacionamento - UAR	À Unidade de Atendimento e Relacionamento compete garantir Atendimento Presencial e à Distância com orientação técnica qualificada que permita a melhor tomada de decisão para os pequenos negócios e potenciais empreendedores.	Maria Denise Nunes Bitencourt Brito	Gerente	Desde 15/02/2023

1.8. MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS E DE APOIO

Macroprocesso	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes	Subunidades Responsáveis
DIRETORIA SUPERINTENDÊNCIA				
Gabinete da Diretoria Executiva	Prestar assessoramento ao Conselho Deliberativo Estadual e Diretoria Executiva, com responsabilidade de coordenação, orientação, controle e acompanhamento das atividades sob sua	Agenda de diretores / Portarias / Cartas / Normativos / Comunicações	Clientes Externos / Colaboradores Internos	Gabinete da Diretoria Executiva

	supervisão.			
Ouvidoria	Estabelece e monitora padrões de conduta ética nos relacionamentos do Sebrae/AP com as partes interessadas, buscando prevenir desvios e tratando as manifestações recebidas	Tratamento de reclamações/ Sugestões internas e externas	Clientes Externos / Colaboradores Internos	Ouvidoria
Contratos, Convênios e Arrecadação	Prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos de convênios e contratos do Sebrae/AP, tendo como referencial os normativos de controle internos e externos	Controle de contratos e convênios	Clientes Externos / Parceiros / Fornecedores	Assessoria de Contratos e Convênios e Arrecadação
Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial	Desenvolver ações e articular políticas públicas visando a criação de ambiente favorável aos pequenos negócios	Articulação Institucional / Política Públicas / Capacitação de Parceiros	Clientes Externos / Parceiros / Colaboradores Internos	Unidade de Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial
Gestão Estratégica	Prover as condições necessárias para que o Sebrae/AP atue estrategicamente no alcance da missão e dos resultados, com eficiência, eficácia e efetividade, por meio do direcionamento estratégico, do alinhamento e desdobramento da estratégia, do acompanhamento contínuo e da revisão, quando necessário, da estratégia adotada.	Planejamento Estratégico/ Orçamento/ Estudos e Pesquisas	Clientes Externos / Colaboradores Internos	Unidade de Gestão Estratégica
Marketing / Comunicação	Divulgar o posicionamento da marca Sebrae/AP por	Publicações na internet, mídia impressa,	Colaboradores Internos / Fornecedores	Unidade de Marketing e Comunicação

	meio de um sistema de comunicação integrado em consonância com sua estratégia e valores, propiciando a visão clara do negócio e conferindo reputação positiva. Planejar o conceito adequado e uma imagem consistente do Sebrae/AP perante os públicos de interesse (interno e externo)	rádios e tv's locais / Entrevistas concedidas /Matérias jornalísticas		
Controle Interno	Prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do Sebrae/AP, tendo como referencial os normativos de controle internos e externos.	Mapa Financeiro, Prestação de Contas Anual, Atendimento aos Órgãos Fiscalizadores, Atendimento e Acompanhamento da Auditoria Independente, Orientação Consultiva e Trabalhos especiais	Colaboradores Internos / Órgãos de Controle	Unidade De Controle Interno
Jurídico	Subsidiar a instituição na tomada de decisão com observância dos comandos legais, sempre de forma ética, transparente e objetiva, assim buscando as melhores soluções e alternativas que protejam os interesses do Sebrae/AP. Prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial ao Sebrae/AP na administração e defesa	Consultoria jurídica para áreas demandantes / Elaboração e revisão de normas internas / Defesa judicial e extrajudicial / Assessoria Jurídica	Colaboradores Internos	Unidade de Assessoria Jurídica

	de seus interesses institucionais e na disponibilização aos colaboradores de entendimentos jurídicos sobre os atos normativos inerentes a entidade e nas legislações federal, estadual e municipal.			
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS				
Licitação	Prover assessoramento para a efetiva e transparência nos processos licitatórios do Sebrae/AP, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae e a legislação pertinente.	Processos licitatórios (pregões Presenciais, convites e concorrências)	Colaboradores Internos	Assessoria de Licitação
Gestão de Pessoas	Promover a excelência na gestão de pessoas, por meio do fortalecimento da cultura organizacional, do desenvolvimento das competências essenciais com processos integrados e alinhados a estratégia do Sistema Sebrae.	Folha de pagamento/ Plano de capacitação / Desenvolvimento e Treinamento/ Benefícios/ Placar Individual de Carreira / Plano de Acompanhamento do Desempenho Individual – PADI / Remuneração Variável/ Recrutamento e seleção de pessoas/ Diagnóstico do Clima	Colaboradores Internos	Unidade de Gestão de Pessoas

		Organizacional / Plano de Melhoria do Clima Organizacional		
Contabilidade	Gerenciar o processo e registro contábil das transações e consolidação das demonstrações contábeis do Sebrae/AP, garantindo a consistência das informações legais e gerenciais evidenciadas em relatórios conforme as necessidades apresentadas pelo Conselho Deliberativo e Fiscal, Diretoria, Órgãos de Controle, leis e aspectos regulamentares vigentes.	Registros Contábeis	Colaboradores Internos	Unidade de Contabilidade
Infraestrutura, Sistemas e Base de Dados	Definir e gerenciar os níveis de serviços alocação de custos, os fornecedores de serviços, o desempenho e a capacidade da operação, assegurar a continuidade dos serviços e a segurança dos sistemas por meio da educação e treinamento dos usuários, o gerenciamento da central de serviços e incidentes, as configurações, problemas, dados, ambiente físico e as	Continuidade dos serviços já existentes e prestados aos clientes internos e externos em regime 24x7 / Segurança das informações geradas e armazenadas pelos colaboradores / Implantação de novos servidores / Ativos de rede e serviços / Implantação	Colaboradores Internos / Fornecedores	Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

	operações. Identificar soluções de TI, adquirir e manter softwares, aplicativos e infraestrutura de tecnologia, habilitar a operação e o uso, identificar recursos de TI, gerenciar as mudanças, instalar e homologar as soluções e mudanças de TI.	de novos sistemas de controle / Melhoria do parque tecnológico		
Gestão Administrativa e Financeira	Garantir a gestão administrativa e financeira de forma integrada e orientada aos critérios de qualidade, visando a execução da estratégia e dos processos de negócios.	Manutenção Preventiva e Corretiva das Instalações Físicas, Elétricas e Hidráulicas/ Controle das aquisições, doações, baixa e rotatividade dos bens patrimoniais/ Protocolo/ Compra de Material, bens e serviços/ Controle e manutenção da frota de veículos próprio e locado/ Controle financeiro dos pagamentos e recebimentos	Colaboradores Internos / Fornecedores	Unidade de Administração e Finanças
Contratação de Instrutoria e Consultoria	Implementar as contratações de instrutores e consultores credenciados utilizando o sistema SGC e demais	Instrutorias/ Diagnósticos, Prognósticos/Plano de Melhoria	Credenciados / Profissionais e empresa de mercado/ Clientes Externos / Colaboradores	Unidade de Administração e Finanças

	profissionais de mercado por dispensa e inexigibilidade.		Internos	
Gestão de Credenciados	Identificar, selecionar, cadastrar e certificar consultores e instrutores integrados à cadeia de valor do Sebrae/AP, mantendo o constante monitoramento, avaliação e comunicação.	Recrutamento e Seleção de profissionais/ Cadastro de Credenciados / Plano de Capacitação de Credenciados / Encontro de Integração de Credenciados / Avaliações de Desempenho	Credenciados / Profissionais e empresa de mercado/ Clientes Externos / Colaboradores Internos	Unidade de Administração e Finanças
DIRETORIA TÉCNICA				
Mercado / Tecnologia	Prover o Sebrae/AP e clientes de informações e conhecimentos para ampliar o acesso a soluções de inovação e tecnologia e mercado para os pequenos negócios e potenciais empreendedores.	Inteligência Comercial / Capacitação das metodologias específicas da área	Clientes Externos / Parceiros e Colaboradores Internos	Unidade de Soluções e Inovadoras e Competitivas
Agronegócio / Indústria	Contribuir com o Sebrae/AP e parceiros na implementação das ações dos projetos finalísticos incluídos na carteira de agronegócios e indústria, com foco nos resultados pactuados.	Atendimento Presencial Coletivo / Consultorias / Capacitação	Clientes Externos / Parceiros e Colaboradores Internos	Unidade de Atendimento Coletivo e Agronegócio e Indústria
Comércio / Serviço	Atuar nos segmentos representativos dos setores do comércio e serviços do Amapá, visando proporcionar maior competitividade aos pequenos negócios, de forma sustentável por meio	Atendimento Presencial Coletivo / Consultorias / Capacitação	Clientes Externos / Parceiros e Colaboradores Internos	Unidade de Atendimento Coletivo e Comércio e Serviços

	do desenvolvimento e fortalecimento dos projetos, conjuntamente com os gestores para o alcance dos resultados pactuados.			
Atendimento e Relacionamento Individual Presencial	Garantir Atendimento Presencial com orientação técnica qualificada que permita a melhor tomada de decisão para os pequenos negócios e potenciais empresários.	Atendimento Presencial / Atendimento à Distância	Clientes Externos / Parceiros e Colaboradores Internos	Unidade de Atendimento e Relacionamento
Atendimento e Relacionamento Distância	Viabilizar o atendimento aos pequenos negócios, potenciais empresários e potenciais empreendedores por meio de canal remoto.	Atendimento Presencial / Atendimento à Distância	Clientes Externos / Parceiros e Colaboradores Internos	Unidade de Atendimento e Relacionamento
Promoção da Educação e Cultura Empreendedora	Promover o acesso dos pequenos negócios, potenciais empresários e potenciais empreendedores ao conhecimento em gestão empresarial e disseminar a cultura empreendedora e da cooperação, por meio de soluções educacionais, de forma presencial e à distância.	Avaliações Pedagógicas / Feedbacks para os instrutores / Inscrições / Entregas de certificado / Entregas de matérias de cursos	Clientes Externos / Parceiros e Colaboradores Internos	Unidade de Educação Empreendedora

1.9. MODELO DE NEGÓCIO

A Cadeia de Valor permite representar o Sebrae como um conjunto de subsistemas (atividades), com entradas (insumos), processos de transformação e saídas (produtos).

A forma como as atividades da Cadeia de Valor é organizada e executada determina os custos e afeta os resultados do Sebrae. A decomposição da Cadeia de Valor do Sebrae em atividades permite analisar suas forças e fraquezas, fontes de custos, indicadores e o potencial de diferenciação dos macroprocessos de negócio. Permite também identificar sobreposições,

lacunas e deficiências nas atividades da organização, criando oportunidades para integrar, coordenar e melhorar processos e sistemas. Já a diferenciação entre as atividades primárias (macroprocessos finalísticos) e de suporte (macroprocessos de governança e gestão) permite estabelecer relações de causa e efeito mais precisas entre os processos da organização e seus Objetivos Estratégicos.

A Cadeia de Valor do Sebrae representa o desdobramento das estruturas de Núcleos nas seguintes funções ou macroprocessos:

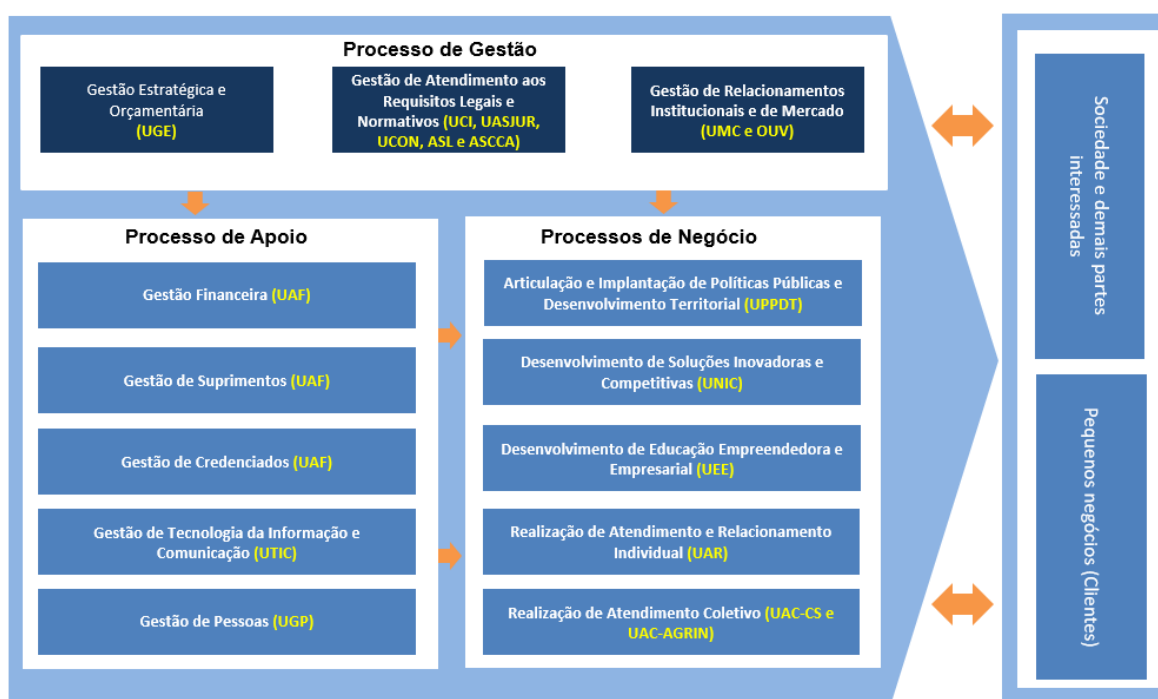
Negócio (1): são finalísticos e entregam valor para os clientes do Sebrae. Esses processos apresentam uma inter-relação matricial híbrida, estruturados por tipo de cliente, tipo de produto e por processo.

Gestão (2): apoiam, em nível mais estratégico, os demais processos do Sebrae. Parte desses processos influenciam diretamente os produtos e serviços, os clientes e os resultados do Sebrae, a exemplo da Gestão Estratégica e de Comunicação e Marketing.

Apoio (3): os macroprocessos de apoio realizam Suporte e apoiam operacionalmente o Sebrae.

Figura 2- Cadeia de Valor do Sebrae/AP

Cadeia de Valor do Sebrae Amapá - 2023



Atualizado em: 26/05/2023

Para complementar uma visão geral e mais abrangente do modelo de negócio da organização, apresentamos algumas informações estratégicas:

- **Canvas do Sebrae/AP:** O **Canvas** é uma ferramenta em forma de quadro, um **modelo de negócio**, prático e bastante visual, em que você descreve a essência do negócio e todos os pontos necessários para o seu funcionamento.

• Mapa do Perfil do Negócio

Figura 3- Canvas do Sebrae/AP

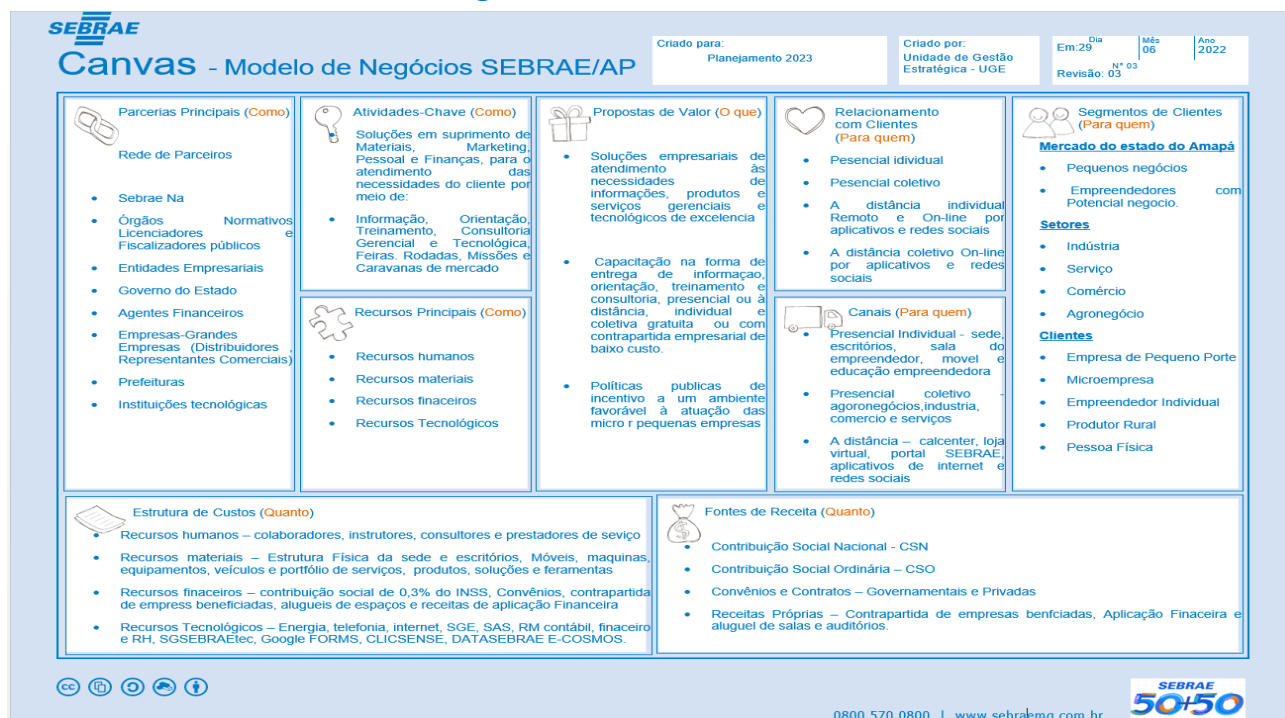
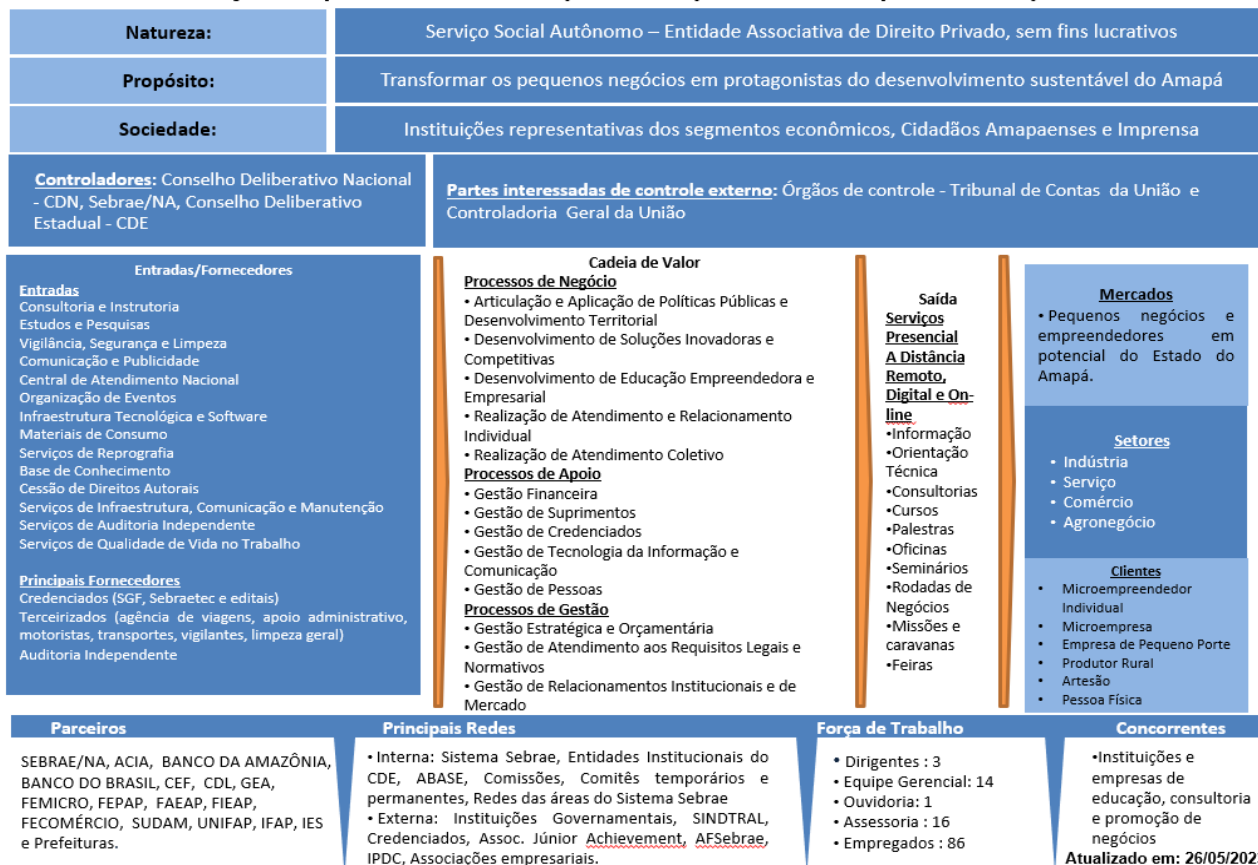


Figura 4- Mapa do Perfil do Negócio do Sebrae/AP

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá - SEBRAE/AP



1.10. RELAÇÃO COM O AMBIENTE EXTERNO E COM OS DESTINATÁRIOS DE BENS E SERVIÇOS

1.10.1. GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

O Sebrae/AP anualmente trabalha com o plano de ação interno do Projeto de Sustentabilidade Interna. E nos últimos anos vem trabalhando o gerenciamento de resíduos sólidos dentro do Sebrae/AP vez que é de extrema importância em atenção à criação do plano de melhoria da gestão. Apesar de não ser identificado qualquer aspecto que possua um impacto ambiental significativo que possa trazer risco para o desenvolvimento das atividades do Sebrae/AP e para a sociedade, pois embora que os impactos ambientais identificados sejam menores, a implementação de algumas melhorias trazem economia ou redução de custos que são significativas, além de benefícios para a comunidade como um todo, nesse sentido realizamos ações internas pontuais para a conscientização dos empregados, terceirizados e estagiários para continuarmos com a meta de redução do uso de copos descartáveis com substituição por canecas, redução do consumo de água, energia, material de limpeza, material de expediente, tonner, papel A4, a utilização do papel em frente e verso, instalação de lixeiras seletivas nas instalações internas, distribuição de plantas naturais nos espaços internos do Sebrae Amapá, reaproveitamento de banner para confecção das bolsas e estojos, redução do consumo de material institucional e promocional, a troca dos copos descartáveis por copos biodegradáveis; redução de custos com telefonia móvel na renovação do contrato; instalação e inauguração de mais 4 Ecopontos para arrecadação de garrafas pet em Macapá, Santana e Laranjal do Jari, que serão entregues à fábrica de vassouras e artesanos; ação social “doe uma sandália de borracha (havaiana)” – as sandálias foram arrecadadas na campanha interna; doação de 10.452 unidades de garrafa pet a Associação Mulheres Virtuosas para o desafio da pet; doação de material de expediente para reaproveitamento na Escola Estadual Mario David Andreazza; doação de 500 unidades de garrafa pet para Nídia Oliveira, para armazenamento de tucupi; doação de 7.683 unidades de garrafa pet (até a presente data do relatório) para a empresa Vassouras da Vovó para a fabricação de vassouras recicláveis. Esta empresa que após o relacionamento com o Sebrae, no recebimento de matéria prima, formalizou-se no mês de dezembro de 2023; Entrega de sacolas ecológicas nas feiras de Oiapoque e Laranjal do Jari.

Acessibilidade para pessoas com deficiência: essa questão é tratada na organização da seguinte forma:

- ☐ Para os empregados portadores de necessidade especial:

Visando a responsabilidade social, e a disponibilização de iguais condições aos diferentes perfis existentes no mercado de trabalho, o Sebrae, em cumprimento da lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que regulamenta a contratação de pessoas com deficiência, realiza a contratação de pessoas com deficiência. Atualmente, o quadro de efetivos da Entidade conta com 2 empregados e 1 terceirizado.

Sistema de Gestão Sustentável do Sebrae/AP: a elaboração de Estruturação do Sistema de Gestão Sustentável do Sebrae/AP que teve por objetivo desenvolver Manual Gestão da

Sustentabilidade Interna Sebrae/AP, sendo este um documento norteador do planejamento, implementação, mobilização, sensibilização, monitoramento e avaliação da Gestão de Sustentabilidade Interna do Sebrae/AP. Seu desenvolvimento contemplou diretrizes da Política Ambiental do Sebrae/AP (Direx resolução 15/2013) e Metodologia da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) do Ministério do Meio Ambiente (Leis 10.683, de 28 de maio de 2003 e 6.938, de 31 de agosto de 1981), recomendada pelo TCU; e ainda aderiu às recomendações e referências do Referencial de atuação do Sistema Sebrae no âmbito de Sustentabilidade Interna, que insere a sustentabilidade nos programas, projetos e atividades do Sistema Sebrae, Modelo de Excelência da Gestão (MEG) e Estratégia de Atuação em Sustentabilidade no Negócio Sebrae na Região Norte.

- **Registros de ações realizadas em 2023 no Projeto de Sustentabilidade Interna:**





1.10.2. ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA AQUISIÇÃO DE BENS E NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OU OBRAS

As leis, regulamentos, e normas ou códigos de adesão voluntária, aplicáveis ao Sebrae/AP são identificados ordinariamente através dos meios de comunicação, dos encontros técnicos, dos canais de interação com as unidades jurídicas de outros estados, das capacitações, acessando sites jurídicos etc. Dependendo da relevância do tema para a operação do Sebrae/AP a Unidade de Assessoria Jurídica - UASJUR propõe alterações/adequações nas normas impositivas ou a comunicação às unidades envolvidas, a partir de consulta aos entendimentos jurisprudenciais sobre os temas, ou seja, as decisões judiciais nos sites dos Tribunais Regionais, Tribunal de Justiça, STJ e STF, para assim consolidar o entendimento sobre o assunto e embasar corretamente o encaminhamento e/ou parecer jurídico.

Além disso, procuram-se atualizações constantes acerca das novas legislações e decisões dos órgãos de controle e em consequência disso, as ações de melhoria são implementadas pela Unidade Jurídica que promove a participação de empregados em

curiosos, *check-lists* acerca de contratação de bens e serviços, bem como de convênios em que o Sebrae/AP figura como concedente/conveniente, bem como incluindo nos termos de referência cláusulas de responsabilidade social para com as empresas.

1.11. AMBIENTE DE ATUAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Para demonstrar o ambiente de atuação da organização, serão apresentadas informações em duas vertentes: cenário geral dos pequenos negócios no estado do Amapá e a pesquisa pulso, baseado em pesquisas aplicadas pela instituição.

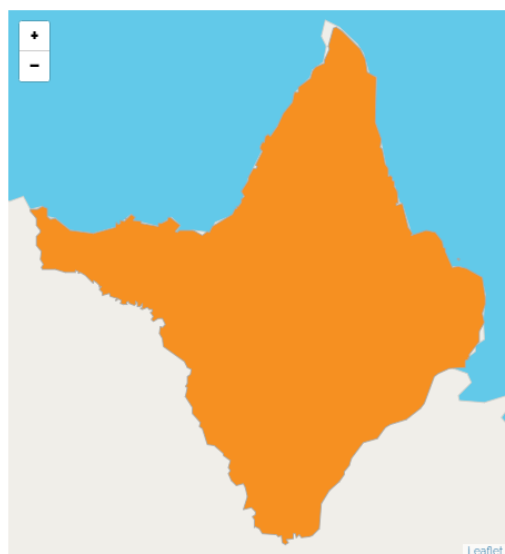
1.12. CENÁRIO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS NO AMAPÁ

Desde a sua criação, o Amapá é marcado por um histórico de dependência da União e são identificados 4 gargalos econômicos: Estrutura Fundiária, que diz respeito à indisponibilidade de terras para a regularização fundiária; Restrição Energética, por conta do isolamento e da produção termoeletrica; Falta de infraestrutura (estradas, portos, aeroportos etc.) e Economia baseada no contracheque, com grande dependência das atividades governamentais e da mineração.

Dados Gerais – Estado do Amapá:

Amapá código: 16

Exportar



Governador	CLÉCIO LUÍS VILHENA VIEIRA (2023)
Capital	Macapá (2010)
Gentílico	amapaense

Área Territorial	142.470,762 km² (2022)
População residente	733.759 pessoas (2022)
Densidade demográfica	5,15 hab/km² (2022)
Matrículas no ensino fundamental	133.839 matrículas (2021)
IDH Índice de desenvolvimento humano	0,688 (2021)
Receitas realizadas	5.396.417,14 R\$ (x1000) (2017)
Despesas empenhadas	4.224.464,09 R\$ (x1000) (2017)
Rendimento mensal domiciliar per capita	1.177 R\$ (2022)
Total de veículos	232.691 veículos (2022)

Fonte: IBGE

Painel de dados de Registro de Empresas

Visão Geral Empresas Ativas por Natureza ...

Empresas Ativas por Atividade ...

Empresas Abertas

Empresas Fechadas

Mapa de Empresas - Empresas Ativas por Atividade Econômica

Região
(Tudo) ▼UF
(Tudo) ▼Município
(Tudo) ▼

Empresas Ativas

37.143

Microempresas Ativas

33.006

Empresas de Peq. Porte Ativas

4.137

Outras Ativas



Painel de dados de Registro de Empresas

Visão Geral Empresas Ativas por Natureza ...

Empresas Ativas por Atividade ...

Empresas Abertas

Empresas Fechadas

Mapa de Empresas - Empresas Ativas por Atividade Econômica

Região
(Tudo) ▼UF
AP ▼Município
Macapá ▼

Empresas Ativas

26.075

Microempresas Ativas

23.519

Empresas de Peq. Porte Ativas

2.556

Outras Ativas



Painel de dados de Registro de Empresas

Visão Geral Empresas Ativas por Natureza ...

Empresas Ativas por Atividade ...

Empresas Abertas

Empresas Fechadas

Mapa de Empresas - Empresas Ativas por Atividade Econômica

Região
(Tudo) ▼UF
AP ▼Município
Santana ▼

Empresas Ativas

4.950

Microempresas Ativas

4.296

Empresas de Peq. Porte Ativas

654

Outras Ativas



Painel de dados de Registro de Empresas



Painel de dados de Registro de Empresas



Painel de dados de Registro de Empresas



Painel de dados de Registro de Empresas



Painel de dados de Registro de Empresas



Painel de dados de tempo de Abertura de Empresas



Empresas

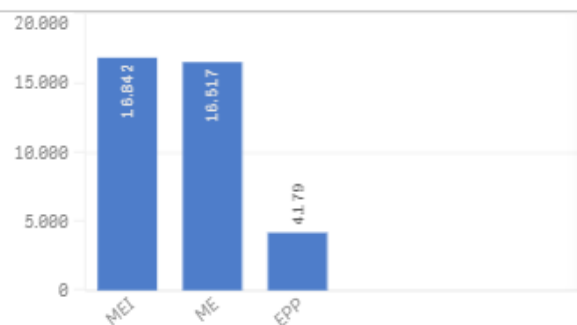
Empresas

37.538

Data Última Atualização

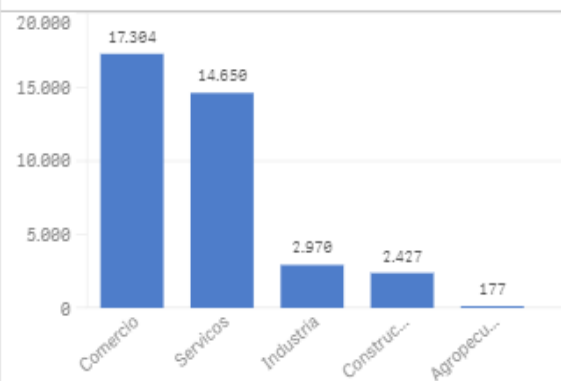
21/02/2024

Total de empresas por porte



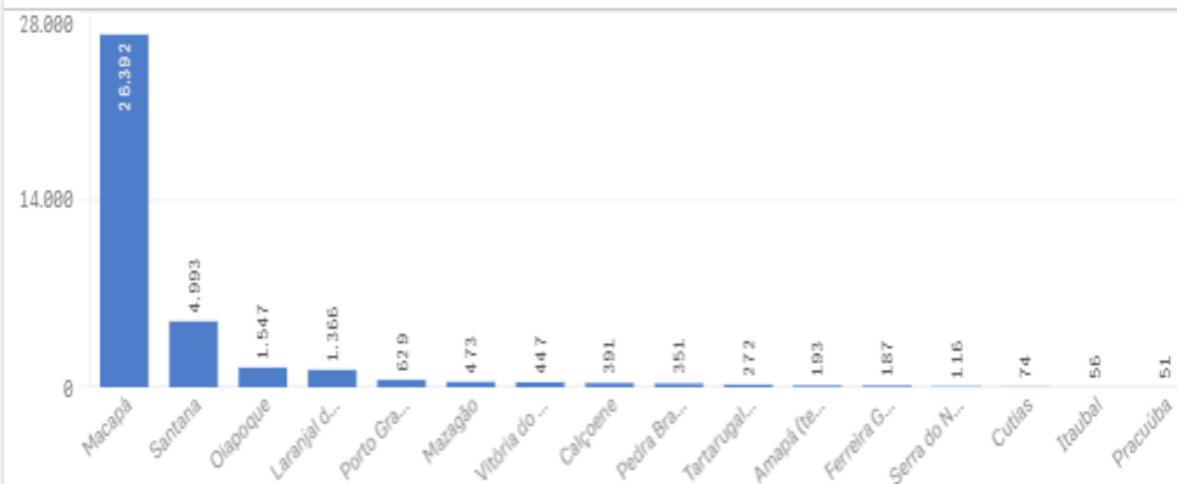
Fonte: Receita Federal. Nota: Em "Demais" estão incluídas as médias e as grandes empresas e aquelas que não declararam o porte no momento da abertura.

Total de empresas por setor



Fonte: Receita Federal.

Total de empresas por região



Fonte: Receita Federal.

Fonte: MAPA DE EMPRESAS GOV.BR, DataSebrae painéis

No que diz respeito a atividades empresariais, o maior número de empresas se encontra no município de **Macapá** com **26.075** empreendimentos, representando 70% do total do estado. Na sequência vem o município de **Santana** com **4.950** empresas correspondentes a

13%, o município de **Laranjal do Jari** com **1.365** empresas representando 4% e o município de **Oiapoque** com **1.533** empresas representando 4% deste montante.

Empresas Ativas por UF/Município

AP 37.143

Empresas Ativas por Atividade Econômica

Comércio varejista de artig..	3.459
Comércio varejista de merc..	2.442
Restaurantes e similares	1.123
Cabeleireiros, manicure e p..	1.004
Construção de edifícios	798
Promoção de vendas	791
Lanchonetes, casas de chá,..	748
Comércio varejista de bebi..	747
Comércio varejista de mat..	689
Comércio varejista de cos..	525
Atividades de estética e ou..	449
Comércio varejista de prod..	423
Fornecimento de alimento..	420
Instalação e manutenção e..	419
Instalação e manutenção d..	415
Serviços de manutenção e ..	382
Preparação de documento..	359
Comércio varejista de prod..	344
Obras de alvenaria	330
Atividade odontológica	324
Comércio varejista de outr..	301
Comércio varejista especia..	299
Serviços de organização de..	293
Comércio a varejo de peças..	286
Comércio varejista de carn..	282
Serviços ambulantes de ali..	273
Comércio varejista especia..	273
Bares e outros estabeleci..	268
Outras atividades de ensin..	266
Fabricação de produtos de ..	261
Comércio varejista de artig..	258
Treinamento em desenvolv..	249



Compartilhar

Das 32 Atividades predominantes por CNAE – nº de Empresas, as atividades que mais se destacam no estado do Amapá são:

- Comércio varejista de artigo do vestuário e acessórios (3.459);
- Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - minimercados, mercearias e armazéns (2.442);
- Restaurantes e similares (1.123);
- Cabeleireiros, manicure e pedicure (1.004);
- Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares (748).

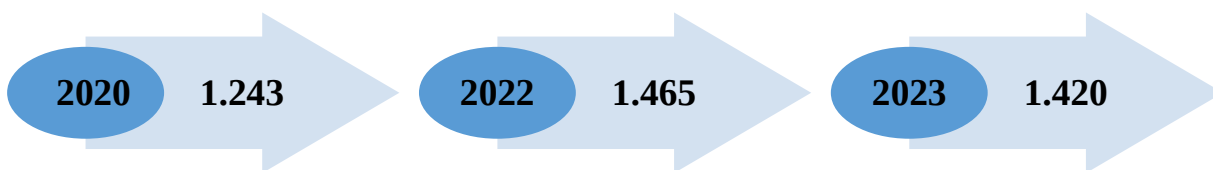
Fonte: Receita Federal, 27 de fevereiro de 2024/Mapa de empresas Gov.BR/DataSebrae 2024

Apresentamos a seguir um panorama com cenário por setor econômico:



SETOR AGRONEGÓCIO: O Amapá é um estado com baixos indicadores de produção no setor agropecuário, chegando a atender apenas 10% da demanda interna de alimentos, o que faz com que se veja este setor com um grande potencial de crescimento e estímulo à economia, quando a população chegou a mais de 800 mil habitantes.

Número de empresas ativas com CNPJ mais CAF (Cadastro Nacional da Agricultura Familiar)



Os principais gargalos são: Regularização fundiária, acesso a crédito, boas práticas agrícolas, baixo grau de escolaridade, falta de mão de obra qualificada e especializada tem sido uma barreira no desenvolvimento da produção e tecnologias para o campo, logística de escoamento da produção.

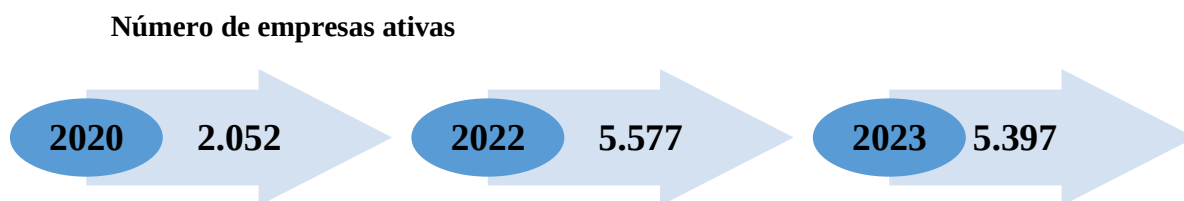
A quantidade de empresas com registro que atuam no setor agronegócio do Amapá, segundo informações do site MAPA DE EMPRESAS GOV.BR, DataSebrae painéis em 2023, são 1.420 empresas, número que representa 2,82% colocando o agronegócio como 4º colocado

no ranking de participação, ficando atrás de comércio, serviços e indústria, contudo destacamos que o Censo agropecuário 2017, considera 8.500 estabelecimentos rurais ao todo.

Analisando o registro do IBGE (CEMPRE – Cadastro Central de Empresas), sobre as unidades locais cadastradas, as atividades que tiveram maior representatividade foram a pecuária com 11 unidades, seguido da produção de lavouras temporárias com 8 unidades, horticultura e floricultura com 6 unidades e produção florestal com 6 unidades. As de menor participação foram a produção florestal - florestas nativas e a produção de sementes e mudas certificadas, que obtiveram somente uma unidade cadastrada.

O setor passa por um dilema que precisa ser revisto pela matriz insumo-produto do Estado, pois o seu baixo nível de produtividade não reflete o grandioso celeiro de recursos naturais existentes.

SETOR INDÚSTRIA: Segundo as informações do site MAPA DE EMPRESAS GOV.BR, DataSebrae painéis, existem no estado do Amapá, o total de 2.052 empresas, número que deixa a indústria em 3ª colocada no ranking de participação, com 4,66% do total de empresas.



Nota: 2023 é composta por indústria e construção

Os principais gargalos do setor são: Regularização Fundiária, acesso ao crédito, energia, mão de obra qualificada, as tecnologias são compradas fora, seja do mercado nacional ou internacional, isso faz com que os custos de produção sejam mais caros.

Segundo o CEMPRE – Cadastro Central de Empresas, a tendência das empresas por atividade no setor Indústria do Amapá mostra como destaque a atividade de construção de edifícios 395 unidades registradas, seguido de serviços especializados para construção com 130 unidades. Outras atividades que apresentam números expressivos foram: fabricação de produtos alimentícios com 117, fabricação de outros produtos alimentícios 77 e instalações elétricas, hidráulicas e outras instalações em construções com 57 unidades.

