Pública

Plano Anual 2023
Sebrae/AC

Rio Branco, Acre, outubro de 2022.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Acre

SEBRAE-AC

CDE

Presidente Conselho Deliberativo Estadual
José Adriano Ribeiro da Silva

DIREX

Diretor Superintendente
Marcos Antônio Carneiro Lameira

Diretor Técnico
Lauro da Silva Santos

Diretor Administrativo e Financeiro
Francinei do Socorro Lima dos Santos

Equipe Técnica do Documento

Coordenação da Unidade de Excelência da Estratégia
Janaína Pinheiro

Analista da Unidade de Excelência da Estratégia
Elton Pantoja

Analista da Unidade de Excelência da Estratégia
Marcos Clay

Gerente da Unidade de Excelência da Estratégia
Kleber Campos JR

Sumário

Plano Anual 2023 1
1. Contextualização das Estratégias 3
2. Ambiente de Negócios 6
3. Mapas Estratégicos 9
4. Objetivos Estratégicos Nacionais e Locais 10
5. Estrutura Analítica do Planejamento 11
6. Programas Nacionais e Locais 12
7. Contratos Internos em andamento 13
8. Metas Mobilizadoras Organizacionais: 13
9. Metas dos Indicadores de Resultado dos Programas Nacionais 15
10. Eixos de Atuação das Iniciativas: 16
11. Segmentos prioritários: 16
12. Transversalidade de Atuação: 17
13. Territórios de Atuação: 17
14. Público Beneficiado 17
15. Força de Trabalho 19

1. Contextualização das Estratégias

Com objetivo de dar mais um passo na direção de um ambiente socioeconômico favorável aos Pequenos Negócios, o documento Diretrizes para Elaboração do Plano Anual 2023, elaborado pelo Sebrae/NA, direciona o Sistema Sebrae no seguinte sentido: “Para este novo ciclo de planejamento o Sistema Sebrae deve elaborar seu Plano Anual, desdobrado a partir do Planejamento Estratégico, que o guiará para enfrentar os principais desafios

para alcançar os Objetivos definidos. As incertezas trazidas pelo cenário de transformação nos mostram como é importante termos processos estruturados que falem com as expectativas e necessidades dos pequenos negócios. Assim sendo, o Sebrae precisa entender as principais necessidades de seus clientes, trabalhando para apoiá-los em seus diferentes estágios de enfrentamento da crise e no pós-crise: alguns podem estar ainda lutando para sobreviver, outros com questões relacionadas à retomada de suas operações e, por fim, empresas trabalhando para a alavancar o seu crescimento. Para que o Plano Anual 2023 entregue os resultados definidos no Planejamento Estratégico 2023, nesse novo cenário, é necessário, de forma contínua, promover: 1) o acompanhamento dos Indicadores de Resultados dos Programas Nacionais; 2) o acompanhamento intensivo da execução física e financeira; e 3) a simplificação do seu processo de planejamento, imprimindo mais assertividade na execução das ações".

Portanto, o Plano Anual 2023 se baseia em conceitos estruturantes que direcionam toda a organização do Plano e que estão assim estabelecidos:

REDE SEBRAE	ESTRATÉGIA	PROGRAMAS NACIONAIS	PROJETO ESTRATÉGICO	PROCESSO ESTRATÉGICO
Arranjos institucionais que estimulam e proporcionam um comportamento em rede e cooperativo no âmbito do Sistema Sebrae e com Parceiros e Instituições, orientados para solução de problemas específicos ou para capturar oportunidades relevantes em um determinado período no tempo. A Rede Sebrae é organizada para concentrar esforços funcionais do Sistema Sebrae em função de resultados finalísticos, objetivos estratégicos e estratégias comuns.	Constitui-se um guia fundamental de orientação para mobilizar os Colaboradores do Sebrae; traduzir a estratégia em objetivos claros; alinhar o Sistema Sebrae em esforços coordenados; motivar e engajar os Colaboradores; e tornar a estratégia um processo continuode planejar, orçar, executar e controlar. É composto pelas Declarações Estratégicas: – Propósito, Visão de Futuro e Valores; pelos Objetivos Estratégicos; pelos Indicadores que medirão o alcance e o desempenho dos resultados esperados e; se desdobra em Programas Nacionais que materializam a estratégia emTemas Indutores e Iniciativas estruturantes.	Conjunto de Projetos e Processos organizados sob a lógica de temas e resultados comuns. Se vinculam à Estratégia do Sistema Sebrae econtribuem para o alcance dosseus Objetivos Estratégicos e Resultados Finalísticos.	Empreendimento único, singular, com início e fim determinados, que mobiliza recursos e competências para realizar entregas específicas com alto poder de transformação.	É um conjunto de atividades repetidas de maneira recorrente, estruturadas e desenhadas para produzir um resultado específico para um determinado Cliente. Sua seleção é feita a partir de três critérios: Alta relevância estratégia; Elevado nível de exposição externa; e Alto volume de recursos envolvidos.

Com base no Mapa Estratégico do Sistema e do Sebrae/AC são estruturados os Programas, Projetos e Processos. Assim sendo, o Sebrae/AC precisa entender as principais necessidades das Partes Interessadas com as quais se relaciona: seus clientes, trabalhando para apoiá-los em seus diferentes estágios de maturidade; seus parceiros, na formação de uma ampla rede de apoio em prol dos pequenos negócios; seus fornecedores, na entrega de produtos e serviços para o Sebrae; e as demais partes interessadas, como a sociedade, imprensa, controladores e gerações futuras.

