

GESTÃO

2015  
A  
2018

# RELATÓRIO INSTITUCIONAL



## SUMÁRIO



<b>6</b>	Organograma <b>Alicerces para a eficiência</b>	<b>26</b>	Encadeamento produtivo <b>Pequenas e grandes empresas unidas pelo desenvolvimento de Santa Catarina</b>
<b>8</b>	Presença <b>Atuação estratégica em todo estado</b>	<b>30</b>	Turismo <b>Turismo Sustentável e em desenvolvimento</b>
<b>12</b>	Institucional <b>Focos de atuação</b>	<b>32</b>	Artesanato <b>Artesanato, inovação e empreendedorismo</b>
<b>14</b>	Resultados <b>Objetivos estratégicos auxiliam no serviço de excelência do Sebrae/SC</b>	<b>34</b>	Indústria da moda <b>Moda Catarina auxilia no fortalecimento das pequenas empresas do setor</b>
<b>16</b>	Conquistas <b>Reconhecimento por suas práticas de gestão</b>	<b>36</b>	Tecnologia <b>Startup SC é referência nacional</b>
<b>18</b>	Reconhecimento <b>Premiações valorizam iniciativas inovadoras e empreendedoras</b>	<b>38</b>	Digital <b>Sebrae Digital facilita o contato com o empresário</b>
<b>20</b>	Polo náutico <b>Projeto inédito potencializa o setor náutico em Santa Catarina</b>	<b>40</b>	Transformação local <b>Cidades empreendedoras, Estado em desenvolvimento</b>
<b>22</b>	Gastronomia <b>Setor de alimentos e bebidas em destaque</b>	<b>42</b>	Educação empreendedora <b>Empreendedorismo é pauta nas escolas e universidades</b>
<b>24</b>	Indústria da beleza <b>Setor de Beleza e Bem-Estar registra crescimento mesmo com a crise</b>	<b>44</b>	Empreendedorismo <b>Microempreendedores Individuais fortalecem a economia do Estado</b>

- 46** Inteligência setorial  
**Inteligência setorial auxilia o empresário na tomada de decisões**
- 48** Negócio social  
**Negócios lucrativos que buscam o bem social**
- 50** Acesso a mercado  
**Ações de acesso a mercado garantem oportunidades aos pequenos negócios**
- 52** Feira do empreendedor  
**Feira do Empreendedor cumpre a missão do Sebrae/SC**
- 54** Exporta SC  
**Internacionalização em pauta**
- 56** Sebraelab  
**Economia criativa ganha nova casa em Florianópolis**
- 58** Inovação  
**Estímulo à inovação e ao desenvolvimento tecnológico de Santa Catarina**
- 60** ALI  
**Agentes levam inovação aos pequenos negócios**
- 62** Sebraetec  
**Processos inovadores para resultados eficientes**
- 64** Empretec  
**Empretec: 25 anos e de cara nova**
- 66** Acesso ao crédito  
**Mais crédito para investimentos e inovação**
- 68** Mentalidade aberta  
**Soluções de Mercado**
- 70** Gestão de pessoas  
**Equipe engajada para uma gestão eficiente**
- 72** Revitalização  
**Investimento em infraestrutura busca a excelência no atendimento ao empresário**
- 74** Inteligência  
**Pesquisas tornam o Sebrae/SC referência**
- 76** Estratégia  
**Plano Estratégico norteia ações estratégicas de gestão**
- 78** Excelência em gestão  
**Excelência em gestão norteia o trabalho do Sebrae/SC**

## CONSELHO DELIBERATIVO DO SEBRAE/SC

Sergio Alexandre Medeiros  
*Presidente*

Alaor Francisco Tissot  
*Vice-Presidente*

## ENTIDADES

Agência de Fomento do Estado de Santa  
Catarina – BADESC

Banco do Brasil S.A. – BB

Banco Regional de Desenvolvimento do  
Extremo Sul – BRDE

Caixa Econômica Federal – CAIXA

Federação da Agricultura e Pecuária do  
Estado de Santa Catarina – FAESC

Federação das Associações de Micro e  
Pequenas Empresas de Santa Catarina –  
FAMPESC