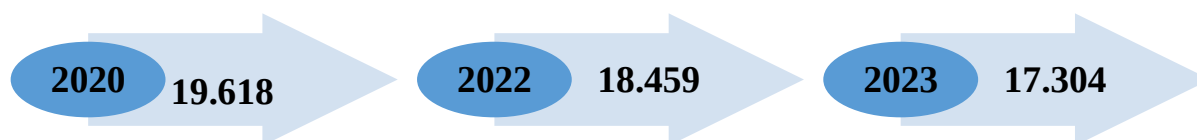
No Amapá, o cenário econômico vem sendo visto como potencial aos olhos dos investidores com a promoção do desenvolvimento regional integrado e o estado tem atraído o interesse de empresas para instalação de novos negócios na região. A prospecção de novos negócios a possíveis investidores sobre os recentes avanços do Estado se dá pelo atrativo das riquezas de recursos naturais e as novas oportunidades de investimentos na Zona Franca Verde (ZFV), cuja regulamentação favorece a possibilidade de industrialização dos produtos com

matéria-prima oriunda da biodiversidade da região e a localização privilegiada do Estado para escoamento de produtos.

A conclusão de importantes obras do Porto de Santana, linhas férreas e ativação da ponte binacional entre Oiapoque e Guiana Francesa são fundamentais para a chegada de grandes empreendimentos, que devem aquecer a economia do Amapá e da região norte do país. Com o principal atrativo da isenção fiscal do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), a ZFV compreende um espaço econômico que permite a instalação de indústrias para a fabricação de produtos com matéria-prima (de origem animal, vegetal e mineral) da biodiversidade amapaense.

SETOR COMÉRCIO: O setor do comércio se destaca na composição do número de empresas no Estado do Amapá, considerando os dados do site MAPA DE EMPRESAS GOV.BR, DataSebrae painéis, verifica-se que 46,80% do total das empresas pertence ao comércio, revelando a grandeza da participação desse setor na economia local.

Número de empresas ativas

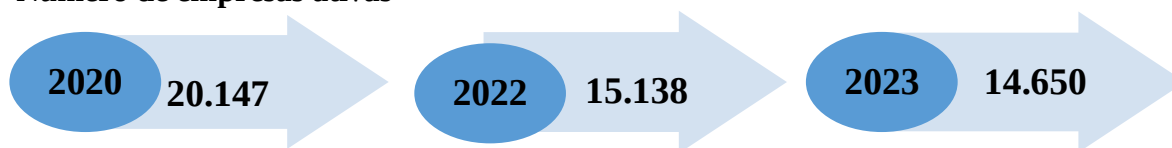


Os maiores gargalos do segmento são: dependência da Administração Pública, baixo capital de giro e alta carga tributária.

No CEMPRE – Cadastro Central de Empresas, a tendência das empresas por atividade no setor Comércio do Amapá mostra como destaque a atividade de comércio varejista não-especializado 717 unidades registradas, seguido de comércio varejista de produtos novos não especificados anteriormente e de produtos usados com 690 unidades. Outras atividades que apresentam números expressivos foram: comércio varejista de material de construção 374, comércio por atacado, exceto veículos automotores e motocicletas 368 e comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo 304 unidades registradas.

SETOR SERVIÇO: O setor de serviço do Amapá, depois da Administração Pública, é o que possui maior participação na economia com 10 atividades.

Número de empresas ativas



Os maiores gargalos no segmento são: dependência da Administração Pública, alta taxa de informalidade, acesso a crédito e alta carga tributária.

No CEMPRE – Cadastro Central de Empresas, a tendência das empresas por atividade no setor Serviço do Amapá mostra como destaque atividades de apoio à educação 372 unidades registradas, seguido de atividades de atenção à saúde humana com 343 unidades. Outras atividades que apresentam números expressivos foram: alimentação 329, restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas 284 e atividades de organizações associativas 219 unidades registradas.

1.13. PESQUISA PULSO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

O Sebrae Nacional realizou a pesquisa Pulso dos Pequenos Negócios, no período de 27 de novembro a 04 de dezembro nos 26 estados e no Distrito Federal. Foram ouvidos 6.130 donos de pequenos negócios e a margem de erro é de +/- 1% para os resultados nacionais.

Apresentamos os principais resultados da pesquisa online, realizada pelo Sebrae Nacional, por meio da Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência, com o apoio da Unidade de Competitividade e Unidade de Capitalização e Serviços Financeiros em parceria com o IBGE.

Destaques da 5ª Pesquisa Pulso



SITUAÇÃO FINANCEIRA DOS PEQUENOS NEGÓCIOS



Após um aumento, nota-se **nova queda** na proporção de empresas que relatam um **aumento no faturamento**.

Após melhora no faturamento médio das empresas, nota-se **estabilidade**.

Setores com **maior queda de faturamento** em relação ao ano anterior

ENERGIA

LOGÍSTICA

CONSTRUÇÃO

MODA

Segmentos com variação positiva **reduziram sua performance** em relação à edição anterior, sendo eles:



Academia



Indústria Alimentícia



Redução na proporção de empresas com 30% ou mais dos seus custos mensais comprometidos com pagamentos de dívidas.

A quantidade de empresas inadimplentes **voltou a reduzir**, após ter aumentado em Janeiro de 2023.

DESAFIOS DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

A proporção de empresas que vende utilizando ferramentas digitais **reduziu**.



1 em cada 4 empresas que vendem utilizando ferramentas digitais obtém a **maior parte do seu faturamento no digital**.

Quase **7 em cada 10** pequenos negócios relataram **aumento dos custos** nos últimos 30 dias.



8% conseguiram passar integralmente esse aumento para os clientes

Aumento de custos deixou de ser a principal dificuldade para os pequenos negócios, passando a ser a **falta de clientes**.

CRÉDITO E INVESTIMENTO



Metade dos pequenos negócios **realizou investimentos** nos últimos 3 meses.

1/3 dos empreendedores buscou empréstimo bancário para sua empresa nos últimos 3 meses



4 em cada 10 conseguiram.



1 em cada 4 empreendedores realizam parte importante das suas vendas de forma **parcelada e sem juros no cartão de crédito**.



HUMOR DO EMPREENDEDOR

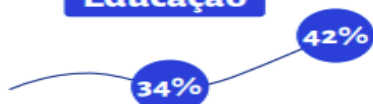


1/3 dos empreendedores acreditam que as vendas de fim de ano serão **melhores que do ano passado**.

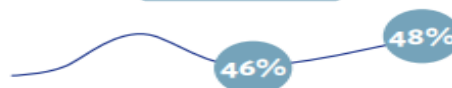
Redução na proporção de empresários preocupados com o futuro da empresa.

Houve **aumento de empresários aflitos** apenas em:

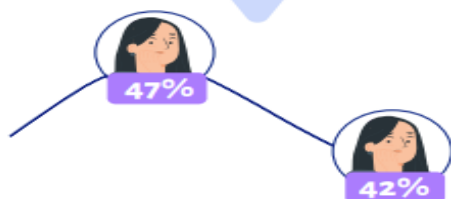
Educação



Oficinas



A proporção de **empresários aflitos** **reduziu**



Enquanto a de **aliviados** **aumentou**.



RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS



2 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

Os processos implementados e/ou em construção visam, principalmente, zelar pela qualidade e funcionamento; mitigar os riscos de seus processos operacionais e negócios; garantir, com razoável segurança, a confiabilidade das informações financeiras produzidas em atendimento aos normativos, leis, regulamentos e código de ética que regem a entidade; salvaguardar seus recursos e evitar perdas, mau uso e danos a eficácia e eficiência de suas operações frente ao cenário econômico, a fim de não comprometer os objetivos institucionais traçados.

O maior risco que o Sebrae/AP, ou o próprio Sistema S poderá enfrentar está diretamente relacionado a possíveis mudanças na política do Governo Federal, gerando dificuldades no desenvolvimento e execução de seus projetos requeridos pelo público-alvo. Embora as entidades formadoras do “Sistema S” tenham personalidade de direito privado, os recursos recebidos são oriundos da contribuição dos empregadores da indústria e comércio, para o desenvolvimento de sua finalidade, podendo sofrer redução em razão de uma reforma do Estado ou nova política traçada para sua governabilidade, recursos esses que tem como objetivo a prestação de serviços considerados de interesse público.

As ações de supervisão, controle e correição do Sebrae/AP, relacionadas ao exercício de 2023 serão publicadas, dentro do prazo estipulado pelos Normativos do TCU que regem o processo de prestação de contas no Portal da Transparência do Sebrae/AP.

GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO



3 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

3.1 APOIO DA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA À CAPACIDADE DA UPC – UNIDADE PRESTADORA DE CONTA GERAR VALOR

No Sebrae/AP, a governança corporativa é formada pelo Conselho Deliberativo Estadual, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva. O Conselho Deliberativo, analisa, avalia, sugere e aprova a proposta apresentada pela Diretoria Executiva, dando reporte às partes interessadas: sociedade, clientes, fornecedores, colaboradores e órgãos de controle regulatório: CGU (Controladoria Geral da União) e o TCU (Tribunal de Contas da União).

O Conselho Deliberativo é o órgão colegiado de direção superior que detém o poder originário e soberano da entidade. Compõe-se de representantes de entidades vinculadas à tecnologia, desenvolvimento, agricultura, comércio, indústria, instituições financeiras e o governo. O Conselho Fiscal é o órgão de assessoramento do Conselho Deliberativo Estadual, para assuntos de gestão contábil, patrimonial e financeira. A Diretoria Executiva é um colegiado de natureza executiva responsável pela gestão administrativa e técnica do Sebrae/AP, a quem compete entre outras coisas cumprir e fazer cumprir as diretrizes da entidade; aprovar os planos de trabalho e zelar por sua execução e estabelecer normas internas de funcionamento.

Os princípios básicos são seguidos pela governança. Um deles é o da transparência, através da entrega do relatório de gestão para o TCU. Adicionalmente existe a publicação de informações no Portal da Transparência que disponibiliza a sociedade em geral dados sobre a aplicação dos recursos. O outro princípio é o da equidade, com a adoção de um tratamento justo e isonômico para todos, colaboradores, clientes, sociedade, amparado pelo Código de Ética que avalia a conduta dentro da organização. O princípio da responsabilidade corporativa para zelar pela viabilidade econômica e financeira da organização, considerando seu modelo de negócios.

Todos os atos de gestão devem ter uma prestação de contas clara, precisa e objetiva. Isto é feito com os relatórios de gestão, que dá visibilidade à sociedade de tudo o que o Sebrae faz e seus resultados, e sobre a prestação de contas que se destina aos órgãos de controle CGU e TCU. Além do Relatório de Gestão e das informações constantes no Portal da Transparência, o Sebrae/AP fornece planilhas com dados de suas execuções, trimestralmente através de sistema informatizado Disco Virtual do Tribunal de Contas da União em atendimento ao procedimento de fiscalização contínua.

3.1.1 INFORMAÇÕES SOBRE DIRIGENTES E COLEGIADOS

Conselho Deliberativo Estadual – CDE

→ Exigências:

Os Conselhos Deliberativos do Sistema Sebrae são compostos por associados instituidores, pessoas jurídicas pertencentes ao setor público e financeiro, da indústria, do

comércio e serviços e da produção agrícola, com responsabilidade e interesse em apoiar o desenvolvimento dos pequenos negócios.

O Conselho Deliberativo Estadual do Sebrae/AP é composto por 15 (quinze) conselheiros titulares e respectivos suplentes, pessoas físicas capazes civilmente, representantes de cada um dos associados instituidores do Sebrae/AP, relacionados no art. 8º de seu Estatuto.

O presidente do CDE, enquanto detiver a condição de conselheiro representante do associado instituidor que o indicou, terá mandato de 4 (quatro) anos, sem remuneração e não poderá ser reeleito.

É vedado aos membros do CDE ocupar cargos na Diretoria Executiva e vice-versa.

Além dos requisitos gerais estabelecidos no Estatuto, o CDE poderá exigir que os candidatos aos cargos da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal comprovem previamente sua experiência técnica e idoneidade moral, mediante a apresentação das informações, certidões e/ou documentos que especificar.

→ **Papel e funcionamento:**

O papel primordial do Conselho consiste em exercer suas atribuições, que estão definidas estatutariamente e que constituem deveres indeclináveis e não delegáveis, de onde emerge a questão da responsabilidade pelo não cumprimento.

No Estatuto Social da entidade estão discriminadas as competências do Conselho Deliberativo Estadual, destacando-se:

- Fiscalizar a execução de ações, projetos, programas e convênios, a cargo da Diretoria Executiva;
- Aprovar a prestação de contas anuais da instituição;
- Eleger o presidente do CDE, o diretor superintendente, os demais diretores da instituição e os titulares do Conselho Fiscal e respectivos suplentes;
- Aprovar a discriminação das áreas de atuação setorial dos membros da Diretoria Executiva, salvo se esta matéria já estiver contida no Regimento.

O CDE reunir-se-á mensalmente, em caráter ordinário, e extraordinariamente, sempre que necessário, com iniciativa de seu presidente ou de 03 (três) conselheiros. As reuniões serão realizadas com a presença de, no mínimo 08 (oito) conselheiros.

Diretoria Executiva – DIREX

→ **Processo de escolha:**

A Diretoria Executiva, órgão colegiado de natureza executiva, é responsável pela gestão administrativa e técnica do Sebrae/AP.

A Diretoria Executiva do Sebrae, será composta por 01 (um) diretor superintendente e por 02 (dois) diretores, eleitos pelo CDE para um mandato de 04 (quatro) anos.

No Estatuto Social da entidade estão discriminadas as competências da Diretoria Executiva, destacando-se:

- Cumprir e fazer cumprir o presente Estatuto, o Plano Plurianual, as regras estabelecidas nas diretrizes para elaboração do Plano Plurianual e do Orçamento Anual do Sistema Sebrae, bem como as políticas, diretrizes e prioridades aprovadas regionalmente pelo CDE, assim como as resoluções do

CDN e da Diretoria Executiva do Sebrae, estas últimas no que sejam aplicáveis ao Sebrae/AP;

- Promover a articulação interinstitucional e definir padrões para as ações de atendimento às microempresas e empresas de pequeno porte;
- Executar o orçamento do Sebrae/AP;

A Diretoria Executiva, reunir-se-á 02 (duas) vezes por mês em caráter ordinário, e extraordinariamente, sempre que necessário, com iniciativa de seu diretor superintendente.

→ **Exigências quanto ao perfil:**

- Não podem participar do CDE empregado do Sebrae/AP, cônjuge ou parente até terceiro grau de seus membros ou de membros da Diretoria Executiva;
- Não podem participar da Diretoria Executiva, cônjuge ou parente até terceiro grau de seus membros ou de membros do CDE.

Conselho Fiscal – CF

→ **Exigências:**

O Conselho Fiscal é órgão de assessoramento do CDE para assuntos de gestão contábil, patrimonial e financeira.

Compõe-se de 3 (três) membros titulares e 3 (três) suplentes, eleitos pelo CDE dentre pessoas físicas, capazes civilmente, com formação de nível superior, residentes no país, indicadas pelas entidades instituidoras do Sebrae/AP, para exercício de um mandato de 4 (quatro) anos consecutivos, sem remuneração.

Não pode participar do Conselho Fiscal empregado do Sebrae/AP, pessoa que tenha assento em outros colegiados da entidade, que seja indicado pelo associado instituidor que detenha a Presidência do CDE ou que seja cônjuge dos seus dirigentes ou parentes destes até o terceiro grau.

→ **Papel e funcionamento:**

- Examinar e emitir parecer sobre as demonstrações financeiras e prestação de contas anuais do Sebrae/AP;
- Emitir pareceres sobre balancetes de verificação ou realizar exames específicos, sempre que o CDE solicitar;
- Emitir parecer, quando solicitado pelo CDE, sobre alienação ou oneração de bens imóveis;
- Acompanhar a implementação, se for o caso, de medidas relacionadas com as recomendações da empresa de auditoria independente que presta serviços ao Sistema Sebrae e de órgãos de controle externo.
- O Conselho Fiscal reunir-se-á, ordinariamente, a cada trimestre e, extraordinariamente, sempre que convocado pelo Presidente do CDE.

3.2 ATUAÇÃO DA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO

Estrutura Funcional 01 (um) Analista/Gerente

A atuação da Unidade de Controle Interno – UCI está alinhada com o Direcionamento Estratégico do Sebrae, com o Regulamento de Auditoria Interna do Sistema Sebrae com as responsabilidades funcionais da unidade. Nesse contexto, a missão da UCI é “prover assessoramento para a efetiva aplicação dos recursos do Sistema Sebrae em consonância com os normativos de controle interno e externo”, identificando oportunidades que possam contribuir para o aprimoramento das práticas operacionais de gestão e controles internos com foco em redução de riscos, atuando de forma independente, com ética e agregando valor aos negócios.

Em 2023 o Sistema Sebrae através da Resolução CDN nº 388/2021 alterou a Política de Controles Internos do Sistema Sebrae, que foi instituída pela Resolução CDN nº 351/2020. Neste contexto, o Sebrae/AP, efetuou vários estudos apresentando primeiramente a Diretoria e buscou a forma que apresentava como mais adequada para operacionalização na UF, com a extinção da Unidade de Auditoria Interna na UF e criação da Unidade de Controle Interno – UCI, que foi apresentada e aprovada no Conselho Deliberativo Estadual – CDE, inclusive pontuando a questão de estrutura, responsável pela segunda linha de defesa no âmbito do Sebrae/AP. O Sebrae/NA fica com a Auditoria Interna no âmbito da terceira linha de defesa.

Em dezembro 2022, foi aprovada a extinção da Unidade de Auditoria Interna – UAUDI e a criação da Unidade de Controle Interno – UCI, porém como o Sebrae/AP precisava também adequar o Estatuto e o Regimento Interno, somente em março de 2023 foi aprovado as alterações nos referidos documentos institucionais da nova estrutura no Conselho Deliberativo Estadual – CDE, conforme Resolução CDE nº 003/2023 - Aprova alteração do Regimento Interno do Sebrae AP.

Essa mudança ocorreu devido a instituição da Política de Controles Internos do Sistema Sebrae (Resolução CDN nº 388/2021) em que o Sistema Sebrae passou a ter uma Auditoria Interna centralizada, sob responsabilidade do Sebrae Nacional, passando a ser opcional a manutenção de uma auditoria interna local, vinculada diretamente ao seu CDE. No caso do Sebrae/AP, optou pela auditoria centralizada e criou a Unidade de Controle Interno – UCI.

Dessa forma, o resultado da atuação da Auditoria Interna do Sistema Sebrae no exercício de 2023 encontra-se publicado e disponível no Portal da Transparência do Sebrae, conforme link a seguir: <https://transparencia.sebrae.com.br/contas?unidade=na>

Os trabalhos de Auditoria de 2023 se concentraram nas atividades de início de exercício tais como:

- Atendimento e acompanhamento da auditoria independente (PWC) nos trabalhos de encerramento 2023;
- Apoio no Relatório de Gestão 2023;
- Atendimento na aprovação das Contas 2023 pelo Conselho Fiscal;
- Atendimento a Fiscalização Contínua do TCU, com informações de 2023.

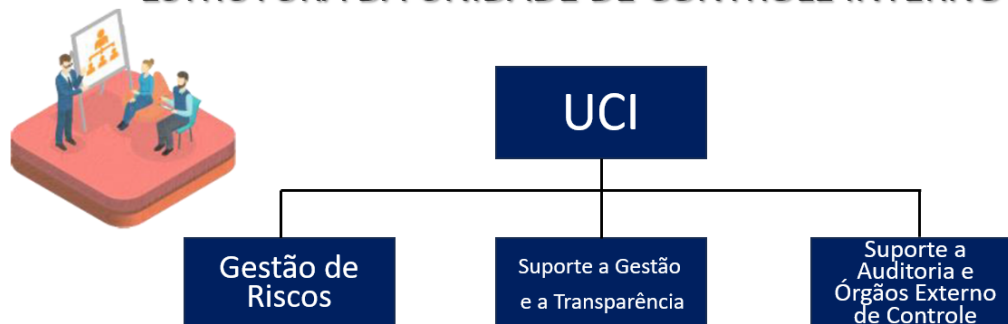
A UCI está estruturada com uma sala equipada com computadores (02 desktops, 01 impressora/ Scanner) mobiliário adequado. Adicionalmente existe uma sala anexa, com estrutura de apoio para reuniões e instalação de equipes de auditoria externa. A principal ferramenta tecnológica é o Sistema TeamAudit que centraliza a gestão e acompanhamento de recomendações e planos de ação, além do PGR que é monitorado pela UCI e pela Auditoria do Sebrae Nacional. Quando necessário são utilizados serviços de apoio para validação de informações, todas as informações são compartilhadas e apresentadas para o comitê de compliance e as informações das contas para o conselho fiscal.

• IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE CORPORATIVA

Com o objetivo de adequar-se ao Programa Nacional de Integridade Corporativa o SEBRAE/AP optou por ter uma Assessoria de Compliance, responsável direta pelo Programa de Integridade e Unidade de Controle Interno – UCI, que atua mais fortemente na gestão de riscos e controles.

A partir da estrutura abaixo, constata-se que existem áreas específicas como a Unidade de Controle Interno, Unidade de Contabilidade - Análise de Conformidade, em separado da Assessoria de Compliance, cumprindo papéis claros de Governança, Risco e Compliance.

ESTRUTURA DA UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI



A partir de abril de 2023, com a Unidade de Controle Interno – UCI, já criada, começou a fase de estruturação, com a entrada de 01 colaboradora terceirizada para trabalhar em conjunto com o gerente, formando a equipe da Unidade. Em setembro de 2023, por meio da contratação da empresa Oxigen Auditoria começou a execução da Consultoria Especializada para a melhoria dos processos internos e controles para adequação à Política de Controles Internos para auxiliar na estruturação do Controle Interno no Sebrae/AP.

Cumprindo o que determina o Manual de Integridade Corporativa, a matriz de transações críticas consiste na identificação e análise dos cenários de risco e conjunto de

controles internos (riscos, fatores de risco e controles vinculados às transações que possam afetar a integridade corporativa) alinhados às melhores práticas para atendimento aos padrões de governança e de gestão, com a identificação dos padrões mínimos por meio de testes dos controles internos relacionados a cada transação crítica da Matriz de transações. De forma resumida é possível afirmar que no Sebrae/AP irá trabalhar todas as 45 transações críticas, 18 foram iniciados ainda em 2023, mas todas serão executados dentro do ciclo de 02 anos conforme determina a metodologia.

LINHA DO TEMPO – SEBRAE/AP



Como pode ser visto no desenho acima, o Sebrae/AP extinguiu a unidade de auditoria interna em 2023, estando vinculado então a Unidade de Auditoria do Sebrae/NA.

As avaliações dos controles internos são monitoradas pelas ferramentas que o próprio Sebrae/AP aplica nas atividades de rotina da UCI, buscando sempre alinhar esses trabalhos a cadeia de valor dos processos. Pode-se dizer, que mais maturidade teremos na avaliação dos controles internos, quando da conclusão do mapeamento de riscos operacionais que está em pleno desenvolvimento.

• DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Os desafios são constantes, como o principal deles é trabalhar a cultura da instituição voltada para prevenção/mitigação de riscos fazendo com que se fortaleça o modelo de Governança, Risco e Compliance, sobretudo na 1 linha – riscos operacionais, ficando fortemente entrelaçado e visível a todos através da cadeia de valor dos processos.

Quanto a oportunidades, o já descrito Programa de Integridade Corporativa, está estruturando no contexto da melhoria contínua. Em 2023 avançamos bastante na adequação da LGPD, políticas foram reformuladas conforme exemplificado acima, ou ainda o dia a dia em que os processos vêm sendo construídos e/ou alterados à luz de uma gestão de riscos.

Pertinente ainda registrar que em relação a avaliação de Maturidade do Programa de Integridade Corporativa, foi desenvolvido um modelo pelo Sebrae/NA, com participação das

UF – Unidades da Federação, cuja aplicação está prevista para início de 2024, onde serão avaliados os 11 pilares que estruturam o programa, com isso será possível identificar a maturidade de cada Sebrae UF por nível.

O Sistema Sebrae conta hoje com um Canal de ouvidoria fortemente estruturado, políticas e procedimentos bem definidos como por exemplo o programa de integridade corporativa (Resolução CDN 387/2021), política de controles internos (Resolução CDN 388/21), e tantas outras políticas ao longo dos anos que consolidam a estrutura, como por exemplo: código de ética (Resolução CDN 289/2017), regulamento de sindicância do Sistema Sebrae (Resolução CDN 381/2021), regulamento de auditoria do Sistema Sebrae (Resolução CDN 352/2020), política de governança de dados pessoais e privacidade do Sistema Sebrae (Resolução CDN 406/2023), política de gestão de incidentes com violação de dados pessoais do sistema Sebrae (Resolução CDN 371/2021), política de transparência (Resolução CDN 379/2021), regimento interno do comitê permanente de Compliance e auditoria do Sebrae (Resolução CDN 410/2023) dentre outras.

Além das ações sistêmicas, no Sebrae/AP foram desenvolvidas atividades específicas voltadas ao fortalecimento do programa, como por exemplo:

- Realização de reuniões bimestrais do **Comitê de Compliance** para acompanhamento das ações de implementação do Programa de Integridade Corporativa no Sebrae/AP;
- **Reporte periódico ao Conselho Deliberativo Estadual** (CDE-AP) da evolução dos trabalhos na implantação e efetividade do Programa de Integridade Corporativa;
- Publicação de **Pílulas de Integridade** no Boletim Interno Eletrônico, cujo alcance são todos os colaboradores, ressaltando a importância do Código de Ética, bem como a divulgação do Curso "Código de Ética do Sistema Sebrae", disponível na Universidade Corporativa;
- Palestra Agregando Valor com a Integridade;
- Palestra Gestão de Risco, dentre outras ações.

3.3 FORMAS E INSTRUMENTOS DE MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO E RESULTADOS DOS PLANOS

O acompanhamento da implementação das decisões decorrentes das reuniões de análise do desempenho ocorre regularmente conforme descrito adiante.

• REUNIÃO DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL – CDE:

Ocorre mensalmente, geralmente nas terças-feiras, mas com variação de agendamento, em caráter ordinário e extraordinariamente sempre que necessário, por iniciativa de seu Presidente ou de 03 (três) conselheiros. As reuniões são realizadas com a presença de no mínimo, 08 (oito) conselheiros, sendo as deliberações tomadas pela maioria simples dos conselheiros presentes. Os diretores também participam.

Na reunião de fevereiro o calendário anual de reuniões é aprovado pelo colegiado. O Regimento Interno do CDE orienta a realização das reuniões.

Com 07 (sete) dias de antecedência é enviado edital de convocação da reunião com a ordem do dia (pauta) e minuta da ata da reunião anterior.

As deliberações do CDE são sempre fundamentadas e registradas em ata, podendo ser complementarmente formalizadas por meio de Resolução, quando se tratar de ato decisório de gestão, de natureza normativa, administrativa, autorizativa ou de aplicação para o Sebrae/AP. As decisões são divulgadas à Direx e partes envolvidas, por meio do encaminhamento de cópias das atas e/ou resoluções do CDE. São registradas em cartório as atas de Posse.

Destaca-se que ao final de cada reunião é feito um relatório de pendências, que serve para acompanhar as decisões tomadas e as ações definidas. O relatório de pendências passou a ser utilizado em fevereiro/2016.

- **REUNIÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA – DIREX:**

As decisões que cabem à Direx, composta pelos três diretores, são tomadas durante as reuniões de forma colegiada, que deverá reunir-se-á ordinariamente duas vezes ao mês e em caráter extraordinário, sempre que convocada pelo Diretor Superintendente, de acordo com a disponibilidade das agendas. A reunião é realizada com quórum mínimo de 02 (dois) diretores, sendo o superintendente e outro diretor, quando necessário, convocam-se empregados de acordo com temas a serem tratados.

As pautas das reuniões Direx são elaboradas antecipadamente, com a colaboração das secretárias, que informam a demanda de cada diretoria, sendo compostas de acordo com as necessidades e demandas do Conselho Deliberativo e Fiscal, se houver, da própria Direx e dos gerentes.

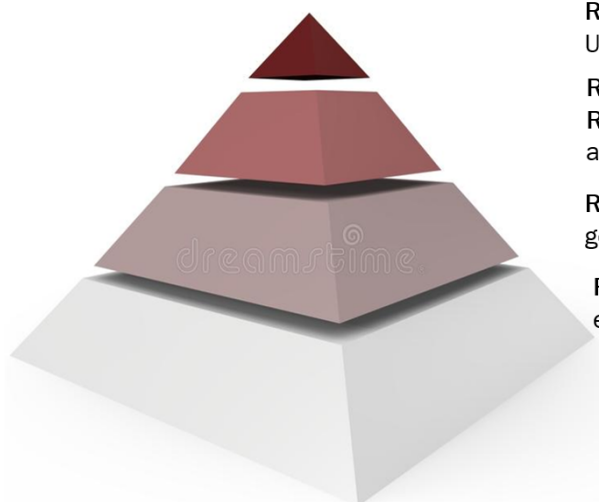
Feitas as deliberações pertinentes as mesmas compõem uma Ata de Reunião Direx que subsidia a elaboração de resoluções, portarias, cartas, correspondentes aos assuntos tratados, que depois é encaminhado aos gerentes e partes interessadas.

A secretária participa da reunião, organiza e registra as reuniões da DIREX, providenciando a elaboração e registro dos assuntos discutidos em ata, atendendo, agendando reuniões, entrevistas e audiências, fornecendo o suporte necessário ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como é responsável pela organização e guarda de documentos atinentes aos assuntos tratados nas reuniões.

O acompanhamento da implementação das deliberações e ações são realizados pelo Gabinete Direx, que providencia os encaminhamentos das decisões.

- **REUNIÕES DE TRABALHO:**

Para monitorar de forma contínua o alcance dos objetivos estratégicos e assegurar a efetividade dos resultados da organização, a equipe executiva do Sebrae/AP realiza ciclo de reuniões de trabalho:



Reunião Direx (Diretoria Executiva, gerência UGE e secretária)

Reunião Mensal de Análise de Resultados - REMAR (Diretoria Executiva, gerentes, assessores, chefes de gabinete e secretárias)

Reunião Gerencial (Diretor de área, equipe de gerentes, assessores e secretárias)

Reunião de Unidade - REUNI (Gerente e sua equipe)

2

• REUNIÃO DIREX:

Para realização das reuniões Direx com a gerência UGE, deve ser feita apresentação utilizando somente gráficos construídos a partir dos dados extraídos das ferramentas Qlik Sense e DataSebrae. A UGE deverá apresentar a análise dos resultados alcançados e apontar medidas de gestão estudadas anteriormente.

Justificar de forma consolidada e por unidade organizacional, o nível de alcance por indicador de desempenho 15% (+/-).

OBJETIVO: Analisar os resultados consolidados e de cada unidade, atribuindo medidas de gestão em relação aos pontos de atenção, de forma crítica, com o objetivo de alavancar a execução do Plano Anual e Orçamento.

CONDUÇÃO: Diretor Superintendente

ORGANIZAÇÃO: Secretaria da Diretoria

PARTICIPANTES: Diretores, gerência da UGE e secretária

DURAÇÃO: Até 1h

PERIODICIDADE: Bimensal

PRAZO PARA REALIZAÇÃO: Até 15 e 30

INPUT: Apresentação feita pela gerência da UGE com os resultados consolidados e por unidade, a partir dos dados extraídos das ferramentas Qlik Sense e DataSebrae.

OUTPUT: Súmula da reunião, plano de ação da diretoria lançado no E-Cosmo; comunicação das demandas às partes interessadas.

• REUNIÃO MENSAL DE ANÁLISE DA ESTRATÉGIA – REMAR:

A reunião será conduzida pelo Diretor Superintendente. Os gerentes responsáveis pelos indicadores de desempenho e a UGE devem apresentar os resultados alcançados extraídos das ferramentas Qlik Sense e DataSebrae e apontar as medidas de gestão para apreciação da Diretoria Executiva.

OBJETIVO: Apresentar de forma sucinta os resultados gerais da empresa, as medidas de gestão em relação aos pontos de atenção já estudados anteriormente, para validação da Diretoria Executiva, traçando novos caminhos a serem percorridos.

CONDUÇÃO: Diretor Superintendente

ORGANIZAÇÃO (convite, súmula, organização do espaço, lanche, materiais e avaliação): UGE

PARTICIPANTES: Diretores, Gerentes, Assessores e Chefes de Gabinete

DURAÇÃO: 2h

PERIODICIDADE: Mensal

PRAZO PARA REALIZAÇÃO: até o dia 16

INPUT: Apresentação feita pela UGE com os resultados gerais da organização alcançados no período e apresentações feitas por cada gerente com os pontos de atenção e medidas de gestão.

OUTPUT: Relatório da reunião; comunicação das demandas às partes interessadas e comunicação padrão de fatos relevantes.

- **REUNIÃO GERENCIAL:**

Para realização das reuniões do diretor de área com seus gerentes, deve ser feita apresentação utilizando somente gráficos construídos a partir dos dados extraídos das ferramentas Qlik Sense e DataSebrae. O gerente deve apresentar a análise dos resultados alcançados e apontar medidas de gestão estudadas anteriormente.

Ter atenção e justificar o nível de alcance por indicador de desempenho 15% (+ / -).

OBJETIVO: Apresentar os resultados de cada unidade e medidas de gestão em relação aos pontos de atenção, de forma crítica, com o objetivo de traçar caminhos a serem percorridos, os quais serão validados pela Diretoria e levados a REMAR.

CONDUÇÃO: Diretor de área

ORGANIZAÇÃO: Secretaria da Diretoria

PARTICIPANTES: Diretor, gerentes, secretária e assessores

DURAÇÃO: Até 3h

PERIODICIDADE: Mensal

PRAZO PARA REALIZAÇÃO: Até o dia 14

INPUT: Apresentações feitas por cada gerente com os resultados da unidade, a partir dos dados extraídos das ferramentas Qlik Sense e DataSebrae. Para construção dos gráficos serão fornecidas planilhas de apoio.

OUTPUT: Súmula da reunião, plano de ação da diretoria lançado no E-Cosmo; comunicação das demandas às partes interessadas.

- **REUNIÃO DE UNIDADE – REUNI:**

Para realização das reuniões de unidade, o gerente deve utilizar os dados extraídos das ferramentas Qlik Sense e DataSebrae, analisando os resultados alcançados e apontando medidas de gestão, devendo aproveitar as informações colhidas junto a equipe para inserir no Relatório de Gerenciamento.

Ter atenção e justificar o nível de alcance por indicador de desempenho 15% (+/-).

OBJETIVO: Discutir de forma mais profunda, objetiva, de cunho mais divergente, enxergando as possibilidades e soluções para pontos de atenção, os quais serão analisados e aprovados pela Diretoria de área.

CONDUÇÃO: Gerente da unidade.

ORGANIZAÇÃO (convite, súmula, organização do espaço, lanche, materiais e avaliação): Assistente da área

PARTICIPANTES: Gerente e sua equipe.

DURAÇÃO: Até 2h

PERIODICIDADE: Mensal

PRAZO PARA REALIZAÇÃO: Até o dia 09

INPUT: Relatórios das ferramentas Qlik Sense, DataSebrae e plano de ação.

OUTPUT: Relatório de Gerenciamento; plano de ação; comunicação das demandas às partes interessadas e apresentação a ser feita na reunião da sua diretoria.

- **REUNIÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO:**

Avalia o desempenho estratégico por semestre. São utilizados os resultados dos indicadores do Boletim de Monitoramento Estratégico, analisando o previsto e o realizado para o semestre e as recomendações dos relatórios de gerenciamento mensais das unidades. Em cada reunião, a UGE prepara uma apresentação com os resultados dos indicadores do Boletim de Monitoramento Estratégico e as recomendações. As decisões tomadas são registradas em súmula (memória) de reunião e o acompanhamento é feito pela UGE.

3.4 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

3.4.1 CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

A atividade de Ouvidoria se constitui em uma unidade institucional autônoma e independente destinada a colher, tratar e apresentar respostas ou medidas de gestão em relação as manifestações originadas em seus canais de acesso e na formulação de estudo de resolução de informações qualitativas que possam contribuir e fortalecer a missão institucional do Sistema Sebrae.

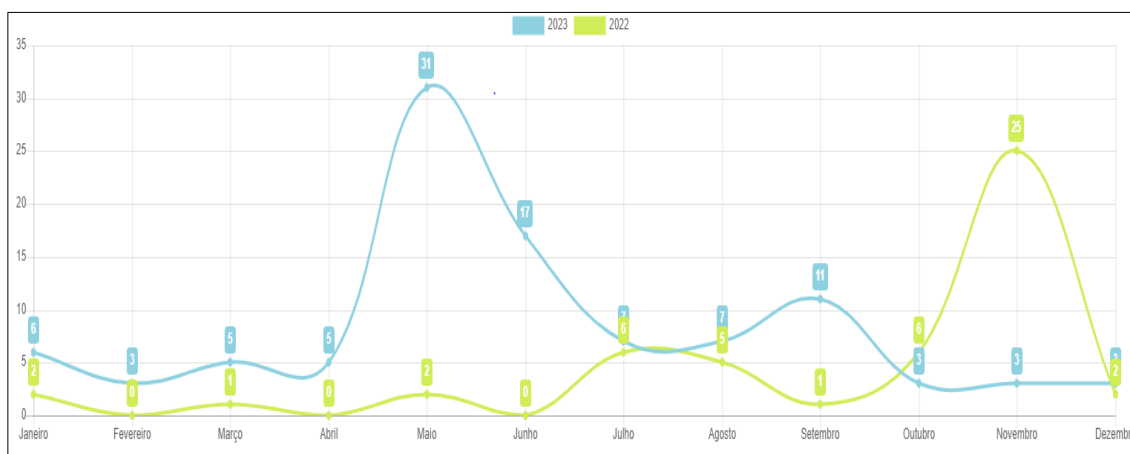
Atua de forma integrada em todo o país, de forma mediadora, pedagógica e estratégica contando com equipe técnica própria de ouvidores e interlocutores certificados pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman que desempenham suas atividades acolhendo as manifestações dos clientes e demais partes interessadas promovendo um trabalho mais colaborativo e interativo elevando o desempenho, a produtividade e as assertividades das tratativas por parte das unidades com a aplicabilidade da transparência, impessoalidade e sigilo com vistas a justificar de forma correta a aplicação de seus recursos, o fortalecimento do cumprimento de sua missão institucional e a gestão dos princípios e valores éticos do Sistema Sebrae pautados pelo Código de ética; Regimento Interno da Comissão de ética; Política de atuação nas redes sociais; Política de Segurança da Informação e Comunicação e a Instrução Normativa nº 49.

As manifestações são tratadas seguindo os tramites de um sistema informatizado e unificado que é criptografado e com restrições de alçada e acesso. A Ouvidoria do Sebrae/NA possui acesso irrestrito às manifestações nacionais, sendo responsável pelo trabalho de monitoramento, análise de cenários e revisão de classificação das manifestações. As

manifestações são classificadas em: reclamação, sugestão, elogio e denúncia. Com exceção da última, após a recepção e classificação das manifestações, a Ouvidoria envia o relato à unidade do Sebrae que possui pertinência temática com o tema que, por sua vez, após sua análise, devolve a manifestação à Ouvidoria, que verifica a consistência e linguagem das respostas, para apresentá-la ao cidadão.

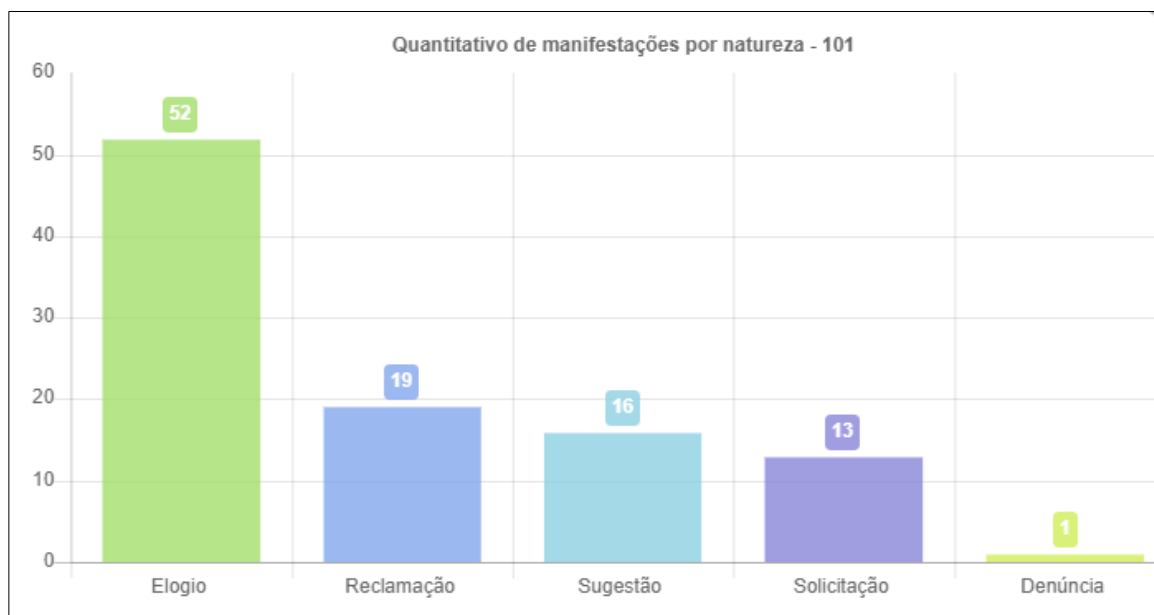
No caso de denúncias, inclusive anônimas, após recebidas pela Ouvidoria, são classificadas, analisadas em termos de conteúdo, materialidade e processadas visando o levantamento de dados e informações para subsidiar a decisão da elaboração do parecer de admissibilidade para ser encaminhada para a análise da Comissão de Ética para tomar ciência e decidir ou não a continuidade do processo que violou os princípios e valores éticos quanto a conduta do manifestado em relação ao marco regulatório.