Com base nessa premissa de entender as necessidades dos clientes, o planejamento estratégico do Sebrae/AC é direcionado pelo Modelo de Excelência da Gestão. Várias entradas são analisadas e desdobradas para efetivar o planejamento, dentre elas: o ambiente interno, que instiga a análise de ativos intangíveis, das competências essenciais, da cultura organizacional e do risco; o ambiente externo, que instiga a análise do macroambiente, dos setores e mercados de atuação e suas tendências, dos riscos estratégicos e operacionais, e por fim, das necessidades e expectativas das partes interessadas da cadeia de valor de atuação da instituição.

As estratégias são importantes vetores para atuação, alinhamento e contribuição para os resultados do sistema Sebrae. Elas visam contribuir nos próximos anos para a concretização dos resultados institucionais e dos programas nacionais.

Concomitante a isso, o Sebrae/AC, visando alinhar sua atuação estratégica as do Sistema, vem propor eixos que possam potencializar sua missão e visão. Alguns temas estão sendo analisados nas reuniões de planejamento conforme abaixo:

- Desburocratização e melhoria do ambiente de negócios com foco nas cidades empreendedoras, elaboração de estudos e proposições de leis e outros normativos para destravar o crescimento dos pequenos negócios;
- Articulação institucional para a melhoria e consolidação das redes de apoio aos negócios do Estado;
- Melhoria do ecossistema de inovação, atuando na proposição de redes inovativas, negócios e no ambiente do ecossistema de inovação do Acre;
- Potencialização do atendimento e relacionamento presencial e remoto visando conquistar e manter a excelência no atendimento e relacionamento aos clientes;
- Fortalecimento da agropecuária em parceria com a câmara de agronegócio, selecionando cadeias prioritárias a exemplo do leite, corte, mandioca, horticultura, piscicultura, dentre outras, para atuar de forma integrada com o objetivo melhorar a competitividade setorial dessas cadeias.
- Alavancagem da indústria do Acre em parceria com a Federação das Indústrias com foco na produtividade, eficiência, inovação e gestão para gerar emprego, renda e sustentabilidade dos negócios;
- Aquecimento do comércio, serviços e turismo com viés tecnológico e digital para que as empresas possam aumentar seu faturamento, gerando emprego e renda;
- Estímulo a educação empreendedora nas escolas e universidades visando tornar o Acre um dos Estados com maior índice de intenção empreendedora;
- Educação fiscal e tributária como fator de competitividade empresarial;
- Potencialização do acesso a mercados nacionais e internacionais com estímulo às empresas exportadoras do Acre, por meio do Plano Acreano da Cultura Exportadora e da Câmara de Exportação;
- Orientação ao crédito como alavancagem de investimentos em parcerias com os Bancos;
- Desenvolvimento do Portfólio de Soluções e a efetividade dessas soluções ofertadas para o atendimento às necessidades dos clientes Sebrae.

As estratégias internas visam garantir o apoio, suporte e a articulação necessária para o cumprimento das estratégias de negócios, para isso, as seguintes estratégias estão no planejamento:

- Modernização e melhoria da eficiência administrativa e financeira com foco na transformação digital (o Sebrae digital facilitando a vida dos clientes e colaboradores);
- Melhorias das competências e cultura organizacional visando preparar os colaboradores para os novos desafios da transformação Digital e inteligência de dados;
- Transformação digital Interna com a mudança de cultura e capacitações dos colaboradores;
- Comunicação íntegra, ágil e ética como forma de integrar, difundir e melhorar o ambiente colaborativo.
- Desenvolvimento dos processos da cadeia de valor visando a automatização e agilidade;
- Gestão da Estratégia visando garantir o cumprimento da missão, visão e os objetivos estratégicos;
- Definição do novo direcionamento estratégico do Sebrae/AC, do organograma institucional, do quadro de colaboradores necessário, com a definição das competências e de resultados, para o alcance da missão institucional a ser definida.

- Implementação dos Planos de Melhorias da Gestão;
- Desenvolvimento da cultura desejada, das pessoas e carreiras;
- Inteligência de Dados e Maturidade da infraestrutura de TI;
- Aumento da integridade corporativa com a melhoria da eficiência do controle, da auditoria, da assessoria jurídica e do *compliance*;

As iniciativas advindas das unidades gestoras devem convergir para os desafios das estratégias internas visando apoiar o atendimento do Sebrae em relação as partes interessadas e ao ecossistema de negócios.

2. Ambiente de Negócios

O ambiente de negócios é um importante fator de análise para definir estratégias aderentes ao cenário de atuação da instituição.

Em 2022, a instituição está investindo R$ 54,7 milhões em estratégias de apoio ao desenvolvimento do seu público. Estratégias como o aumento do atendimento e relacionamento com os clientes, promoção do empreendedorismo e da cultura empreendedora, melhoria do ambiente de negócios, promoção dos recursos digitais e atuação no ecossistema de inovação, são exemplos do forte apoio e atuação da instituição no ambiente externo. Por outro lado, no ambiente interno, estratégias na melhoria dos processos, fortalecimento da rede de fornecedores, melhoria das práticas de gestão de carreira e competências, desenvolvimento da cultura, da inovação e da qualidade de vida, são de suma importância para o alcance dos resultados pactuados no Plano 2022.

Para 2023, a continuidade dessas estratégias com ajustes de cenários, visam concretizar o direcionamento estratégico até 2023, com sua devida prestação de contas em termos de cumprimento da missão, visão e resultados.

Analisando o cenário atual para proposição de alternativas, seguem informações acerca do Estado do Acre e dos Pequenos Negócios:

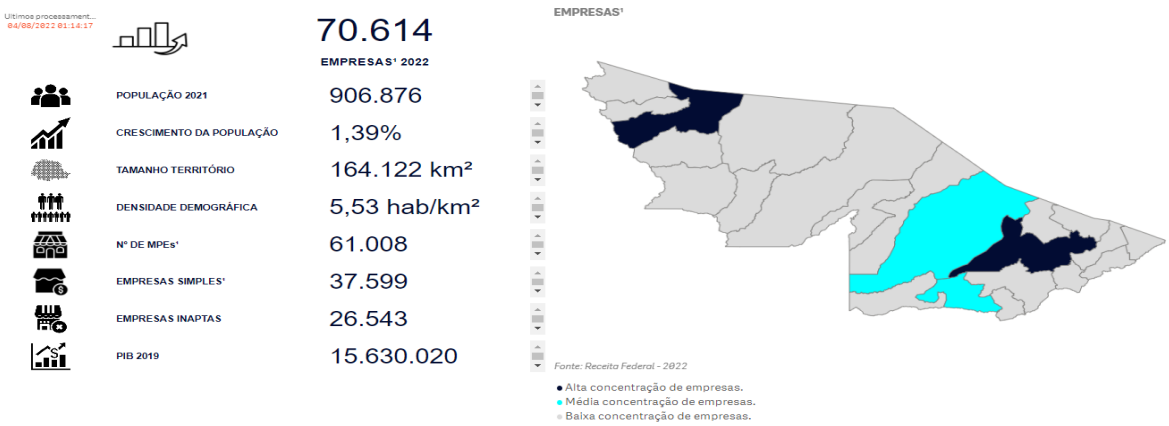
Perfil do Estado do Acre:

Competitividade do Estado:

Fonte: https://www.rankingdecompetitividade.org.br/

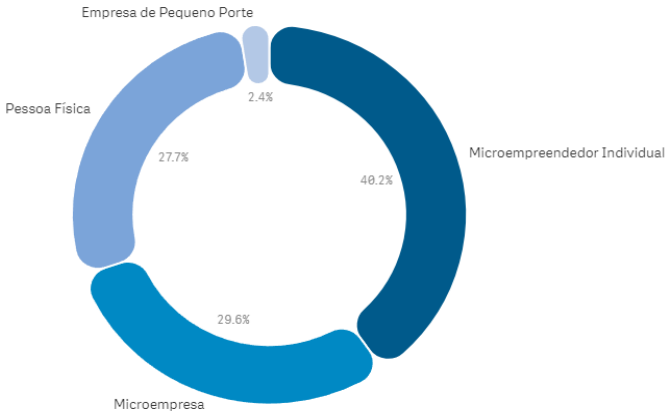
O Estado do Acre é o penúltimo colocado no ranking de competitividade do Brasil, isso mostra o grande desafio que as várias instâncias governamentais e privadas tem pela frente com mudanças no patamar desse cenário em relação aos fatores de competitividade. O Sebrae tem papel preponderante nessa transformação.

Abaixo informações econômicas do Acre:



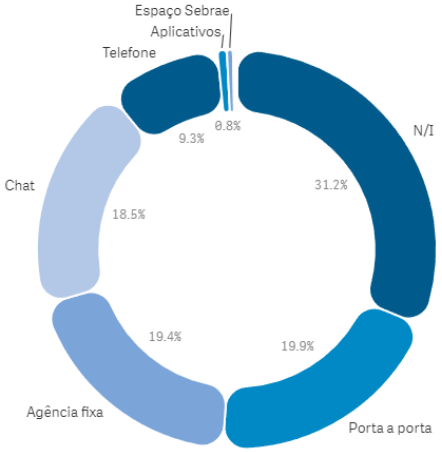
Fonte: receita federal 2022

No Gráfico abaixo, expressa os atendimentos por porte:



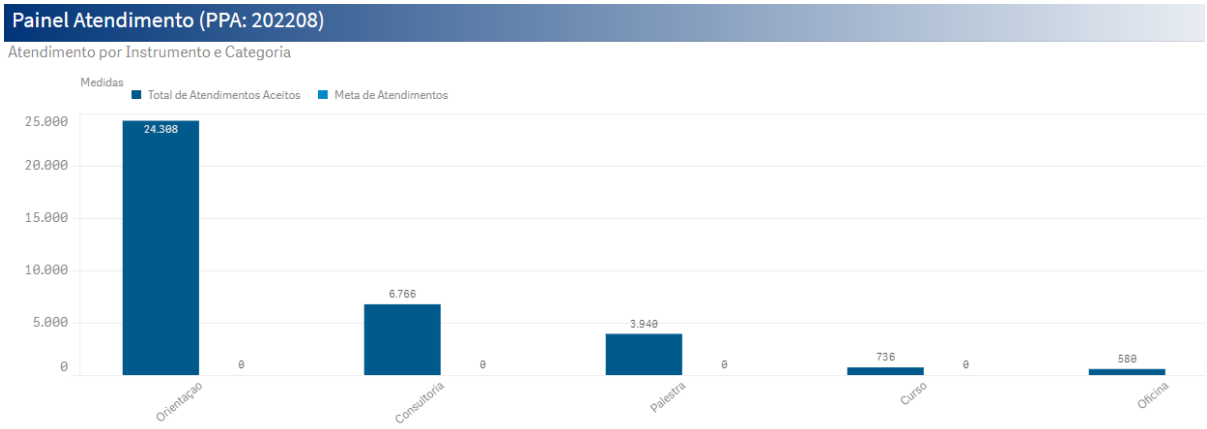
Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

Em relação aos meios ou canais de atendimento, há uma equidade onde o atendimento é realizado, podendo ter um maior investimento e incentivo no APP Sebrae.