Abaixo, gráfico apresenta o quantitativo de manifestações tratadas em 2023, assim como o TMR - tempo médio de resposta que ficou em 8 dias.



Fonte: Sistema Vast Ouvidoria – SEBRAE/NA

No período de janeiro a dezembro de 2023 a Ouvidoria do Sebrae/AP recebeu 101 (cento e uma) manifestações, das quais 52 (cinquenta e duas) foram de natureza de elogio; seguida por 19 (dezenove) reclamações; 16 (dezesesseis) sugestões e 01 (uma) denúncia, sendo 100% das manifestações concluídas no referido ano.



Fonte: Sistema Vast Ouvidoria – SEBRAE/NA

A Ouvidoria pode ser acessada pelo endereço: <https://www.ouvidoria.sebrae.com.br>, onde estão disponíveis diversas outras informações.

Desde 2019 foi implantado o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, nos termos do Decreto nº 9.781/19, que também se encontra sob a gestão da Ouvidoria do Sebrae Nacional. O Portal do SIC pode ser acessado pelo endereço: <https://transparencia.sebrae.com.br/sic>.

Em 2020 a Ouvidoria do Sebrae/NA passou a acolher e tratar manifestações relacionadas à **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** - Lei 13.709/18 - em todo o Sistema Sebrae.

As solicitações de LGPD também são tratadas via sistema informatizado de Ouvidoria pela equipe da Ouvidoria do Sebrae/NA que faz uma primeira análise, certifica-se se é uma demanda típica de LGPD e encaminha para o Comitê Nacional. O Comitê analisa a solicitação e busca solução para a demanda junto às Unidades responsáveis pelo assunto e/ou Sebrae UF responsável.

Toda e qualquer demanda de cliente relativa a assuntos de LGPD (a respeito de dados pessoais, dados pessoais sensíveis, controle, processamento, consentimento, anonimização, entre outras...) recebida por Ouvidoria do Sebrae UF, são encaminhadas para a Ouvidoria do Sebrae Nacional, para seguir o fluxo definido.

Localmente, a Ouvidoria do Sebrae/AP integra o comitê da LGPD e contribui com a implementação das medidas de segurança no tratamento de dados.

Em relação à Net Promoter Score – NPS, a partir de 2023, as tratativas das manifestações de neutros e detratores estão sob a operacionalização da Ouvidoria e coordenação da UGE local.

Canais de Acesso às Informações de Gestão da Instituição

Informações	Link de acesso
Organograma	https://transparencia.sebrae.com.br/institucional#
Mapa Estratégico	https://transparencia.sebrae.com.br/projeto#
Direcionamento Estratégico	https://transparencia.sebrae.com.br/projeto#
Balanços orçamentários	https://transparencia.sebrae.com.br/contabel#
Relatórios de Gestão	https://transparencia.sebrae.com.br/contas#
Relatórios de Ouvidoria	https://transparencia.sebrae.com.br/contas#

Nota: Os links direcionam o leitor ao portal da Transparência do Sistema Sebrae, para acessar as informações do Sebrae/AP basta escolher o Estado Amapá no campo: “Sebrae nos Estados”.

3.5 MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

A implementação/criação de canais de relacionamento com o cliente foi definida e orientada pelo Sebrae/NA, com base em manuais e diretrizes que norteiam as Unidades de Marketing e Comunicação – UMC e Atendimento nas UFs.

Para divulgar a existência dessas múltiplas ferramentas, a UMC disponibiliza a inserção permanente das informações sobre endereço de pontos de atendimentos, telefones, sites e redes sociais em peças publicitárias e mídias direcionadas ao público com o intuito de disseminar ações da instituição e atrair públicos de diferentes perfis ao tema empreendedorismo.

Vale ressaltar que, a gestão dos canais de atendimento/interação é feita por meio dos coordenadores e equipes lotados nas Unidades Atendimento e Relacionamento (Central de Relacionamento Sebrae e Portal Sebrae) e Ouvidoria (OUV), enquanto a gestão dos canais de divulgação é coordenada por empregados lotados na Unidade da Marketing e Comunicação (UMC).

O Sebrae/AP mantém os seguintes canais de relacionamento e divulgação com clientes, conforme abaixo.

3.5.1 UNIDADE DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO INDIVIDUAL

A gestão na unidade coordena os seguintes canais de atendimento e interação com clientes:

- **Central de Relacionamento Sebrae/AP** 96 3312-2800: atendimentos ativos via ligação, realizado por atendentes que realizam mobilização para eventos do Sebrae/AP, atualização cadastral, inscrições em cursos e palestras, informações e orientações aos clientes.
- **Central Nacional de Relacionamento** - 0800 570 0800: atendimentos receptivos via ligação e WhatsApp em destaque os serviços aos MEI, como Abertura de Empresa, Declaração Anual do Simples Nacional – DASN, Emissão de Documento de Arrecadação

Simplificada do Microempreendedor Individual – MEI; inscrição em cursos e eventos, agendamento de atendimento presencial e outros serviços.

- **Portal Sebrae/AP** – www.sebrae.com.br/amapa: atendimento via internet que gera mobilização para eventos do Sebrae/AP, cadastramento, inscrições em cursos e palestras e presta orientações aos clientes; informações que contribuem para a transparência da gestão do Sebrae/AP junto à sociedade podem ser acessadas na internet na aba “Sobre o Sebrae no Amapá”, onde divulgamos a composição diretiva e gerencial, assim como as prioridades estratégicas da instituição (http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/quem_somos?codUf=3); informações de acesso aos nossos serviços e produtos no estado do Amapá em “Onde estamos”. (http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/contato_uf?codUf=3); das formas de prestação de serviços ao Sebrae no Amapá em “Trabalhe Conosco” (http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/trabalhe_conosco?codUf=3); e, prezando pela transparência das ações do Sebrae no Amapá, mostramos como estamos aplicando os recursos das empresas do País na aba “Transparência” onde são disponibilizadas informações sobre a composição dos empregados, sua estrutura de remuneração, relatórios institucionais de atividades, relatórios de gestão, gestão fiscal e etc. (<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/transparencia?codUf=3>).

Atendimento Virtual (chat ou e-mail) - <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/faleconosco?atendimentoVirtual=true>

- **Curso Online** - <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>;
- **APP** Sebrae (Android e iOS) (<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/aplicativosebrae>);
- **Loja Online** - ap.lojavirtualesebrae.com.br

É crescente o número de empreendedores que buscam informações de produtos e serviços do Sebrae nos ambientes digitais.

3.5.2 UNIDADE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

A gestão na unidade coordena os seguintes canais de divulgação de informações e notícias aos clientes:

- **Agência Sebrae/AP de Notícias** - <http://www.ap.agenciasebrae.com.br>: veicula todas as matérias jornalísticas do Sebrae/AP produzidas sem ônus pela assessoria de imprensa da UMC do Sebrae/AP.
- **Blog Sebrae/AP** - www.sebraeap.blogspot.com.br: o blog divulga notícias, campanhas publicitárias e ações gerais do Sebrae/AP.
- **Facebook** - <https://www.facebook.com/sebraeap>: ações da Entidade, administração e monitoramento da fanpage e perfil do Sebrae/AP.

No perfil

1. Curtir e compartilhar as publicações de parceiros (amigos), que estejam relacionados às atividades do Sebrae/AP (ações dos projetos e programas e assuntos de interesses das micro e pequenas empresas e do MEI).

2. Convidar amigos (parceiros) para o perfil Sebrae/AP.

Na página "Sebrae Amapá".

1. Curtir e compartilhar as postagens de parceiros (amigos) e seguidores, que estejam relacionadas com as atividades do Sebrae/AP e dos MPE e do MEI.

2. Convidar seguidores para a fanpage.

3. Publicar galeria de imagens dos principais eventos e eventos em que há parceiros externos e ações no interior do Estado.

4. Publicar campanhas e peças publicitárias.

5. Monitorar citações e notificações em que o Sebrae é citado.

6. Responder mensagens analisadas previamente.

7. Divulgar as ações do Sebrae/AP no Blog (matérias) e outras redes sociais (YouTube, etc.) onde são publicados áudio, vídeo, clipagens etc.

- **Twitter** - <https://twitter.com/sebraeap>: ações da Entidade no micro blog.

1. Monitoramento diário das atividades do Twitter e do nome do Sebrae/AP na rede.

2. Verificar o que se fala sobre o Sebrae.

3. Verificar o que se fala sobre parceiros.

4. Verificar o que se fala sobre dirigentes, conselheiros, empregados e consultores do Sebrae.

5. Curtir e dar "RT" nos posts sobre as atividades do Sebrae/AP e parceiros.

6. Monitorar e responder, quando necessário, após análise prévia, citações, mensagens ou postagens negativas.

- **YouTube** - <https://www.youtube.com/user/umcsebraeamapa>: ações da Entidade e serviço de compartilhamento de vídeo.

1. Compartilhar vídeos publicitários do Sebrae e parceiros.

2. Compartilhar entrevistas de dirigentes, técnicos e parceiros do Sebrae a veículos de comunicação.

3. Curtir e compartilhar vídeos publicitários ou matérias jornalísticas em vídeo sobre a ação do Sebrae e parceiros.

- **Instagram** - <https://www.instagram.com/sebraeamapa>: ações da Entidade no serviço de compartilhamento de imagens e vídeos do Facebook.

1. Compartilhamento fotos e vídeos de ações do Sebrae e parceiros.

- **Google Fotos**: ações da Entidade no serviço de compartilhamento de imagens do Google.

1. Álbuns de Fotos - Hospedagem das coberturas fotográficas dos eventos realizados pelo Sebrae/AP e parceiros, previamente editadas, classificadas e organizadas em álbuns, compartilhadas via link de acesso.

2. Clipping de Notícias Impressas - Hospedagem das notícias veiculadas em jornais e revistas impressas, editadas, classificadas e organizadas em álbuns, compartilhadas via link de acesso.

- **Galeria Digital**: (<https://galeriadigitalsebraeamapa.blogspot.com/>) Página para divulgação dos álbuns de fotos hospedados no serviço Google Fotos.

1. A ferramenta organiza e disponibiliza os links de acesso aos álbuns hospedados no Google Fotos. e parceiros, previamente editadas, classificadas e organizadas em álbuns.

- **WhatsApp:** ações da Entidade no mensageiro instantâneo.
 1. Divulgar ações do Sebrae/AP nos grupos de empregados, conselheiros, diretores estagiários e terceirizados.
- **Informativo Online:** informativo eletrônico digital com as principais ações do Sebrae no Amapá, produzido semanalmente, enviado via outlook (e-mail) às sextas-feiras para imprensa, público interno do Sebrae/AP e para todos os empregados do Sistema Sebrae (outras UF's).
- **Jornal Trimestral do Sebrae/AP:** ferramenta de comunicação impressa com tiragem de 3 a 5 mil exemplares, distribuída em grandes eventos, empresas, veículos de imprensa e no Sistema Sebrae (outras UF's) duas vezes ao ano.

Observação: Desde 2019, o Jornal do Sebrae/AP passou a ser produzido trimestralmente, somente no formato digital, hospedado em site de compartilhamento e blog, tendo seu link distribuído aos colaboradores e clientes.
- **Aqui Tem Sebrae (Edição especial em vídeo)**
- **Espaço do Empreendedor (Edição especial em vídeo)**
- **Sebrae Week (Edição especial em vídeo)**
- **Rede Social LinkedIn**

3.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

3.6.1 DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA: PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL

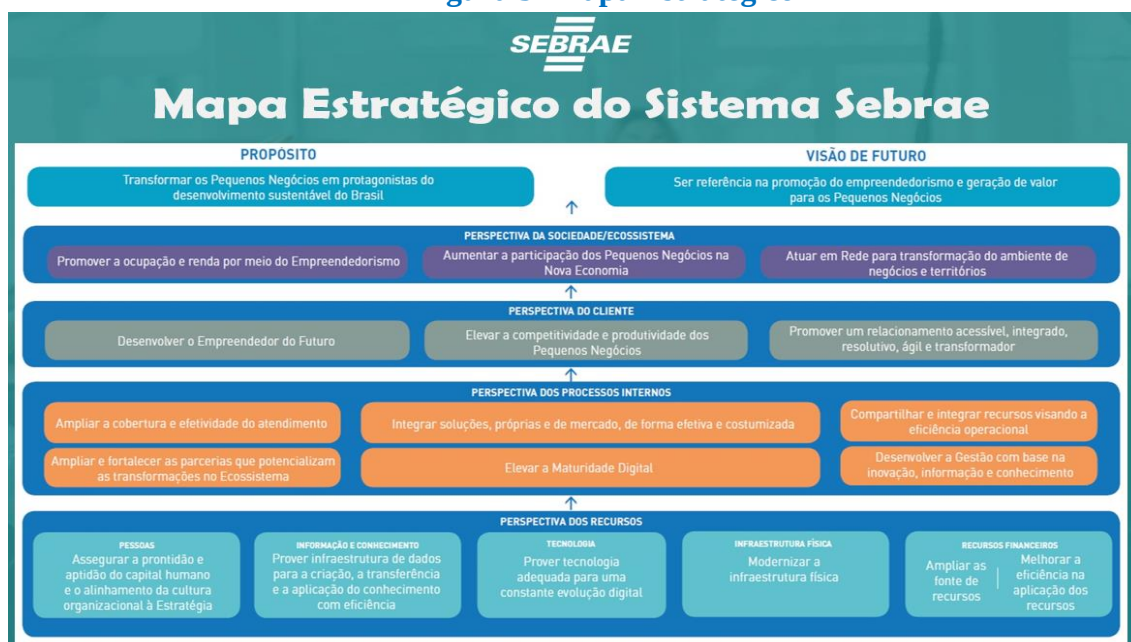
O Plano Anual 2023 foi executado a partir dos direcionadores de longo prazo estabelecidos no Planejamento Estratégico Sebrae 2023. Buscou-se promover uma transição gradual para um novo modo de se relacionar com os Pequenos Negócios, com o empreendedorismo e com todas as partes interessadas pertencentes ao seu ambiente de atuação.

O processo de planejamento definiu quatro elementos principais, que guiaram a instituição em uma só direção, estabelecendo prioridades, fortalecendo o alinhamento das unidades organizacionais e impulsionando o alcance de resultados:

- **Mapa Estratégico**, com os seus Objetivos Estratégicos e seus respectivos indicadores estratégicos, expressa as principais escolhas do Sistema Sebrae para contribuir com o que foi definido em suas declarações estratégicas e com as prioridades estabelecidas para um determinado período.

O Mapa Estratégico é a representação gráfica do Planejamento Estratégico Sebrae 2023. Ele suporta e define a contribuição, organização, integração e complementaridade das ações das 27 Unidades Federativas e do Sebrae Nacional, compondo o Sistema Sebrae.

Figura 5- Mapa Estratégico



• **Indicadores de Planejamento:** estabelecem uma base comum de monitoramento da eficiência da execução do Plano Anual e do alcance dos objetivos estratégicos.

Para mensurar o desempenho da execução do Plano 2023 e mobilizar todo o Sistema Sebrae em torno de metas que traduzam os desafios previstos para o período, foram definidos 11 indicadores de planejamento. São indicadores que permitem a tomada de medidas de gestão tempestivas e de eventuais correções de rumo. Suas análises foram elaboradas pela Unidade de Gestão Estratégica. Os indicadores de planejamento foram definidos a partir do Mapa Estratégico 2023, visando, principalmente, monitorar a cobertura do atendimento, a percepção de valor da instituição manifesta pelos seus clientes, o fomento ao empreendedorismo e à inovação, bem como a universalização do acesso ao crédito.

• **Programas Nacionais:** representam o desdobramento e o detalhamento da Estratégia no médio e curto prazo. São responsáveis por guiar a execução dos principais objetivos a serem alcançados de forma sistêmica e integrada.

Os Programas Nacionais foram os principais vetores de execução do Planejamento Estratégico 2023. Ajudam a dar maior concretude aos objetivos estratégicos e seus indicadores. Podemos afirmar que os Programas Nacionais funcionam como a principal chave que faz a transição entre o Planejamento Estratégico e o Plano de Ação e seus desdobramentos na operação do Sebrae Amapá. Isso porque os programas estabelecem em seus Documentos de Referência regras que orientam a execução de um conjunto considerável de iniciativas e recursos executados no Plano de Ação.

Para o ano de 2023, foram definidos 10 Programas Nacionais que guiaram a operação do Plano Anual 2023. O Sebrae Amapá aderiu aos 10 Programas.

• **Iniciativas:** definidas como projetos ou processos, são os artefatos operacionalizadores da estratégia. Por meio delas, o Sebrae Amapá realizou toda a sua operação, em busca da geração

de valor às partes interessadas e do cumprimento do pactuado em suas declarações estratégicas.

3.6.2 DEFINIÇÃO DE PROGRAMAS, PROJETOS E PROCESSOS

O Sebrae utiliza a metodologia de Gestão Estratégica Orientada para Resultados (GEOR) na sua definição de programas, projetos e processos. Essa traz fundamentos de foco no público do projeto e processo, adensamento da visão estratégica, orientada as ações e recursos para resultados e intensidade, prontidão e proximidade da ação estratégica.

Durante o exercício de 2023, o Sebrae/AP realizou suas atividades através de uma carteira de iniciativas de programas, projetos e processos, com várias tipologias, com base na GEOR.

Apresentamos a seguir os principais conceitos definidos no Manual de Planejamento, Gerenciamento, Monitoramento e Avaliação da Estratégia:

Programa Nacional

O Programa Nacional é um conjunto de projetos e processos estratégicos relacionados e complementares, gerenciados de modo coordenado e sinérgico para gerar resultados transformadores.

A identificação dos Programas Nacionais ocorre junto com a elaboração do Planejamento Estratégico do Sistema Sebrae, pois se vinculam à Estratégia e contribuem para o alcance dos Objetivos Estratégicos.

Os Resultados-Chave dos Programas Nacionais medem a transformação no público-alvo. Os Indicadores de Resultado dos Programas Nacionais são utilizados para monitorar e aferir os Resultados-Chave dos Programas Nacionais.

Projeto Estratégico

O Projeto Estratégico é um empreendimento único, singular, com início e fim determinados, que mobiliza recursos e competências para realizar entregas específicas com alto poder de transformação.

São projetos relacionados à execução dos Programas Nacionais responsáveis por entregar a transformação desejada no público-alvo do Programa.

Os Projetos Estratégicos se vinculam diretamente aos Programas Nacionais.

Processo Estratégico

É um conjunto de atividades essenciais, estruturadas e desenhadas para produzir um resultado específico para um determinado Cliente.

Sua seleção é feita a partir de três critérios:

- Alta relevância estratégica;
- Elevado nível de exposição externa; e
- Alto volume de recursos envolvidos.

Os Processos Estratégicos se vinculam aos Programas Nacionais.

OUTRAS TIPOLOGIAS DE PROJETOS:

Projetos Especiais

São projetos de interesse do Sistema Sebrae visando o desenvolvimento de produtos e serviços, ou a melhoria de processos que potencializem a atuação do Sebrae.

Os Projetos Especiais poderão ser executados diretamente pelo Sebrae Nacional, Sebrae UF ou em conjunto com parceiros institucionais.

Os Projetos Especiais se vinculam diretamente à Estratégia, mas não aos Programas Nacionais.

Os Projetos Especiais de Contrato Interno não poderão trabalhar com processos, produtos, serviços e/ou ações de aplicação e interesse local.

Os Projetos com Parceiros não vinculados aos Programas Nacionais deverão ser classificados como Projetos Especiais de Parcerias.

Projetos Corporativos

São projetos estruturantes e transversais ao Sebrae relacionados à criação de processos ou transformação dos processos atuais, visando produzir benefícios relevantes no desempenho do Sebrae. Os Projetos Corporativos agregarão também ações que visam a melhoria das condições de infraestrutura para a operação do Sebrae, objetivando o aumento da capacidade de produção ou da vida útil de bens imóveis no âmbito do Sistema Sebrae. Os Projetos Corporativos se vinculam diretamente à Estratégia.

OUTRAS TIPOLOGIAS DE PROCESSOS:

Processos de Negócio

É um conjunto de atividades repetidas de maneira recorrente, estruturadas e desenhadas para produzir um resultado específico para um determinado Cliente. Embora não selecionado como Processo Estratégico, executor de Programa Nacional, relacionam-se com a atividade-fim da empresa. Os Processos de Negócios se vinculam diretamente à Estratégia, mas não aos Programas Nacionais.

Processos de Suporte e Controle

É um conjunto de atividades repetidas de maneira recorrente, estruturadas e desenhadas para apoiar na gestão, operação e controle rotineiros. Os Processos de Suporte e Controle não se vinculam à Estratégia.

Finalidades

As Finalidades organizam e agrupam Projetos e Processos de acordo com seus objetivos, de forma a permitir uma visão detalhada da atuação e do investimento do Sebrae no cumprimento de sua atividade fim, atendendo às exigências estabelecidas em Lei.

São 08 (oito) as finalidades em que se classificam os Projetos e Processos:

Atendimento pela Rede Sebrae: Projetos e processos executados junto ao público-alvo do Sebrae, em parceria com agências de desenvolvimento, com entidades de representação e apoio e com médias e grandes empresas, dentre outros. Se caracterizam pela oferta estruturada e continuada de produtos e serviços aos diversos 16 públicos do Sebrae. Podem também ter como objetivo a produção de transformações relevantes no público atendido ou em fatores

relacionados à competitividade do segmento de atuação em relação ao setor, território e cadeia produtiva.

- **Atendimento Direto pelo Sebrae:** Projetos e processos executados diretamente pelo Sebrae junto ao seu público-alvo, ainda que o atendimento em si seja realizado por colaboradores externos ao Sebrae. Se caracterizam pela oferta estruturada e continuada de produtos e serviços aos diversos públicos do Sebrae e/ou objetivam produzir transformações relevantes no público atendido ou em fatores relacionados à competitividade do segmento de atuação em relação ao setor, território e cadeia produtiva. Contempla as ações cujas despesas tenham vinculação direta com a atuação do Sistema Sebrae e as despesas das unidades (escritórios e agências) de atendimento do Sebrae.
- **Articulação Institucional:** Projetos e processos executados junto aos parceiros institucionais visando potencializar a atuação do Sebrae e/ou melhorar o ambiente de negócios.
- **Desenvolvimento de Produtos e Serviços:** Projetos e processos relacionados ao desenvolvimento ou inovação de produtos e serviços para o público do Sebrae.
- **Gestão Operacional:** Projetos relacionados à criação de processos ou transformação dos processos atuais, visando produzir benefícios relevantes no desempenho e gestão interna, e contribuem para a manutenção, expansão ou aperfeiçoamento do Sistema Sebrae. Processos que contemplam as ações relacionadas ao custeio administrativo, despesas com remuneração de pessoal, salários, encargos e benefícios que não tenham vinculação direta com a atuação do Sistema Sebrae em Atendimento, Desenvolvimento de Produtos e Serviços, Articulação Institucional e Inversões Financeiras. Nos Projetos Estratégicos, são de finalidade Gestão Operacional apenas aqueles vinculados aos Programas Gestão da Marca, Gestão Estratégica de Pessoas e Inteligência de Dados.
- **Construção e Reformas:** Projetos relacionados à gestão de ações e investimentos em construção e/ou reformas, objetivando aumento da capacidade de produção ou vida útil de bens imóveis no âmbito do Sistema Sebrae.
- **Inversão Financeira:** Projetos relacionados à aplicação de recursos com despesas do Fundo de Investimento em Ativo Imobilizado do Sistema Sebrae, em fundos garantidores de crédito e de participação de empresas, e com a amortização de empréstimos com o Sebrae NA.
- **Operações Especiais:** Processos que contemplam despesas que não resultam em produto ou não geram contraprestação de bens ou serviços, e não contribuem para a manutenção, expansão ou aperfeiçoamento do Sistema Sebrae, exemplos: taxas, impostos, contribuições, devoluções de CSN e depósitos judiciais.

3.6.3 ACORDO DE RESULTADOS

Os Indicadores do Acordo de Resultados representam o acordado junto ao Ministério da Economia e que serão pactuados com o Conselho Deliberativo Nacional - CDN e consolidam os principais resultados do Sebrae.

É importante ressaltar que há um período concedido ao Sebrae para atuar no cumprimento deste conjunto de Indicadores e metas. Ao final deste período, o Sistema Sebrae é avaliado.

O Acordo de Resultados 2023 conta com 11 Indicadores distribuídos em Dimensões da Cadeia de Impacto Institucional.

3.6.4 INDICADORES DE PLANEJAMENTO E METAS

Os objetivos estratégicos das perspectivas “Cumprimento da Missão” e “Partes Interessadas” são monitorados por meio de indicadores denominados Resultados Institucionais.

Essas métricas são usadas para determinar o progresso da empresa e se ela está mais próxima, ou não, de alcançar seus objetivos estratégicos.

Apresentamos a seguir um breve conceito de cada indicador de resultados monitorados durante o exercício de 2023:

CONTRIBUIÇÃO PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS: Efeito da atuação do Sebrae na Competitividade dos Pequenos Negócios, nas Cadeias de Valor e no Ambiente de Negócios:

1. Faturamento: Percentual de resultados de iniciativas que aumentaram o faturamento dos Pequenos Negócios atendidos.
2. Produtividade: Aumento percentual da produtividade das empresas atendidas pelo Sebrae no Programa Brasil Mais.
3. Tempo de Abertura de Empresas: Tempo médio de registro de microempresas e empresas de pequeno porte, desde a emissão do protocolo de solicitação no órgão de registro até seu deferimento, inclusa a emissão do CNPJ.

EFICÁCIA: Capacidade de o Sebrae cumprir as metas estabelecidas e comunicar seus resultados para os pequenos negócios e sociedade.

1. Clientes atendidos por meio de Serviços Digitais
2. Pequenos Negócios atendidos (MEI, ME, EPP)
3. Pequenos negócios atendidos com soluções de Inovação
4. Cobertura do Atendimento (ME+EPP)
5. Professores atendidos em soluções de Educação Empreendedora
6. Recomendação do Sebrae (NPS)
7. Clientes com garantia do FAMPE assistidos na fase pós-crédito

EFICIÊNCIA OPERACIONAL: Capacidade de o Sebrae alcançar seus objetivos com o melhor uso dos recursos disponíveis.

1. Recursos aplicados na atividade fim

Fonte: Diretrizes Plano Anual 2023 Sistema Sebrae

Resultados dos indicadores de planejamento

Tabela 1. Resultados institucionais vinculados com a estratégia de atuação

Planejado e Executado						Executado Mesmo Período Ano Anterior
Indicador - Sebrae/AP	Dimensão	Planejado	Executado	%		
Tempo de Abertura de Empresas	Contribuição para o Ambiente de Negócios	24	24,44	98,2%	+	41,10
Faturamento	Contribuição para os Pequenos Negócios	5,4	36,5	676%	+	42,90
Produtividade	Contribuição para os Pequenos Negócios	18	9,1	50,4%	+	20,80
Clientes Atendidos por Meio de Serviços Digitais	Eficácia	17850	19851	111,2%	+	17.756,00
Clientes com Garantia do FAMPE Assistidos na Fase Pós-Crédito	Eficácia	86	91,67	106,6%	+	93,75
Cobertura do Atendimento (ME+EPP)	Eficácia	27	31,43	116,4%	+	25,15
Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME, EPP)	Eficácia	12997	14166	109,0%	+	11.833,00
Pequenos Negócios Atendidos com Soluções de Inovação	Eficácia	1792	2453	136,9%	+	1.642,00
Professores Atendidos em Soluções de Educação Empreendedora	Eficácia	1300	1953	150,2%	+	1.011,00
Recomendação do Sebrae (NPS)	Eficácia	85	86,88	102,2%	+	85,55
Recursos Aplicados na Atividade-Fim	Eficiência Operacional	80,8	80,74	99,9%	+	77,11

Fonte: Qlik Sense 2023 Sistema Sebrae

Justificativas:

- a) Tempo de abertura de empresas 98,2%:** O indicador é mensurado mensalmente, que pela definição contempla o tempo médio de abertura de empresas, incluindo a emissão do CNPJ. A meta planejada anual foi de 24 pontos, sendo que foi executado 24,4, ou seja, chegamos bem próximo de alcançar a meta prevista.
- b) Faturamento 36,5%:** A meta prevista anual era de 5,4% de taxa de alcance, sendo que foi executada em 36,5%, superando a meta prevista em 31,1%, representando 676% acima do previsto, visto que parte dos empresários após os efeitos e impactos da pandemia, com a retomada da economia e dos negócios superaram as expectativas de resultados dos projetos vinculados ao Programa Brasil Mais Competitivo, impactando positivamente e diretamente no indicador de faturamento dos pequenos negócios.
- c) Produtividade 9,1%:** Conforme consta no Documento de Referência do Programa Nacional Brasil + Competitivo, em 2023 o indicador “Produtividade”, medido por meio da “Produtividade do Trabalho”, é um dos Indicadores de Resultado do Programa Brasil + Competitivo, que por sua vez representa uma das Metas Mobilizadoras Organizacionais do Sistema Sebrae em 2023.

O resultado anual de 2023 do indicador Produtividade de 9,1% considera o ciclo 1, realizado no segundo semestre de 2022 onde também foi feito o T0 e mensurado o TF

em março de 2023 e o ciclo 2, realizado no primeiro semestre de 2023 e feito o T0 e mensurado o TF em setembro de 2023. Os resultados alcançados de produtividade foram: no ciclo 1 = 4,3% e no ciclo 2 = 14,5%.

Considera-se que a ocorrência de flutuações sazonais de atividades econômicas tenha interferido nos resultados do indicador de produtividade. Por exemplo, no Ciclo 1 onde o T0 ocorreu em outubro de 2022, após as datas festivas como o Dia das Crianças, Círio de Nazaré e Copa do Mundo e TF ocorreu em março de 2023.

Outro fato, nos ciclos avaliados foram desligados 02 bolsistas por questões de desempenho o que impactou na aplicação integral da metodologia e sobretudo nos resultados por conta da forma de acompanhamento da jornada do cliente, aplicação dos métodos de medição e apuração dos resultados com relação aos indicadores do programa.

Outro fato que interfere no resultado é quanto a execução do plano de ação de cada empresa, que são desenhadas conforme diagnóstico individual das empresas principalmente de ações que podem ser atendidas pelo Sebrae. Com a substituição dos bolsistas e realinhamento da execução com os novos agentes, o baixo desempenho do Ciclo 1, onde apenas 36,59% das ações do plano de ação que deveriam ser atendidas pelo Sebrae foram executadas, no Ciclo 2, ocorreu um aumento para 62,65%. Às vezes o empresário opta por não contratar determinada consultoria ou solução proposta, atitude que não contribui para o crescimento da empresa.

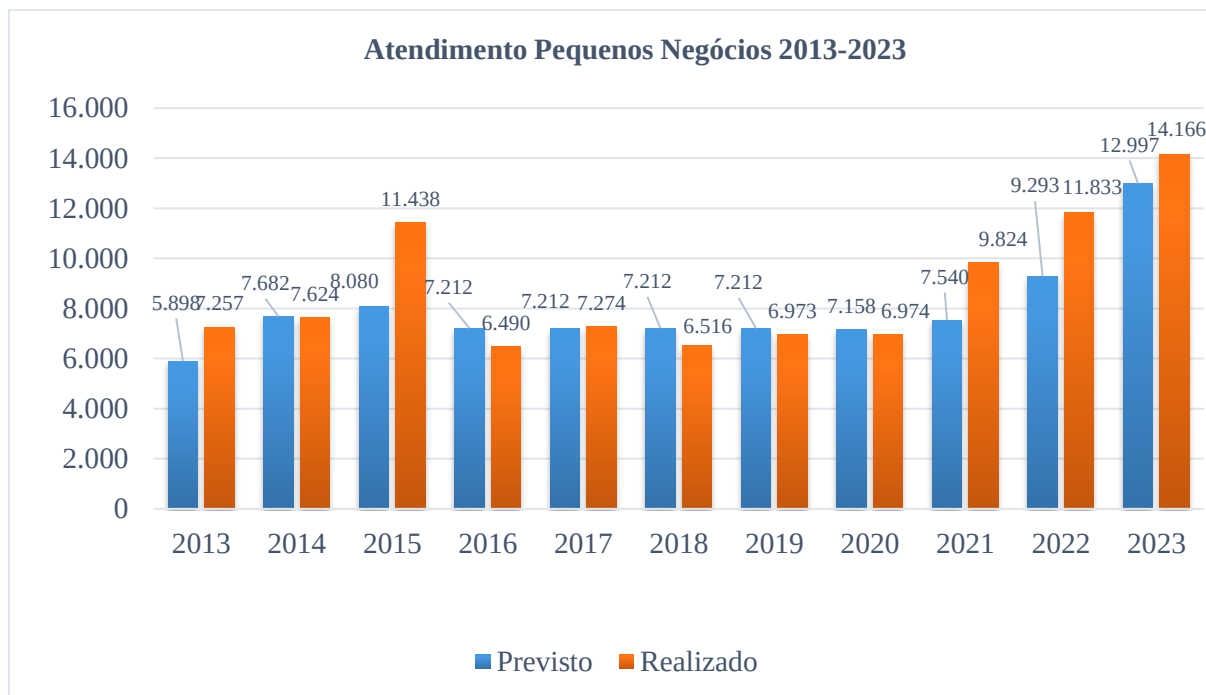
Ao analisar os ciclos apartados, obtivemos um resultado positivo devido ao crescimento de 10,2 pontos percentuais no indicador de produtividade e 7,7 pontos percentuais no indicador de faturamento, no qual a média nacional é de 8,6 e 6,5 pontos percentuais respectivamente.

Por fim, a gestão do programa está empenhada e vem tomando medidas de gestão para que os resultados do ALI sejam cada vez mais expressivos no Amapá, como a implementação de ferramenta de avaliação de desempenho dos bolsistas, agilidade no atendimento das demandas dos empresários decorrentes dos planos de ação, acompanhamento in loco das empresas por parte da gestão, ampliação da oferta de capacitação para os bolsistas e parcerias internas para a jornada do conhecimento das soluções Sebrae.

- d) Cobertura do Atendimento (ME + EPP) 116,4%:** Os atendimentos estão vinculados às estratégias dos Programas Cliente em Foco, Brasil Mais Competitivo; Brasil Mais Inovador e Rede de Agentes. As unidades que impactam na execução do indicador são: UAR, UPPDT, UEE, UNIC, UAC CS e UAC AGRIN. Destacamos que a maior contribuição foi através da iniciativa: AP - Agentes ALI Produtividade; AP - Agentes de Orientação Empresarial; AP - Atendimento Remoto Sebrae/AP; AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae; AP - Atendimento Territorial Macapá; AP - Atendimento Territorial Metropolitano; AP - Atendimento Territorial Oiapoque; AP - Atendimento Territorial Produção Animal; AP - Atendimento Territorial Santana; AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí; AP - Produzir Brasil; AP-Atendimento Territorial Piscicultura e Horticultura Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá.

- e) **Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME e EPP) 109%:** O número de atendimentos presenciais/à distância executados estão vinculadas às estratégias dos Programas Cliente em Foco; Brasil Mais Competitivo; Rede de Agentes e Sebrae Mais Finanças. As iniciativas que mais contribuíram para alavancar o indicador durante o período foram: AP - Agentes ALI Produtividade; AP - Agentes de Crédito e Finanças; AP - Agentes de Orientação Empresarial; AP - Atendimento Remoto Sebrae/AP; AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae; AP - Atendimento Territorial Macapá; AP - Atendimento Territorial Metropolitano; AP - Atendimento Territorial Oiapoque; AP - Atendimento Territorial Santana; AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí; AP - Produzir Brasil Total; Sebrae + Finanças no Amapá.
- f) **Pequenos Negócios Atendidos com Soluções de Inovação 136,9%:** A previsão anual era de 1.792 pequenos negócios atendidos com soluções de inovação, sendo que foram atendidos 2.453. As unidades que impactam na execução do indicador são: UAR, UPPDT, UNIC, UEE, UAC CS e UAC AGRIN. As iniciativas que mais contribuíram para alavancar o indicador durante o período foram: AP - Atendimento Territorial Macapá; AP - Atendimento Territorial Metropolitano; Horticultura Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá; AP - Atendimento Territorial Piscicultura; AP - Atendimento Territorial Agroindústria; AP - Produzir Brasil; AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão; AP - Atendimento Territorial Startup; AP - Agentes ALI Transformação Digital e AP - Agentes ALI Produtividade.
- g) **Professores atendidos em soluções de educação empreendedora 150,2%:** A meta anual repactuada foi de atender 1.300 professores com soluções de educação empreendedora, sendo que foi atendido 1.953 professores. A meta superada justifica-se pelas demandas e parcerias realizadas com a Secretaria Estadual e com os municípios para aplicação das turmas do JEPP-Jovens Empreendedores Primeiros Passos para a capacitação dos professores, assim com a participação deles nas demais soluções: Despertar; Seminário de Educação Empreendedora; demandas espontâneas, considerando a implementação da Base Nacional Comum Curricular – BNCC/Eixo de Empreendedorismo. As capacitações digitais na plataforma da Educação Empreendedora também contribuíram para a execução do indicador.
- h) **Recursos Aplicados na Atividade-Fim 99,9%:** O indicador apresenta execução de 80,7%, chegando muito próximo do % planejado da meta anual que foi de 80,8%. No indicador é considerando a execução de despesas correntes que são contabilizadas em projetos e processos agrupadas nas finalidades (Atendimento pela Rede Sebrae, Articulação Institucional, Desenvolvimento de Produtos e Serviços, Atendimento Direto pelo Sebrae, Gestão Operacional, Construção e Reformas, Inversão Financeira e Operações Especiais), em relação a Contribuição Social Líquida do mesmo período. A gestão concentrou esforços na execução da CSN – Contribuição Social Nacional, fato que influenciou na execução final do indicador.

Evolução de atendimento de pequenos negócios no Amapá



Fonte: Qlik Sense 2023 Sistema Sebrae

3.6.5 METAS DE ATENDIMENTO

As metas foram propostas pelo Sebrae/AP, considerando as estratégias priorizadas, o cenário de receitas, a capacidade operacional e desempenhos anteriores.

Em 2023, o atendimento foi feito por meio de 10 (dez) instrumentos, que são apresentados na tabela abaixo, com seus indicadores de desempenho.

Tabela 2. Eventos promovidos

Metas de Atendimentos				
Instrumento	Indicador	Previsão Anual 2023	Total Realizado	% Execução até dezembro de 2023
Consultoria	Nº de Horas Aplicadas	55.989	64.856	115,8%
Consultoria	Nº de Realizações	8.353	9.916	118,7%
Curso	Nº de Realizações	684	812	118,7%
Feira	Nº de Realizações	22	28	127,3%
Informação	Nº de Realizações	13.960	22.821	163,5%
Missão/caravana	Nº de Realizações	25	34	136,0%
Oficina	Nº de Realizações	559	492	88,0%
Orientação técnica	Nº de Realizações	19.670	34.372	174,7%
Palestra	Nº de Realizações	468	472	100,9%
Rodada	Nº de Realizações	7	9	128,6%
Seminário	Nº de Realizações	33	29	87,9%

Fonte: Cubo olap SME 2023

Justificativas:

1) Consultoria:

Os números de consultorias executadas próximo a 16% acima do previsto anual, foi potencializado a maioria em iniciativas vinculadas as estratégias dos Programas Nacionais Cliente em Foco, Brasil + Competitivo e Brasil + Inovador, conforme a seguir:

✓ **Cliente em Foco**

A iniciativa AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí tinha em sua previsão inicial 14 consultorias e realizou 47 (336%); AP - Atendimento Territorial Oiapoque tinha em sua previsão inicial 19 consultorias e realizou 70 (368%); AP - Atendimento Territorial Santana tinha em sua previsão inicial 19 consultorias e realizou 456 (3.257%); AP - Atendimento Territorial Piscicultura tinha em sua previsão inicial 60 consultorias e realizou 229 (382%); AP - Atendimento Territorial Agroindústria tinha em sua previsão inicial 34 consultorias e realizou 50 (147%); AP - Atendimento Territorial Central Agro tinha em sua previsão inicial 35 consultorias e realizou 202 (577%); AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae tinha em sua previsão inicial 50 consultorias e realizou 66 (132%); AP - Agentes de Crédito e Finanças tinha em sua previsão inicial 701 consultorias e realizou 956 (136%); AP - Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza tinha em sua previsão inicial 12 consultorias e realizou 32 (267%); AP - Atendimento Territorial Comércio e Serviço tinha em sua previsão inicial 12 consultorias e realizou 550 (458%); AP – Atendimento Territorial Sebrae Delas tinha em sua previsão inicial 90 consultorias e realizou 436 (484%).