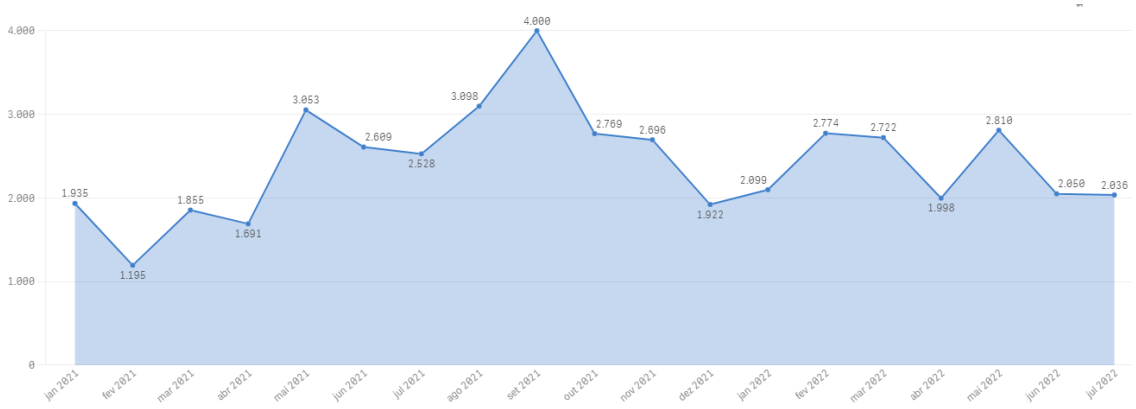
Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/e17b0e99-2ee9-4e71-bccb-e57337bb53cf/sheet/de253d8f-15ae-4290-b5ac-6734d28acae8/state/analysis

Os atendimentos estão concentrados na métrica Orientação Técnica, sendo classificados como de baixa complexidade.



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

Abaixo, a densidade do atendimento de janeiro de 2021 até julho de 2022.



Fonte: https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/1757c4ee-c279-46ba-a13d-bb19631982bf/sheet/b2d5b5b5-6ae1-4155-9325-7f5c2968099e/state/analysis

A recente pesquisa, por região, realizada pelo Sebrae Nacional mostrou os principais gargalos/situação enfrentada pelas empresas na pandemia (25/04 a 02/05 de 2022) – Resultado da região norte:

- 59% dos pequenos negócios sofreram queda no faturamento;
- 51% dos pequenos negócios alegam que a principal dificuldades para o seu negócio é o aumento dos custos (insumos, combustíveis, aluguel, energia)
- 74% dos pequenos negócios usam as redes sociais, aplicativos ou internet para vendas;
- 37% dos pequenos negócios têm dívidas/empréstimos em atraso;
- 57% dos empresários buscaram empréstimos desde o começo da pandemia;
- 49% dos empresários que buscaram crédito conseguiram e 45% não conseguiram;
- 47% dos empresários estão buscando crédito em 2022;
- 80% dos empresários não conhecem o FAMPE;
- 56% das empresas realizaram algum investimento no seu negócio nos últimos 2 anos.

Mediante o cenário acima, o Sebrae/AC utilizou como subsídio as informações para propor estratégias de mitigação e melhoria dos pontos afins a sua missão estratégica.

A estimativa de evolução dos pequenos negócios no Estado serve de subsídio para proposição de metas de atendimento. Em 2021, a abrangência ou cobertura de atendimento às empresas foi de 35,9% do número de EPP e ME do Estado.

Evolução estimada do público do Sebrae/AC para o PA 2023:

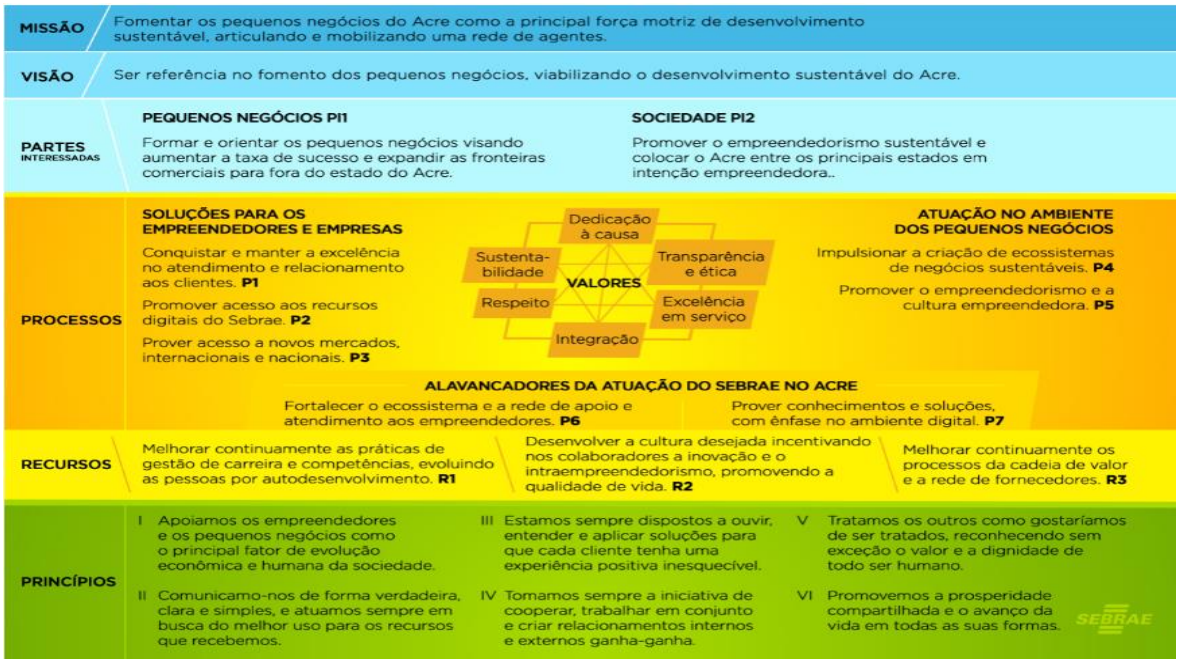
Tabela 05. Número de Microempreendedores Individuais (MEI), Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), por UF, com valores estimados para o período de 2015 a 2023, Brasil