✓ **Brasil Mais Competitivo**

A iniciativa AP - Produzir Brasil tinha em sua previsão inicial 190 consultorias e realizou 437 (230%); AP - Agentes ALI Rural tinha em sua previsão inicial 75 consultorias e realizou 360 (480%); AP - Varejo da Moda no Meio do Mundo tinha em sua previsão inicial 75 consultorias e realizou 360 (480%); AP - Rotas Turísticas do Meio do Mundo tinha em sua previsão inicial 10 consultorias e realizou 14 (140%); AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação tinha em sua previsão inicial 11 consultorias e realizou 63 (573%); AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão tinha em sua previsão inicial 20 consultorias e realizou 116 (580%); AP - Agentes ALI Produtividade tinha em sua previsão inicial 1.200 consultorias e realizou 2.013 (168%).

Brasil + Inovador

A iniciativa AP - Inova Amazônia tinha em sua previsão inicial 15 consultorias e realizou 25 (176%).

2) Curso:

Os números de cursos executados próximo a 19%, acima do previsto anual, referem-se a demandas espontâneas vinculadas a estratégia do Programa Nacional de Educação Empreendedora, realizada pelo processo, AP - Educação Empreendedora, onde a sua previsão inicial foi de 190 turmas e foram realizadas 406 turmas de cursos em 2023. Ainda tivemos contribuição de iniciativas vinculadas as estratégias dos Programas Nacionais, Cliente em Foco, Brasil + Competitivo e Brasil + Inovador, conforme a seguir:

A iniciativa AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí tinha em sua previsão inicial 20 turmas e realizou 26 (130%); AP - Atendimento Territorial Oiapoque tinha em sua previsão inicial 15 turmas e realizou 20 (133%); AP - Atendimento Territorial Santana que tinha em sua previsão inicial 15 turmas e realizou 28 (187%); AP - Atendimento Territorial Central Agro tinha em sua previsão inicial 10 turmas e realizou 16 (160%); AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae tinha em sua previsão inicial 20 turmas e realizou 26 (130%); AP- Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza tinha em sua previsão inicial 01 turmas e realizou 06 (600%); AP - Produtos da Sociobiodiversidade tinha em sua previsão inicial 02 turmas e realizou 05 (250%); AP- Gastronomia Tucuju não tinha previsão de turma e realizou 02; AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação tinha em sua previsão inicial 03 turmas e realizou 06 (200%); AP - Atendimento Territorial Startup tinha em sua previsão inicial 04 turmas e realizou 05 (125%).

3) Feira:

Os números de feiras referem-se as realizações de demandas espontâneas de projetos e de parceiros, superando a previsão inicial em 27,3%, conforme a seguir:

- AP - Gastronomia Tucuju, realização de 2 feiras acima do previsto;
- AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí, realização de 1 feira acima do previsto;
- AP - Atendimento Territorial Santana, realização de 1 feira acima do previsto;
- AP - Atendimento Territorial Macapá, realização de 1 feira acima do previsto;
- AP - Processo de Atendimento Artesanato, realização de 1 feiras acima do previsto.

4) Informação:

Os números de informação executados acima do previsto em 63,5%, foi potencializado a maioria em iniciativas vinculadas as estratégias dos Programas Nacionais, Cliente em Foco, Brasil + Competitivo e Brasil + Inovador, conforme a seguir:

A iniciativa AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí teve sua execução em 193%; AP - Atendimento Territorial Oiapoque em 230%; AP - Produtos da Sociobiodiversidade em 173%; AP - Atendimento Territorial Comércio e Serviço em 130%; AP - Atendimento Territorial

Piscicultura 298%; AP - Atendimento Territorial Agroindústria em 208%; AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae em 331%; AP - Atendimento Territorial Macapá em 136%; AP - Jovem Empreendedor em 141%; AP- Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza em 1.880%; AP - Mandiocultura - Indústria e Comércio em 255%; AP - Produzir Brasil em 504%; e as iniciativas AP - Atendimento Territorial Startup e AP - Inova Amazônia que não tinham previsão de meta e realizaram atendimento neste instrumento.

5) Missão/caravana:

Os números de missões/caravanas foram impactados pelas demandas espontâneas provenientes do público dos projetos, assim como de parceiros, ambas realizações vinculadas as estratégias dos Programas Nacionais, Cliente em Foco, Brasil + Competitivo e Brasil + Inovador. As iniciativas que contribuíram para elevar o percentual de realização foram: AP - Atendimento Territorial Macapá; AP - Atendimento Territorial Santana; AP - Atendimento Territorial Central Agro; AP - Produzir Brasil; AP - Atendimento Territorial Startup e AP - Inova Amazônia.

6) Oficina:

Os números do indicador não atingiram a sua totalidade da previsão anual, onde alcançamos 88% do previsto. Justificamos que o impacto ocorreu levando em consideração a medida de gestão do Sebrae Nacional, quanto aos acessos as capacitações online geridas pelo Sebrae Nacional (app Sebrae, chatbot EAD; Educação à Distância – EAD, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Profissional, Ensino superior e Portal Sebrae), de forma a considerar na contabilização deste tipo de atendimento somente para números de pequenos negócios atendidos e pessoas atendidas e não mais quantidade de turmas realizadas.

7) Orientação técnica:

Os números do indicador executados em 174,7%, foi potencializado levando em consideração as iniciativas vinculadas as estratégias dos Programas Nacionais, Cliente em Foco, Brasil + Competitivo e Brasil + Inovador, conforme a seguir:

A iniciativa AP - Atendimento Territorial Santana 128%; Horticultura Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá 205%; AP - Mandiocultura - Indústria e Comércio 149%; AP - Atendimento Territorial Produção Animal 122%; AP - Atendimento Territorial Agroindústria 143%; AP - Atendimento Territorial Central Agro 261%; AP - Produzir Brasil 439%; AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação 241%; AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão 249%; AP - Atendimento Territorial Comércio e

Serviço 770%; AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae 234%; Sebrae + Finanças no Amapá 180%.

Ainda tivemos atendimentos realizados em iniciativas que não havia previsão anual, porém houve atendimento realizado, conforme a seguir: AP- Gastronomia Tucuju 138 atendimentos; AP - Varejo da Moda no Meio do Mundo 474; AP - Rotas Turísticas do Meio do Mundo 207; AP- Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza 314 atendimentos e AP - Atendimento Territorial Startup 496 atendimentos.

8) Rodada:

O indicador Rodada de negócios foi executado em 28,6% acima do previsto anual, sendo potencializado através das iniciativas vinculadas as estratégias dos Programas Nacionais, Cliente em Foco e Brasil + Competitivo, tendo em vista que não havia previsão anual nas iniciativas, conforme a seguir: AP Atendimento Territorial Comércio e Serviço, realizado 1 missão e AP - Agentes Locais de Inovação, 1.

9) Seminário:

O indicador seminário não atingiu a sua totalidade da previsão anual, onde alcançamos 87,9% do previsto. Assim como a meta de oficina, temos a considerar a medida de gestão do Sebrae Nacional, quanto aos acessos as capacitações online geridas pelo Sebrae Nacional (app Sebrae, chatbot EAD; Educação à Distância – EAD, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Profissional, Ensino superior e Portal Sebrae), de forma a considerar na contabilização deste tipo de atendimento somente para números de pequenos negócios atendidos e pessoas atendidas e não mais quantidade de turmas realizadas o que impactou diretamente no não atingimento da meta prevista local.

3.6.6 EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO

Quadro 3 – Carteira de Projetos/Processos versus Estratégia de Atuação

Carteira de projetos e processos vinculados aos objetivos estratégicos					
Iniciativa	Tipologia	Objetivo Local	Previsto	Realizado	%
Captação de Receitas Sebrae/AP	GO	Atendimento ao plano de trabalho de captação de receitas de terceiros.	91.000,00	68.691,96	75%

Gestão Compliance Integridade Corporativa	do e GO	Aprimorar os procedimentos de controles internos, com o objetivo de atuar em linha com as diretrizes previstas na Lei Anticorrupção, LAI, dentre outras, mediante um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, irregularidades e atos ilícitos praticados.	121.000,00	40.490,16	33%
AP - Relações Institucionais	GO	Atendimento ao plano de trabalho de gestão dos gabinetes da Direx e CDE.	650.000,00	646.329,74	99%
Ouvidoria no Amapá	GO	Proporcionar aos colaboradores do Sebrae/AP e clientes externos, um canal de atendimento em segunda instância, que garanta o recebimento, análise, tratamento e devolutiva de suas manifestações registradas como sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias relacionadas ao Sebrae.	50.000,00	15.276,81	31%
Gestão Administrativa	GO	Otimizar a gestão Administrativa, Financeira, Contábil e de Planejamento da Instituição com vistas a atender, no menor espaço de tempo possível e com qualidade adequada a	4.238.040,00	4.300.061,23	101%

		cada caso, as demandas necessárias à execução dos serviços das atividades e dos projetos finalísticos.			
Gestão de Fornecedores Sebrae/AP	GO	Desenvolver os fornecedores de bens e serviços do Sebrae/AP, visando melhorar o desempenho e qualidade nas entregas, ampliando e fortalecendo o relacionamento da rede de fornecedores.	45.000,00	44.375,19	99%
Gestão Financeira	GO	Gestão Financeira.	45.000,00	44.987,13	100%
Gestão Operacional de Suporte a Negócios	SN	Acompanhar, executar e controlar as despesas de apoio à gestão de projetos e atividades.	1.625.200,00	2.062.589,75	127%
Gestão Patrimonial	GO	Investir continuamente em melhoria de equipamentos, softwares e mobiliário, bem como, realizar a manutenção do prédio, móveis e utensílios Sebrae/AP.	1.394.000,00	832.054,44	60%
Reforma de Auditórios da Sede do Sebrae no Amapá	GO	Modernizar a infraestrutura física.	1.550.000,00	1.530.275,97	99%
Sustentabilidade Organizacional do Sebrae/AP	GO	Promover a disseminação e aplicação de práticas de sustentabilidade organizacional na gestão do Sistema Sebrae, contribuindo para a sua consolidação na cultural organizacional, reforçando os valores estratégicos do Sebrae, visando contribuir com as	220.000,00	219.868,91	100%

		metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).			
Gestão da Unidade de Assessoria Jurídica do Sebrae/AP	GO	Prestar consultoria jurídica e assessoria judicial e extrajudicial ao Sebrae/AP na administração e defesa de seus interesses institucionais e na disponibilização aos colaboradores de entendimentos jurídicos sobre os atos normativos inerentes a entidade e nas legislações federal, estadual e municipal.	72.000,00	71.898,29	100%
AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	330.000,00	321.317,93	97%
AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	510.000,00	503.459,82	99%
AP - Rotas Turísticas do Meio do Mundo	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	564.883,00	542.665,82	96%
AP - Varejo da Moda no Meio do Mundo	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	480.000,00	450.352,74	94%
AP Atendimento Territorial Comércio e Serviço	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	520.000,00	513.996,59	99%
AP- Gastronomia Tucuju	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	915.000,00	912.219,68	100%
AP-Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	450.000,00	447.463,04	99%

AP - Agente de Orientação Rural - AOR	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	100.000,00	70.103,64	70%
AP - Agentes ALI Rural	AT	Promover o extensionismo tecnológico e estimular processos inovadores, com vistas ao aperfeiçoamento da atuação do Sebrae Amapá e o desenvolvimento dos pequenos negócios rurais da região centro-oeste do Estado.	290.000,00	273.991,55	94%
AP - Atendimento Territorial Agroindústria	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	330.525,00	317.227,97	96%
AP - Atendimento Territorial Central Agro	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	710.100,00	679.546,08	96%
AP - Atendimento Territorial Produção Animal	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	470.632,00	468.730,81	100%
AP - Mandiocultura - Indústria e Comércio	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	559.706,00	544.641,56	97%
AP - Produtos da Sociobiodiversidade	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	425.880,00	412.534,36	97%
AP - Produzir Brasil	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	789.619,00	777.108,39	98%
AP-Atendimento Territorial Piscicultura	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	300.000,00	298.292,02	99%
Horticultura	AT	CLIENTE – Elevar a	434.725,00	423.402,64	97%

Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá		competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.			
AP - Agentes de Crédito e Finanças	AT	Prover orientação para a melhoria da gestão financeira e acesso a crédito e capitalização.	555.100,00	544.947,52	98%
AP - Agentes de Orientação Empresarial	AT	CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	782.098,00	736.553,69	94%
AP - Atendimento Remoto Sebrae/AP	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	525.830,00	510.448,97	97%
AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	970.000,00	911.454,71	94%
AP - Atendimento Territorial Macapá	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	2.554.280,00	2.512.788,23	98%
Sebrae + Finanças no Amapá	AT	CLIENTE – Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios.	225.000,00	221.656,14	99%
Gestão da Auditoria Interna	GO	Prover assessoramento para a efetiva e transparente aplicação dos recursos do Sebrae/AP, tendo como referencial os normativos de controles internos e externos, analisando e monitorando os riscos da instituição, identificando pontos de melhoria e oportunizando o aprimoramento das práticas operacionais de gestão e controles internos com foco em	121.560,00	121.422,99	100%

		gestão de riscos, atuando de forma independente com ética e agregando valor aos objetivos estratégicos da instituição.			
AP - Agentes ALI Educação Empreendedora	AI	Fomentar o empreendedorismo e promoção e estímulo a incorporação da temática de inovação nas práticas de gestão e pedagógicas das instituições de ensino da educação básica, por meio do Projeto de Educação Empreendedora, visando a promoção de uma aprendizagem que possibilite aos jovens mobilizar conhecimentos, atitudes e habilidades empreendedoras, para que possam empreender futuramente em diferentes situações de sua vida, sejam pessoais, profissionais ou sociais.	390.000,00	384.814,66	99%
AP - Atendimento Territorial Metropolitano	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	2.131.200,00	2.129.959,52	100%
AP - Atendimento Territorial Sebrae Delas	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	986.075,00	963.915,34	98%
AP - Educação Empreendedora	AT	Fomentar o empreendedorismo e promoção e estímulo a incorporação da temática de inovação	837.154,00	824.953,62	99%

		nas práticas de gestão e pedagógicas das instituições de ensino da educação básica, por meio do Projeto de Educação Empreendedora, visando a promoção de uma aprendizagem que possibilite aos jovens mobilizar conhecimentos, atitudes e habilidades empreendedoras, para que possam empreender futuramente em diferentes situações de sua vida, sejam pessoais, profissionais ou sociais.			
AP - Gestão do Portfólio	SN	PROCESSOS INTERNOS – Integrar soluções, próprias e de mercado, de forma efetiva e customizada.	223.400,00	212.189,69	95%
AP - Jovem Empreendedor	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	785.830,00	777.044,77	99%
AP Complementação Seguro Saúde - Custeio Administrativo	GO	RECURSOS - Assegurar a prontidão e aptidão do capital humano e o alinhamento da cultura organizacional à Estratégia.	27.109,00	16.854,29	62%
AP Complementação Seguro Saúde Relacionado a Negócios	GO	RECURSOS - Assegurar a prontidão e aptidão do capital humano e o alinhamento da cultura organizacional à Estratégia.	515.078,00	519.454,64	101%
AP - Educação	GO	Incentivar à	575.000,00	497.175,46	86%

Corporativa		capacitação e o aprendizado contínuo, visando desenvolver a força de trabalho, através de treinamentos e capacitações para que os colaboradores tenham conhecimento e competências necessárias para atender a missão e as diretrizes estratégicas do Sebrae/AP.			
AP - Gestão Estratégica de Pessoas	GO	Promover a gestão do manual de políticas e procedimentos - Gestão de Pessoas, alinhando-o ao propósito, estratégias, princípios e processos de trabalho do Sebrae/AP; visando as transformações da cultura organizacional, sendo apoiado principalmente pelo desenvolvimento das lideranças para atender às prioridades estratégicas e desafios da instituição, com objetivo maior do alcance dos objetivos organizacionais do Sebrae/AP.	575.000,00	525.412,16	91%
Gestão de Aprendizagem - Estagiários e Aprendizes	GO	Promover a formação e a qualificação de futuros profissionais para o mercado de trabalho.	877.870,00	606.901,08	69%
Remuneração de Pessoas - Custeio Administrativo	GO	Executar e controlar os salários, encargos e benefícios dos empregados do Sebrae no Amapá.	1.213.785,00	1.304.488,38	107%
Remuneração de Pessoas Relacionada a Negócios	SN	Executar e controlar os salários, encargos e benefícios dos empregados do Sebrae/AP.	23.061.915,00	21.262.014,99	92%
Viver Bem Sebrae -	GO	Contribuir para o	275.000,00	245.667,20	89%

AP		bem-estar e qualidade de vida integral dos colaboradores do Sebrae/AP, visando a promoção da saúde física, emocional, profissional e intelectual, por meio de ações que gerem um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.			
AP - Agente Local de Inovação (ALI) - Transformação Digital	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	457.143,00	372.083,42	81%
AP - Agentes Locais de Inovação	AT	CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	513.000,00	483.866,75	94%
AP – Impulsionador da Inteligência de Dados	GO	Executar ações que promovam resultados concretos para evolução da maturidade informacional no âmbito do SEBRAE/AP.	250.000,00	0	0%
Gestão de Estudos e Pesquisas no Amapá	GO	Realizar estudos e pesquisas que permitam avaliar os principais problemas, necessidades e tendências dos pequenos negócios e comunicar informações sobre a competitividade sistêmica dos diversos setores atendidos pelo Sebrae Amapá.	100.000,00	86.541,18	87%
Gestão de Processos do Sebrae/AP	GO	Atendimento ao plano de trabalho de processos.	227.000,00	0	0%
Gestão Estratégica no Amapá	GO	Propor e monitorar a execução da estratégia do Sebrae/AP, observando as suas vinculações com a	635.000,00	530.780,66	84%

		estratégia do Sistema Sebrae, visando ao alcance dos resultados propostos.			
AP - Projeto de Execução do Programa de Gestão da Marca	GO	Promover a imagem institucional do Sebrae, por meio do desenvolvimento e da disseminação de estratégias de gestão de marca (branding) para nortear a comunicação de todo o Sistema.	348.398,00	346.100,31	99%
Comunicação e Marketing	GO	Promover o fortalecimento da imagem, do relacionamento e da comunicação entre o Sebrae, as pequenas empresas e demais públicos internos e externos, com o intuito de promover a competitividade, o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo.	650.000,00	648.823,98	100%
Comunicação e Marketing Suporte	GO	Promover o fortalecimento da imagem, do relacionamento e da comunicação entre o Sebrae, as pequenas empresas e demais públicos internos e externos, com o intuito de promover a competitividade, o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo.	250.000,00	249.183,03	100%
AP - Agente Territorial Sebrae		CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	642.240,00	642.240,00	100%
AP - Atendimento		CLIENTE –	962.900,00	959.320,51	100%

Territorial Oiapoque		Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.			
AP - Atendimento Territorial Santana		CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	672.100,00	658.771,89	98%
AP - Atendimento Territorial Vale do Jari		CLIENTE – Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador.	860.400,00	843.763,10	98%
AP - Educação Empreendedora Territorial	AT	Fomentar o empreendedorismo e promoção e estímulo a incorporação da temática de inovação nas práticas de gestão e pedagógicas das instituições de ensino da educação básica, por meio do Projeto de Educação Empreendedora, visando a promoção de uma aprendizagem que possibilite aos jovens mobilizar conhecimentos, atitudes e habilidades empreendedoras, para que possam empreender futuramente em diferentes situações de sua vida, sejam pessoais, profissionais ou sociais.	113.860,00	107.056,83	94%
AP - Políticas Públicas em Rede	GO	Articular e disseminar ações de Políticas Públicas junto aos gestores estaduais e municipais incentivando o fortalecimento dos pequenos negócios, sensibilizando e estimulando a	480.000,00	479.565,51	100%

		integração das lideranças em torno das necessidades comuns para o crescimento econômico e social do Estado.			
Cidade Empreendedora - AP	AI	Fomentar a atuação do Sebrae/AP e sua rede de parceiros na promoção e fomento do empreendedorismo e na implementação de medidas de melhoria do ambiente de negócios para a dinamização e desenvolvimento da economia local nos territórios.	2.151.786,00	2.139.399,82	99%
Polo de Lideranças - AP	AT	Capacitar e conectar as lideranças envolvidas no desenvolvimento do ambiente de negócios das micro e pequenas empresas no Estado do Amapá, para que sejam capazes de liderar as transformações necessárias em seus territórios.	200.000,00	198.393,08	99%
Territórios Empreendedores - AP	AI	Capacitar e conectar as lideranças envolvidas no desenvolvimento do ambiente de negócios das micro e pequenas empresas no Estado do Amapá, para que sejam capazes de liderar as transformações necessárias em seus territórios.	800.000,00	782.564,17	98%
AP - Agentes ALI Produtividade	AT	Melhorar a produtividade da empresa por meio da implantação de um processo de inovação, decorrentes de estudos realizados nas	588.572,00	580.913,81	99%

		empresas.			
AP - Atendimento Territorial Startup	AT	SOCIEDADE/ECOSSISTEMA - Aumentar a participação dos Pequenos Negócios na Nova Economia.	739.519,00	685.216,15	93%
AP - Central de Soluções de Mercado e Sustentabilidade	GO	Atendimento ao plano de trabalho de mercado e sustentabilidade - gestão de soluções.	291.690,00	259.845,26	89%
AP - Gestão Sebraetec	SN	Promover o monitoramento permanente do produto nacional Sebraetec a fim de que os pequenos negócios no estado do Amapá possam acessar os serviços tecnológicos.	50.000,00	44.105,25	88%
AP - Indicações Geográficas	AT	Fomentar e acelerar o crescimento de pequenos negócios inovadores por meio da conexão com os demais atores que atuam no ambiente e da ampliação do acesso a redes de inovação.	100.000,00	91.933,00	92%
AP - Inova Amazônia	AT	Gerar novos negócios, agregar valor às empresas da região e fortalecer o ecossistema de bioeconomia da Amazônia, por meio da inovação aberta, da sustentabilidade e da conexão entre empreendedores da região e empreendedores de outras localidades.	390.000,00	371.206,40	95%
AP - Gestão da Proteção de Dados Pessoais para Adequação à LGPD	GO	Manter e evoluir processo de adequação à LGPD com base em metodologia de gestão capaz de conceber,	728.000,00	420.515,95	58%

		implementar, monitorar, avaliar e melhorar políticas, planos, procedimentos, práticas, controles, soluções, e medidas técnicas e organizacionais para Gestão de Proteção de Dados Pessoais para Adequação à LGPD.			
AP - Tecnologia da Informação e Comunicação	GO	Promover aos usuários, os recursos tecnológicos capaz de assegurar a qualidade e disponibilidade de informações e conhecimento, provendo orientação e suporte.	959.926,00	958.079,77	100%
AP – Tecnologia da Informação e Comunicação Suporte	GO	Promover aos usuários, os recursos tecnológicos capaz de assegurar a qualidade e disponibilidade de informações e conhecimento, provendo orientação e suporte.	379.574,00	379.574,00	100%

Fonte: SME – Sebrae/AP 2023

Notas Quadro 3 – Justificativas para execução abaixo de 95%:

- **Captação de Receitas Sebrae/AP - 75%**

A execução orçamentária de 75% da iniciativa justifica-se pela mudança na estratégia de articulação na captação de recursos referente as emendas parlamentares, que foram realizadas a nível local, sem deslocamento, com redução no custo de deslocamento ao Distrito Federal.

- **Gestão do Compliance e Integridade Corporativa – 33%**

A execução orçamentária de 33% se deve a mudanças na gestão do Programa de Integridade Corporativa durante o exercício de 2023. De abril a junho as ações foram interrompidas tendo sido retomadas a partir de agosto. Não houve tempo hábil para aplicação dos recursos em diversas ações do programa. Ademais, muitas etapas previstas foram executadas pela consultoria contratada em parceria com a Unidade de Controle Interno – UCI, sem custos adicionais.

- **Ouvidoria no Amapá – 31%**

Justificamos que a execução orçamentária não foi alcançada em virtude de eventos que concentraram um maior aporte não ter sido executado em 2023, como é o caso da campanha interna sobre o assédio na organização e o Seminário de ouvidores que foram devidamente justificados a seguir:

Com relação ao resultado para realização de uma campanha de prevenção aos assédios a entrega não foi alcançada, porém, ocorreram algumas ações visando sensibilizar a DIREX/AP quanto ao tema e a proposta de como atuar nesse momento inicial. Um dos pontos enumerados foi a forma como o assunto já está sendo trabalhado no agente com a participação de outras unidades (UGP, UMC, UASJUR, Programa Compliance) que de certa forma interligada e em conexão com a ouvidoria para que possamos trabalhar a questão e ações de forma compartilhada dividindo esforços, recursos e a interligação que a ação não é apenas de uma unidade e sim de todos que fazem parte do capital humano da instituição;

Quanto ao que foi idealizado como a realização do Seminário de Ouvidores/Ombudsman do Platô das Guianas com a nova gestão acreditamos ser prudente à não execução do evento em 2023 em virtude das mudanças ocorridas em relação aos novos gestores do SEBRAE/AP e do responsável do projeto. Vinculamos trabalhar o evento com ações que possamos contribuir com a atividade da ouvidoria como uma unidade estratégica e participativa na formulação de recomendações de melhoria de gestão e relacionamento com outras unidades. Como também trabalhar para a criação de um ambiente organizacional promotor da segurança psicológica de todos.

- **Gestão Patrimonial – 60%**

O percentual de execução orçamentária da iniciativa Gestão Patrimonial deve-se a licitação que iniciou em dezembro de 2023 para aquisição de centrais, tv, mesa de som e microfones e caixa de som, mas que foi encerrada apenas em janeiro de 2024. A execução orçamentária será contabilizada para o exercício de 2024.

- **AP - Varejo da Moda no Meio do Mundo – 94%**

Justificamos o alcance de 94% de execução orçamentária, devido ter ocorrido contratação de consultorias ainda no mês de dezembro, onde os pagamentos delas ficaram para ocorrer somente em 2024.

- **AP - Agente de Orientação Rural – AOR – 70%**

Justificamos a execução orçamentária em 70% do previsto para o período, pelo fato da realização de duas turmas de NCR (Negócio Certo Rural) onde a previsão era a realização de três turmas. A terceira turma não foi executada, devido a comunidade que seria contemplada ter solicitado a suspensão do evento para priorizar a caravana de regularização fundiária do INCRA que ocorreu no mesmo período previsto. Não foi possível reprogramar para nova data, pois já estávamos no mês de dezembro e os dois profissionais que detém a metodologia não disponibilizaram agenda em tempo hábil.

- **AP - Agentes de Orientação Empresarial – 94%**

Justificamos a execução orçamentária de 94% devido ao cancelamento de alguns contratos do Agente de Orientação Empresarial, principalmente por problemas de saúde que impediu a realização das entregas contratualizadas. Como também o não cumprimento da entrega do número de empresas planejadas e consequente o número de consultorias.

- **AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae – 94%**

A execução orçamentária de 94% foi em decorrência da não realização da ação Aqui Tem Sebrae no município de Pracuúba.

- **AP - Complementação Seguro Saúde - Custeio Administrativo – 62%**

O saldo executado da CSN (Complementação Seguro Saúde – Custeio Administrativo) para o exercício de 2023, foi contabilizado equivocadamente. A Contabilidade não atentou para a informação encaminhada em março de 2023 pela UGP.

- **AP - Educação Corporativa – 86%**

Atingimos 86% na execução orçamentária, pois no planejamento estimamos alcançar a participação de pelo menos 15 colaboradores no Programa de Capacitação de Empregados em processos Educacionais até o final do processo, no entanto tivemos baixa adesão em reembolso educacional: pós-graduação, graduação e idiomas, com 8 participantes.

- **AP - Gestão Estratégica de Pessoas - 91%**

A execução orçamentária de 91% foi em virtude da não execução da realização do “D” de Qualidade de Vida, por decisão Direx, ter ficado para 2024; além disso a conclusão do trabalho da empresa Individuando – ciclo de desempenho, também ter ficado para março de 2024. Tais ações representariam impacto considerável, orçamentário e financeiro no projeto do programa nacional do Sebrae/AP.

- **Gestão de Aprendizagem - Estagiários e Aprendizes - 69%**

A execução orçamentária de 69% da iniciativa Gestão de Aprendizagem – Estagiários e Aprendizes, justifica-se levando em consideração a folha de pagamento mensal, sendo que até março estávamos com quadro reduzido em 60% do total de vagas do total de 50 estagiários.

- **Remuneração de Pessoas - Relacionada a Negócios - 92%**

A execução orçamentária de 92% foi em decorrência das movimentações internas durante o ano, entre elas exonerações e nomeações de funções, o que acarretou redução de percentual de benefício, em especial o SebraePrev; bem como no plano de saúde, com aumento de coparticipação (pois diminui a despesa do Sebrae) ou exclusão de dependentes do plano pelo alcance da idade máxima para participação (25 anos).

- **Viver Bem Sebrae – AP – 89%**

A execução orçamentária de 89% foi em virtude do encerramento do contrato com a empresa Vida Ativa (serviços de qualidade de vida) e da não contratação de uma nova empresa especializada em serviços de qualidade de vida, devido a imensa dificuldade na conclusão do processo licitatório (desde a cotação, pois muitas empresas no Estado não atendem aos requisitos básicos para licitação).

- **AP - Agente Local de Inovação (ALI) - Transformação Digital – 81%**

A execução orçamentária de 81% foi porque de 100 empresas que aderiram aos ciclos de 2023, 20 desistiram do projeto. Quando a empresa desiste significa que ela não adquiriu a solução tecnológica e consequentemente não solicitou reembolso ao Sebrae. Isto impactou na ação reembolso para implantação da solução, que tinha previsto R\$ 200.00,00 e executou R\$ 115.793,19.

- **AP - Agentes Locais de Inovação – 94%**

Neste processo estão previstas ações de consultorias gerenciais, SEBRAEtec e ações de mercado. A ação que impactou no resultado foi consultoria SEBRAEtec que alcançou a execução orçamentária de 88%, gerando baixa demanda nesta tipologia de consultoria no segundo semestre de 2023.

- **AP – Impulsionador da Inteligência de Dados – 0%**

Não ocorreu execução orçamentária na iniciativa, tendo em vista a prorrogação das contratações de consultorias das plataformas Radar de Oportunidades e Qlik Sense para ocorrer em 2024.

- **Gestão de Estudos e Pesquisas no Amapá - 87%**

Foi necessário transferir a execução de pesquisas de resultados T1 e TF – projetos setoriais para os meses de janeiro e fevereiro de 2024.

- **Gestão de Processos do Sebrae/AP – 0%**

Foi necessário o adiamento da demanda para contratação de consultoria ao trabalho de Gestão de Processos, priorizando as etapas de implantação da ferramenta automatizada de mercado, SoftExpert Suíte.

- **Gestão Estratégica no Amapá – 84%**

Houve o cancelamento da consultoria de Planejamento Estratégico e o atraso na confecção dos materiais gráficos institucionais (caderno e calendário corporativo). Temos a prática de utilizar a arte montada pelo Sebrae/NA e ela foi disponibilizada no mês de dezembro, fato que culminou na produção e entrega entre os meses de janeiro e fevereiro de 2024.

- **AP - Educação Empreendedora Territorial – 94%**

O valor correspondente a 6% de saldo do recurso foi em decorrência do cancelamento da participação técnica no evento missão Bett Brasil, tendo em vista a sobreposição de agendas da Unidade de Políticas Públicas - UPPDT.

- **AP - Atendimento Territorial Startup - 93%**

O saldo orçamentário identificado foi razão de parcerias firmadas para a realização da Missão Internacional, fato que gerou economicidade no total de recursos no Processo Startup.

- **AP - Central de Soluções de Mercado e Sustentabilidade – 89%**

O processo atingiu 89% de execução orçamentária, devido as ações Maracá Cunani serem alteradas para realização em janeiro de 2024.

- **AP - Gestão Sebraetec – 88%**

A execução orçamentária em 88% se deu em razão da mudança de estratégia com foco no monitoramento dos escritórios regionais que, inicialmente estavam previstas visitas presenciais, mas foram realizadas por meio de reuniões remotas junto aos coordenadores das regionais.

- **AP - Indicações Geográficas – 92%**

Justifica-se a execução orçamentária de 92%, devido não ter saído o registro de reconhecimento das IGs do Abacaxi e Açaí, protocoladas no Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI ainda no ano de 2023, onde estavam previstas ações de mercado junto as Associações representadas pelas IGs. Ações estas como: Consultoria de precificação, marketing e vendas e estratégias dos produtos junto ao mercado local.

- **AP – Gestão da Proteção de Dados Pessoais para Adequação à LGPD – 58%**

Justificamos que foi elaborado um Termo de Referência para levantamento de propostas de contratação de consultoria técnico-jurídico especializada para apoiar o processo estratégico de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados no Sebrae/AP. As propostas por hora/consultoria estavam em torno de R\$ 850,00 a R\$ 1.000,00, inviabilizando a execução total do valor orçado. Em contorno a esta situação a empresa Datalege Consultoria Empresarial Ltda, credenciada pelo Sebrae/NA, no Sistema de Gestão de Fornecedores – SGF, que pratica o valor de R\$ 122,00 hora/consultoria, na qual tivemos a necessidade de ajustar as para 300h de consultoria, totalizando R\$ 36.600,00, em quatro pagamentos iguais no valor de R\$ 9.150,00. Ressaltamos que a empresa já atende o Sebrae/NA, no processo de conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados no ciclo 2023, na qual tivemos a possibilidade de estar mais aderentes às ações, políticas, normas e procedimentos e demais entregáveis de cunho sistêmico. Detêm de equipe especializada em Direito Digital e Segurança da Informação, tendo em seu corpo técnico certificação internacional pela holandesa EXIN em Data Protection Officer e conhecimento técnico no Sistema de Gestão de Privacidade OneTrust, utilizado pelo Sistema Sebrae, o que nos garantirá maior celeridade e confiança nas entregas.

- **Remuneração de Pessoas - Custeio Administrativo - 76,15%**

As movimentações ocorridas para não atingimento da meta de 100% se deram por conta do processo judicial que nos concedeu imunidade tributária quanto ao pagamento de obrigações com encargos trabalhistas (INSS e PIS) a partir do exercício de 2023. Outro ponto foi a movimentação interna de pessoal que estava alocado na ação, antes tínhamos empregados com

custos maiores. Com a movimentação, passamos a ter empregados com menores custos, diminuindo a execução.

- **Gestão do Compliance e Integridade Corporativa - 60,48%**

A execução orçamentária de 60% na iniciativa é devido ao atraso na aprovação da Campanha de Integridade por parte da governança, logo não foi possível realizar as ações subsequentes.

3.6.7 AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

A avaliação e a mensuração de resultados são realizadas através de aplicação de pesquisas com base em indicadores previamente definidos na etapa de planejamento. Apresentamos a seguir alguns dos resultados das pesquisas aplicadas referentes ao exercício de 2023.

3.6.7.1 IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS

A pesquisa de imagem junto aos 6.299 pequenos negócios do Brasil apontou os itens de: 28,3% dos entrevistados lembram do Sebrae como a instituição que apoia os pequenos negócios no Brasil. No Amapá 45% dos 206 entrevistados, considerando comparativamente, o Sistema S, outras instituições e não sabe responder.

Os atributos da imagem tiveram as avaliações por parte dos entrevistados seguintes: - 96% contribuição do Sebrae para o Brasil é importante. No Amapá 97%; Sebrae transmite credibilidade, 94% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 93%; Sebrae é uma empresa de consultoria, 88% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 93%; Sebrae é uma organização transparente, 86% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 85%; Sebrae é uma instituição ética, 92% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 93%; Produtos e serviços são bem divulgados, 71% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 81%; Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável, 85% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 91%; e Sebrae é um órgão do governo, 63% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 60%.

Na avaliação do posicionamento da marca do Sebrae, a pesquisa apontou os itens de (0 a 10): O Sebrae é uma marca confiável, 9,1 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,0; O Sebrae encoraja e estimula empreendedores, 9,0 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,0; O Sebrae luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio, 9,0 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,1; É fácil acessar o Sebrae (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até Sebrae etc.), 8,8 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,1; O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil, 8,9 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,1; e O Sebrae entende os desejos e as dores dos empreendedores, 8,6 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 8,6.

A nota média para a imagem do Sebrae no Brasil alcançou 8,8. No Amapá 8,7 pontos em 2023.

3.6.7.2 IMAGEM JUNTO À SOCIEDADE

A pesquisa de imagem junto à sociedade teve como amostra 7.850 entrevistados, considerando o Sebrae como primeira lembrança de instituição que apoia a gestão de empresas

no Brasil, comparando, o Sistema S, outras instituições e não sabe responder, com 23,5% de resultado médio nacional. No Amapá foram 199 entrevistados com 25% de resultado. No Norte, nos estados de Roraima 37%, Acre 31%, Tocantins 21%, Pará 22%, Amazonas 28% de resultados obtidos dos entrevistados que citaram o Sebrae como primeira lembrança de instituição que apoia a gestão de empresas.

Nas avaliações, os entrevistados atribuíram respostas nos atributos, que acreditam ou concordam que o Sebrae faz: articulação política em prol dos empresários, 39% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 47%; empréstimo ou financiamento para empresários, 39% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 52%; orientação para quem quer abrir um negócio próprio, 97% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 100%; cursos e palestras presenciais, 95% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 99%; cursos e palestras à distância (online), 84% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 84%; e consultorias na empresa, 86% nota média Sistema Sebrae e no Amapá 93%.

Na avaliação do posicionamento da marca do Sebrae: “Para quem já é ou quer ser empresário, o Sebrae é a opção mais fácil e econômica de obter informações e conhecimento para apoiar as suas decisões, porque é quem mais entende de Pequenos Negócios e possui a maior rede de atendimento do estado do Amapá”, a pesquisa apontou os itens de (0 a 10): O Sebrae é uma marca confiável, 9,1 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,6; O Sebrae entende os desejos e as dores dos empreendedores, 8,5 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,0; O Sebrae encoraja e estimula empreendedores, 9,1 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,1; O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil, 9,0 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,4; O Sebrae luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio, 9,0 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,2; É fácil acessar o Sebrae, 8,7 nota média Sistema Sebrae e no Amapá 9,3.

A nota média para a imagem do Sebrae no Brasil alcançou 8,7. No Amapá alcançou 9,3 de resultado em 2023.

3.6.8 EVENTOS ESTRATÉGICOS 2023

Apresentamos a seguir os resultados de pesquisa aplicada junto aos **principais eventos** realizados em 2023:

Gestão Empresarial

– Semana do Microempreendedor Individual - MEI

A pesquisa de satisfação abrangeu 522 entrevistados no evento, 96,5% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 17 expositores, o evento obteve o conceito geral, 87,6% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– Happy Hour Sebrae Delas

A pesquisa de satisfação abrangeu 48 entrevistados no evento, 85,2% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

– Fórum do Conhecimento

A pesquisa de satisfação abrangeu 537 entrevistados nos 2 dias de evento, 95,15% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Seminário Agronegócio**

A pesquisa de satisfação abrangeu 75 entrevistados, 89,7% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Semana da Micro e Pequena Empresa - MPE**

A pesquisa de satisfação abrangeu 93 entrevistados no evento, 94,2% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 10 parceiros, o evento obteve o conceito geral, 90,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

- **Startup Day**

A pesquisa de satisfação abrangeu 30 entrevistados no evento, 89,8% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Seminário Agronegócio Pedra Branca do Amapari**

A pesquisa de satisfação abrangeu 75 entrevistados no evento, 89,7% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Acelera Startup**

A pesquisa de satisfação abrangeu 49 entrevistados no evento, 89,74% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Inova Amazônia Ideação**

A pesquisa de satisfação abrangeu 29 entrevistados no evento, 86,2% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Encontro Mulher de Negócios**

A pesquisa de satisfação abrangeu 98 entrevistados no evento, 89,8% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

- **Encontro dos Empretecos**

A pesquisa de satisfação abrangeu 67 entrevistados no evento, 79,1% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

Eventos de Mercado

- **Festival Brasil Sabor**

A pesquisa de satisfação abrangeu 1961 entrevistados conforme demonstrado a seguir: 95% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 21 expositores, o evento obteve o conceito geral, 95% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

- **Exposição de Artesanato**

A pesquisa de satisfação abrangeu 229 entrevistados conforme demonstrado a seguir: 84% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 9 expositores, o evento obteve o conceito geral, 100% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

- **Burger Fest Rock**

A pesquisa de satisfação abrangeu 1667 entrevistados no evento, 96% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 25 expositores, o evento obteve o conceito geral, 98,8% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Feira de Negócios do Oiapoque**

A pesquisa de satisfação abrangeu 241 entrevistados conforme demonstrado a seguir: 83,0% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 17 expositores, o evento obteve o conceito geral, 82,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Feira de Negócios Vale do Jari**

A pesquisa de satisfação abrangeu 449 entrevistados conforme demonstrado a seguir: 87,0% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 33 expositores, o evento obteve o conceito geral, 72,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Rodada de Negócios - Energia Solar**

A pesquisa de satisfação abrangeu 35 entrevistados no evento, empresas compradoras, 88,4% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto as 47 empresas fornecedoras, o evento obteve o conceito geral, 61,7% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Expo Delas**

A pesquisa de satisfação abrangeu 294 entrevistados no evento, 97% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 24 expositores, o evento obteve o conceito geral, 63% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Feirão Limpa Nome**

A pesquisa de satisfação abrangeu 148 entrevistados conforme demonstrado a seguir: 89,1% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 14 parceiros, o evento obteve o conceito geral, 86,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Feira de Produtos do Campo – 1ª e 2ª edição**

A pesquisa de satisfação das 2 edições do ano junto aos 37 expositores e 406 visitantes 1ª edição, 33 expositores e 190 visitantes na 2ª edição, o evento obteve o conceito médio geral dos visitantes, 93,8% disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos expositores, o evento obteve o conceito médio geral, 86,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Expositores da Amostra de Produtos do Selo do Amapá**

A pesquisa de satisfação abrangeu 32 entrevistados no evento, 100% responderam que ficaram satisfeitos com o evento.