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Brasil	5.191.943	6.509.143	7.670.148	9.127.509	10.917.504	12.286.967	13.775.846	14.176.891	16.268.061	18.554.660	20.922.685	22.456.911	24.329.400
AC	12.494	15.899	18.741	21.678	25.324	27.794	30.345	21.883	28.706	34.122	39.751	43.355	47.091

3. Mapas Estratégicos

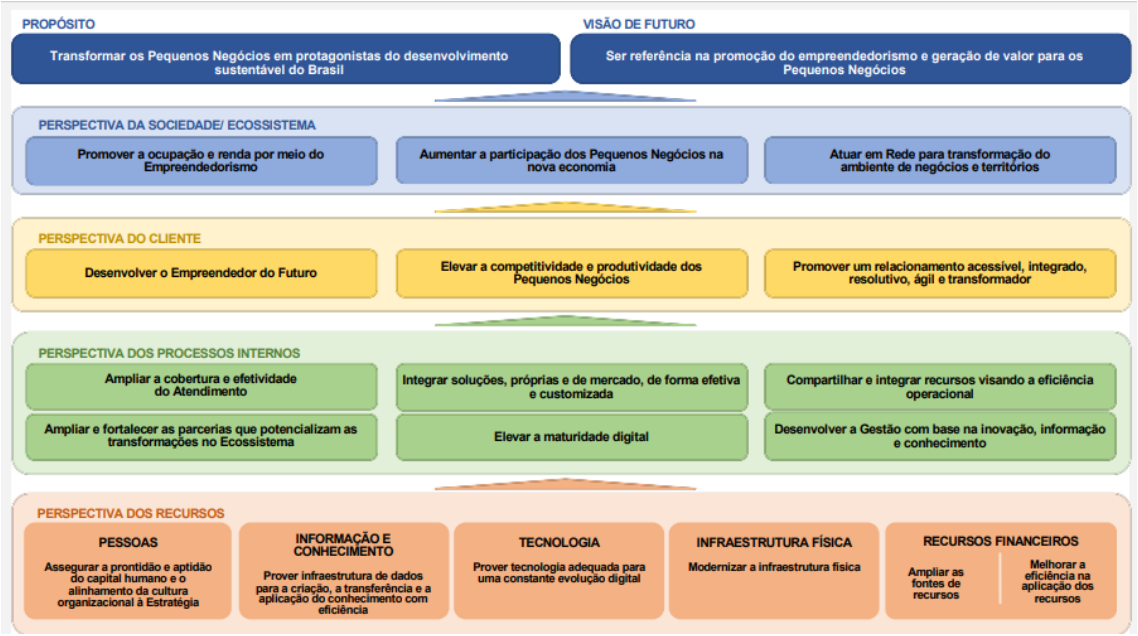
Mapa Estratégico é uma representação gráfica da estratégia, que evidencia os desafios que a organização terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro.

Mapa Estratégico do Sebrae/AC



Para as estratégias até 2023, foram definidos 10 objetivos estratégicos, sendo 7 relacionados aos negócios e 3 relacionados aos recursos internos.

Mapa Estratégico do Sistema Sebrae



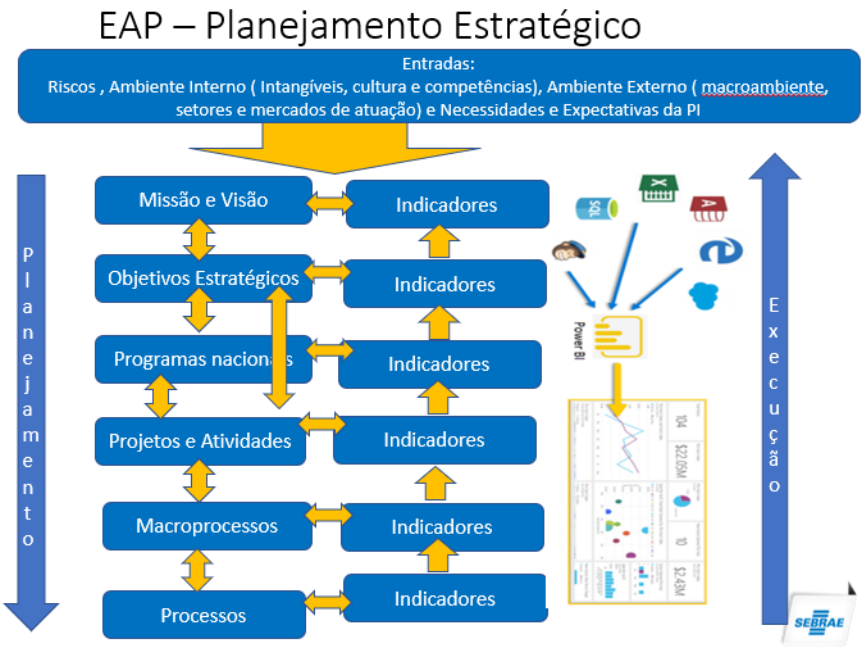
4. Objetivos Estratégicos Nacionais e Locais