– **Expo Sebrae + Pet**

A pesquisa de satisfação abrangeu 125 entrevistados conforme demonstrado a seguir: 89,6% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 25 parceiros, o evento obteve o conceito geral, 64,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Luau do Samaúma – 1ª edição**

A pesquisa de satisfação abrangeu 324 entrevistados no evento, 97,0% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 29 parceiros, o evento obteve o conceito geral, 94,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

– **Luau do Samaúma – 2ª edição**

A pesquisa de satisfação abrangeu 169 entrevistados no evento, 99,0% responderam que ficaram satisfeitos com o evento. Já na pesquisa de satisfação junto aos 34 parceiros, o evento obteve o conceito geral, 94,0% dos entrevistados ficaram satisfeitos com o evento.

3.6.9 PESQUISA DE INICIATIVAS BASEADAS EM PRIORIDADES

A pesquisa foi aplicada junto aos seguintes processos/projetos:

- **AP – Atendimento Territorial – Macapá**
- **AP – Atendimento Territorial – Aqui tem Sebrae**
- **AP – Rotas Turísticas do Meio do Mundo**
- **AP – Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza**
- **AP – Cadeia de Negócios da Animais de Estimação**
- **AP – Agente Local de Inovação (ALI) – Transformação Digital**
- **AP – Indicações Geográficas**
- **AP – Agentes de Crédito e Finanças**
- **AP – Horticultura Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá**
- **AP – Varejo da Moda no Meio do Mundo**
- **Sebrae + Finanças no Amapá**
- **AP – Agentes de Orientação Empresarial**
- **AP – Produzir Brasil**
- **AP – Agentes ALI Produtividade**
- **AP – Atendimento Remoto Sebrae/AP**
- **AP – Gastronomia Tucuju**
- **AP – Mandiocultura – Indústria e Comércio**
- **AP – Atendimento Territorial – Macapá**
- **AP – Atendimento Territorial – Metropolitano**
- **AP – Atendimento Territorial – Oiapoque**
- **AP – Atendimento Territorial – Santana**
- **AP – Atendimento Territorial – Vale do Jari**
- **AP – Atendimento Territorial – Startup**
- **AP – Atendimento Territorial – Sebrae Delas**
- **AP – Jovem Empreendedor**
- **AP – Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão**
- **AP – Atendimento Territorial Comércio e Serviço**
- **AP – Educação Empreendedora**
- **AP – Atendimento Territorial Produção Animal**
- **AP – Atendimento Territorial Central Agro**
- **AP – Atendimento Territorial Agroindústria**
- **AP – Produtos da Sociobiodiversidade**

PESQUISA DE RESULTADOS FINALÍSTICOS DAS ATIVIDADES DE ATENDIMENTO

INDICADOR ÚNICO PADRONIZADO

NPS (NET PROMOTER SCORE)

Obter o grau de recomendação do Sebrae - NPS em pontos de (0-100)



O Sebrae/AP realizou duas Pesquisas junto aos clientes atendidos através do sistema automatizado Binds, a metodologia previa pesquisa quantitativa junto ao público-alvo: clientes atendidos pelo Sebrae em 2023, obteve uma amostra total de 2.458 entrevistados para as duas pesquisas NPS (Net Promoter Score), aplicabilidade e efetividade.

A pesquisa SAE – visa avaliar aplicabilidade e efetividade dos conteúdos junto aos clientes atendidos pelo Sebrae por atividades de atendimento. Enquanto a pesquisa de NPS tem como objetivo obter o grau recomendação do Sebrae pelos clientes atendidos em 2023.

RESULTADOS ALCANÇADOS

ATIVIDADES DE ATENDIMENTO - MÉDIAS COMPARADAS



APLICABILIDADE

EFETIVIDADE

NPS



Tabela 3 – Aplicabilidade, efetividade e NPS: médias comparadas por processo/projeto

Iniciativa	Aplicabilidade	Efetividade	NPS	Base
AP – Atendimento Territorial – Macapá	89	88	90	473
AP – Atendimento Territorial – Aqui tem Sebrae	67	74	71	75
AP – Rotas Turísticas do Meio do Mundo	100	100	75	34
AP – Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza	75	100	100	29
AP – Cadeia de Negócios da Animais de Estimação	85	83	100	35
AP – Agente Local de Inovação (ALI) – Transformação Digital	100	100	100	15
AP – Indicações Geográficas	67	67	87	9
AP – Agentes de Crédito e Finanças	71	83	100	18
AP – Horticultura Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá	82	91	100	27
AP – Varejo da Moda no Meio do Mundo	82	86	100	12
Sebrae + Finanças no Amapá	82	86	93	201
AP – Agentes de Orientação Empresarial	70	76	92	192
AP – Produzir Brasil	75	86	92	27
AP – Agentes ALI Produtividade	97	96	91	102
AP – Atendimento Remoto Sebrae/AP	47	57	90	130
AP – Gastronomia Tucuju	100	100	89	15
AP – Mandiocultura – Indústria e Comércio	75	75	88	16
AP – Atendimento Territorial – Macapá	89	88	90	473
AP – Atendimento Territorial – Metropolitano	87	92	90	200
AP – Atendimento Territorial – Oiapoque	86	84	85	170
AP – Atendimento Territorial – Santana	85	82	85	76

AP – Atendimento Territorial – Vale do Jarí	80	80	87	43
AP – Atendimento Territorial – Startup	100	100	100	12
AP – Atendimento Territorial – Sebrae Delas	80	88	92	75
AP – Jovem Empreendedor	88	94	84	132
AP – Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	81	79	83	42
AP – Atendimento Territorial Comércio e Serviço	100	100	82	17
AP – Educação Empreendedora	77	89	82	107
AP – Atendimento Territorial Produção Animal	82	86	75	12
AP – Atendimento Territorial Central Agro	90	100	62	32
AP – Atendimento Territorial Agroindústria	67	86	50	10
AP – Produtos da Sociobiodiversidade	67	67	87	9

Fonte: Pesquisa SAE 2023 Sebrae/NA

Considerando-se todos os serviços e produtos avaliados da UF, a aplicabilidade (nível de aplicação dos conhecimentos adquiridos no Sebrae) obteve 91,9 pontos e efetividade (nível de resultados no negócio/vida do cliente) 85,9 pontos.

Enquanto o grau de recomendação do Sebrae Amapá foi de 86,8 pontos, está dentro da zona de excelência que vai de 76 a 100 pontos.

Os resultados consolidados demonstram alcance de aplicabilidade conforme a seguir: 85 com cursos do Sebrae; 81,3 com palestras, 85,7 com seminários; 74,6 com oficinas do Sebrae; 78,7 com as consultorias do Sebrae; 87,5 com as feiras e 94,1 pontos com missão e caravana.

Para finalizar, os resultados consolidados demonstram alcance de efetividade conforme a seguir: 88,5 com curso presencial do Sebrae; 83,3 com palestras; 86,6 seminários; 90,1 oficinas do Sebrae; 82,3 com as consultorias do Sebrae; 87,5 pontos com as feiras e 93,7 pontos com missão e caravana.

MENSURAÇÃO DE RESULTADOS PACTUADOS

POR CADA PROJETO DE ATENDIMENTO



Estratégia Nacional Gestão do Programa Brasil + Competitivo

- **Projeto AP - Horticultura Agroecologia e Produção Orgânica no Amapá:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 211.153,00 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 239.702,00. Houve um aumento no indicador de 13,5% da meta prevista que era de 5,4%.

- **Projeto AP – Cadeias de Negócios para Animais de Estimação:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 35.385.018,33 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 35.187.000,00. Houve uma redução no indicador de -0,6%.

- **Projeto AP – Gastronomia Tucuju:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 1.427.704,39 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 1.533.527,85. Houve um aumento no indicador de 7,4% da meta prevista que era de 5,4%.

- **Projeto AP – Mandiocultura – Indústria e Comércio:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 26.016,75 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 47.381,30. Houve um aumento no indicador de 82,1% da meta prevista que era de 5,4%.

- **Projeto AP – Rotas Turísticas no Meio do Mundo:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 179.456,45 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 500.367,24. Houve um aumento no indicador de 178,8% da meta prevista que era de 5,4%.

- **Projeto AP – Varejo da Moda:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 204.670,27 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 385.969,81. Houve um aumento no indicador de 88,6%, da meta prevista que era de 5,4%.

- **AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T0: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T0 foi de R\$ 9.105,96 e a T1, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 11.310,76. Houve um aumento no indicador de 24,2% da meta prevista que era de 5,4%.

- **AP – Produzir Brasil:**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foi estabelecida uma meta em relação a T1: Aumentar o faturamento bruto, cujo resultado apresentado na pesquisa T1 foi de R\$ 2.359.387,90 e a TF, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2023 foi de R\$ 2.784.377,50. Houve um aumento no indicador de 16% da meta prevista que era de 10%.

3.7 APRESENTAÇÃO RESUMIDA DOS PRINCIPAIS RESULTADOS DA INSTITUIÇÃO

Apresentamos a seguir uma síntese dos destaques de resultados alcançados pelo Sebrae/AP durante o exercício de 2023.

3.7.1 ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO: PRINCIPAIS AÇÕES FINALÍSTICAS E DE SUPORTE REALIZADAS POR PROGRAMAS NACIONAIS

Programa: Cliente em Foco

Principais realizações do programa:

Processo: AP - Atendimento Territorial Comércio e Serviço

Cursos: Gestão de pessoas como ferramenta de competitividade; Como Atender Melhor Seu Cliente; alcance o diferencial no atendimento ao seu cliente e gere impactos positivos; faça a gestão de pessoas: uma ferramenta de competitividade.

Feira: Salão de Negócios Solar & Construção.

Oficinas: Sensibilização - A Importância do Autoconhecimento; Pratique Gestão de Equipes; Atendimento ao Cliente; Manipulação Segura de Alimentos; Licenciamento Ambiental para o setor Automotivo; Tecnologia para Motores de Combustão Interna.

Palestras: Sensibilização de Projetos; Planejamento Estratégico; Os Novos Cenários da Geração Distribuída e os Números de Energia Solar no Amapá; Desafios da Concessionária quanto a implementação da Lei 14.300 e Ren 1059; Energia Renováveis e Expectativas para o Futuro; Participação em Feira - Salão de Negócios Solar & Construção.

Rodada: Negócios do Setor de Energia Solar no Amapá.

Seminário: 1º Seminário do Setor de Energia Solar no Amapá.

Processo: AP - Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza

Cursos: Saúde - Alcance melhores resultados por meio de uma estratégia de vendas; Curso Inteligência Emocional; Curso Formação de Auditores.

Missão: Feira Hospitalar.

Oficinas: Encontro Estratégico de Farmácia; Oficina Expo Feira Saúde e Beleza; Oficina Congresso da Beleza - Colorimetria e Corte; Congresso Beleza - Micro pigmentação e Penteados; Oficina Manager Of Hair; Clínicas que vendem.

Palestra: Alinhamento Negócios Beleza.

Processo: AP - Atendimento Territorial Metropolitano

Cursos: A Oratória e o Comportamento Empreendedor; Alcance melhores resultados por meio de uma estratégia de vendas; Alcance o diferencial no atendimento ao seu cliente e gere impactos positivos; Atenda com Excelência e Venda com Sucesso!; Atendimento ao cliente; Atendimento ao cliente para lojistas de shopping; Boas práticas de manipulação de alimentos; Capacitação em Mediação, Facilitação e Relatoria; Como Atender Melhor o seu Cliente; Curso Empretec Woman; Empretec; Curso Marketing Digital; Desenvolver e começar bem o meu negócio; Edição de Vídeos; Edição de Vídeos com a utilização de celular; Edição de vídeos para lojistas de shopping; Educação financeira e planejamento financeiro pessoal; Estratégias de Vendas; Formação de Consultor; Formação de Consultor Nível Intermediário; Formação de Consultores Nível Avançado; Formação de Instrutor; Fotografia - nível iniciante; Fotografia – nível intermediário; Fotografia para lojista de shopping; Gestão de Pessoas como

Ferramenta de Competitividade; Gestão Financeira – Intermediário; Líder Coach - Liderando para Alta Performance; Marketing Digital; Mídias digitais; Marketing Pessoal e etiqueta profissional para o ambiente de trabalho; O poder da comunicação (oratória avançada).

Oficinas: Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs; Pratique Gestão de Equipes; Como Criar um Site para sua Empresa; Como Atrair e Reter Talentos; Fluxo de Caixa e Capital de Giro; Mídias Digitais; Como Anunciar no Facebook e Instagram; Educação Financeira; Marketing Pessoal & Etiqueta Profissional para o Ambiente de Trabalho; Workshop Compartilhando Saberes; Alinhamento Metodológico Jovem Descolado; Alinhamento metodológico eixo 1 – Retrospectiva; Faça o planejamento do seu negócio utilizando o Canvas de marketing; Técnicas de copywriting - como vender mais usando textos persuasivos; CHATGPT para impulsionar vendas; Como contratar trabalhador temporário; Mídias Digitais; Automaquiagem; Doces no pote; Biscoitos Decorados; Kids de biscoitos decorados; Massagem e meditação na prática como oportunidade de negócio; Tráfego pago para empresários no Amapá; Como atender com excelência para vender mais; Boas Práticas de manipulação de Alimentos e Segurança Alimentar; Técnicas de ambientação e exposição de produtos.

Palestras: Encontro Homens e Mulheres de Negócios; Ética e Integridade Empresarial; Quebre a Banca: vendedor bonzinho não vende e nem enriquece; Empreendedorismo e autossuficiência Financeira; Motive sua equipe e conquiste seu cliente; Caso de sucesso de mulheres empreendedoras; Autoestima, ética no trabalho, produtividade, gestão do tempo, marketing pessoal, inteligência emocional, qualidade de vida, saúde emocional, carreira e empreendedorismo; Explorando o poder da inteligência artificial nos negócios: a utilização do CHAT GTP para impulsionar vendas.

Seminários: River Tour Empresarial; Fórum Sebrae de Conhecimento 2023 - De Frente com os Tubarões; Encontro Estadual dos Empretec.

Processo: AP - Atendimento Territorial Sebrae Delas

Cursos: Conexão Delas - Desenvolvimento de Competências Comportamentais; Cultivando Autoamor; Estratégico de vendas; Noções básicas sobre marketing digital; Mulheres de Negócios Diamond.

Oficinas: Habilidades Emocionais; Workshop Mães de Negócios - Maternidade Ativa e Alta Performance Empresarial; Modelagem de Negócio; Planejando a empresa - comece certo; Picht de Vendas.

Palestras: Networking a importância de atuar em redes; Como se Tornar um MEI; Lidera Mulher: os passos para uma gestão de sucesso; Conexão com meu projeto de vida; Giro de Negócios; lançamento Expo Delas; Mulheres Malabaristas - como encontrar equilíbrio em meio aos desafios; Como ser uma empreendedora de sucesso - Ativando sua alta performance.

Seminário: Mulheres Protagonistas.

Missão: Missão Técnica Sebrae Delas.

Processo: AP - Jovem Empreendedor

Cursos: Faça uma gestão empresarial integrada; Identificação de oportunidades e planejamento de novos negócios; Desenvolvimento de competências para o mercado de

trabalho; Desenvolvimento de competências socioemocionais; características e Comportamentos Empreendedores – CCEs.

Feira: Balcão de oportunidades - Jovem Descolado.

Oficinas: Comece a elaborar seu plano de negócios – online; Balcão de Oportunidades Jovem Descolado; Comece a elaborar seu plano de negócios.

Palestras: Desenvolvendo as CCE"s na prática; Empreendedorismo impulsionando carreiras; Empreendedorismo em Dois Tempos - Conferência da Juventude.

Processo: AP - Atendimento Remoto Sebrae/AP

Palestras: Digital Day Sebrae; Marketing Digital para Empresas.

Seminário: Negócios Digitais by Sebrae.

Nota: A iniciativa realizou a métrica: orientações.

Processo: AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae

Cursos: Alcance o diferencial no atendimento ao seu cliente e gere impactos positivos; Atendimento ao Cliente; Como atender melhor seu cliente; Como Aumentar suas Vendas; Coquetéis e Drinks; Curso Alcance o Diferencial no Atendimento ao Cliente; Curso Formação de Preço; Técnicas de Vendas; Desenvolvimento de Equipe; Faça a gestão financeira do seu pequeno negócio; Formação de Preço; Gestão Financeira e Crédito; Petiscos - Comida de Boteco.

Oficinas: Biscuit; Boas Práticas de Fabricação; Brindes em Feltro; Controle Financeiro; Crochê; Customização de Roupas; Desenvolvendo Meu Modelo De Negócio; Design de Sobrancelhas; Drinks e Coquetéis com Ingredientes Regionais; Fabricação de Bolo e Confeitaria; Fabricação de Salgado; Faça seu fluxo de caixa e controle seu capital de giro; Faça seus indicadores financeiros; Filetamento com Reaproveitamento Resíduos; Indicadores Financeiros; Maquiagem; Como Vender Através das Mídias Digitais; Encantando seu cliente; Estamparias em Camisetas; Marketing Digital; Visual Como Diferencial Competitivo - Batedeiras de Açaí; Petiscos; Reciclagem e Confecção de Objetos de Garrafa Pet; Técnicas de Vendas; Vendendo e Validando A Ideia - Partiu Empreender.

Palestras: Abertura e Legalização de Empresas; Como Expandir seus Negócios; Empreendedorismo; Oportunidade de Negócios; Orientação ao Crédito; Palestra de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos; Empreendedorismo de Sucesso; Oportunidades de Negócios; Propriedade Intelectual Registro de Marca; Quero Empreender; Transformando Ideias em Negócios.

Processo: AP - Agentes Locais de Inovação

Missão: Feira do Empreendedor São Paulo.

Rodada: Rodada de Negócios do ALI.

Nota: A iniciativa realizou as métricas: orientações técnicas e consultorias.

Processo: AP - Atendimento Territorial Vale do Jari

Cursos: Como atender melhor o seu cliente; Como Melhorar Suas Vendas; Básico de Informática; Democratizando a Gestão Financeira na Escola Pública; Técnicas de Vendas; Faça uma estratégia digital de sucesso com ferramentas de marketing; Formação de Agentes de Contratação; Gestão financeira e Crédito; IS - Higiene e manipulação de alimentos.

Feiras: Produtos do Campo em Vitória do Jari; Negócios Vale do Jari.

Oficinas: Formação do Preço de Venda; Canvas Modelo de Negócio; Aprenda voar – Demonstração em pilotagem de Drone; Vale do Jari Summit; Quero ser Social Media, por onde começar?; Como ter ideias de negócios e começar a empreender; Linguagem básica de programação; Criador de conteúdo para Instagram e TikTok; Sucos Detox; Coquetelaria; Força mulher junto ao CRAS/Associação com acordo de oportunidades; Panificação Artesanal: produção de pizza; Panificação Artesanal: Produção de rocas, biscoites e panetones.

Palestras: Açaí: Um mercado de 5 bilhões para o Jari; Bioeconomia, um mercado de 1 trilhão de reais; Bioeconomia: Como ganhar dinheiro no Vale do Jari; Como criar negócios de impactos – ganha sua empresa e a comunidade; Como o Jari pode se transformar em uma potência de startups milionárias; Como se Tornar um MEI; Do Vale do Jari para a liderança em automação de tributos no Brasil; Empreendedorismo de Sucesso; O poder de ser Empoderada; O que é Startups?; Orientação ao Crédito Consciente; A Importância de troca de experiências; Educação Financeira; Boas Práticas de Manipulação de Alimentos; Empreendedorismo Cooperativo; Empreendedorismo e Plano de Negócio; Melhores Empreendedoras; De Jarilândia para a inovação da educação mundial; Do mercado tradicional para o mundo das startups; Vendarketing, o marketing que vende.

Rodada: Rodada de Negócios do Vale do Jari.

Seminário: II Congresso de Integração e Registro Empresarial 2023.

Processo: AP - Atendimento Territorial Santana

Cursos: A Oratória e o Comportamento Empreendedor; Alcance o diferencial no atendimento ao seu cliente; As inovações da Lei de Licitações 14.133/2021 e seus impactos nas contratações municipais, com foco nas micro e pequenas empresas; Como atender melhor o seu cliente; Contratando pessoas - Como adequar sua empresa às Leis Trabalhistas; Boas Práticas de Manipulação e Higiene de Alimentos; Redação de Documentos Oficiais e Relatórios; Introdução Grupo CSA; Faça uma estratégia digital de sucesso com ferramentas de marketing; Gestão de pessoas como ferramenta de competitividade; Gestão Financeira; Kit de Ferramentas Marketing Digital; Liderança 5.0 Habilidades e Resultados; Marketing Digital nas Mídias Sociais; Planejamento Estratégico; Plano de Negócios - Tire sua ideia do papel; Técnicas de Vendas.

Feira: Expo Favela Amapá 2023; Festival Santana Sabores

Missão: Missão e Caravana - Selo Amapá.

Oficinas: Alcance um empreendimento coletivo de sucesso em bases sustentáveis; Canvas de Marketing; Compras Governamentais: Aplicação de nova Lei de Licitações; Empreendedorismo; Faça do atendimento uma ótima experiência; Formação do Preço de Venda; Marketing digital para sua empresa; Nota Fiscal Eletrônica; Como vender mais através da presença digital; Como Vender Mais e Melhor; Estudo Técnico Preliminar – ETP; Gestão

Financeira: Como planejar e fazer o controle financeiro empresarial e pessoal; Higiene e manipulação de alimentos; Manipulação de Pescado; Negócios 360; Planejamento Financeiro; Práticas restaurativas; Vitruvianas que vendem.

Palestras: Abertura e Legalização de Empresas; Crédito Consciente; Empreendedorismo Criativo; Gestão de vendas, fidelizando seu cliente; Abertura e Legalização de empresas; Atendimento ao cliente; Cultura: Lei Paulo Gustavo; Palestra Empreendedorismo que transforma; Práticas Restaurativas; Seja um empreendedor de sucesso.

Rodada: Rodada de Negócios Setor da Construção.

Seminário: Seminário Planejamento Estratégico - Plano Diretor; Hackathon Cidade Empreendedora; Encontro Estadual de Agentes de Desenvolvimento.

Processo: AP - Atendimento Territorial Oiapoque

Cursos: A Oratória e o Comportamento Empreendedor; Como atender melhor o seu cliente; Corte & Costura e enxoval de bebê; Corte & Costura e Malha; Auditoria Avançada; Gestão financeira e crédito; Redação de Documentos Oficiais e Relatórios; Faça a gestão financeira do seu pequeno negócio; Gestão de pessoas como ferramenta de competitividade; Kit de Ferramentas Marketing Digital; Piscicultura Básica; Técnicas de Vendas.

Feira: Negócios de Oiapoque.

Oficinas: Como emitir Nota Fiscal Eletrônica na prática; Contratando pessoas - Como adequar sua empresa às Leis Trabalhistas; Direito trabalhista para MEI; Estratégias de Marketing Digital - Feira de Negócios de Oiapoque; Liderar No Campo; Mídias Digitais; Novos modelos de gestão financeira; Palestra Estratégias de Marketing Digital; Piscicultura Básica; Vendas Online; Vitruvianas que vendem.

Palestras: A Escuta Pública Lei Paulo Gustavo; Agricultura familiar no Oiapoque; Alinhamento com parceiros para Semana do MEI; Boas práticas na manipulação de alimentos; Boas razões para investir em marketing digital; Como participar de feiras de negócios; Como se Tornar um MEI; Empreendedorismo Feminino; Gestão de vendas, fidelizando seu cliente; Mercado de trabalho, geração de renda e políticas públicas para o mercado de trabalho; Novo sistema de solicitação de Alvará de funcionamento; Olericultura e suas vantagens; Atendimento ao Cliente; Inovação Científica e Empreendedorismo; Uso de princípios para validação e estruturação do processo comercial de startups; Vender com WhatsApp Business.

Rodada: Rodada de Negócios de Material de Construção de Oiapoque.

Seminário: Agricultura Familiar e alimentação escolar; Seminário Comércio Exterior; I Encontro dos Conselhos de Alimentação Escolar da Região Norte.

Processo: AP - Atendimento Territorial Macapá

Feiras: Feira de Negócios do MEI; Feira Multissetorial do MEI.

Missão: APAS SHOW 2023; XIII Encontro Nacional da Mulher Contabilista; Mara Cake Fair 2023; Missão Itália.

Oficinas: Oficina de Educação Financeira; Gestão financeira (CIG); Gestão comercial estratégica (CIG).

Palestras: Abertura e Legalização de empresas MEI & ME; Acesso ao Crédito Consciente; ALCMS/ SUFRAMA: Incentivos Fiscais - ICMS/ IPI e Zona Franca Verde; Amplie as suas vendas com presença on-line do seu negócio; Aprenda a Definir o Perfil do seu Cliente; Aumente suas vendas com TikTok; Circuito do Atendimento - Talk Show; Como despertar comportamentos empreendedores; Como devo agir para liderar e promover a criatividade e a inovação?; Como formar o preço de vendas; Como Turbinar suas Vendas; Descomplicando as Finanças do seu Negócio; Design e Experiência: Estratégias para atrair seu cliente; Direito do Consumidor - MEI o que você precisa saber; Emissão de Nota Fiscal de Serviço; Empreendedorismo feminino - A força das mulheres nos negócios; Filiação Segurados e Benefícios Previdenciário; Habilitação de MEI em Licitações (Nova Lei de Licitação); Instagram para Negócios; Linha de Crédito para MPE; MARCA: Porque ela é importante para a sua empresa; Marketing Digital para o MEI; MEI - Preciso contratar funcionário e agora?.

Processo: AP - Atendimento Agroindústria

Cursos: Atendimento ao Cliente; Fabricação de Doces e Geleias; Práticas de Manipulação de Alimentos.

Feira: Exposição e Comercialização de Produtos da Agricultura Familiar.

Missão: Missão Empresarial - FISPAL 2023.

Oficinas: Gerencial; Boas Práticas.

Palestras: Práticas de Fabricação de Alimento; Inovação; Associativismo.

Seminário: Oportunidades para o Agronegócio da Região Centro-Oeste.

Processo: AP - Atendimento Territorial Central Agro

Cursos: Curso Planos de ação - Normas de Gestão dos Acordos de Doação de Fitoterápicos; Os desafios de aplicação da nova lei de licitações - Lei 14.133/2021; Liderança Feminina na Negociação de Acordos - Cadeia de Valor de Fitoterápicos; Introdutório de Agente Comunitário; Introdutório Agente Comunitário da Saúde; Gestão Financeira e Crédito; Desenvolvimento de Equipes; Técnica de Vendas; Praticando o Associativismo; Fabricação de Produtos de Confeitaria e Derivados do Abacaxi; Empreendendo na Juventude; Praticando o Associativismo; Boas Práticas de Manipulação e Manejo de Açaí.

Feira: Agricultura Familiar de Porto Grande.

Caravana: Caravana de Agricultores de Porto Grande para a Feira de Produtos do Campo.

Oficinas: Oficina Estruturação do Planejamento Estratégico; Oficina Planejamento Estratégico - Educação e Saúde; Oficina Planejamento Estratégico - Assistência e Meio Ambiente; Oficina Planejamento Estratégico - Gestão Municipal; Oficina Elaboração de Estratégias para Captação de Recursos; Oficina Elaboração de Plano de Ação; Oficina Legislação Específica de Trânsito - Empreendedores Mototaxistas; Oficina Direção Defensiva e Primeiros Socorros - Empreendedores Mototaxistas; Oficina Boas Práticas de Fabricação; Oficina Fabricação de Salgados; Oficina Fabricação de Bolos e Confeitaria; Oficina Customização de Roupas; Oficina Estamparia em Camisetas; Oficina Design de Sobrancelhas; Oficina Boas Práticas de Fabricação.

Palestras: Planejamento Estratégico; Apresentação de Minuta do Planejamento Estratégico; Como se Tornar um MEI; A importância de fazer a Declaração de Rendimentos Anual;

Mulher: Acredite em você!; Orientação ao Crédito; Oportunidades de Negócios; Conceito sobre Indicação Geográfica; Atendimento ao Cliente; Formação de Preço; Rural e AMASOL; Plano Estadual de Recursos Hídricos do Amapá - PERH/AP; Diagnóstico, Prognóstico e Cenários Futuros dos Recursos Hídricos do Amapá; Boas Práticas de Higiene Pessoal; Agroecologia e Produção Orgânica - Uma Oportunidade de Negócio no Campo; Safra da Andiroba; Boas Práticas de Manipulação e Manejo de Açai.

Seminário: Mulheres do Agro.

Processo: AP - Atendimento Produção Animal

Cursos: Boas Práticas de Fabricação e Manipulação de Alimentos; Práticas Sustentáveis e de Manejo de Pastagens na Amazônia Amapaense; Avicultura Básica; Boas Práticas na Manipulação de Pescados; Negócio Certo Rural – NCR.

Feira: Produtos do Campo.

Missão: Caravana Semana do Agroprodutores de Porto Grande.

Oficinas: A Decisão de "Ser" Cooperativa; Análise de Viabilidade Econômica da Constituição de uma Cooperativa; Orientações, análises documentais e Emissão de CAF; Coleta e Análise de Solo; Indicação Geográfica - Mel da Pedreira; Indicações Geográficas.

Palestra: Sensibilização de Projetos.

Processo: AP - Atendimento Piscicultura

Curso: Piscicultura Básica.

Feira: Produtos do Agro.

Missão: Missão Sebrae Amapá – Piscicultura.

Oficinas: Cultivo de Peixe em Tanque Rede; Oficina: Arraçoamento.

Palestras: Sensibilização de Projetos; Gestão na Piscicultura; Probióticos na Piscicultura.

Seminário: Dia de Campo da Piscicultura.

Nota: As iniciativas realizaram as métricas: informações, orientações técnicas e consultorias.

Programa: Brasil Mais Competitivo

Principais realizações do programa:

Projeto: Rotas Turísticas do Meio do Mundo

Cursos: Elaboração de Roteiros Turísticos Regionais; Curso "A arte de liderar equipes"; Curso "Marketing Pessoal no Turismo - Sua imagem importa".

Feira: ABAV EXPO 23

Missões: Missão EQUIPOTEL; Missão ABAV EXPO.

Oficinas: Encontro AZUL com Agências de Viagem; Oficina Word Café com Guias de Turismo; Oficina Elaboração de Drinks Regionais; Oficina preparatória para participação em Feiras/Missões EQUIPOTEL 2023; Oficina de Mídias Digitais para Guias de Turismo; Oficina: “Canva: uso eficiente da ferramenta”; Oficina: “Anúncios no Google”; Oficina Negócios Com Anúncios Google: Tráfego, Google Trend e Google ADS; Oficina: Mídias

Digitais: Como Alavancar As Vendas Com Uso De WhatsApp Business, Instagram e Facebook; Oficina Canva: Uso Eficiente da Ferramenta.

Palestras: Palestra Registro de Marca para Empreendedores da Cadeia do Turismo; Lançamento do Projeto Rotas Turísticas do Meio do Mundo; World Café com o setor Hoteleiro/Posse da nova diretoria da ABIH.

Seminários: Esquenta Black Friday; Workshop Amapá - Guia para a Competitividade e Promoção Internacional do Turismo; Seminário de Governança - Turismo em rede.

Processo: Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão

Cursos: Políticas Públicas voltadas para o Artesanato: Cenário Nacional e Local; Projeto de Lei Trokkal; Artesanato e Política Cultural.

Feiras: Stand Artesanato _ Brasil Sabor 2023; 52ª Expofeira Artesanato.

Missão: Feira de Negócios de Artesanato – FENEARTE.

Oficinas: Cerâmica Arte Maracá e Cunani - Semana do Artesão; Técnica de Amarração e Acabamento em Fibra Vegetal; Stencil Amazônico; Técnicas de Amarração e Acabamento em Fibra Vegetal; Negociar e Formar Preço para feira; Como Vender Mais pelas Redes Sociais; Negociar e Formar Preço para Feira.

Palestras: Sua empresa de Cara Nova; Fotografia com Celular para Redes Sociais; Preço como Estratégica de Vendas; Como Vender pelas Redes Sociais; Palestra Atendimento ao Cliente; Palestra Protagonismo Criativo no Artesanato Amapaense; Palestra Mercado do Artesanato: Cooperar ou Associar?; Palestra Artesanato Por Dentro das Leis.

Rodada: Negócios de Novos Produtos Artesanais.

Seminários: Seminário Bate Papo com Artesão – Construindo Saberes; Congresso de Artesãos do Amapá - ConArte 2023.

Projeto: Varejo da Moda no Meio do Mundo

Cursos: Formação de Designer de Moda para Lojistas; Formação de Visagismo para escolha de Acessórios; Formação de Consultoria de Imagem.

Feira: Expocasa.

Oficinas: Estruturação e Lançamento de Projeto - Varejo da Moda no Meio do Mundo; adentrando o Tumucumaque Pelas Florestas do Maior Parque Nacional do Brasil; Make Passarela - Pele Blindada; Workshop lab criativo fora do eixo - moda autoral Amazônica; Talk - Imagem no Ambiente de Trabalho; Loja inteligente; Vitricas e Visual Merchandising como potencializador de vendas; Vitricas e Visual Merchandising como potencializador de vendas (Especial Moda Autoral).

Palestras: Palestra Registro de Marca para Empreendedores da Moda; Expedições e Roteiros de Ecoturismo pelo Parque Nacional Montanhas do Tumucumaque; Talk Registro de Marca.

Seminário: Workshop Macrotendências do Inova Moda Digital - Outono/Inverno 2024.

Projeto: AP Gastronomia Tucuju

Cursos: Experiência Gastronômica: A importância da qualidade no atendimento; Maître de Salão

Feiras: 17º Edição do Festival Brasil Sabor 2023; Burger Fest Rock; Festival Gastronômico Amapá 80 Anos; Luau da Samaúma.

Missão: Fispal Food Service

Oficinas: Boas Práticas em Festivais Gastronômicos; Marketing e Comunicação para Festivais; Gastronômica - Tradições de Mazagão; Formação do Preço de Venda; Eficiência Energética; Boas Práticas em Festivais Gastronômicos.

Palestras: Lançamento do Projeto Gastronomia Tucuju; Lançamento da 17º do Festival Brasil Sabor; A Importância de Participar de Missões Empresariais; Registro de Marca – Gastronomia; Atendimento ao Cliente; Manipulação Segura dos Alimentos; Registro da Marca.

Projeto: AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação

Cursos: Como atender melhor o seu cliente; Alcance melhores resultados por meio de uma estratégia de vendas; Curso Inteligência Emocional; Curso de Tosa; Curso Adestramento Básico.

Feira: Expo Sebrae +Pet.

Missão: Visita técnica e Missão Pet South América.

Oficina: Workshop de Tosa Padrão de Raças Shih Tzu, Poodle e Sptiz.

Palestra: A Evolução do Mercado Pet; Encontro Planejando as Capacitações Sebrae + Pet Meu pet coça: O que devo fazer?; Cardiopatia: doença de animal idoso?; Alimentação natural na dieta dos pets; Os Benefícios da Manipulação na Medicina Veterinária; Protocolos de Vacinação e Vermifugação - Primeiros cuidados com os pets; Controle de Pulgas e Carrapatos: Prevenção de Doenças; O médico veterinário e seu papel na Saúde Animal e Humana para sociedade; Terapia Auxiliada por Animais TAA.

Projeto: AP – Mandiocultura – Indústria e Comércio

Cursos: Produção de diferentes tipos de materiais de plantio de mandioca; Competitividade na Produção Vegetal.

Missões: Missão Tecnológica – UFOPA; Missão Técnica Empresarial – Paranaíba.

Oficina: Gestão Financeira.

Palestras: Metodologia RENIVA; Potencialidades das novas cultivares de mandioca para o Amapá; Licenciamento Ambiental e Regularização Fundiária.

Rodada: Sessão de Negócios – RENIVA.

Projeto: AP – Produtos da Sociobiodiversidade

Cursos: Juntos Somos Fortes; Boas Práticas de Manipulação para Batedores de Açaí.

Feira: Sociobiodiversidade - Festival Nossa Amazônia.

Oficina: Consultoria em Associativismo e Cooperativismo.

Palestras: Sensibilização de Projetos; Sensibilização para formalização das bateadeiras de açaí de Macapá; A importância do Agroturismo.

Projeto: AP – Produzir Brasil

Feira: Empreendedor Rural Produzir Brasil.

Caravanas: Caravana da Farinha; Caravana da Feira do Empreendedor Rural - Atendimento INCRA e RURAP - PA Ferreirinha; Caravana da Feira do Empreendedor Rural - Atendimento INCRA e RURAP - PA Bom Jesus; Caravana da Feira do Empreendedor Rural - Atendimento INCRA e RURAP - PA Nova Vida; Caravana Produtores Rurais do PA Matão do Piaçacá.

Oficinas: Juntos Somos Fortes – Agronegócio; Manejo de Solos; Noções Básicas em Irrigação; Oficina: Operação da Plataforma Gestão Territorial – PGT; Operação da Plataforma Gestão Territorial – PGT; Oficina - Boas Práticas de Produção de Derivados da Banana; Oficina da Sala da Cidadania – INCRA; Elaboração de Projetos para Consultores Credenciados SGF - Banco da Amazônia - Crédito Rural.

Palestras: Formação de Preço de Venda; Técnicas de Negociação; Apresentação das realizações do projeto Produzir Brasil em 2022; Regularização Fundiária; Consultores Credenciados SGF - Crédito para o produtor Rural (Convênio Banco da Amazônia e Sebrae; Orientação ao Crédito; Palestra Empreendedorismo de Sucesso.

Rodadas: Rodada de Negócios - Produtores de Banana do Assentamento Perimetral Norte; Rodada de Negócios.

Seminário: Oportunidades para o Agronegócio da Região Centro Oeste - Semana do Agronegócio.

Projeto: Horticultura Agroecológica e Produção Orgânica no Amapá

Cursos: Legislação aplicada a produção orgânica; Encontro com produtores de plantas.

Bio Fertilizante Orgânico; Curso Atendimento ao Cliente, Técnicas de Vendas e Mídias digitais; Tratamento de águas residuais; Curso Noções básicas de irrigação em cultura protegida; Controle de Qualidade e Processos de Alimentos; Fabricação Artesanal de Doces e Sorvetes; Fabricação artesanal de geleias, polpa de coco verde e farinha de banana.

Feira: Feira de Produtos do Campo.

Caravanas: Caravana de Produtores da Comunidade de Inajá – Itaubal; Caravana de Produtores da Comunidade de Santo Antônio da Pedreira; Caravana Macapá/ Padre Josimo.

Oficinas: Defensivos Caseiros; Como preencher caderno de campo; Eleição Organização de Controle Social – Macapá; Formação do Preço de Venda; Combo de soluções para produção orgânica; Oficina Produção de sementes na propriedade; Como preencher caderno de campo do produtor rural; Diversificação da propriedade Agrícola; Rotação de Cultura (plantas); Modelo de Estatuto Social; Oficina genérica – inovação; Oficina Associativismo - Assembleia para elaboração de Ata; Oficina “A importância do associativismo e Cooperativismo”; Oficina Empreendedorismo Rural; Oficina Práticas de Fabricação de Alimentos.