Interrelação entre os objetivos

Vinculação entre Objetivos - SEBRAE/AC	
Objetivo Estratégico do Sistema	**Objetivo Estratégico Local**
SOCIEDADE/ECOSSISTEMA - Aumentar a participação dos Pequenos Negócios na Nova Economia	
SOCIEDADE/ECOSSISTEMA - Atuar em Rede para transformação do ambiente de negócios no Território	Fortalecer o ecossistema e a rede de apoio e atendimento aos empreendedores. P6
CLIENTE - Desenvolver o Empreendedor do Futuro	Promover o empreendedorismo e a cultura empreendedora. P5
CLIENTE - Elevar a competitividade e produtividade dos Pequenos Negócios	Impulsionar a criação de ecossistemas de negócios sustentáveis. P4
	Prover acesso a novos mercados nacionais e internacionais. P3
CLIENTE - Promover relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador	Conquistar e manter a excelência no atendimento e relacionamento aos clientes. P1
PROCESSOS INTERNOS - Integrar soluções, próprias e de mercado, de forma efetiva e customizada	Prover conhecimentos e soluções com ênfase no ambiente digital. P7
PROCESSOS INTERNOS - Compartilhar e integrar recursos visando a eficiência operacional	Melhorar continuamente os processos da cadeia de valor e a rede de fornecedores. R3
PROCESSOS INTERNOS - Elevar a Maturidade Digital	Promover acesso aos recursos digitais do Sebrae. P2
RECURSOS - Assegurar a prontidão e aptidão do capital humano e o alinhamento da cultura organizacional à Estratégia	Desenvolver a cultura desejada incentivando nos colaboradores a inovação e o intraempreendedorismo, promovendo a qualidade de vida. R2
	Melhorar continuamente as práticas de gestão de carreira e competências, evoluindo as pessoas por autodesenvolvimento. R1
RECURSOS - Prover infraestrutura de dados para a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento com eficiência	
RECURSOS - Ampliar as fontes de recursos	
RECURSOS - Modernizar a infraestrutura física	
RECURSOS - Ampliar as fontes de recursos	
RECURSOS - Melhorar a eficiência na aplicação dos recursos	

5. Estrutura Analítica do Planejamento

Estrutura analítica é a representação gráfica das etapas/fases que o planejamento tem que cumprir para ter maior aderência ao Direcionamento e Mapa Estratégico.



6. Programas Nacionais e Locais

Programa é uma iniciativa temporária criada para entregar resultados relacionados com um conjunto de estratégias convergentes da organização, contribuindo para o alcance de objetivos estratégicos e resultados finalísticos, por meio da orientação e coordenação da implementação de um conjunto de projetos e processos organizados sob a lógica de temas e resultados comuns, de forma articulada e dinâmica.

Os Programas Nacionais se organizam, no nível tático, em quatro Eixos de Atuação que compõem uma Rede integrada, com foco no estímulo ao Empreendedorismo e no desenvolvimento sustentável dos Pequenos Negócios e balizados pelo Norte da Reinvenção do Sebrae e o Planejamento Estratégico 2023 e estão assim estruturados:

O Sebrae/AC aderiu aos 10 programas Nacionais abaixo para atuar conjuntamente com as estratégias do Sistema Sebrae na sinergia para alcançar os resultados e indicadores pactuados:

- Ambiente de Negócios

- Brasil + Competitivo
- Brasil + Inovador
- Cliente em Foco
- Educação Empreendedora
- Gestão do Portfólio
- Gestão Estratégica de Pessoas
- Gestão da Marca
- Inteligência de Dados
- Sebrae + Finanças

Obs: O Sebrae/AC optou por não estruturar programas locais.

7. Contratos Internos em andamento

Contratos Internos são temas estratégicos ou demanda de serviço ou gestão de projetos a ser descentralizado. Sebrae/NA e Sebrae/UF formulam e pactuam proposta de atuação conjunta. O projeto interno a ser apresentado pode ser elaborado pelo Sebrae/NA, com concordância do Sebrae/UF, ou poderá ser apresentado diretamente pelo Sebrae/UF.

Em 2022, o Sebrae/AC possui um contrato interno, sendo CONTRATO INTERNO - Projeto Inventário de Alimentos Diferenciados Brasileiros, **Projeto/Desenvolvimento de Produtos e Serviços, AC - Alimentos Diferenciados Brasileiros – Inventário,** cujo objetivo é realizar inventário de 45 produtos diferenciados dos setores de alimentos e bebidas de 15 pequenos negócios produtores, no valor de R$ 11.507,00, sendo executado R$ 8.000,00.

8. Metas Mobilizadoras Organizacionais:

O Sebrae propõe uma cadeia de impacto que busca aumentar a assertividade do monitoramento e comunicação dos resultados do Sebrae para as partes interessadas, distribuindo os diversos indicadores em três níveis, com o objetivo de balancear aspectos relacionados a contribuição da instituição para os pequenos negócios, eficácia e eficiência operacional.

O quadro abaixo resume a contribuição dos indicadores dentro da cadeia de impacto:

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:

INDICADORES DE RESULTADO

São Indicadores que permitem acompanhar e avaliar o desempenho e as transformações geradas pelos Programas Nacionais. Cada Programa Nacional possui um agrupamento de Indicadores com suas respectivas metas Nacionais e Estaduais.

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: Número total de Clientes atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais.

(2) Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME, EPP): Número de Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae.

(3) Pequenos Negócios atendidos com Soluções de Inovação: Número total de Clientes atendidos com soluções de Inovação.

(4) Cobertura do Atendimento (ME+EPP): Mensura a proporção do universo de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte atendidas (Market Share) pelo Sebrae no ano.

(5) Professores atendidos em soluções de Educação Empreendedora: Número de Professores que participaram de ao menos uma iniciativa do catálogo de soluções de Educação Empreendedora.

(6) Recomendação do Sebrae (NPS): Mensura o grau de recomendação do Sebrae após o atendimento ao Cliente.

INDICADORES DE RESULTADO

São Indicadores que permitem acompanhar e avaliar o desempenho e as transformações geradas pelos Programas Nacionais. Cada Programa Nacional possui um agrupamento de Indicadores com suas respectivas metas Nacionais e Estaduais.

(7) Clientes com garantia do FAMPE assistidos na fase Pós-Crédito: Percentual de Clientes com garantia do FAMPE que foram atendidos pelo Sebrae, após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito.

EFICIÊNCIA OPERACIONAL:

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

(1) Recursos aplicados na Atividade-Fim: Mensura o percentual de recursos do Sistema Sebrae aplicados no atendimento de Empresas (Exceto Despesas de Capital e Operações Especiais).

Metas Mobilizadoras Organizacionais:

Indicador Institucional	2023	2022	Executado 2022*
Clientes Atendidos por Meio de Serviços Digitais	14.700	14.000	9.382 (67%)
Clientes com Garantia do FAMPE Assistidos na Fase Pós-Crédito	90%	90%	74,8 (83,2%)
Cobertura do Atendimento (ME+EPP)	30%	28%	15,6 (55,7%)
Faturamento	5,4%	79%	Sem mensuração
Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME, EPP)	13.000	12.800	10.919 (85,3%)

Pequenos Negócios Atendidos com Soluções de Inovação	4.050	2.000	1.829 (91,5%)
Produtividade	15%	15%	25%
Professores Atendidos em Soluções de Educação Empreendedora	1.000	1.000	992 (99,2%)
Recomendação do Sebrae (NPS)	85	85	86,4
Recursos Aplicados na Atividade-Fim	79,3%	78,3%	82%
Tempo de Abertura de Empresas	30 horas	48 horas	35 horas

* O período de execução é referente até 13 de outubro de 2022.

9. Metas dos Indicadores de Resultado dos Programas Nacionais

Programa	2021	2022	Executado 2022	2023
Ambiente de Negócios				
Municípios com cidades Empreendedora- AC	4	7	8	10
Municípios com projeto de mobilização e articulação com projetos implementadas.	9	11	15	15
Municípios com relacionamento contínuo de Técnico ou Agente Territorial Sebrae.	8	10	12	22
Tempo de abertura de Empresas- AC	66h	48h	35h	36,00h
Brasil + Competitivo				
Faturamento- AC	138,00%	79%	Não mensurado	5,40%
Produtividade do Trabalho- AC	113,00%	10%	25%	15,00%
Brasil + Inovador				
Inovação e modernização- AC	N;P	70%	Não mensurado	72,00h
Municípios com ecossistemas é inovação Mapeados - AC	1	1	Não mensurado	3
Pequenos negócios atendidos com soluções de Inovação- AC	3.690	2.000	1.829	4.050
Cliente em Foco				
Atendimento por clientes- AC	2	2	2	2
Clientes atendidos por serviços digitais- AC	14.972	14.000	9.160	14.700
Cobertura do atendimento-AC	32,75	28%	15,19	28,00%
Pequenos negócios atendidos- AC	13.286	12.800	10.696	12.800
Recomendação (NPS)- AC	85,00	85,00	86,41	85,00 pts
Educação Empreendedora				
Atendimentos a Estudantes em Soluções oferecidas pelo programa Nacional de Educação.	16.944	14.000	14.219	14.700
Escolas com projeto escola Empreendedora implementado- AC	1	5	5	5
Professores atendidos em soluções de Educação Empreendedoras-AC	1268	1.000	996	1.000
Recomendação (NPS)-Professores- AC	80	80 pts	Não mensurado	80,00 pts.
Gestão da Marca Sebrae				
Imagens juntos aos pequenos Negócios - AC	8,6	8,7 pts.	Não mensurado	8,60 pts.
Imagens juntos á Sociedade- AC	8,8	8,9 pts.	Não mensurado	8,80 pts.
Gestão Estratégica de Pessoas				
Favorabilidade do Clima Organizacional-AC	56,16	68,7	53,19	68,70%
Grau de implementação do SGP 9.0 no Sistema Sebrae-AC	66,66	100%	100%	100,00%
Maturidade dos processos dos Sistemas Gestão de pessoas-AC	3,8	4,30 pts.	3,5	4,30 pts.
Inteligência de Dados				
Índice Gartner de Data & Analytcs -AC	N/P	2	1,7	2,00 pts.
Portfólio em Rede				
Aplicabilidade- AC	8,3	7,0 pts.	Não mensurado	7,50 pts.
Efetividade-AC	8,5	7,0 pts.	Não mensurado	7,50 pts.
Recomendação (NPS) de Produto ou Serviço-AC	85,1	80 pts.	Não mensurado	75,00 pts
Sebrae + Finanças				
Clientes com garantia do Fampe assistidos na fase pós-créditos - AC	80,00%	90%	74,8(83,2%)	90,00%

10. Eixos de Atuação das Iniciativas:

O Sebrae atua em três eixos a seguir explicitados:

Empresarial – Fatores de domínio da empresa como produtividade, qualidade, inovação e marketing. O público do segmento pretendido possui características diagnosticadas que os qualifica para – em recebendo um tratamento diferenciado – superar barreiras que impedem de crescer de forma sustentável.

Estrutural – Fatores relacionados à situação competitiva do segmento de atuação em relação ao setor, região e cadeia produtiva.

Sistêmica – Corresponde ao que ocorre tanto no ambiente interno do país quanto no cenário internacional, produzindo impactos no dia a dia das organizações, como por exemplo: internacionalização, tributário; político/institucionais.

A representação gráfica dos eixos de atuação está na figura 1:

Fonte: SEBRAE.

11. Segmentos prioritários:

- Comercio e Serviço:

Artesanato, turismo, embelezamento, automotivos, comércio varejista em geral;

- Startup

- Indústria:

Confecção, Panificação, Móveis, Gráficos, Minerais Não Metálicos, Construção Civil, Madeireiros, Alimentos e Bebidas, Serralheiros, Reparação Automotiva;

- Agronegócio:

Pecuárias de Leite, Café, Mandioca, Horticultura, Guaraná, Feijão, Açaí, Grãos, Piscicultura e Fruticultura.