Palestras: Agregação de valores nos alimentos Diferenciação da produção dos pequenos negócios para a sustentabilidade; Identidades Rurais da Amazônia e seus impactos na Agroecologia; Emergência Climática: A agroecologia pode nos ajudar com essa crise?

Bichar: uma solução sustentável para a mitigação das mudanças; Práticas Agroecológicas; Plantas Ornamentais (Flores); Startup Açáimaps - A mulher no agronegócio do campo ao escritório como desenvolvemos a agricultura na Amazônia a partir do açaí; Startup REVPAY -

Empoderar para vencer; Palestra Hidroponia Aliada a um sistema de cultivo sustentável – tecnológico.

Seminário: 4º Seminário de Agroecologia e Produção Orgânica no Amapá

Nota: As iniciativas realizaram as métricas: informações, orientações técnicas e consultorias.

Programa: Brasil + Inovador

Principais realizações do programa:

Processo: AP - Inova Amazônia

Cursos: Introdução a Robótica - Vale do Jari Summit; Linguagem básica de programação - Vale do Jari Summit.

Feira: Aquário da Inovação – Expofeira.

Missão: Startup Summit Floripa - Inova Amazônia.

Oficinas: Ideação: Floresta + Amazônia; I Encontro Inova Amazonia Ideação - Open Day; Open Session - Inova Amazonia Ideação.

Palestras: Biodiversidade – Riqueza e Diversidade - Startup Day; Bioeconomia Amapaense para Fármacos - Startup Day; Case de Comunidade: Tributei, Engenho Café de Açaí e Revpay; Fomento e Investimento na Amazônia; Pitchday PPBIO; PPBIO - Investe: seleção de negócios inovadores em bioeconomia; StartupOn - Bioeconomia Amazônica; StartupOn: Validação de Startup na Amazônia MVP.

Processo: AP - Atendimento Territorial Startup

Cursos: Criando Startups - Validação e Modelagem de Negócios; Prototipação de Soluções e criação de MVP; Marketing e Canais de Vendas - Acelera Startups.

Missões: South Summit Brazil; Startup Summit Floripa; Web Summit Lisboa.

Oficinas: Time e Gestão; Finanças e Investimento; Oratória e preparação de Pitch; Kick off: Pré-Aceleração.

Palestras: Altos e baixos da Jornada Empreendedora - Startup Day; Demo Day - Acelera Startup Amapá; Design - Criatividade com diversidade - Startup Day; Ecossistema de Inovação de Israel; Jornada de aprendizagem - Acelera Startup; Lançamento Inova Amapá – GOV; Liderar para Inovar - Startup Day; Meetup da Inovação; Metaverso, Realidade Virtual e Inteligência Artificial - A internet 3.0 - Startup Day; Os segredos da comunidade revelação do Brasil - Startup Day; Startup com função de empoderamento feminino - Startup Day; Startup Day - A era das startups na Faculdade Anhanguera; StartupOn: A jornada de Startup de Sucesso; StartupOn: Operação de Startup com time enxuto; StartupOn: Vendamarketing; Startups de Sucesso: Do Amapá para o mundo - Startup Day.

Processo: AP - Indicações Geográficas

Palestra: Conceitos e Controles

Seminários: Controles para Indicação Geográfica; 1º Seminário de Ecossistemas de Inovação no Município de Santana.

Nota: As iniciativas realizaram as métricas: informações, orientações técnicas e consultorias.

Programa: Educação Empreendedora

Principais realizações do programa:

Processo: AP - Educação Empreendedora

Cursos: Aplicação com alunos do JEPP: 6º ano Ecopapelaria; Aplicação com alunos do JEPP: 7º ano: Artesanato Sustentável; Aplicação com alunos do JEPP: 8º ano: Empreendedorismo Social; Aplicação com alunos do JEPP: 9º ano: Novas ideias, grandes negócios; Aplicação do Crescendo e Empreendendo; Aplicação do Despertar; Aplicação do JEPP: 1º Ano - Descobertas empreendedoras no jardim sensorial; Aplicação do JEPP: 2º Ano - Descobrimos alimentos e temperos naturais; Aplicação do JEPP: 3º Ano - Brinquedos ecológicos; Aplicação do JEPP: 4º Ano - Produções culturais criativas; Aplicação do JEPP: 5º Ano - Sabores e cores regionais; Capacitação com professores - Jovens Empreendedores: Primeiros Passos - Anos Finais; Curso Básico de Informática; Despertar - professor; Educação Financeira; Metodologias Ativas.

Missão: Congresso de Educação Bett Educar

Oficinas: Alinhamento JEPP, pós formação online; Alinhamento JEPP, versão 2021, pós formação de professores, on-line; Empreendedorismo para o Ensino Médio - Relações Humanas – Por que isto é importante?; Empreendedorismo para o Ensino Médio - Comunicação e Marketing; Empreendedorismo para o Ensino Médio - Empreendedorismo Digital e Profissões do Futuro; Empreendedorismo para o Ensino Médio - Laboratório de Ideias; Empreendedorismo para o Ensino Médio - Projeto de Vida! Você tem um?; Empreendedorismo para o Ensino Médio - Viagem ao Mundo do Empreendedorismo; Connect Day; Cultura maker na prática; Hands-on; Metodologias Ativas: Estratégias Didáticas Assimétrica + Think, Pair & Share; Metodologias Ativas: Gamificação para além do conteúdo; Metodologias Ativas: Jigsaw Classroom - A Sala de aula quebra-cabeças; Modelagem e impressão 3D; Inovação; Plano de Vida e Carreira.

Palestras: Comportamento Empreendedora e Sucesso Profissional; Cultura Maker como Prática Educacional; Empreendedorismo não é control+C e control+V; Palestra de Sensibilização do Programa de Educação Empreendedora; Empreendedorismo Jovem; Empreendedorismo que transforma; Inovação; Uso de Tecnologias na Educação.

Seminários: Educação Empreendedora; II Ciclo Formativo para Gestores Escolares.

Processo: AP - Educação Empreendedora Territorial

Cursos: Aplicação com alunos do JEPP: 6º ano Ecopapelaria; Aplicação com alunos do JEPP: 7º ano: Artesanato Sustentável; Aplicação com alunos do JEPP: 8º ano: Empreendedorismo Social; Aplicação com alunos do JEPP: 9º ano: Novas ideias, grandes negócios; Aplicação do Crescendo e Empreendendo; Aplicação do JEPP: 3º Ano - Brinquedos ecológicos; Aplicação do JEPP: 4º Ano - Produções culturais criativas; Aplicação do JEPP: 4º Ano - Produções culturais criativas; Aplicação do JEPP: 5º Ano - Sabores e cores regionais; Curso Básico de Informática.

Oficina: Plano de Vida e Carreira.

Programa: Sebrae + Finanças

Principais realizações do programa:

Projeto: Sebrae + Finanças no Amapá

Oficinas: Microcrédito consciente; Acesso ao crédito; Gestão.

Palestras: Bê-á-bá da educação financeira; Check up de sua Saúde financeira; Estou endividado! O que fazer agora?; Mapa do crédito; Crédito Consciente.

Nota: A iniciativa realizou as métricas: informações, orientações técnicas e consultorias.

Programa: Ambiente de Negócios

Principais realizações do programa:

Processo: Polo de Lideranças - AP

A gestão local definiu por trabalhar com as lideranças mobilizadas nos projetos Líder Centro-Oeste, Região dos Lagos e lideranças empresariais atuantes em parceria com os escritórios regionais de Santana, Laranjal do Jari e Oiapoque.

Das principais ações realizadas em 2023, tivemos a participação no evento Líderes em Movimento - Foz do Iguaçu/PR; Considerando a falta de instrutores disponíveis com as metodologias específicas do Polo de Liderança, a gestão firmou parceria com os escritórios regionais, para realização do curso Liderança 5.0 Habilidades e Resultados, focando nas lideranças empresariais que mantem relação de parceria com o Sebrae, realizando capacitações em 21 a 23/11 – Oiapoque; 28 a 30/11 – Santana; 5 a 7/12 – Laranjal do Jari, com média de 25 participantes em cada regional, alcançando o objetivo proposto e fidelizando os parceiros com a instituição.

Projeto: Territórios Empreendedores - AP

O projeto utilizou a metodologia Líder (Liderança para o Desenvolvimento Territorial) na região Centro Oeste, conforme detalhamento abaixo:

O recorte territorial do Programa Líder Centro-Oeste do Amapá abrangeu os municípios de Ferreira Gomes, Pedra Branca do Amapari, Porto Grande e Serra do Navio.

O Programa Líder Região Centro-Oeste do Amapá teve início com a fase de Fundação, nos meses de março e abril de 2023, com a mobilização, sensibilização e formação do grupo de lideranças dos municípios de Ferreira Gomes, Pedra Branca do Amapari, Porto Grande e Serra do Navio, com exercício comprovado de liderança na região, para fazerem parte do Grupo Líder.

A partir de então, foram realizados oito encontros sucessivos, no período de maio a dezembro de 2022, com o propósito de se constituir, paulatinamente, uma governança regional colaborativa, formada por um grupo coeso e integrado de líderes, com identidade e objetivos comuns e para realizar o planejamento das ações a serem implementadas para alcance do tão sonhado desenvolvimento econômico, humano e social da Região Centro-Oeste do Amapá, com sustentabilidade.

Encontro I - realizado no município de Pedra Branca do Amapari, nos dias 02 e 03 de maio de 2023, foram trabalhadas a Coesão e Identidade do Grupo. Os participantes identificaram objetivos comuns para o desenvolvimento econômico da região e iniciaram o processo de

integração grupal. Construíram, de forma coletiva, mapas mentais da região, com destaque para os ativos naturais, sociais e econômicos da região.

Encontro II – realizado no município de Porto Grande, nos dias 29 e 30 de maio de 2023, foram trabalhadas a Gestão Compartilhada da Mudança, com ênfase na mudança de paradigmas que limitam o desenvolvimento da região. Com a compreensão da necessidade e possibilidade de mudança, iniciou-se o levantamento dos desafios a serem superados para alcance do desenvolvimento regional. O produto desse encontro foi a visão conjunta de “o que nos distinguirá”, com a identificação de ícones que simbolizam e diferenciam a região das demais.

Encontro III – realizado no município de Ferreira Gomes, nos dias 26 e 27 de junho de 2023. O resultado alcançado foi o desenvolvimento da Liderança Empreendedora. Nele, o grupo firmou a consciência de que o desenvolvimento regional será alcançado a partir da atuação integrada e proativa das lideranças regionais e da participação das instituições públicas e privadas parceiras. Nesse encontro, os participantes tiveram a oportunidade de exercitar sua liderança empreendedora, ao realizarem ações de cunho social, em que beneficiaram a instituição Casa Lar Renascer, instituição ainda em processo de implantação, no município de Porto Grande, criada para dar acolhimento a crianças em situação de vulnerabilidade social.

Encontro IV – realizado no município de Serra do Navio, nos dias 24 e 25 de julho de 2023, a ênfase dada foi à formulação da Equação do Desenvolvimento. Foi trabalhado o levantamento e análise de dados e informações técnicas da região e ampliaram a visão sobre as variáveis relevantes para o desenvolvimento regional. Esse encontro lançou as bases de conhecimento e entendimento da realidade regional, necessários para o planejamento estratégico iniciado no encontro seguinte.

Encontro V – realizado no município de Pedra Branca do Amapari, nos dias 28 e 29 de agosto de 2023, onde houve a Escolha do Futuro da Região. Foi feito o alinhamento estratégico, com a definição da missão e valores do grupo e da visão de futuro para a Região Centro-Oeste do Amapá e dos macro-objetivos da Agenda de Desenvolvimento.

Encontro VI – realizado em Macapá, nos dias 18 e 19 de setembro de 2023, teve continuidade ao trabalho de planejamento, com a indicação do Caminho para o Desenvolvimento da Região Centro-Oeste do Amapá. Foram definidos os Eixos Estratégicos do Agronegócio, Biodiversidade e Turismo e Cultura, entendidos como os vetores do desenvolvimento regional. O grupo elaborou e validou também nesse encontro os macro-objetivos, Estratégias e Metas da Agenda de Desenvolvimento Regional.

VII – realizado no município de Ferreira Gomes, nos dias 26 e 27 de outubro de 2023, e nele também foram definidas as iniciativas prioritárias a serem executadas pelas lideranças e parceiros estratégicos, para que o desenvolvimento sustentável aconteça na Região Centro-Oeste do Amapá. Nesse encontro foram escolhidos os líderes que fazem parte do Grupo de Transição, que tem como atribuição conduzir o grupo para sua institucionalização no território.

VIII - também realizado em Macapá, nos dias 18 e 19 de dezembro de 2023. Trabalhado a Agenda de Desenvolvimento da Região Centro-Oeste. Em virtude de conflito de agendas de outros eventos, foi realizado apenas o encontro com as lideranças participantes, ficando para 2024 a apresentação da agenda.

Projeto: Cidade Empreendedora - AP

Adesão de 15 municípios ao Ciclo 2023/2024 do Programa Cidade Empreendedora.

Eixo Lideranças Locais:

Os municípios de Cutias, Pracuúba, Serra do Navio, Ferreira Gomes, Mazagão, Itaubal, Laranjal do Jarí, Vitória do Jarí e Santana, nomearam servidores para a função de Agente de Desenvolvimento.

Formação Básica Agentes de Desenvolvimento, via Universidade Cooperativa Sebrae. Visando desenvolver a compreensão da importância da Lei Geral da MPEs, para o desenvolvimento territorial, geração de emprego e renda, implantação da REDESIM, acesso às compras públicas e outros.

Encontro Estadual

Eixo Desburocratização:

Assinatura do Termo de Cooperação Técnica Sebrae/AP e JUCAP – o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá (Sebrae) e a Junta Comercial do Estado do Amapá (Jucap) celebraram a assinatura do Termo de Cooperação Técnica para integração de esforços e viabilizar junto aos municípios do estado, a execução de ações de melhoria e acompanhamento dos procedimentos operacionais da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM).

Capacitação da REDESIM aos servidores municipais e Agentes de Desenvolvimento dos municípios de Ferreira Gomes, Tartarugalzinho, Pracuúba, Amapá, Calçoene e Oiapoque. Com o objetivo de facilitar o empreendedorismo no Estado do Amapá, buscando uma melhor integração entre as instituições e o poder público do Estado e dos Municípios. A ação foi promovida em parcerias com a JUCAP e prefeituras municipais.

A consultoria de desburocratização empresarial tem como objeto a implementação das seguintes LEIS: Lei 11.598/2007 – Lei da Redesim, lei 13.874/2019, Lei da Liberdade Econômica, Lei 14.195/2021 – Lei de Ambiente de Negócios e Lei n. 123/2006 – Lei Geral das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte e legislação correlatas para os municípios de Amapá, Pracuúba, Laranjal do Jarí, Vitória do Jarí, Porto Grande, Ferreira Gomes e Serra do Navio.

Segunda edição do evento “Transformar Juntos”, no período de 2 a 4/8/2023, em Brasília/DF. Idealizado pelo Sebrae, com o objetivo de reunir atores-chave responsáveis pelas articulações para a desburocratização e simplificação do ambiente de negócios e pelas compras públicas, com tratamento diferenciado para as micro e pequenas empresas. A participação desses públicos ocorre por meio de caravanas organizadas pelos estados, em que os gestores avaliam participantes estratégicos para atenderem ao evento e, dessa forma, é possível engajar toda rede em prol do desenvolvimento local. A caravana do Amapá, foi composta por 59 (cinquenta e nove) pessoas, entre eles, servidores públicos municipais: prefeitos, secretários, técnicos e agentes de desenvolvimento; servidores públicos estaduais: JUCAP, Corpo de Bombeiros, Secretária da Fazenda, Superintendência de Vigilância Sanitária.

Case Viabilidade Automática e Plus Code - Santana/AP” - Evento Transformar Juntos (Brasília/DF). O município de Santana e Junta Comercial do Amapá - Jucap, apresentaram no palco principal do “Transformar Juntos”, evento que reuni gestores públicos, lideranças locais,

agentes de desenvolvimento e parceiros estratégicos de todo o Brasil, o case de sucesso sobre Viabilidade Automática e Plus Code. Desenvolvido pelo Convênio Redesim Conectada, parceria entre nove Juntas Comerciais e Sebrae, o case tem como objetivo automatizar a resposta da viabilidade de endereços com a utilização de Plus Code, solução do Google que ajuda a encontrar e usar um endereço digital simples e a definir um local específico para um endereço convencional. Andréa Pimentel, gestora da Redesim no estado do Amapá, João Carlos Guimarães, Secretário Adjunto de Habitação e Ordenamento Urbano de Santana e Alex Barbosa, Líder Técnico do Convênio RedeSim Conectada, fizeram a apresentação dos resultados dessa nova estratégia que futuramente estará disponível para todas as prefeituras do Brasil.

II Congresso de Integração e Registro Empresarial - promovido pelo Sebrae no Amapá em parceria com a Junta Comercial do Amapá (Jucap) e o Governo do Estado do Amapá (GEA). Com o objetivo fomentar debates e disseminar o conhecimento sobre temas relacionados ao processo de registro e legalização de empresas, para contribuir com a melhoria do ambiente de negócios local e nacional. O congresso aconteceu na Sede do Sebrae no Amapá, no dia 17/10/2023, reunindo empreendedores, contadores, advogados, administradores, acadêmicos, servidores públicos, Juntas Comerciais e demais órgãos vinculados à Redesim. O evento foi transmitido ao vivo para todo o Brasil.

5ª Reunião Ordinária da Federação Nacional das Juntas Comerciais (FENAJU) – Realizada na sede do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá (SEBRAE/AP), reuniu no dia 18/10/2023, presencialmente 10 presidentes de instituições de registro empresarial brasileiras. Esteve em pauta a apresentação do projeto de padronização na coleta de dados realizada pelas juntas comerciais e outras discussões relevantes em prol do registro mercantil nos estados, visando favorecer o ambiente de negócios no Brasil.

Eixo Sala do Empreendedor:

Reinauguração da Sala do Empreendedor do município de Amapá.

Inauguração de 5 (cinco) novas Salas do Empreendedor, nas cidades: Laranjal do Jarí, Mazagão, Santana, Pracuúba e Ferreira Gomes.

Concluimos o ano com a ativação de 12 Salas do Empreendedor.

Eixo Compras Governamentais:

Durante o evento Transformar Juntos, que aconteceu em Brasília/DF, o Amapá esteve no palco principal participando do painel “Cultura e Sustentabilidade: o fortalecimento da Agricultura Familiar”, apresentando o projeto “Merenda em Foco” desenvolvido pelo Sebrae no Amapá. O case do Amapá “Desafio das merendeiras”, foi apresentado pela consultora e especialista em gestão pública, Kirlian Oliveira e pela nutricionista do município de Ferreira Gomes, Lis Figueiredo. Foram abordadas ações que podem servir de inspiração para garantir a compra mínima de 30% dos produtos da agricultura familiar para a merenda escolar, por meio do Programa Nacional de Alimentação Escolar (Pnae). O processo foi iniciado em 2014, com o apoio do Sebrae na capacitação e sensibilização dos diretores escolares, além da identificação das necessidades. O resultado é que 16 municípios (direta e indiretamente) participam atualmente da iniciativa, que já realizou 41 chamadas públicas e contratou mais de 1,4 mil agricultores. A compra de alimentos da agricultura familiar passou de 14,2%, em 2015, para 79,1%, em 2022.

Consultoria Especializada De Compras Da Agricultura Familiar, para os municípios: Oiapoque, Laranjal do Jari, Ferreira Gomes, Pracuúba, Amapá, Tartarugalzinho, Mazagão, Calçoene, Pedra Branca, Santana, Porto Grande, Vitória do Jari e Itaubal e Serra do Navio.

Consultoria Compras Governamentais - licitações para pequenos negócios e gestores públicos, do Programa Cidade Empreendedora. Visando apoiar de forma jurídica a gestão pública na implementação de instrumentos legais que fortaleçam o fomento às compras públicas junto aos pequenos negócios locais, faz-se necessário a contratação de profissional para assessorar as organizações administrativas das prefeituras no tema, bem como subsidiar na implementação dos procedimentos da Nova Lei de Licitações e contratos administrativos (LEI 14.133/2021). Os municípios contemplados pela contratação foram: Amapá, Calçoene, Ferreira Gomes, Itaubal, Laranjal do Jari, Mazagão, Oiapoque, Porto Grande, Pracuúba, Santana, Serra do Navio, Tartarugalzinho e Vitória do Jari.

Eixo Empreendedorismo na Escola:

Aplicação da metodologia JEEP – Jovens Empreendedores Primeiros Passos, nas escolas municipais de Macapá, Pedra Branca, Amapá, Vitória do Jari, Laranjal do Jari, Tartarugalzinho e Calçoene.

Eixo Inclusão Produtiva:

Encontro dos expositores selecionados para integrar o salão de exposição da Expo Favela 2023, edição Amapá, aconteceu no dia 7/8/2023. Na ocasião, foi explicado que os estandes receberão visitas de avaliadores, e as 10 melhores ideias, representarão o Amapá na etapa nacional, em São Paulo, onde se juntarão a outros expositores dos demais estados brasileiros. A seleção final premiará com investimentos as 10 melhores ideias de todo o Brasil.

O Sebrae apoio institucionalmente a Expo Favela Innovation Amapá 2023. O objetivo do evento é reunir empreendedores e investidores amapaenses interessados em financiar projetos inovadores, apresentar soluções criativas desenvolvidas nas favelas e comunidades locais, fortalecer a economia, impulsionar a criatividade e a inovação, além de valorizar as culturas e identidades presentes nas comunidades periféricas do Amapá. O evento aconteceu no Amapá Garden Shopping, no sábado (12), das 10h às 22h e no domingo (13), das 12h às 21h. A programação - a programação técnica do evento conta com palestras, workshops, exposições, rodadas de negócios, apresentações de startups, conferências, mentorias, salas de pitch, debates, cursos e outras capacitações. São parceiros da Expo Favela Innovation Amapá 2023, o Sebrae; Favela Holding; TV Globo; Duas Telas Produtora Cultural e a Central Única das Favelas (Cufa).

Sebrae Amapá é piloto do Sebrae Nacional para implementação metodológico do Projeto Força Mulher cedida pelo Sebrae TO, municípios selecionados Tartarugalzinho e Pedra Branca do Amapari.

Sebrae Amapá, manifestou o interesse em receber o piloto da metodologia do Projeto Força Mulher, cedida pelo Sebrae TO. Adesão do município de Pedra Branca, Tartarugalzinho, Amapá e Cutias para implementação do Projeto Força Mulher, como piloto que contempla a primeira fase com a escuta diagnóstica com a Unidade do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social e seus beneficiários.

Contratação de consultoria técnica para a implementação e execução da metodologia Força Mulher no Estado do Amapá, incluindo o suporte no desenvolvimento e execução de ações voltadas ao planejamento técnico junto à gestão do Sebrae e demais consultores contratados.

Eixo: Inovação e Sustentabilidade

Evento “Hackathon Cidade Empreendedora: inovação para resolver desafios dos municípios amapaenses”. O termo "hackathon" é uma combinação de "hack", que significa explorar maneiras novas e inovadoras de programar, e "marathon", que se refere à duração prolongada do evento. A ideia por trás de um hackathon é criar soluções funcionais para problemas em um ambiente intenso e colaborativo. Além disso, servem como um ambiente para a troca de ideias, aprendizado de novas tecnologias e promoção da inovação. O evento foi uma iniciativa do SEBRAE/AP, com o objetivo de construir soluções voltadas à gestão pública. O primeiro Hackathon de Santana foi um marco transformador, reunindo mentes vibrantes com o objetivo de gerar soluções sustentáveis e inovadoras para os desafios atuais da sociedade.

Caravana do Amapá, no evento “ELI SUMMIT”, que ocorreu no período de 23 a 27 de outubro de 2023, em Recife/PE. Idealizado pelo Sebrae/NA e Sebrae/PE, o Eli Summit 2023, tornou-se o principal evento focado em desenvolvimento de ecossistemas de inovação, com conteúdo de classe mundial e presença das principais lideranças nacionais e internacionais em ecossistemas de inovação. Nesta edição o tema será “Orquestração de Ecossistemas de Inovação”, com foco potente na geração de negócios e o compartilhamento de experiências. Somado a isso, o Sebrae organizou diversas visitas técnicas ao ecossistema de inovação de Recife e Olinda, com oportunidades únicas de mergulhar na temática, na prática. A caravana do Amapá, foi composta pela equipe vencedora do desafio “Hackathon Cidade Empreendedora”, que ocorreu no dia 2 de setembro de 2023. Na ocasião, os participantes foram organizados em equipes, receberam mentorias e apresentaram ideias para construir soluções tecnológicas voltadas à gestão pública. As três melhores propostas, foram reconhecidas de maneira significativa, sendo que para o primeiro lugar, foi concedido como prêmio a assistência técnica para escalar a ideia e a participação no “ELI SUMMIT 2023”. A equipe vencedora do desafio, Gov.Empreendedor, criou a proposta de uma plataforma para auxiliar o empreendedor e facilitar o acesso a serviços públicos. O grupo foi formado por Sueleny Pantoja, Janayna Cabral, Brenda Uliana, Gabriel Felipe de Oliveira e Manoel Neto de Souza (Agente de Desenvolvimento de Vitória do Jarí/AP).

Eixo Cooperativismo e Crédito:

Consórcio da Região dos Lagos: Consultoria para regularização e operacionalização do Consórcio Público Intermunicipal do Desenvolvimento Econômico, Social, Ambiental e Sustentável dos Municípios Meio Norte Amapaense, composto pelos municípios de Amapá, Calçoene, Pracuúba, Oiapoque e Tartarugalzinho – Consórcio Região dos Lagos, no Estado do Amapá e implantação do serviço de inspeção municipal a ser executado pelo consórcio. Foi identificado a necessidade de serviços especializados em contabilidade, para identificar e regularizar as pendências registrada no CNPJ do consórcio, para que sejam feitos os demais trabalhos de organização administrativa e elaboração de projetos para captação de recursos. Para esse consórcio, o Sebrae/AP está atuando com duas frentes de trabalho, sendo a organização administrativa e fiscal/contábil. Estima-se que até dezembro já tenhamos resultados mais significativos.

Consórcio da Região Centro Oeste: Consultoria especializada com a finalidade de apoiar a criação de consórcio público a ser constituído pelos Municípios de Pedra Branca do Amapari, Porto Grande, Serra do Navio e Ferreira Gomes, todos do Estado do Amapá e implementar o Serviço de Inspeção Municipal a ser executado pelo consórcio. Esse consórcio terá um trabalho inicial de sensibilização junto aos prefeitos da região, para a criação da instituição. Para toda essa construção, o Sebrae/AP acompanhará as etapas iniciais, com entrega de toda documentação necessária, para instrumentalizar os prefeitos e equipes envolvidas.

Prêmio Sebrae Prefeitura Empreendedora

Contratação de consultoria – XII Edição PSPE híbrida para auxiliar as prefeituras na inscrição de projetos consistentes nas categorias disponíveis na XII Edição do PSPE. Inscrição de até 2 (dois) projetos por prefeitura, com evidências comprovadas e habilitados no site.

Programa: Gestão do Portfólio em Rede

Principais realizações do programa:

Projeto: AP – Gestão do Portfólio

Realização de consultoria especializada na prestação de serviço de 16h de instrutoria e de 24h de consultoria para a realização do Alinhamento, Repasse Metodológico e avaliação dos instrutores credenciados no Sistema de Gestão de Fornecedores – SGF na solução Jovem Descolado; Realização do evento “Café com o Portfólio” nas regional do Jarí e Oiapoque; Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de 56h de consultoria para a realização do Alinhamento Metodológico e avaliação dos instrutores credenciados no Sistema de Gestão de Fornecedores – SGF na solução Jovem Descolado; Workshop Compartilhando Saberes.

Programa: Gestão Estratégica de Pessoas

Principais realizações do programa:

Projeto: AP – Gestão Estratégica de Pessoas

Realização de ação de Ambientação para os Novos Dirigentes; Realização da Pesquisa de Clima e Diagnostico de Maturidade 2023; Elaboração e aprovação da Nota Técnica do Ciclo de Desempenho 2023; Reunião com o Comitê do SGP para análise e minuta do Projeto de Remuneração Variável 2023; Reunião de aprovação com a DIREX do Projeto de Remuneração Variável 2023; Validação das metas de equipe com as gerencias, comitê do SGP e DIREX; Reunião de alinhamento sobre o Ciclo de Desempenho 2023; Configuração do Ciclo de Desempenho (períodos/etapas) e atualização de funcionários dentro do sistema APPUS; Reunião de Lançamento do Ciclo de Desempenho 2023 (via teams, todos colaboradores; Atualização da estrutura organizacional, devido a movimentações internas; Elaboração da apresentação das propostas a serem aprovadas pela CDE do Acordo Coletivo 2023/2024; Realização do “Café om a UGP” no Escritório Regional do Laranjal; Coordenação das ações e atividades para a realização do Encontro de Gestão de Pessoas do Sistema S e UGP’s da região norte”; Realização de reunião de homologação junto a todos os colaboradores do Acordo Coletivo 2023/2024; Acompanhamento das metas de equipe e individuais no sistema APPUS; Atendimento para suporte na utilização, preenchimento e inserção das evidências dos objetivos do sistema APPUS – Ciclo de Gestão de Desempenho 2023; Montagem da Pesquisa

de Clima Organizacional 2023 no sistema Pulses; Reunião de alinhamento mensal com a empresa Individuando – Ciclo de Desempenho 2023; Reunião com as empresas SBDC e CKMTalents para alinhamento quanto a solicitação de proposta para imersão de liderança; Elaboração e validação do Termo de Referência de Segurança e Medicina do Trabalho; Realização do Encontro de Gestão de Pessoas do “Sistema S” do Amapá e UGP’s do Sebrae da região norte; Realização da Pesquisa de Clima Organizacional 2023 (sistema Pulses); Reunião de alinhamento mensal com a empresa Individuando – Ciclo de Desempenho 2023; Apresentação para a DAF, DISUP e comitê de estrutura organizacional a proposta de revisão do SGP 10.0; Elaboração e validação do Termo de Referência para contratação de empresa especializada em desenvolvimento de líderes e mentoria; Validação das repactuações das metas de equipe – RV 2023 (UGP, UGE e UASJUR); Realização do aditivo de contrato da empresa Individuando, para realização de consultoria de apoio na construção dos planos de ação dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional; Contratação da empresa especializada (vencedora da licitação – inexigibilidade) e demais serviços para realização da Imersão de Liderança; Reunião de alinhamento com a coordenação do nacional – Programa Humanizar (planejamento 2024); Realização do “Café com a UGP” no escritório regional de Oiapoque; Apresentação da boa prática do Sebrae/UGP/AP: Ciclo de Desempenho 2022 - Ascensão de carreira, no workshop de boas práticas realizado pelo Sebrae/NA; Encerramento da etapa de inserção de evidências das entregas individuais no sistema APPUS – Ciclo de Desempenho; Elaboração da Proposta do “Plano de Demissão Incentivado - PDI” do Sebrae/AP; Montagem do Diagnóstico de Maturidade dos Processos de Gestão de Pessoas do Sebrae/AP 2023, dentro do sistema da Pulses; Reunião de alinhamento com os diretores, gerentes e chefe de gabinetes do Sebrae/AP e a empresa Individuando ETAPA DE AVALIAÇÃO - Ciclo de Desempenho 2023; Reunião para apresentação dos Resultados da Pesquisa do Clima Organizacional com a participação de todos os colaboradores e conduzido pela empresa Individuando; Realização de consultoria (com grupos focais por diretoria e mistos) de apoio na construção dos planos de ação dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional; Realização da Imersão de Desenvolvimento de Lideranças do Sebrae/AP; Apresentação para DIREX da previa dos planos de ação propostos pelos grupos focais, para a priorização das ações para 2024, bem como apresentação individual por diretoria dos resultados dos grupos focais de diretoria; Conclusão do Diagnóstico de Maturidade dos Processos de Gestão de Pessoas, indicador inserido no sistema LEME; Elaboração do Termo de Referência para contratação de empresa especializada na realização de auditoria de metas de equipe, bem como a cotação de preço das empresas; Encontro da etapa de AUTOAVALIAÇÃO - Ciclo de Desempenho 2023; Realização do encerramento da Imersão de Desenvolvimento de Lideranças do Sebrae; Início da etapa de AVALIAÇÃO DE EQUIPE – Ciclo de Desempenho; Reunião para apresentação do Plano de Ação da Pesquisa do Clima Organizacional com a participação de todos os colaboradores e conduzido pela empresa Individuando; Realização da auditoria de 100% das metas de equipe, que subsidiam as RV 2023 e pagamento da RV 2023; Elaboração da Nota Técnica para reconhecimento do Ciclo de Desempenho 2023.

Programa: Rede de Agentes Sebrae

Principais realizações do programa:

Projeto: AP - Agentes de Orientação Empresarial

Nº de consultorias realizadas, 2.120;

Nº de horas consultorias realizadas, 7.480.

Projeto: AP - Agentes de Crédito e Finanças

Nº de consultorias realizadas, 992;

Nº de horas consultorias realizadas, 3.320.

Nota: A iniciativa realizou as métricas: informações e orientações técnicas.

Projeto: ALI Produtividade

Nº de consultorias realizadas, 1.708;

Nº de horas consultorias realizadas, 5.124.

Nota: A iniciativa realizou a métrica: orientações técnicas.

Projeto: ALI Transformação Digital

Nº de consultorias realizadas, 437;

Nº de horas consultorias realizadas, 1.311.

Nota: A iniciativa realizou a métrica: orientações técnicas.

Projeto: ALI Rural

Nº de consultorias realizadas, 226;

Nº de horas consultorias realizadas, 678.

Nota: A iniciativa realizou a métrica: orientações técnicas.

Projeto: AP – Agente Territorial Sebrae

Realização das consultorias dos Agentes Territoriais Sebrae - ATS, nos 16 (dezesesseis) municípios; Organização das ações e estratégias para atuação em 2023; Elaboração do Boletim Mensal nos municípios; Mapeamento da agenda dos municípios; Mapeamento "Quem É Quem" dos Municípios, das Instituições Público e Privadas; Informações coletadas e atualizadas, através das consultorias dos ATS no Portal Cidade Empreendedora; Atualização de Leis e Decretos sancionadas; Atualização das Transferências voluntárias realizadas pelos Municípios; Apoio dos ATS e gestora na implementação de novas Salas do Empreendedor nos municípios.

Projeto: AP - Agentes ALI Educação Empreendedora

Adesão do JEPP e Despertar pelas escolas acompanhadas pela ALIs Educação Empreendedora; Adesão as capacitações na temática de inovação, pelas escolas que estão sendo acompanhadas pelas ALIs Educação Empreendedora; Adesão a programação da Semana de Educação Empreendedora pelas escolas que estão sendo acompanhadas pelas ALIs Educação Empreendedora.

Programa: Inteligência de Dados

Principais realizações do programa:

Projeto: AP – Impulsionador da Inteligência de Dados

No decorrer do exercício foi estruturada estratégia de organização, atualização, geração de dados, informações e ferramentas para suporte à gestão institucional e de atendimento aos pequenos negócios; Realização de mapeamento das necessidades de integração de dados conforme os critérios do IT Score Data Analytics de forma não automatizada, com previsões de atuação para o exercício de 2024. No decorrer do exercício foi estruturada a disseminação de soluções informacionais (painéis) e conhecimento que permitam ao cliente interno utilizar dados em decisões de gestão e atendimento aos pequenos negócios, não automatizados e capacitações da utilização das soluções de dados existentes nas ferramentas Cubo Olap, Foco (Novo CRM Sebrae) SAS, Qlik Sense, LEME e DataSebrae.

Projeto: AP – Gestão da Proteção de Dados Pessoais para Adequação à LGPD

Participação em reunião dos Encarregados do Sistema Sebrae; Participei em reuniões com a ISH Tecnologia responsável pela implantação de serviços de Segurança da Informação, monitoramento e gestão do projeto; Treinamento (Visão Geral) do Sistema de Gestão de Privacidade - OneTrust conduzido pelo fornecedor ISH Tecnologia, com a participação de todos os encarregados do Sistema Sebrae; Reunião com a ISH Tecnologia responsável pela implantação de serviços de Segurança da Informação, com intuito de compreender a ferramenta OneTrust na qual faremos um agendamento de treinamento, em acompanhamento da UC Sebrae, nos módulos de Registro das Atividades de Tratamento – RoPA e Governança, Riscos e Compliance – GRC. Este evento tem intuito de capacitar e envolver o Comitê de LGPD e Pontos Focais; Reunião junto ao fornecedor Perallis, detentor da ferramenta Hacker Rangers, que atua no desenvolvimento da cultura da Segurança da Informação e LGPD; Pela necessidade de adequação foi realizada atualização dos relatórios S.10.000.SEBRAE-AP – AF Contrato – Serviço e S.10.001.SEBRAE-AP – AF Contrato – Produto, que correspondem à Autorização de Fornecimento – AF para Serviços e Produtos, incluindo a cláusula de proteção de dados pessoais; Publicação da portaria do Comitê de Privacidade de Proteção de Dados do Sebrae/AP; Elaboração da Declaração de Tratamento de Dados, que será adicionada na “descrição” de cada curso e evento dentro da plataforma Sympla; Elaboração de texto para ficar com uma opção obrigatória a ser marcada pelo cliente Sebrae para coleta de consentimento dentro do formulário da Sympla; Elaboração de documento denominado Termo de Registro de Tratamento e Compartilhamento de Dados Pessoais disponibilizado para a Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas – UNIC para formalizar o compartilhamento de dados específicos e limitados ao escopo dos eventos; Foram encaminhados para assinatura no Portal ADD os Termos de Ciência da Finalidade de Tratamento de Dados Pessoais para a nova Diretoria Executiva do Sebrae/AP; Encaminhados pela UASJUR os contratos e os termos aditivos vigentes para dentro do Teams em Equipes caminho 01 – LGPD Sebrae AP/12 – Contratos - Aditivos – Convênios nome da pasta Contratos Vigentes 2023, bem como alimentação da planilha detalhando os seus detalhamentos, como objeto, período, contato e demais itens; Participação do treinamento de Overview do Sistema de Gestão de Privacidade – OneTrust, conduzido pelo Analista Sr. Erik Immele, da empresa ISH Tecnologia; Dia

26/05/23 participei do treinamento sobre o módulo de Governança, Risco e Compliance - GRC do Sistema de Gestão de Privacidade – OneTrust, conduzido pelo Analista Sr. Erik Immele, da empresa ISH Tecnologia; Realização e apresentação a convite da Unidade de Gestão de Pessoas – UGP com o tema: Conhecendo a Política de Segurança da Informação do Sebrae, utilização de Redes Sociais – UTIC e sobre Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD para os novos estagiários e assessores; Participação do treinamento sobre o módulo de Registro de Atividades de Tratamento de Dados - RoPA do Sistema de Gestão de Privacidade – OneTrust, conduzido pelo Analista Sr. Erik Immele, da empresa ISH Tecnologia; Participação do treinamento sobre o módulo de Gestão de Políticas do Sistema de Gestão de Privacidade – OneTrust, conduzido pelo Analista Sr. Erik Immele, da empresa ISH Tecnologia; Realização da primeira reunião de Monitoramento do Processo Estratégico LGPD com a participação do DPO do NA, o Sr. Geraldo Pimenta, DPO Suplente, Sr. Sidney Soares e a Estagiária Sra. Natália Souza. Foi bastante produtiva com as devidas orientações de apoio para a gestão local; Participação e Alinhamento de Evento de LGPD conduzido pelos Sebraes da Região Norte para os credenciados e demais prestadores de serviço do Sebrae; Participação da 5ª Reunião do Conselho Deliberativo do Sebrae/AP, para realizar um overview do Processo de Adequação LGPD ciclo 2023; Participação do Grupo de NA-CISOS-Estaduais; Realização de Palestra “A LGPD e os Impactos nos Recursos Humanos” no Encontro de Gestão de Pessoas do Sistema “S” do Amapá e Unidades e Gestão de Pessoas do Sebrae da Região Norte; Realizamos os encontros com a ISH para tratarmos sobre o Status Report das ações de segurança da informação; Reunião de devolutiva com a ISH sobre a elaboração de Elaboração e Políticas, Normas e Procedimentos Internos, na qual validamos a entrega da Política de Videomonitoramento; Participei do Lançamento do Projeto de Cultura Analítica do Sistema Sebrae; Participação no II Encontro de Encarregados pelo Tratamento de Dados Pessoais do Sistema Sebrae 2023; Ainda em setembro, realizamos a entrega da primeira versão da Política de Videovigilância, que traz a transparência sobre a atividade de tratamento sobre videomonitoramento dentro do Sebrae/AP. Ainda neste contexto, em parceria com a Unidade de Marketing e Comunicação – UMC, foi elaborado um modelo de placa de sinalização sobre os indicativos que contemplam a finalidade de tratamento, base legal utilizada e o contato do Encarregado de Proteção de Dados do Sebrae/AP; Contratação da empresa Datalege Consultoria Empresarial mediante o Sistema de Gestão de Fornecedores – SGF, para apoiar o processo de adequação à LGPD no Sebrae/AP; Realização do 1º ciclo de Autoavaliação do Programa de Governança em Privacidade do Sistema Sebrae, avaliando 156 pontos de controle, ação contratada pelo Sebrae Nacional.

Programa: Gestão da Marca

Principais realizações do programa:

Projeto: AP – Projeto de Execução do Programa de Gestão da Marca

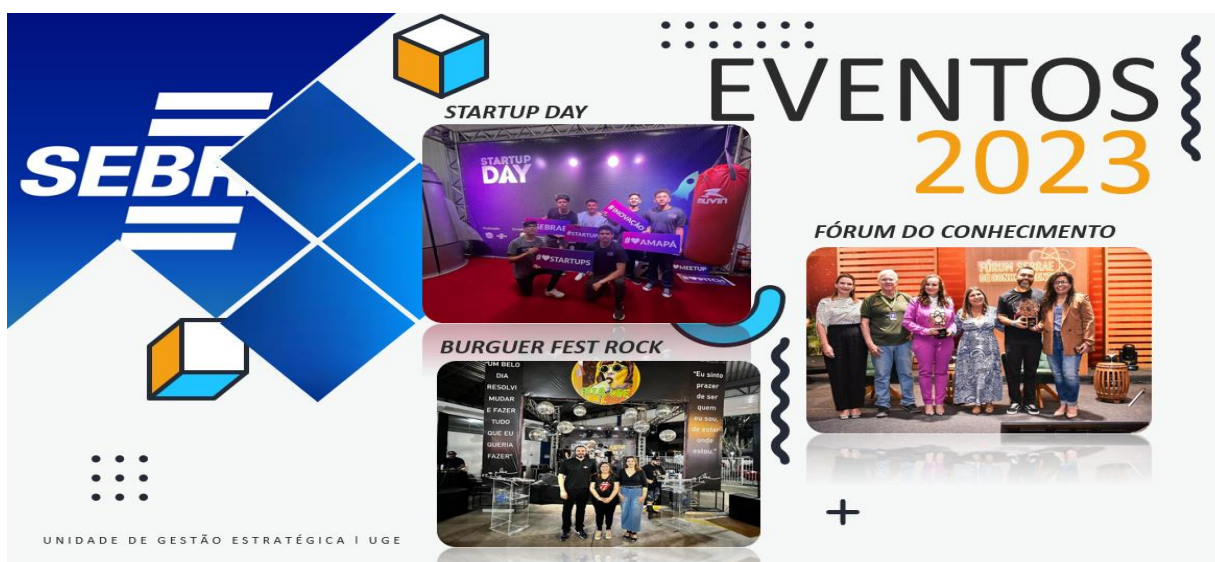
Por meio do projeto, foram realizadas ações de comunicação para fortalecimento do posicionamento e dos atributos de marca, incluindo campanhas de produtos vinculados aos pilares gestão de negócios, ambiente de negócios e cultura empreendedora, sendo:

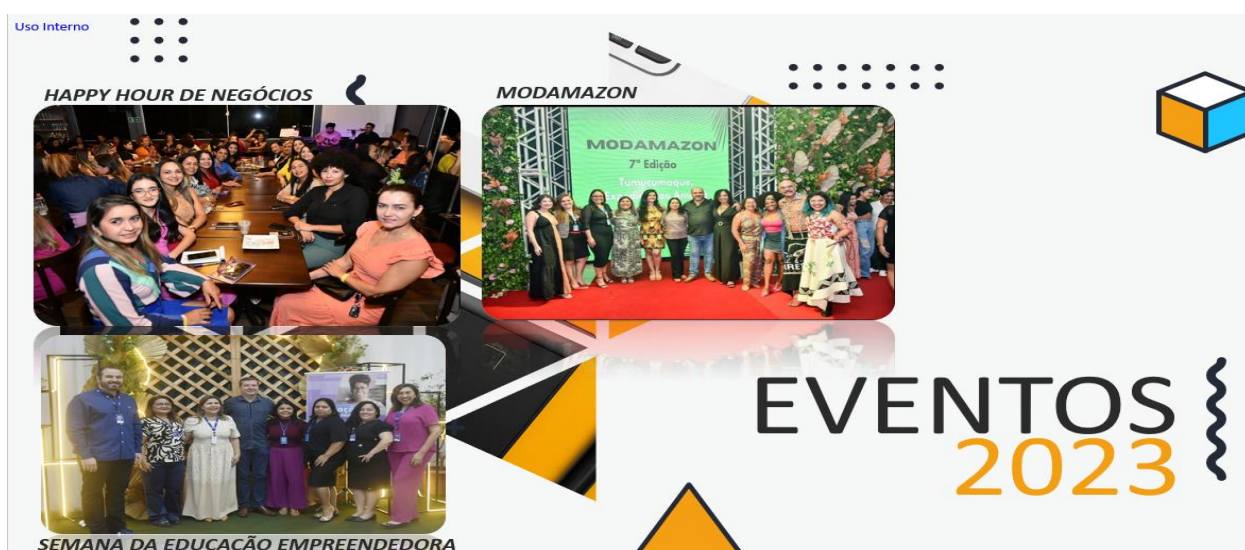
Campanha Produtos e Serviços;

O que o Sebrae tem pra Você”
Campanha “Fale com o Sebrae”
Produção de Vídeos Promocionais Sebrae.

3.7.2 REGISTROS DE EVENTOS REALIZADOS







Uso Interno

EVENTOS
2023

ENCONTRO ELAS NO AGRO



LANÇAMENTO DO PROGRAMA INOVA AMAPÁ

+
FEIRÃO LIMPA NOME

WORKSHOP COMPARTILHANDO SABERES



Uso Interno

SEBRAE

PRÊMIO SEBRAE DE JORNALISMO

EVENTOS
2023

PRÊMIO SEBRAE MULHER DE NEGÓCIOS



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Uso Interno

EVENTOS
2023

SEMANA MPE

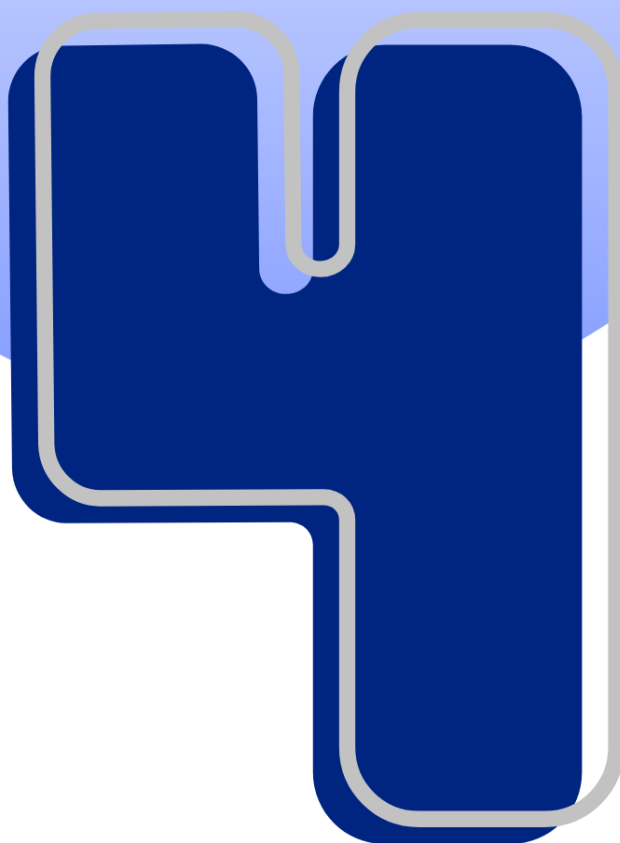
+
LUAU DO SAMAÚMA

SEBRAE

UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA I UGE



INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS



4 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

4.1 REGIME ORÇAMENTÁRIO E O CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO ADOTADOS

O orçamento do Sebrae é aprovado anualmente e contempla o mesmo exercício das demonstrações contábeis. O regime orçamentário adotado pela instituição é o mesmo regime de competência contábil, de forma que as execuções que tenham impacto no fluxo financeiro tenham base comparável. As diferenças entre as despesas e receitas do Balanço Orçamentário e da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) referem-se a fatos econômicos da DRE e fatos financeiros do Orçamento.

As diferenças entre os critérios são:

- a) As despesas de convênios são tratadas no orçamento como executadas quando ocorre a liberação financeira para o parceiro. Na contabilidade, as liberações são consideradas como adiantamento e, quando são comprovadas/aprovadas as prestações de contas dos parceiros, essas são levadas ao resultado.

A classificação do orçamento é feita por Tipologia. São elas:

- a) **Atendimento:** estão os projetos e respectivas ações executados junto aos segmentos de público-alvo da instituição, com o objetivo de produzir transformações relevantes de interesse desse público. Como elementos obrigatórios estão os resultados esperados, traduzidos por indicadores e metas.
- b) **Articulação Institucional:** são as despesas executadas junto aos parceiros institucionais visando potencializar a atuação do Sebrae e/ou melhorar o ambiente de negócios para os pequenos negócios e pessoas físicas (potenciais empresários e potenciais empreendedores).
- c) **Desenvolvimento de Produtos e Serviços:** são as despesas relacionadas ao desenvolvimento, melhoria e/ou disseminação de produtos, serviços e metodologias, em apoio ao atendimento aos clientes do Sistema Sebrae.
- d) **Construção e Reformas:** são projetos criados especificamente para gerir eventos que resultem em investimento com construção e/ou reformas objetivando aumento da capacidade de produção ou vida útil de bens imóveis no âmbito do Sistema Sebrae.
- e) **Gestão Operacional:** são as despesas relacionadas com as funções corporativas (planejamento, recursos humanos, administração, finanças, marketing, comunicação, tecnologia da informação, gestão orçamentária, auditoria ou assessoria jurídica), bem como aquelas que não se enquadram em nenhuma das anteriores.

4.1.1 ESTRUTURA DO ORÇAMENTO DO SEBRAE

O Sistema Sebrae compreende o Sebrae Nacional, que figura como órgão central do Sistema em termos de Planejamento e Orçamento e os Sebrae/UF, com atuação nas respectivas Unidades da Federação.

No Sebrae, Planejamento e Orçamento compõem peça única da estrutura do Plano Anual e Orçamento. O Planejamento trata dos objetivos, dos valores anuais, dos indicadores e orçamento, das ações, da programação mensal e dos limites orçamentários.

Principais variações ocorridas no período de execução do orçamento

Natureza Orçamentária	Executado no Período Anterior (A)	Previsto Original (B)	Previsto Ajustado (C)	Executado no Período (D)	% Executado (D/B)	% Executado (D/C)	Variação entre Período Anterior e Período Atual
Receitas							
Receitas Correntes	54.048.097,27	60.083.703,00	59.892.881,00	67.531.352,44	112,4%	112,8%	24,9%
Receitas de Contribuições	50.306.275,57	55.995.782,00	54.523.185,00	58.061.618,55	103,7%	106,5%	15,4%
6.1.1.1 - CSO Lei 8.029/90	43.163.564,42	10.908.289,00	10.908.289,00	11.872.884,61	108,8%	108,8%	-72,5%
6.1.2.3 - CSN Res. CDN 20/92 (20%)	0,00	34.046.718,00	34.046.718,00	37.067.282,77	108,9%	108,9%	0,0%
6.1.2.1 - CSN Programas e Projetos Nacionais	7.142.711,15	8.962.821,00	5.917.443,00	5.661.388,95	63,2%	95,7%	-20,7%
6.1.2.4 - CSN Agentes	0,00	2.077.954,00	3.650.735,00	3.460.062,22	166,5%	94,8%	0,0%
Receitas Patrimonial	1.481.710,00	2.844.466,00	2.844.466,00	3.052.173,87	107,3%	107,3%	106,0%
6.2.1.3 - Aplicações Financeiras	1.481.710,00	2.844.466,00	2.844.466,00	3.052.173,87	107,3%	107,3%	106,0%
Receitas de Serviços	764.095,69	621.218,00	1.602.993,00	1.447.495,65	233,0%	90,3%	89,4%
6.2.1.2 - Empresas Beneficiadas	764.095,69	621.218,00	1.602.993,00	1.447.495,65	233,0%	90,3%	89,4%
Transferências Correntes	275.810,37	153.935,00	453.935,00	188.738,78	122,6%	41,6%	-31,6%
6.2.1.1 - Convênios, Subvenções e Auxílios	275.810,37	153.935,00	453.935,00	188.738,78	122,6%	41,6%	-31,6%
Outras Receitas Correntes	1.220.205,64	468.302,00	468.302,00	4.781.325,59	1021,0%	1021,0%	291,8%
6.2.1.4 - Outras Receitas	787.217,23	25.000,00	25.000,00	4.293.331,77	17173,3%	17173,3%	445,4%
6.2.2.3 - Recuperações e Restituições de Pessoal Cedido	432.988,41	443.302,00	443.302,00	487.993,82	110,1%	110,1%	12,7%
Receitas de Capital	0,00	7.000.000,00	12.000.000,00	0,00	0,0%	0,0%	0,0%
Outras Receitas de Capital	0,00	7.000.000,00	12.000.000,00	0,00	0,0%	0,0%	0,0%
6.9.1.1 - Saldo Financ. Exerc. Anterior	0,00	7.000.000,00	12.000.000,00	0,00	0,0%	0,0%	0,0%
Total Receitas	54.048.097,27	67.083.703,00	71.892.881,00	67.531.352,44	100,7%	93,9%	24,9%

Fonte: Balanço Orçamentário 2023 – Qlik sense

Natureza Orçamentária	Executado no Período Anterior (A)	Previsto Original (B)	Previsto Ajustado (C)	Executado no Período (D)	% Executado (D/B)	% Executado (D/C)	Variação entre Período Anterior e Período Atual
Despesas							
Despesas Correntes	50.993.301,86	65.295.912,00	68.253.702,00	63.659.268,92	97,5%	93,3%	24,8%
Pessoal e Encargos Sociais	19.605.866,34	25.166.715,00	25.204.095,00	23.180.683,85	92,1%	92,0%	18,2%
3.1.1.1 - Pessoal	13.536.837,67	16.038.041,00	16.038.041,00	16.497.627,51	102,9%	102,9%	21,9%
3.1.1.2 - Encargos Sociais	1.224.921,94	2.312.126,00	2.349.506,00	1.183.983,65	51,2%	50,4%	-3,3%
3.1.1.3 - Benefícios Sociais	4.844.106,73	6.816.548,00	6.816.548,00	5.499.072,69	80,7%	80,7%	13,5%
Outras Despesas Correntes	31.387.435,52	40.129.197,00	43.049.607,00	40.478.585,07	100,9%	94,0%	29,0%
3.1.2.1 - Serviços Especializados	12.012.440,71	24.561.451,00	14.498.777,00	11.745.112,55	47,8%	81,0%	-2,2%
3.1.2.2 - Serviços Contratados	7.422.523,90	8.617.568,00	14.165.348,00	12.422.192,46	144,1%	87,7%	67,4%
3.1.2.3 - Encargos Sociais s/Serviços de Terceiros	5.500,00	24.000,00	182.820,00	0,00	0,0%	0,0%	-100,0%
3.1.3.1 - Despesas com Viagens	4.511.399,54	1.632.460,00	5.145.327,00	6.975.776,86	427,3%	135,6%	54,6%
3.1.3.2 - Aluguéis e Encargos	1.383.749,60	477.870,00	1.441.527,00	1.522.898,82	318,7%	105,6%	10,1%
3.1.3.3 - Divulgação, Anúncios, Publicidade e Propaganda	829.945,97	1.006.227,00	1.699.625,00	1.179.283,76	117,2%	69,4%	42,1%
3.1.3.4 - Serviços Gráficos e de Reprodução	1.483.075,64	469.022,00	1.304.962,00	2.163.453,44	461,3%	165,8%	45,9%
3.1.3.5 - Serviços de Comunicação em Geral	251.849,87	470.780,00	615.561,00	223.504,81	47,5%	36,3%	-11,3%
3.1.3.6 - Materiais de Consumo	2.170.593,76	605.514,00	995.970,00	2.356.600,73	389,2%	236,6%	8,6%
3.1.3.7 - Demais Custos e Despesas Gerais	836.016,44	1.387.305,00	1.717.890,00	965.563,88	69,6%	56,2%	15,5%
3.1.3.8 - Doações e Subvenções	339.996,96	832.000,00	1.236.800,00	857.248,13	103,0%	69,3%	152,1%
3.1.4.1 - Despesas Tributárias	107.795,27	0,00	0,00	12.557,29	0,0%	0,0%	-88,4%
3.1.4.2 - Despesas Financeiras	32.547,86	45.000,00	45.000,00	54.392,34	120,9%	120,9%	67,1%
Despesas de Capital	518.960,69	1.444.000,00	2.994.000,00	3.324.328,24	230,2%	111,0%	540,6%
Investimento	518.960,69	1.444.000,00	2.994.000,00	3.324.328,24	230,2%	111,0%	540,6%

5.1.2.1 - Bens Imóveis	0,00	0,00	1.550.000,00	2.088.792,80	0,0%	134,8%	0,0%
5.1.2.2 - Bens Móveis	518.960,69	1.444.000,00	1.444.000,00	1.235.535,44	85,6%	85,6%	138,1%
Total Despesas	51.512.262,55	66.739.912,00	71.247.702,00	66.983.597,16	100,4%	94,0%	30,0%
Fundo de Reserva	0,00	343.791,00	645.179,00	0,00	0,0%	0,0%	0,0%
Total de Despesas	51.512.262,55	67.083.703,00	71.892.881,00	66.983.597,16	99,9%	93,2%	30,0%
Superávit/Déficit	2.535.834,72	0,00	0,00	547.755,28	0,0%	0,0%	-78,4%

Fonte: Balanço Orçamentário 2023 – Qlik sense

Despesas e Receitas 2023:

Justificativas – Receitas correntes

a) Contribuição Social Ordinária CSO – Lei 8.029/90 (-72,5%): A variação é resultado da alteração na regra de contabilização da receita, considerando o desmembramento de 80% do recurso para Contribuição Social do Sebrae/NA – Resolução Conselho Deliberativo Nacional – CDN 20/92.

b) Contribuição Social do Sebrae/NA Programas e Projetos Nacionais (-20,7%): A variação é resultado da alteração na regra de contabilização da receita, considerando o desmembramento do valor da estratégia Rede de Agentes Sebrae - rubrica 6.1.2.4 - CSN Agentes no exercício de 2023.

c) Aplicações Financeiras 106,0%: A variação é resultado dos rendimentos sobre as aplicações financeiras e da atualização monetária do precatório da ação de INSS Patronal.

d) Empresas Beneficiadas 89,4%: A variação é resultado da realização de contrato e arrecadação de recurso para a exposição Amostra de Produtos do Selo do Amapá, em Brasília-DF.

e) Convênios, Subvenções e Auxílios (-31,6%): A execução de emendas parlamentares faz parte da estratégia de arrecadação de receitas próprias, para atingir a meta “geração de receitas”, e a emenda do Projeto “Força Mulher”, foi planejada para ser executada no exercício de 2023, porém ocorreu atraso na execução e conclusão da licitação, em razão da demora no “aceite” de licitação por parte do Ministério da Mulher - MH, etapa que necessita ser cumprida, para prosseguir com a execução, consequentemente não foi possível a execução do recurso no exercício de 2023, ficando para 2024, com isso houve impacto na execução da receita analisada.

f) Outras Receitas 445,4%: A variação é resultado do reconhecimento da receita referente ao precatório da ação do INSS patronal, emitida pelo TRF 1ª Região em 04/04/2022 no montante de R\$ 14.275 e atualizados até dezembro de 2023 para o valor de R\$ 15.152, dos quais R\$ 9.704 se refere a 31 de dezembro de 2022 e R\$ 5.448 se refere a 31 de dezembro de 2023.

Justificativas – Despesas correntes:

a) Pessoal 21,9%: A variação é resultado do reajuste anual data-base a partir de maio e do reenquadramento salarial ocorrido em dezembro de 2022, que impactou principalmente as contas de ordenados e salários.

b) Serviços Contratados 67,4%: A variação é resultado do aumento na execução das contas do grupo, principalmente nas contas de vigilância, limpeza, manutenção de instalações, apoio administrativo e organização e promoção de eventos.

c) Encargos Sociais s/ Serv. de Terceiros (-100,0%): A variação é resultado da paralisação do recolhimento referente ao INSS patronal sobre a contratação de serviços especializados e contratados no período.

d) Despesas com Viagens 54,6%: A variação é resultado do aumento nas contas de diárias de pessoal, hospedagem e alimentação de terceiros e aquisição de passagens aéreas, tanto de pessoal quanto de terceiros influenciam na rubrica.

e) Divulgação, Anúncios, Publicidade e Propaganda 42,1%: A variação é resultado do aumento na execução das contas de veiculação de rádio e veiculação de anúncios em outras mídias para atender aos eventos planejados, no período.

f) Serviços Gráficos e de Reprodução 45,9%: A variação é resultado da execução nas contas de impressão gráfica e cópias reprográficas, no período. Os livros de estudantes, do JEPP, versão nova, foram confeccionados, através de um esforço de adesão à ata de Registro de Preço do Sebrae.

g) Demais Custos e Despesas em Geral 15,5%: A variação é resultado do aumento nas contas de água e energia elétrica, no período.

h) Doações e Subvenções 152,1%: A variação é resultado da execução nas contas de concessão bolsas - fomento a inovação e reembolso de projetos vinculados à estratégia Rede de Agentes do Sebrae.

i) Despesas Tributárias (-88,4%): A variação é resultado da paralisação do recolhimento do Programa de Integração Social - PIS sobre a folha de pagamento, conforme decisão judicial transitada em julgado, em setembro de 2022.

j) Despesas Financeiras 67,1%: A variação é resultado do aumento de despesas bancárias decorrente do volume de transações financeiras no período.

k) Bens Móveis 138,1%: A variação é resultado da aquisição de equipamentos de informática (40 desktops), como início da modernização do parque computacional do Sebrae Amapá, substituindo os equipamentos dos diretores, gerentes e assessores. Vale ressaltar a variação na rubrica pela aquisição de mobiliário para a reforma dos auditórios Santana e Laranjal do Jari (denominação dos espaços até dezembro de 2023).

4.2 LIMITES ORÇAMENTÁRIOS DO SEBRAE

O Estatuto Social do Sebrae, através dos incisos X e XI, do artigo 14, definiu competência para o Conselho Deliberativo Nacional (CDN) para aprovar o Orçamento e o Plano Anual do Sebrae/NA e do Sistema Sebrae.

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual”, Quando a variação no valor total dos recursos aprovados para o Plano, inclusive os da Contribuição Social Ordinária Lei 8.029/90 e Contribuição Social do Nacional Resolução CDN 20/92, com exclusão dos empréstimos e das transferências da Contribuição Social do Nacional – Programas e Projetos (CSN Varejo) não previstas anteriormente, for superior a 15% (quinze por cento para mais ou para menos em relação ao valor pactuado originalmente), o Sebrae deve submeter o PPA ajustado à aprovação (Reprogramação) pelo respectivo CDE e pelo CDN.

Limites Orçamentários utilizados no LEME e no Qlik Sense – 2023

a) Capacitação de Recursos Humanos: Mínimo 2%, Máximo 6%

Consoante ao estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual”, o mínimo de 2% (dois por cento) e máximo de 6% (seis por cento) do valor das despesas total das respectivas folhas de pagamento (salários, encargos e benefícios) de cada Sebrae UF e do Sebrae NA devem ser alocados em ações de capacitação dos seus quadros efetivos, vinculadas à classificação funcional “Capacitação de Recursos Humanos – Internos”, para atender ao Objetivo Estratégico “Assegurar a prontidão e aptidão do capital humano e o alinhamento da cultura organizacional à Estratégia”. Deve ser alocado, também, o custo da UC Sebrae atribuído a cada Sebrae UF.

b) Pessoal, Encargos e Benefícios Sebrae UF: Máximo 55%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual”, o máximo de 55% sobre a soma da Contribuição Social Ordinária Lei 8.029/90, e Contribuição Social do Nacional Resolução CDN 20/92, e das Receitas com Terceiros dos Sebrae/UF, no exercício, poderão ser aplicados nas despesas com pessoal, encargos e benefícios. Não serão computadas no total das despesas com Pessoal, Encargos e Benefícios, às relativas aos “Programa à Demissão Incentivadas - PDI” e “Decisão Judicial de Processo Trabalhista”.

c) Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda Sebrae UF: Máximo 5,5%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual” os Sebrae/UF poderão destinar orçamento para despesas com divulgação de produtos, serviços e ações de natureza institucionais, o máximo de 5,5% (cinco e meio por cento) sobre a soma da Contribuição Social Ordinária Lei 8.029/90, Contribuição Social do Nacional Resolução CDN 20/92 e Contribuição Social do Sebrae Nacional –

Programas e Projetos. Na apuração da Execução Orçamentária será considerado como limite o valor estabelecido na previsão orçamentária do exercício.

d) Bens Móveis (3% dos Recursos + Receitas de Vendas Bens Móveis): Máximo 100%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual” é permitido despesas com aquisição de móveis, máquinas e equipamentos, utilizando as receitas decorrentes da alienação de bens móveis, e no máximo 3% (três por cento) sobre a soma da Contribuição Social Ordinária Lei 8.029/90, Contribuição Social do Nacional Resolução CDN 20/92 e Receitas com Terceiros, excluindo-se os investimentos em infraestrutura de informação e comunicação, e em iniciativa na tipologia de Construção e Reformas. Havendo necessidade de investimentos que exijam a superação do limite fixado, o Sebrae UF deverá apresentar à Diretoria Executiva do Sebrae NA proposta aprovada pelo respectivo CDE. O acréscimo ocorrido no exercício será compensado por redução equivalente nos exercícios seguinte, dentro do período do PPA em vigor.

e) Custeio Administrativo (5% Lei nº 8.029, alterações da Lei 8.154/90 e Decreto 99.570/90): Máximo de 100%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual” a participação da Contribuição Social Ordinária para custeio das despesas administrativas, incluindo-se os gastos com a manutenção dos Conselhos, deverá se limitar ao valor estabelecido para estas despesas, na forma Lei no 8.029/90. O valor que exceder esse limite deverá ser suportado por Receitas com Terceiros, no exercício. Também comporão o limite as antecipações da Contribuição Social Ordinária, realizadas por meio de programas de demissão incentivada.

f) Tecnologia da Informação e da Comunicação: Mínimo 2%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual” o mínimo de 2% (dois por cento) do valor da Contribuição Social Ordinária Lei 8.029/90 e Contribuição Social do Nacional Resolução CDN 20/92 devem ser alocados em ações vinculada à classificação funcional “Tecnologia da Informação e Comunicação”, para atender ao objetivo estratégico “Prover tecnologia adequada para uma constante evolução digital”. Os recursos humanos alocados nas ações não podem ser considerados no cálculo do limite.

g) Fundo de Reserva: Máximo 10%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual” o máximo de 10% (dez por cento) dos recursos da Contribuição Social Ordinária e receitas auferidas pelo Sebrae UF e Sebrae NA, poderá ser alocado no Fundo de Reserva.

h) Contrapartida da Contribuição Social Ordinária: Mínimo 5% e Mínimo 7%

Conforme estabelecido no documento “Diretrizes para a Elaboração do Plano Anual” os Sebrae UF, individualmente, deverão captar como contrapartida da Contribuição Social Ordinária o mínimo de 5% (cinco por cento) de recursos para os Sebrae UF com previsão de CSO de até R\$ 70 milhões e acima de R\$ 200 milhões, e o mínimo de 7% (sete por cento) de recurso para os demais Sebrae UF, em relação ao total dos recursos da Contribuição Social Ordinária. Esses recursos deverão ser obtidos mediante a geração de receitas de empresas beneficiadas; receitas de convênios, subvenções e auxílios; e receitas de convênio com o Sebrae NA com parceiros externos, que sejam executados no Sebrae UF.

4.2.1 EXECUÇÃO DE INDICADORES DE LIMITES ORÇAMENTÁRIOS 2023

UF	Nome Limite	Mês/Ano	Base Cálculo	Valor Limite	Valor Executado	% Executado	Situação
AP	01 - Limite de Capacitação de Recursos Humanos (Min. 2% e Máx. 6%)	12/2023	23.180.683,85	463.613,68	497.175,46	2,1	OK
	02 - Limite de Tecnologia da Informação e da Comunicação (Min. 2%)	12/2023	48.940.167,38	978.803,35	1.287.654,07	2,6	OK
	03.1 - Pessoal, Encargos e Benefícios Sebrae UF: Max 55%	12/2023	57.921.907,45	31.857.049,10	23.180.683,85	40,0	OK
	04 - Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda: Máx. 5,5%	12/2023	67.531.352,44	3.714.224,38	1.179.283,76	1,7	OK
	05 - Bens Móveis (3% dos Recursos + Receitas de Vendas Bens Móveis): Max 100%	12/2023	1.737.657,22	1.737.657,22	810.335,44	46,6	OK
	06 - Custeio Administrativo (5% Lei nº 8.029, alterações da Lei 8.154/90 e Decreto 99.570/90): Máx. de 100%	12/2023	14.754.336,57	14.754.336,57	5.621.403,90	38,1	OK
	08 - Contrapartida da Contribuição Social Ordinária: Mín. 5% e Mín. 7%	12/2023	48.940.167,38	2.447.008,37	1.636.234,43	3,3	Abaixo do Mínimo
	08 - Fundo de Reserva: Máx. 10 %	12/2023	72.083.703,00	7.208.370,30	836.001,00	1,2	OK

Fonte: SME 2023

Justificativas de não atingimento dos limites orçamentários de 2023:

1 – Contrapartida da Contribuição Social Ordinária: (Mínimo 5%)

Executado: 3,3%

- **Receita de Convênios, Subvenções e Auxílios:**

A execução de emendas parlamentares faz parte da estratégia de arrecadação de receitas próprias, para atingir a meta “geração de receitas”, e a emenda do Projeto “Força Mulher”, foi planejada para ser executada no exercício de 2023, porém ocorreu atraso na execução e conclusão da licitação, em razão da demora no “aceite” de licitação por parte do Ministério da Mulher - MH, etapa que necessita ser cumprida, para prosseguir com a execução, consequentemente não foi possível a execução do recurso no exercício de 2023, ficando para 2024, com isso houve impacto para o não atingimento do limite orçamentário.

- **Receita de Empresas Beneficiadas:**

Apresentamos os motivos que influenciaram para o não atingimento do limite orçamentário, conforme abaixo:

Para os projetos e processos dos setores do Comércio e Serviços é identificada baixa capacidade de investimento do público de artesãos, considerando a contrapartida financeira de soluções do portfólio Sebrae; cancelamento de uma missão técnica com a participação das empresas de moda no São Paulo Fashion Week em novembro/2023, entretanto, somente com 15 dias antecedentes ao evento que o Sebrae Nacional oficializou a parceria, com a liberação de ingressos as caravanas estaduais – trata-se do maior evento de moda do país, em que a entrada somente é permitida por meio de ingressos adquiridos pelo Sebrae Nacional. Assim, o custo da missão elevou consideravelmente, impossibilitando a participação do público em razão do custo elevado e como medida de gestão foi decidido a não realização da missão; aplicação de estratégias de fidelização para o público da gastronomia, assim ocorreu isenção de contrapartida financeira em algumas das nossas ações. O foco da arrecadação financeira para o segmento foi potencializado nas ações de consultorias e cursos.

Nos projetos e processos do setor agronegócios sempre foi um desafio a arrecadação de receita própria, pela limitação financeira dos nossos clientes, produtores rurais. A arrecadação está prevista nas consultorias SEBRAEtec e nas missões empresariais, ações que arrecadação é obrigatória. Para as demais iniciativas praticamos gratuidade ou arregimentamos parcerias.

No atendimento individual tivemos ações gratuitas voltadas para públicos com baixa capacidade de pagamento, como: empreendedores localizados em conjuntos habitacionais, como Macapaba e Miracema; capacitação de ambulantes que participaram como expositores da Expofeira; palestras para estimular o empreendedorismo em presos em regime semiaberto, em parceria com a Casa do Apenado/IAPEN; quanto ao público diferenciado com mulheres iniciando negócio ou informais, com baixa capacidade de pagamento de contrapartida, com taxa subsidiada de adesão (inscrição) ao projeto, com base no Regulamento Sebrae Delas 2023, realização de ações abertas de sensibilização gratuitas ou com taxas reduzidas, como por exemplo os eventos de lançamento e o de encerramento, visando contemplar mulheres de baixa renda, e não realização de missão empresarial, prevista com arrecadação de contrapartida de 10 empresas, devido ao alto preço das tarifas de passagens aéreas no período,

o que inviabilizou a adesão das empresárias quanto à contrapartida financeira; execução do SEBRAEtec ON 100% de subsídio - serviços de consultorias de inovação aos pequenos negócios nos municípios do interior do estado do Amapá, ofertando soluções de comunicação visual e mídias sociais.

4.3 CONCLUSÕES DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações contábeis

Grant Thornton Auditores
Independentes Ltda.

Av. José de Souza Campos, 507 –
5º andar Cambuí, Campinas (SP)

T +55 19 2042-1036

Ao Conselho Deliberativo e aos Administradores do
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá – SEBRAE/AP
Macapá - AP

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Estado do Amapá – SEBRAE/AP (Entidade), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Entidade em 31 de dezembro de 2023, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicadas ao setor público (NBCs TSP).

Observação: Ver relatório detalhado no anexo deste relatório.

4.4 TRANSFERÊNCIAS, CONVÊNIOS E CONGÊNERES

4.4.1 EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA COM TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS

Convênios

A elaboração do projeto é formatada de acordo com a estratégia do Sebrae/AP evidenciando-se o público-alvo, objetivos, justificativa, resultados esperados, ações, recursos esperados e participação econômica e financeira dos partícipes devendo nesta etapa o

proponente primar pela linguagem clara para que em um segundo momento possa ser compreendido, transmitindo a finalidade e a relevância do interesse mútuo das partes.

O projeto analisado pela unidade organizacional é referendado pela Diretoria da Área Supervisionada e submetido à Direx para aprovação total ou parcial, devendo a unidade responsável pela análise comunicar formalmente ao proponente a decisão do colegiado executivo.

A formalização das transferências de recursos obedece ao plano de aplicação contendo o orçamento detalhado em planilha de quantitativos e custos unitários e totais, cronograma físico e financeiro com as pretensões do projeto, ao longo do tempo, destacando-se as ações, os custos e os prazos de cada etapa.

O acompanhamento da execução física e financeira das condições pactuadas no instrumento jurídico é da responsabilidade gestor da Unidade Técnica que analisou e submeteu o projeto ao referendo da Diretoria da Área Supervisionada.

Portanto, o convênio que representa o acordo firmado entre entidades, público ou privado, nacional ou estrangeiro, ou ainda entidades integrantes da Administração Pública ou do Sistema Sebrae, para a realização de objetivos comuns, buscando sempre os interesses recíprocos e convergentes a todos os participantes está sujeito a prestação de contas devendo o gestor de o convênio monitorar perante o participe executor as prestações de contas (parcial e/ou final) observando as obrigações pactuadas.

Importa destacar que o repasse dos recursos do Sebrae/AP, quando ocorrem em mais de uma parcela, ficará condicionado à comprovação de execução de no mínimo 80% da etapa anterior como condição de liberação da parcela posterior, assim como a comprovação de execução da contrapartida econômica e financeira do participe executor, conforme o cronograma aprovado para execução de cada etapa.

• Resumo dos instrumentos celebrados e dos montantes transferidos

Unidade concedente ou contratante						
Nome:	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá – Sebrae/AP					
Modalidade	Quantidade de instrumentos celebrados			Montantes repassados no exercício (em R\$ 1,00)		
	2023	2023	2021	2023	2023	2021
Convênio	0	1	1	R\$ -0-	R\$ 203.380,00	R\$ 100.000,00
Contrato de repasse	0	0	0	-	-	-
Totais	0	1	1	R\$ -0-	R\$ 203.380,00	R\$ 100.000,00

Fonte: ASCCA/AP 2023

- **Resumo da prestação de contas sobre transferências concedidas nas modalidades de convênio, contratos de repasse e instrumentos congêneres**

Unidade Concedente					
Nome: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá – Sebrae/AP					
Exercício da Prestação das Contas	Quantitativos e montante repassados		Instrumentos (Quantidade e Montante Repassado)		
			Convênios	Contratos de repasse	...
Exercício do relatório de gestão	Contas Prestadas	Quantidade	-	-	-
		Montante Repassado	-	-	-
	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	-	-	-
		Montante Repassado	-	-	-
Exercícios anteriores	Contas NÃO Prestadas	Quantidade	-	-	-
		Montante Repassado	-	-	-

Fonte: ASCCA/AP

- **Situação da análise das contas prestadas no exercício de referência do relatório de gestão**

Unidade Concedente ou Contratante				
Nome: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá – Sebrae/AP				
Contas apresentadas ao repassador no exercício de referência do relatório de gestão		Instrumentos		
		Convênios	Contratos de repasse	...
Contas analisadas	Quantidade aprovada	-	-	-
	Quantidade reprovada	-	-	-
	Quantidade de TCE instauradas	-	-	-
	Montante repassado (R\$)	-	-	-
Contas NÃO analisadas	Quantidade	-	-	-
	Montante repassado (R\$)	-	-	-

Fonte: ASCCA/AP

- **Perfil dos atrasos na análise das contas prestadas por recebedores de recursos**

Unidade Concedente ou Contratante					
Nome: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá – Sebrae/AP					
Instrumentos da transferência	Quantidade de dias de atraso na análise das contas				
	Até 30 dias	De 31 a 60 dias	De 61 a 90 dias	De 91 a 120 dias	Mais de 120 dias
Convênios	-	-	-	-	-
Contratos de repasse	-	-	-	-	-

Fonte: ASCCA/AP

- **Outras Transferências**

O ato administrativo é inexistente no período analisado.

ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO



5 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

O Sebrae organiza a sua operação em algumas áreas de atuação, que ajudam a dar os encaminhamentos necessários para a operacionalização dos Planos Anuais do Sistema Sebrae. A seguir, serão apresentados os resultados obtidos, ao longo de 2023, nas principais áreas de atuação.

5.1 GESTÃO DE PESSOAS

Em um contexto mundial e organizacional cada vez mais volátil, incerto, complexo e ambíguo, o Sebrae/AP não poderia deixar de lidar com as demandas de mercado interno e externo de acordo com esse contexto, e tendo em vista esse cenário e seguindo o Sistema Sebrae em dezembro de 2019 o Sebrae/AP aprovou o novo Manual de Políticas e Procedimentos Sistema de Gestão de Pessoas – SGP 9.0, que baseia-se no conceito de desenvolvimento com vistas a estimular uma discussão baseada em dados sobre a contribuição dos empregados e das equipes para o alcance de resultados que geram valor para o negócio e o cliente final; voltado ao reconhecimento e incentivo da alta performance; direcionado para resultados e entregas; orientado para o desenvolvimento e não para a avaliação; composto por processos simples e ágeis; baseado em alinhamentos regulares e de qualidade e orientado para o futuro e não passado.

No novo SGP 9.0, algumas alterações foram realizadas em determinados processos, em um deles podemos citar a questão do dimensionamento quanti-qualitativo do quadro de pessoal do Sebrae/AP que passou a ser realizado quando houver necessidade, sendo aprovado pela Diretoria Executiva, por meio do Planejamento Estratégico de Pessoal. O orçamento anual de pessoal passou por sua vez a ser resultante do processo de planejamento da unidade e do PPA.

O Planejamento Estratégico de Pessoal envolve: alinhamento da estrutura de pessoal ao direcionamento estratégico; revisão e automatização de processos, com eliminação de “gargalos” e atividades redundantes; redefinição de papéis, alçadas e responsabilidades; e análise de unidades e processos com potencial de terceirização, transformando custos fixos em custos variáveis.

Os gestores das unidades, em conjunto com a Unidade de Gestão de Pessoas - UGP, definem o quadro quanti-qualitativo estabelecendo competências necessárias às equipes e decisões que afetam seu orçamento e dimensionamento. A definição do quadro é feita a partir do mapa de processos e Planejamento Plurianual – PPA.

- Qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade, especialização, tempo para aposentadoria, idade, e outros aspectos relevantes no contexto da unidade;
- Política de capacitação e treinamento do pessoal.