12. Transversalidade de Atuação:

A atuação do Sebrae Acre terá transversalidade nos temas:

- Inovação e Sustentabilidade
- Transformação Digital
- Tecnologia
- Mercado Nacional e Internacional

13. Territórios de Atuação:

O território concretiza a atuação estratégica do Sebrae/AC. Atualmente a estrutura física do Sebrae/AC compreende 03 escritórios e 03 pontos de atendimento em 03 regionais do Estado do Acre.

O Escritório da Sede, SebraeLab UFAC e o Espaço Sebrae na OCA atendem duas regionais que são:

- Baixo Acre e Purus, que abrangem 10 municípios;

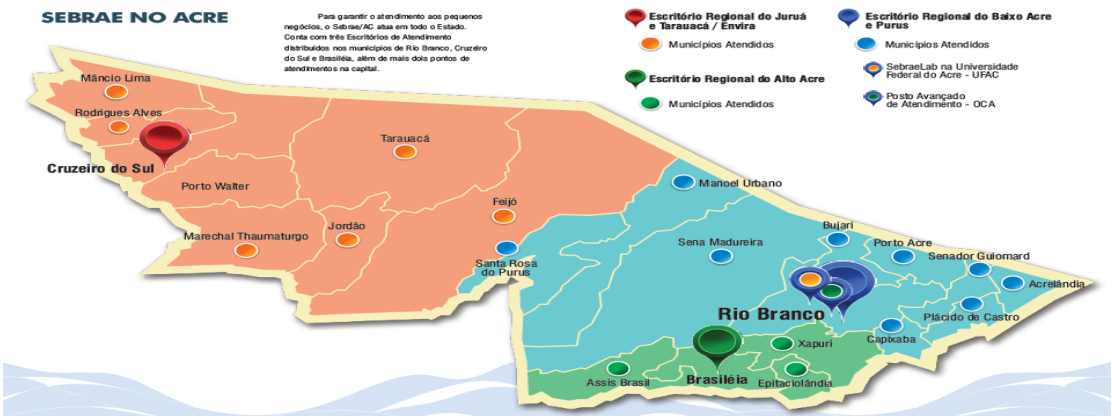
O Escritório de Cruzeiro do Sul e o Espaço Sebrae na OCA atendem:

- Juruá, Tarauacá e Envira, que abrangem 8 municípios;

O Escritório de Brasiléia atende:

- Alto Acre, que abrange 4 municípios.

Na figura abaixo a representatividade da atuação do Sebrae:



14. Público Beneficiado

O Público do Sebrae é classificado em: **Público Direto**, que é objeto do cumprimento da sua missão institucional e; **a Rede Sebrae**, que é composta 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 e Artesãos1 e Pessoas Físicas – e Produtores Rurais. 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, para os artesãos, outros registros oficiais como: 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);Declaração de Aptidão ao Pronaf (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.

- **Produtores Rurais**

São Produtores Rurais, os empreendimentos ou pessoas físicas, que explorem atividades agropecuárias, realizem a comercialização da sua produção in natura e/ou processada como agroindústrias com faturamento bruto anual de até R$ 4,8 milhões, e que estejam regularizados perante o poder público por meio do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou um dos seguintes registros oficiais: Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF), Inscrição Estadual emitida pelas Secretária da Fazenda , Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP), Número do imóvel na Receita Federal (NIRF), Cadastro Imobiliário Brasileiro (CIB), Registro de Pescador, Cadastro de Atividade Econômica da Pessoa Física (CAEPF) e Cadastro Específico do INSS do Produtor Rural (CEI).

Rede Sebrae

A 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.
- **Instituições de Ensino:** Instituições de ensino públicas e privadas, no contexto das ações de Educação Empreendedora, identificadas pelo código fornecido pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) do Ministério da Educação.

Como meta de atendimento, o Sebrae/AC prevê o atendimento a 18.213 clientes, com 71,4% de pessoas jurídicas, conforme tabela abaixo:

Tipo do Empreendimento/Pessoa	2023
Empresa de Pequeno Porte - EPP	631
Microempresa - ME	3512
Microempreendedor Individual - MEI	7943
Produtor Rural	920
Pessoa Física	5207
Público a ser atendido	**18.213**

15. Força de Trabalho

A força de trabalho é essencial para alcance dos objetivos estratégico e por consequência o cumprimento da missão institucional. A qualificação da força de trabalhos com perfil adequado, entendimento das estratégias, do modelo de negócios e de gestão, torna a instituição forte e preparada para os novos desafios.

Para garantir o cumprimento das estratégias, da execução das iniciativas, o Sebrae tem a seguinte força de trabalho:

- **Funcionários:** 78 colaboradores formados nas áreas de economia, engenharia, direito, administração, tecnologia da informação, comunicação, dentre outras. O Sebrae busca aprimorar as competências essenciais, incentivar novas graduações e pós-graduação para ter um corpo técnico qualificado e aderente as estratégias.
- **Fornecedores:** 26 credenciados no SGF, 69 credenciados no SebraeTec e 344 fornecedores no RM, através da unidade de Suporte aos Negócios. A rede de fornecedoras atende as demandas por produtos e serviços das unidades de negócios. Os sistemas de credenciamento, a gestão dos fornecedores e a relação direta com as empresas, melhoram a eficiência e a eficácia do atendimento em relação as demandas.
- **Prestadores de serviços:** 36 prestadores que apoiam os processos administrativos e de suporte aos negócios, reforçam a linha de atuação do Sebrae.

- **Estagiários:** 26 estagiários que apoiam os processos administrativos e de suporte aos negócios, reforçando ainda mais a linha de atuação do Sebrae.