As ações de capacitação orientam o desenvolvimento profissional com foco em competências, de forma a aprimorar a qualificação dos empregados do Sistema Sebrae. As ações de capacitação são ofertadas, principalmente, pela Universidade Corporativa Sebrae, cuja missão é promover ações educacionais para o desenvolvimento de competências dos

empregados internos e externos, contribuindo para o alcance dos resultados do Sebrae junto às micro e pequenas empresas.

As capacitações representam meios de obtenção de proficiência nas competências, impulsionando a melhoria do desempenho profissional.

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 local de trabalho como espaço de aprendizagem coletiva, a partir da reflexão da prática.

A Universidade Corporativa Sebrae contribui para a formação continuada dos empregados, de forma que desenvolvam as competências essenciais nos aspectos cognitivos, procedimentais e atitudinais, incentivando a busca pelo autoaprendizado dos agentes envolvidos nos processos educacionais.

Baseado nessa política o Sebrae/AP possui o Programa de Desenvolvimento de Pessoas do Sebrae/AP que tem por objetivo estabelecer políticas e diretrizes para orientar o desenvolvimento profissional, de forma a melhorar a qualificação dos empregados do Sebrae/AP e consequentemente contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição. Por meio do Programa os empregados têm apoio financeiro em Atividades Educacionais de Ensino de graduação, pós-graduação e idiomas, bem como oportunidade de atualização sobre práticas de mercado e de assuntos vinculados às áreas de interesse da entidade.

- Despesas associadas à manutenção do pessoal;
- Ações adotadas para identificar eventual irregularidade relacionada ao pessoal, especialmente em relação à acumulação remunerada de cargos, funções e empregos públicos e à terceirização irregular de cargos, demonstrando as medidas adotadas para tratar a irregularidade identificada;
- Principais riscos identificados na gestão de pessoas da unidade e as providências adotadas para mitigá-los;
- Indicadores gerenciais sobre a gestão de pessoas.

Os principais indicadores que controlam o processo gestão de pessoas são os seguintes:

Indicador	Responsável pela Medição	Comentário	Unidade medida	de 2023
Alocação em pessoal, encargos e benefícios	Eliel	Valor das despesas com pessoal /receita	%	40,00
Média dos salários pagos	Eliel	Média dos salários pagos aos empregados	R\$	9.574,10
Média dos salários pagos (assistente)	Eliel	Média dos salários pagos aos assistentes	R\$	4.330,76
Média dos salários pagos (analista)	Eliel	Média dos salários pagos aos analistas	R\$	10.206,23

Custo salarial da gestão	Eliel	Remuneração de todos os empregados com função gratificada/remuneração total de empregados	%	25,05
Índice de Produtividade	Eliel	Qtde de clientes atendidos/qtde de empregados	Pequenos negócios/ Empregados	608
Taxa de horas extras	Denise	Qtde de horas extras/total de horas trabalhadas	%	6,42
Taxa de metas de equipes atingidas	Bruna	Qtde de metas de equipe atingidas / Qtde de metas de equipe prevista	%	97,62
Taxa de avanço na carreira	Bruna	Qtde de empregados que avançaram na carreira no período / total de empregados	%	OBS.: conclusão prevista para fevereiro de 2024
Capacitação de recursos humanos	Keila	Valor do recurso investido em vinculado na classificação funcional capacitação de recursos humanos - internos/valor da folha de pagamento	%	2,1
Taxa de investimento em capacitação	Keila	Valor despendido em capacitação/total de empregados	R\$/Empregado	3.931,77
Taxa de horas de capacitação	Keila	Qtde de horas de capacitação/total de empregados	Hora /Empregado	43,25
Taxa de empregados com apoio financeiro para formação acadêmica e língua estrangeira	Keila	Qtde de empregados com subsídio do Sebrae para formação acadêmica/total de empregados	%	8,30
Taxa de empregados com apoio financeiro para formação acadêmica graduação	Keila	Qtde de empregados com subsídio do Sebrae para formação em graduação/total de empregados	%	2,96
Taxa de empregados com apoio financeiro para formação acadêmica pós-graduação	Keila	Qtde de empregados com subsídio do Sebrae para formação em pós-graduação/total de empregados	%	3,45
Taxa de empregados com apoio financeiro para estudo de língua estrangeira	Keila	Qtde de empregados com subsídio do Sebrae para formação em língua estrangeira/total de empregados	%	1,89

Taxa de absenteísmo	Denise	Total de horas de absenteísmo/total de horas trabalhadas	%	0,001
Índice de rotatividade (turnover) - empregados	Denise	Número de empregados admitidos no mês + número de demissões no mês/2)/número de empregados (mês anterior)*100	%	13
Taxa de empregados atingidos na pesquisa de clima	Bruna	Percentual de empregados que responderam os questionários da Pesquisa de Clima Organizacional	%	100
Índice de Favorabilidade – IF	Bruna	Total de respostas favoráveis (4+5) da dimensão / total de respostas da dimensão	%	82,33
Índice de afastamento por saúde – empregado	Denise	Dias afastados por problemas de saúde ocupacional/milhão de horas trabalhadas	%	0,000234
Índice de afastamento por saúde da família	Denise	Dias afastados por problemas de saúde e familiares/milhão de horas trabalhadas	%	0,000074
Taxa de frequência de acidentes de trabalho – TF	Denise	Número de acidentes com afastamento/milhão de horas trabalhadas	(acidentes/milhão de HHT)	0
Taxa de gravidade de acidentes de trabalho – TG	Denise	Dias afastados por acidente de trabalho/milhão de horas trabalhadas	(dias perdidos/milhão de HHT)	0
Taxa de estagiários contratados de nível médio	Keila	Qtde de estagiários de nível médio contratado / qtde de empregados	%	13,13
Taxa de eficácia do programa de estágio	Keila	Qtde de estagiários com desempenho superior a 96 pontos (desempenho satisfatório) / qtde de estagiários contratados	%	96
Número de aprendizes contratados	Keila	Qtde Total de aprendizes contratados	Número de aprendizes	5
Percentual de pessoas com deficiência no quadro de pessoal	Keila	Qtde de pessoas com deficiência / qtde de empregados contratados	%	9,91

Fonte: UGP/AP 2023

5.1.1 ESTRUTURA DE PESSOAL DA UNIDADE

a) Demonstração da força de trabalho

Número de empregados Contratos por Tempo Indeterminado e Contratos por Prazo Determinado em 31/12/2023 + indicados com diretores.

- São 106 empregados, sendo 47 lotados na área meio e 59 lotados na área fim.

Afastamentos superiores a 15 dias: número de pessoas afastadas em 31/12/2023.

- Licença maternidade - 0 empregados.
- Benefício INSS – 2 empregados.
- Licença sem vencimento – 0 empregado.

Tabela 4 - Quantidade e Percentual de Analistas e Assistentes

Cargos	Quant.	Percentual
□ Diretores	3	2,83%
□ Analistas	76	71,70%
□ Assistentes	11	10,38%
□ Indicados	16	15,09%
□ Aprendizes	0	0,00%
Total	106	100,00%

Fonte: UGP/AP

Tabela 5 - Perfil de Escolaridade por Faixa

Escolaridade	Quant.	Percentual
• Ensino Fundamental	0	0%
• Ensino Médio	9	8,49%
• Ensino Superior	46	43,40%
- Graduação	42	-
- Sequencial/Tecnológico	4	-
• Ensino superior incompleto	0	0%
• Pós-graduação	49	46,23%
• Mestrado	1	0,94%
• Doutorado	1	0,94%
Total	106	100%

Fonte: UGP/AP

Tabela 6 - Perfil de Idade

Faixa Etária	Quant.	Percentual
Até 25 anos de Idade	00	0%
De 26 a 35 anos de Idade	13	12%
De 36 a 45 anos de Idade	30	28%
Acima de 46 anos de Idade	63	60%
Total	106	100

Fonte: UGP/AP

Quadro 4 – Força de Trabalho do Sebrae/AP

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)	139	103	11	11
1.1. Membros de poder e agentes políticos (Diretores)	3	3	0	0
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	136	103	2	1
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	136	103	2	1
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0	0	0
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	0	0	0	0
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	0	0	0	0
2. Servidores com Contratos Temporários-Aprendiz	5	5	5	5
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública	0	0	0	0
4. Total de Servidores (1+2+3)	144	106	16	16

Fonte: UGP/AP

Nota: Consideramos os Dirigentes empregados como “Membros de poder e agentes políticos”.

O quadro a seguir busca evidenciar a distribuição da força de trabalho entre área meio e área fim dos servidores de carreira, em contratos temporários e sem vínculo com o Sebrae/AP.

Quadro 5 - Distribuição da Lotação Efetiva do Sebrae/AP

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva	
	Área Meio	Área Fim
1. Servidores de Carreira (1.1)	46	60
1.1. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	46	60
1.1.2. Servidores de carreira vinculada ao órgão	46	60
1.1.3. Servidores de carreira em exercício descentralizado	0	0
1.1.4. Servidores de carreira em exercício provisório	0	0
1.1.5. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	0	0
2. Servidores com Contratos Temporários – Aprendiz	0	0
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública	0	0
4. Total de Servidores (1+2+3)	46	60

Fonte: UGP/AP

Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas da UPC

Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Cargos em Comissão	0	0	0	0
1.1. Cargos Natureza Especial	0	0	0	0
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	0	0	0	0
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	0	0	0	0
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	0	0	0	0

1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	0	0	0	0
1.2.4. Sem Vínculo	0	0	0	0
1.2.5. Aposentados	0	0	0	0
2. Funções Gratificadas	35	31	0	0
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	35	31	0	0
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	0	0	0	0
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	0	0	0	0
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	35	31	0	0

Fonte: UGP/AP

Demonstrativo das Despesas com Pessoal (APURAÇÃO 2023)

Despesas do pessoal											
Tipologias/ Exercícios		Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total
			Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis			
Membros do poder e agentes políticos – Diretoria do Sebrae											
Exercícios											
Exercícios	2023	1.157.708					217.941				1.375.649
	2022	1.053.382	-	-	-	-	578.265	-	-	-	1.631.647
Servidores de carreira vinculados ao órgão da unidade											
Exercícios	2023	15.487.332					6.818.972				
	2022	12.376.108	-	-	-	-	5.575.324	-	-	-	17.951.432
Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade – servidores de outros órgãos - Não se aplica ao Sebrae											
Exercícios	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019										
Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários) Cargos comissionados - Não se aplica ao Sebrae											
Exercícios	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores cedidos com ônus – Os cedidos não geram custo ao Sebrae											
Exercícios	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servidores com contrato temporário – Nos termos da lei 8.745, não se aplica ao Sebrae											
Exercícios	2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Observações:

DESCRIÇÃO DOS CAMPOS

Vencimentos e Vantagens Fixas (Ordenados e Salários, Gratificações, Férias, Adicional de Férias, Adicional Tempo de Serviço, 13º Salário, Horas Extras, Adicional Noturno, incluindo PDI e RV quando houver);

Benefícios Assistenciais e Previdenciários (INSS, FGTS e PIS, Assistência Médico e Odontológico, Auxílio Alimentação, Seguro de Vida, Auxílio Transporte, Previdência Privada).

Fonte: UGP/AP - Folha de pagamento

5.2 GESTÃO DO PATRIMÔNIO E INFRAESTRUTURA

5.2.1 GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

A política adotada para proteger a gestão dos imóveis próprios utilizados em atividades operacionais, contra erros incidentais e involuntários cinge-se fundamentalmente na contratação de seguros dos prédios destacados adiante.

Tabela 7 – Informações de Imóveis Próprios

Endereços	Apólices de Seguro	Empresa
1. Av. Iracema Carvão Nunes, 264 – Centro/Macapá – AP.	Nº 2320119532	SOMPO SEGUROS S.A
2. Av. Ernestino Borges, 740 – Laguinho/Macapá – AP.	Nº 2320143380	SOMPO SEGUROS S.A
3. Av. Rui Barbosa, 1193 – Centro/Santana – AP.	Nº 202017781	ALLIANZ SEGUROS
4. Rua: Independência, 630 – Laranjal do Jari – AP.	Nº 5177202073180052770	ALLIANZ SEGUROS

Fonte: UAF/AP 2023

*Tratativas administrativas com a operadora de seguro estipulante, definindo a forma de pagamento e o valor do prêmio total das coberturas a contratar estão em fase de conclusão pela unidade de suporte responsável pela gestão patrimonial da entidade.

Importa destacar no contexto operacional que os bens acima arrolados não estão sujeitos às evidências de perdas de Redução ao valor recuperável (**impairment**). Ou seja: não existem sinais objetivos de deterioração deles, ressaltando-se que os gastos com a manutenção e reparos recorrentes são reconhecidos contabilmente em contas de resultado.

Informações sobre imóveis locados de terceiros

A interiorização das atividades finalísticas do Sebrae/AP e ampliação da estrutura logística para a guarda de documentos (arquivo) ensejaram oportunidades de locações de espaços físicos destinados à instalação da entidade nos municípios de Oiapoque e em Macapá ocasionando a celebração de os instrumentos jurídicos seguintes:

Tabela 8 – Informações de Imóveis Locados

Locador	Endereço – Rua	Contratos		
		Número	Vigência	Valor (anual)
ANTONIO LIMA FROTA	Rua: Santos Dumont, 228 – Oiapoque – AP.	19/2023	05/07/2022 a 04/07/2023 04/07/2023 a 05/07/2024.	R\$ 78.000,00

Fonte: UAF/AP 2023

5.3 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PETI – Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação e a vinculação institucional

O PETI busca delinear o direcionamento e a orientação estratégica da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC) do Sebrae/AP. Seu intuito é servir como alternativa ao tradicional, Plano Diretor de Informática (PDI), mas com um caráter mais prático e exequível.

No mundo atual, a estrutura usualmente adotada para elaboração de PDIs (tipicamente 5 anos), é incompatível com a velocidade com que as mudanças tecnológicas ocorrem, o que tem tornado o PDI um documento que já está defasado no momento imediatamente subsequente à sua conclusão.

Cada uma das seções focaliza especificamente um componente de qualquer processo de planejamento. A primeira deles, diz respeito à formulação estratégica da unidade de TI. É apresentada a missão da unidade bem como os objetivos estratégicos que visam alinhar os processos e a atuação da unidade à estratégia maior da organização.

A segunda seção apresenta o planejamento tático, onde as políticas para implementação da estratégia são apresentadas, onde são relacionados os objetivos específicos, os grandes grupos de produtos e serviços da unidade de TI, as necessidades de equipe e recursos tecnológicos, e é ainda onde são analisados os requisitos organizacionais que servem de embasamento para o planejamento das ações.

A terceira seção trata do planejamento operacional, onde são detalhadas as decisões e ações específicas que levam à alocação dos recursos disponíveis em torno dos projetos prioritários e é, ainda, onde são definidas as normas operacionais que assegurarão o alinhamento das ações no longo prazo.

Finalmente, é apresentada a proposta de monitoramento e controle do planejamento, com a definição dos indicadores globais de resultados e a periodicidade para sua avaliação.

5.3.1 PRINCIPAIS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

Sistemas	Unidades Usuárias	Gestor Local	Classificação	Ano da Implantação	Finalidades
CORPORE RM	Todas as unidades	UTIC	Nacional	2000	O sistema possibilita fazer a gestão integrada de processos: como viagens, financeiro, contabilidade, folha de pagamento entre outros, conforme descrição abaixo de cada módulo. Em março de 2021 aplicação foi centralizado, passando definitivamente a gestão da infraestrutura para o Sebrae Nacional.

GESTÃO DE ESTOQUE, COMPRAS E FATURAMENTO (NUCLEUS)	UAF (Contínuo), UGE (Diário - Carga no RM), UCON (Diário) e ASCCA (Diário)	UAF	Nacional	2000	É um dos Aplicativos que integram a linha de gestão integrada empresarial TOTVS e abrange todas as funções da automação oferecidas por meio desta linha de software administrativo. Fornecer consultas rápidas a dados previamente cadastrados, otimiza operações e rotinas de uma empresa, como o controle de estoque, compras, faturamentos, contratos e ressurgimento, sem deixar de integrar através de suas divisões funcionais a integração com outros módulos da linha empresarial TOTVS.
GESTÃO FINANCEIRA (FLUXUS)	UAF (Contínuo) e UCON (Diário)	UAF	Nacional	2000	Neste processo são abordadas as integrações feitas pelo sistema de Gestão de Materiais (RM Nucleus) com o sistema de Gestão Financeiro (RM Fluxus). O intuito da integração é evitar o retrabalho durante a inclusão de notas fiscais de fornecedores e a notas fiscais emitidas pela empresa aos seus clientes, ou seja, durante a emissão das notas, seus financeiros (contas a pagar ou a receber) serão gerados automaticamente para análise e controle do setor financeiro da empresa.
GESTÃO FISCAL (LÍBER)	UAF (Diário)	UAF	Nacional	2000	Tem como objetivo gerar lançamentos fiscais para o sistema de Gestão Fiscal (RM Liber), de acordo com as notas fiscais lançadas no sistema RM Nucleus. Um movimento do RM Nucleus pode gerar vários lançamentos fiscais de acordo com a variação de tributação em evidência na nota fiscal. A integração se resume principalmente em parametrizar o tipo de movimento para atender as regras da escrituração. Os tributos possíveis utilizados

					para integração são aqueles apurados sobre a base de cálculo, alíquota e valor, como ICMS, IPI, PIS, COFINS, ISS, IRRF, INSS, etc.
GESTÃO PATRIMONIAL (BONUM)	UAF (Diário) e UCON (Diário)	UAF	Nacional	2000	O Patrimônio.Net visa à otimização das operações e rotinas da área da Administração de Patrimônio das empresas, através de suas divisões funcionais internas, além de possuir grande flexibilidade de consultas e alterações de toda a movimentação do Patrimônio. O resultado é uma ferramenta supereficiente que viabiliza uma ampla análise gerencial do Patrimônio da empresa.
GESTÃO CONTÁBIL (SALDUS)	UAF (Diário), UCON (Contínuo) e UCI (Diário)	UCC	Nacional	2000	As características funcionais do TOTVS Gestão Contábil (RM Saldus) possuem recursos flexíveis e que permitem uma racionalização das informações cadastradas e otimização dos dados necessários aos controles contábeis e gerenciais, através de suas divisões funcionais internas. O sistema recebe os lançamentos contábeis de todos os aplicativos através de lotes e desta maneira os usuários da contabilidade podem conferirlos e quando se deseja realizar a integração dos mesmos ao lote 0 da contabilidade.
GESTÃO DE PESSOAS (VITAE)	UGP (Diário)	UGP	Nacional	2000	É um dos sistemas de gestão integrada empresarial da linha RM que promove a eficiência nos processos de contratação, controle, desenvolvimento e acompanhamento da Administração de Recursos Humanos, garantindo uma gestão segura. Focada em controle para aumento a produtividade e nos serviços de autoatendimento para descentralização de seus projetos, a solução cria condições para que os líderes concentrem seus esforços no aprimoramento dos processos,

					na excelência operacional e no desenvolvimento do capital humano alinhado ao planejamento estratégico da empresa.
FOLHA DE PAGAMENTO (LABORE)	UGP (Diário)	UGP	Nacional	2000	A Folha de Pagamento promove a eficiência nos processos que envolvem a Administração Pessoal, garantindo uma gestão segura. Suas características funcionais visam permitir a automação das rotinas fundamentais do departamento de pessoal de uma empresa que priorizem fatores como agilidade, qualidade e eficiência na execução das tarefas existentes no mesmo. Focada em controle para aumento da produtividade e nos serviços de autoatendimento para a descentralização de seus processos, na excelência operacional e administração de pessoal alinhado ao planejamento estratégico da empresa.
AUTOMAÇÃO DE PONTO (CHRONUS)	UGP (Contínuo)	UGP	Nacional	2000	O novo TOTVS Automação de Ponto apresenta telas mais amigáveis, menus mais simplificados e informativos, e diversos outros recursos que facilitam o trabalho diário de nossos usuários. O parâmetro utiliza novo cálculo, está disponível e com ele vários recursos inovadores como o novo processo de cálculo da movimentação, que traz uma série de melhorias. Conheça o design moderno e arrojado a partir dos recursos do novo cadastro de funcionários. Os processos foram

					simplificados gerando uma gestão mais eficaz. Dentre eles, a nova importação de batidas, que além da melhoria na performance, permite o agendamento para que as batidas sejam registradas automaticamente, ou mesmo a possibilidade da importação considerando o horário planejado do funcionário. Outro recurso surpreendente é a nova compensação do banco de horas, que passa a definir com clareza a compensação e o lançamento para a movimentação do funcionário, sem que haja dúvida ao parametrizar o processo de Compensação/Lançamento.
PORTAL SGOLITE	Todas Unidades	UAF	Nacional	2021	Possibilita realizar a solicitação, aprovação e prestação de contas de viagens realizadas em um único ambiente.
GERADOR DE RELATÓRIOS (REPORTS)	Todas Unidades	UAF	Nacional	2000	Como o próprio nome descreve, a ferramenta possibilita gerar relatórios dos mais simples aos mais complexos.
ASSINADOR DIGITAL DE DOCUMENTOS - ADD	Todas Unidades	UTIC	Nacional	2021	O ADD é um portal de assinaturas que possibilita o envio de arquivos em PDF, para coleta de assinatura eletrônica ou digital. Ele armazena os arquivos enviados no formato original e no formato manifesto (quando o arquivo foi assinado por todos os envolvidos), possibilitando a visualização e o download destes arquivos. O envio de arquivos para assinatura pode ser feito somente por colaboradores Sebrae. Usuários externos poderão apenas assinar através do ADD.
AP-SALAS	Todas Unidades	UAF	Local	2014	A ferramenta AP-SALAS visa tornar público as solicitações de reservas de salas e videoconferência desta organização. Possibilitando aprovação/rejeição do gestor,

					visualização de relatórios dentre outras funcionalidades de forma intuitiva.
AP-CHAMADOS	Todas Unidades	UTIC	Local	2012	Tratasse do helpdesk de serviços de TI onde cada colaborador realiza abertura de chamados para a unidade de tecnologia da informação e comunicação. Após o atendimento, o colaborador é convidado a participar de uma breve pesquisa de satisfação em relação ao serviço prestado pela TI.
SAS	UAR, UAC-CS, UAC-AGRIN, UEE, UNIC, UPPDT e UGE	UGE/UTIC	Nacional	2000 / 2017	O Sistema de Atendimento ao Cliente. O SAS tem por objetivo cadastrar os clientes do Sistema Sebrae: Empresários, potenciais empresários, potenciais empreendedores, parceiros e demais clientes.
SME	Todas Unidades (Diário)	UGE	Nacional	2010	Sistema de Monitoramento Estratégico. O SGE tem por objetivo realizar o monitoramento das métricas de atendimento e metas mobilizadoras do Sistema Sebrae.
SGF	UAF	UAF	Nacional	2000	Sistema de Gestão de Fornecedores. O SGF tem por objetivo padronizar o processo de seleção, cadastramento, contratação dos consultores e instrutores credenciados, e acompanhamento dos serviços prestados, visando atender aos preceitos legais e exigências técnicas do Sistema Sebrae.
SGE	Todas Unidades (Diário)	UGE	Nacional	2008	Sistema de Gestão Estratégica. É um Sistema que propicia o apoio a estruturação, o gerenciamento e o monitoramento dos projetos e atividades, em tempo real, permitindo a tomada de decisão nos diversos níveis da organização. Este sistema engloba o Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos.

UNIVERSIDADE CORPORATIVA	Todas Unidades	UGP	Nacional	2012	A Universidade Corporativa Sebrae acredita que o colaborador é o maior responsável pelo seu desenvolvimento profissional. Por isso, tem o papel de oferecer todas as condições para que o aprendizado seja permanente e diversificado. Promove ação educativa que estabelece paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o desenvolvimento de competências pessoais e o compartilhamento dos conhecimentos e das melhores práticas da organização. Através de múltiplas formas de aprendizagem e colaboração, a UCSebrae promove as conexões entre pessoas e saberes, para que estas possam convergir para a construção do conhecimento e a criação de um saber comum inerente ao Sebrae. O autodesenvolvimento é uma trilha a ser percorrida.
SISTEMA DE CORREIO ELETRÔNICO - EXCHANGE	UTIC	UTIC	Nacional	2000	Microsoft Exchange Server é uma aplicação servidora de e-mails de propriedade da Microsoft Corp e que pode ser instalado somente em plataformas da família Windows Server. O servidor de e-mail pode ser acessado por diversos clientes, como toda família Unix-like, Microsoft Windows 95/98/Me/2000 Professional/XP/Vista/7/8 e atualmente também funcionará na plataforma Mac OS X da Apple Inc., Mac OS X v10.6 - Snow Leopard.
Office365	UTIC	UTIC	Nacional	2023	Microsoft Office365 é uma aplicação servidora de e-mails e aplicativos Office em nuvem, de propriedade da Microsoft Corp

SISTEMA DE GESTÃO DE FEIRAS INTEGRA EVENTOS	UAR, UAC-CS, UAC-AGRIN, UEE, UNIC, UPPDT e UGE	UTIC	Local	2010	O Integra Eventos é um sistema de Gestão de Feiras que possibilita após os eventos somar o total de participantes válidos por palestra em um relatório analítico, dentre outros recursos. O sistema apoia diretamente o processo de credenciamento das Feiras realizados no Sebrae/AP.
E-COMMERCE SEBRAE/AP	UAR, UAC-CS, UAC-AGRIN, UEE, UNIC, UPPDT e UGE	UTIC	Local	2020	E-commerce, ou comércio eletrônico, é uma modalidade de negócio em que as transações comerciais são realizadas totalmente online. Desde a escolha do produto pelo cliente, até a finalização do pedido, com o pagamento, todo o processo deve ser realizado por meios digitais. O mesmo atua integrado entre o SAS e o CorporeRM.
PORTAL SEBRAE	Todas Unidades	UAI	Nacional	2000	O cartão de visitas do Sebrae, onde é possível acompanhar cursos e agendar treinamentos.
AP-FROTAS	Todas Unidades	UAF	Local	2015	O AP-FROTA tem como essência tornar público as solicitações de reservas de veículos possibilitando a aprovação ou rejeição gerida pela Unidade de Administração e Finanças e acompanhamento da DAF.
CONEXÃO SEBRAE	Todas Unidades	UTIC	Nacional	2013	A nova Rede Conexão Sebrae reúne em um mesmo espaço colaborativo a gestão de conteúdo com o módulo Intranet e do conhecimento para todo o Sistema Sebrae, permitindo a utilização de suas funcionalidades por todos os estados.
MODBOX	Todas Unidades	UTIC	Local	2021	Sistema de mídia indoor para publicação de avisos institucionais, programação de cursos, agenda integrada da Direx para colaboradores e público externo do Sebrae/AP.

SE SUÍTE	Todas Unidades	UTIC	Local	2023	Solução que atende de forma colaborativa todas as demandas críticas para a excelência no desempenho organizacional, tais como gestão de processos - BPM, Controle de documentos – GED, Gestão de Riscos – GRC, Gestão de ativos – EAM, Controle de Sustentabilidade – ESG e outros.
INTEGRA	Todas Unidades	UTIC	Local	2023	O sistema INTEGRA é um HUB de integrações, seu objetivo principal é centralizar a comunicação entre as ferramentas como SAS, Salesforce, RD Station e Moskit para inclusões de cadastros, completude de dados, gerar atendimentos, automatizar processos etc, tudo através de um painel web de controle.

5.3.2 PRINCIPAIS SISTEMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – SEBRAE/AP

Sistemas	Unidades Usuárias	Gestor Local	Classificação	Ano da Implantação	Finalidades
FIREWALL PFSense	UTIC	UTIC	Local	2013	O pfSense é um software livre, licenciado sob BSD license (a marca pfSense em si tem Copyright para o BSD Permitter), baseado no sistema operacional FreeBSD e adaptado para assumir o papel de um firewall e/ou roteador de redes. Além disso, ele possui atualmente dezenas de pacotes adicionais que lhe permitem requisitar o posto de UTM (Unified Threat Management), já que podemos realizar com o pfSense a imensa maioria das atividades que esperamos de sistemas com este título.

SISTEMA DE MONITORAMENTO DE ATIVOS - NAGIOS CORE	UTIC	UTIC	Local	2014	O Nagios Core permite que você monitore toda a sua infraestrutura de TI para garantir que os sistemas, aplicativos, serviços e processos de negócios estão funcionando corretamente. No caso de uma falha, ele pode alertar os responsáveis técnico do problema, permitindo-lhes começar o processo de correção antes que as interrupções afetem os processos de negócios, usuários finais ou clientes.
SWITCH DE ANTIVÍRUS SYMANTEC	UTIC	UTIC	Nacional	2013	O Symantec Endpoint Protection oferece segurança inigualável, excelente desempenho e gerenciamento mais inteligente para ambientes físicos e virtuais. Utilizando a maior rede de informações globais do mundo inteiro, a Symantec identifica proativamente arquivos em risco e interrompe ameaças de dia zero sem prejudicar o seu desempenho. Somente o Symantec Endpoint Protection oferece a segurança através de um único agente de alta potência para a proteção mais eficaz disponível. Symantec Endpoint Protection é um antivírus e firewall pessoal desenvolvido para o gerenciamento de segurança em ambientes corporativos para servidores e estações de trabalho.
WINDOWS SERVER UPDATE SERVICES	UTIC	UTIC	Local	2000	O Windows Server Update Services (WSUS) permite que os administradores de tecnologia da informação implantem as atualizações mais recentes dos produtos nos computadores que estiverem executando o

					sistema operacional Windows. Com o WSUS, os administradores podem gerenciar integralmente a distribuição das atualizações lançadas no Microsoft Update nos computadores da rede.
SISTEMA DE MONITORAMENTO DE CÂMERAS	UTIC	UTIC	Local	2018	Este sistema possibilita termos acesso às filmagens das seguintes áreas: Térreo, Estacionamento e 1º Piso. Somente as Chefes de Gabinete, Secretárias, Diretores e a TI tem acesso a esta ferramenta.
SISTEMA DE MANUTENÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA – MATWORX	UTIC	UTIC	Local	2000	O MATWorX é disponibilizado apenas para plataforma 32 bits (for Windows). Está aplicação permite programar e manter um número ilimitado de PBXs através do seu computador. O MATWorX fornece uma interface gráfica do usuário (GUI) a um PBX. Este projeto permite que usuário navegue rapidamente e intuitivamente ao longo do programa, poupando precioso tempo com suas tarefas de manutenção de PABX.
SISTEMA DE GESTÃO DE CONTAS DE USUÁRIO - ACTIVE DIRECTORY	UTIC	UTIC	Nacional	2000	O Active Directory é uma implementação de serviço de diretório no protocolo LDAP que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede. É um software da Microsoft utilizado em ambientes Windows.
SISTEMA DE BANCO DE DADOS - SQL SERVER 2008 R2 / 2014	UTIC	UTIC	Nacional	2000	Neste ambiente armazenamos as principais bases de dados das aplicações: CorporeRM - 2014; SIACWEB – 2008 R2; Intranet; Censo entre outras.

AMEI	UTIC	UTIC	Nacional	2021	Gerenciador de autenticação e consentimento de clientes e usuários no ambiente do Sebrae Nacional, que permite ter um local único para efetuar a autenticação em diversos sistemas.
------	------	------	----------	------	---

Outras soluções implantadas:

Sistemas	Unidades Usuárias	Gestor Local	Classificação	Ano da Implantação	Finalidades
SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO - VMWARE® VSPHERE	UTIC	UTIC	Local	2021	O vSphere é o hypervisor da Vmware, este produto conta com o que existe de mais novo no mercado de virtualização, tornando o gerenciamento do ambiente uma tarefa bastante simples. O vSphere pode ser utilizado na forma single onde ele é instalado em hosts com gerenciamentos isolados, desta forma não é necessário a aquisição de licença, mas seus recursos são limitados.
SISTEMA DE BACKUP – VEAAM	UTIC	UTIC	Local	2021	O Veeam Backup & Replication é um aplicativo de backup proprietário desenvolvido pela Veeam para ambientes virtuais criados com hipervisores VMware vSphere e Microsoft Hyper-V. O software fornece funcionalidade de backup, restauração e replicação para máquinas virtuais, servidores físicos e estações de trabalho, bem como carga de trabalho baseada em nuvem.
SERVIDOR DE HIPERCONVERGÊNCIA	UTIC	UTIC	Local	2021	Hiperconvergência é uma estrutura de TI que combina armazenamento, processamento e rede em um único sistema que pode reduzir a complexidade do data center e aumentar o dimensionamento. Uma plataforma hiperconvergente inclui um hypervisor para computação virtualizada, armazenamento definido por software e virtualização de redes.

ROTEADORE S E SISTEMA DE WI-FI	UTIC	UTIC	Local	2021	Prover um sistema centralizado de autenticação por redes sociais atendendo aos públicos internos (colaboradores) e externos (clientes em geral) em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
WINDOWS SERVER 2019 – DATA CENTER 96 CORES	UTIC	UTIC	Local	2021	É uma a solução definitiva para ambientes de nuvem altamente virtualizados, sejam eles híbridos ou privados . Com esta licença, você tem direito a OSEs e Contêineres do Hyper-V ilimitados. São necessárias CALs (client access licences) para cada usuário ou dispositivo que vá acessar o servidor.

Fonte: UTIC/AP

• Comitê Gestor de TI

Ainda não possuímos um comitê gestor de TI. Existe um comitê gestor de segurança da informação. Existem somente reuniões para este comitê, caso ocorram demandas relacionadas à segurança das informações do Sebrae/AP.

• Composição da força de trabalho

A unidade de TI possui 04 colaboradores efetivos sendo 01 gerente indicado, 02 empregados, 01 assessor indicado, atualmente 03 estagiários e 01 Jovem Aprendiz. Todos da área de TI, nenhum terceirizado.

1. Glaydson Couto Costa – Gerente (indicado) – Bacharel Analista de Sistemas com duas especializações, uma em Governança de TI e outra em Segurança da Informação;
2. Cécil Cordeiro da Silva – Analista I (empregado) – Bacharel em Sistemas de Informação com uma especialização em Administração e Segurança de Redes de Computadores;
3. Daniel Ferreira Miranda – Analista I (empregado) – Bacharel em Sistemas de Informação, com três especializações sendo em Análise de TI, MBA em Governança de TI e Computação Forense e Perícia Digital;

• Processos de gerenciamento de serviços TI

Em 2019 ocorreu o mapeamento dos processos e subprocessos, a saber: Processo: Disponibilizar e Manter TIC, com os subprocessos: Monitorar a Disponibilidade dos Sistemas de Informação do Sebrae/NA e do Sebrae/AP e Gerir a Política de Segurança da Informação e Comunicação – PSIC; Processo: Planejar e Implantar TIC, com os subprocessos: Gerir Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI e Implantar e Atualizar Sistemas (Locais e do Nacional). Atualmente utilizamos as suítes de gerenciamento ITIL e COBIT, para buscar gerir nossos atendimentos internos.

- **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. A metodologia foi criada pela secretaria de comércio (Office of Government Commerce, OGC) do governo Inglês, a partir de pesquisas realizadas por Consultores, Especialistas e Doutores, para desenvolver as melhores práticas para a gestão da área de TI nas empresas privadas e públicas. Atualmente se tornou a norma BS-15000, sendo está um anexo da ISO 9000/2000. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.

- **COBIT** não é um padrão, não é uma norma como a ISO 20.000, ISO 17.799 ou ISO 9.001, e ele também não serve como guia para maximizar os benefícios da TI. Em vez disso, o COBIT ajuda a direcionar ou priorizar os esforços e recursos da TI para atender aos requisitos do negócio. A adoção do COBIT não tem como meta controlar todos os processos, mas apenas identificar quais processos da TI estão impactando, ou gerando riscos para o negócio, de modo a priorizar o gerenciamento destes processos.

- **Informações sobre dependência tecnológica do Sebrae/NA e de empresas terceirizadas que prestam serviços de TI para o Sebrae/AP**

Atualmente temos com dependência tecnológica terceirizada apenas os sistemas de gerenciamento de negócio do Sebrae, tais sistemas são geridos e padronizados pelo Sebrae/NA, buscamos evitar adotar sistemas terceirizados que não sejam homologados e/ou disponibilizados pelo Sebrae/NA.

ANEXOS



6 ANEXOS

Anexo 1 - Parecer Conselho Fiscal - Prestação de Contas do Sebrae/AP 2023



PARECER
CONSELHO FISCAL

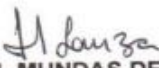
O Conselho Fiscal do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá – SEBRAE/AP, por força do disposto no Art. 15, inciso III, do Estatuto Social, reuniu-se para examinar e emitir parecer sobre as Demonstrações Contábeis e Prestações de Contas, referente ao exercício 2023, o que foi na extensão julgada necessária às circunstâncias, e ainda, consubstanciadas no relatório de revisão da empresa GRANT THORNTON AUDITORES INDEPENDENTES LTDA e, para tanto, emitimos **PARECER FAVORÁVEL**, recomendando a aprovação das contas do referido período.

Macapá-AP, 20 de março de 2024.

Federação dos Pescadores e Aquicultores do Estado do Amapá - FEPAP


AILTON AZEVEDO MARQUES DA NÓBREGA
Presidente


JETRO AGUIAR RAMOS
Conselheiro Titular


JOEL MUNDAS DE SOUZA
Conselheiro Titular

Anexo 2 – Resolução CDE - Aprovação das Contas e Relatório de Gestão do Sebrae/AP 2023



Resolução CDE/AP nº 003/2024

Aprova as Contas e o Relatório de Gestão do Sebrae/AP referentes ao exercício 2023.

O Presidente do Conselho Deliberativo Estadual do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá – **SEBRAE/AP**, no uso de suas atribuições estatutárias previstas no Artigo 21, inciso I,

Considerando o Parecer do Conselho Fiscal, favorável à aprovação das contas do Sebrae/AP e,

Considerando a deliberação do Conselho Deliberativo Estadual, tomada em sua 1ª e 2ª Reuniões Ordinárias do ano de 2024, realizada em 21 de março:

RESOLVE:

1. Aprovar as Contas, bem como o Relatório de Gestão do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá – **SEBRAE/AP**, ambos referentes ao exercício 2023;

Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Macapá/AP, 21 de março de 2024.

JOSÉ SAMUEL ALCOLUMBRE TOBELEM
Presidente

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá

Avenida Ernestina Borges, 740 - Laguninho - CEP 68908-198 - Macapá-AP

Fones: (96) 3312.2812 / 3312.2813

Central de Relacionamento: 0800 570 0800

www.ap.sebrae.com.br

Relatório do auditor independente sobre as demonstrações contábeis

Grant Thornton Auditores
Independentes Ltda.

Av. José de Souza Campos, 507 –
5º andar Cambuí, Campinas (SP)

T +55 19 2042-1036

Ao Conselho Deliberativo e aos Administradores do
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Amapá – SEBRAE/AP
Macapá - AP

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Estado do Amapá – SEBRAE/AP (Entidade), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Entidade em 31 de dezembro de 2023, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicadas ao setor público (NBCs TSP).

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Entidade, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.



Outros assuntos

Auditoria dos valores correspondentes aos exercícios comparativos, reapresentados

As auditorias das demonstrações contábeis da Entidade referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2022 e 2021 (1º de janeiro de 2022), cujos valores correspondentes estão apresentados para fins de comparação, foram conduzidos sobre a responsabilidade de outro auditor independente, que emitiu relatórios de auditoria, sem modificação, em 14 de fevereiro de 2023 e 10 de fevereiro de 2022, respectivamente. Como parte da nossa auditoria das demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, auditamos também os ajustes e reclassificações descritos na Nota Explicativa nº 2.3, que foram efetuados para alterar os valores correspondentes relativos àquelas demonstrações contábeis, como requerido pelas práticas contábeis adotadas no Brasil aplicadas ao setor público (NBCs TSP). Concluímos que tais ajustes e reclassificações são apropriados e foram corretamente efetuados. Não fomos contratados para auditar, revisar ou aplicar quaisquer outros procedimentos sobre as demonstrações contábeis da Entidade referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 e em 1º de janeiro de 2022. Portanto, não expressamos opinião ou qualquer forma de asseguração sobre as citadas demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Responsabilidade da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicadas ao setor público (NBCs TSP) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais;
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade;



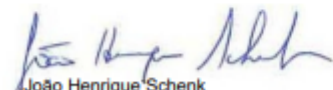
Grant Thornton

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração;
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional; e
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance e da época dos trabalhos de auditoria planejados e das constatações significativas de auditoria, inclusive as deficiências significativas nos controles internos que, eventualmente, tenham sido identificadas durante nossos trabalhos.

Campinas, 12 de março de 2024

Grant Thornton Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-028.281/O-4 F SP



João Henrique Schenk
Contador CRC 1SP-202.127/O-8

Endereço para site Portal da Transparência:

<https://transparencia.sebrae.com.br/contas#>