Federação das Associações Empresariais  
de Santa Catarina – FACISC

Federação das Câmaras de Dirigentes  
Lojistas de Santa Catarina – FCDL

Federação das Indústrias do Estado de  
Santa Catarina – FIESC

Federação do Comércio de Bens,  
Serviços e Turismo de Santa Catarina –  
FECOMÉRCIO

Fundação Centros de Referência em  
Tecnologias Inovadoras – CERTI

Secretaria de Estado do Desenvolvimento  
Econômico Sustentável – SDS

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e  
Pequenas Empresas – SEBRAE

Serviço Nacional de Aprendizagem  
Industrial – SENAI/DR-SC

Universidade Federal de Santa  
Catarina – UFSC

## DIRETORIA EXECUTIVA

Carlos Guilherme Zigelli  
*Diretor Superintendente*

Anacleto Ângelo Ortigara  
*Diretor Técnico*

Sérgio Fernandes Cardoso  
*Diretor Administrativo Financeiro*

Créditos das fotos  
*Arquivo Sebrae/SC*

## COORDENAÇÃO TÉCNICA SEBRAE/SC

Wilson S. Rodrigues  
*Gerente da Unidade de Comunicação  
e Mercado*

Gisela Belz  
*Analista Técnica*



**Projeto editorial:**  
Fábrica de Comunicação

Karin Verzbickas  
Penélope de Bortoli  
Janine Alves  
Thiago Alan Moratelli

## MENSAGEM DA DIRETORIA

Neste último quadriênio, conselheiros, diretores, gestores, colaboradores e parceiros do Sebrae/SC trabalharam unidos para continuar prestando um serviço de excelência para os micro e pequenos negócios. A crise reduziu o nosso orçamento, mas não a vontade de ultrapassar os obstáculos. As pessoas apostaram no empreendedorismo como alternativa para vencer a crise e buscaram a parceria do Sebrae. O resultado desse trabalho veio na forma de emprego e renda.

Os pequenos negócios são essenciais para a nossa economia e ao longo dos quatro últimos anos provaram que são o motor do desenvolvimento do país. Em meio a uma das piores crises econômicas e de desemprego já vividas no Brasil, foi o empreendedorismo dos micro e pequenos que proporcionou a geração de mais de 80% dos empregos apenas em 2018. Contribuir para o sucesso dos empreendedores, sejam pequenos, micro ou individuais, é também colaborar para o desenvolvimento do nosso Estado e do nosso país.

Todo fim de um ciclo é também o início de outro. O trabalho tem que seguir e contamos com o esforço de todos aqueles que participam de nossas ações: gestores, parceiros, colaboradores, mas especialmente dos empresários que nos procuram para melhorar a gestão da empresa, o processo de produção e que estão em busca da inovação e sustentabilidade para o seu negócio. O sucesso do Sebrae/SC depende da continuidade desse trabalho e do processo de compartilhamento de conhecimento e experiências, que está no DNA da Instituição.

O êxito do Sebrae/SC está fundamentado no planejamento estratégico de suas ações e na busca incansável para atingir os resultados planejados. No entanto, isso só acontece se as pessoas estiverem conectadas entre si e queiram seguir em direção a um caminho mais produtivo. Esse relatório apresenta um resumo das ações que foram desenvolvidas nos últimos quatro anos e que foram fundamentais para o cumprimento desse planejamento. O material traz um panorama geral da atuação do Sebrae no Estado, principais projetos e resultados. Pensamos neste documento como uma ferramenta de pesquisa e de informação sobre o trabalho do Sebrae em Santa Catarina. Boa leitura!

# Alicerces para a EFICIÊNCIA

No topo do organograma do Sebrae/SC está o Conselho Deliberativo Estadual. O órgão colegiado de direção superior do Sebrae/SC é composto por 15 instituições que são representadas por 15 conselheiros titulares e seus respectivos suplentes.

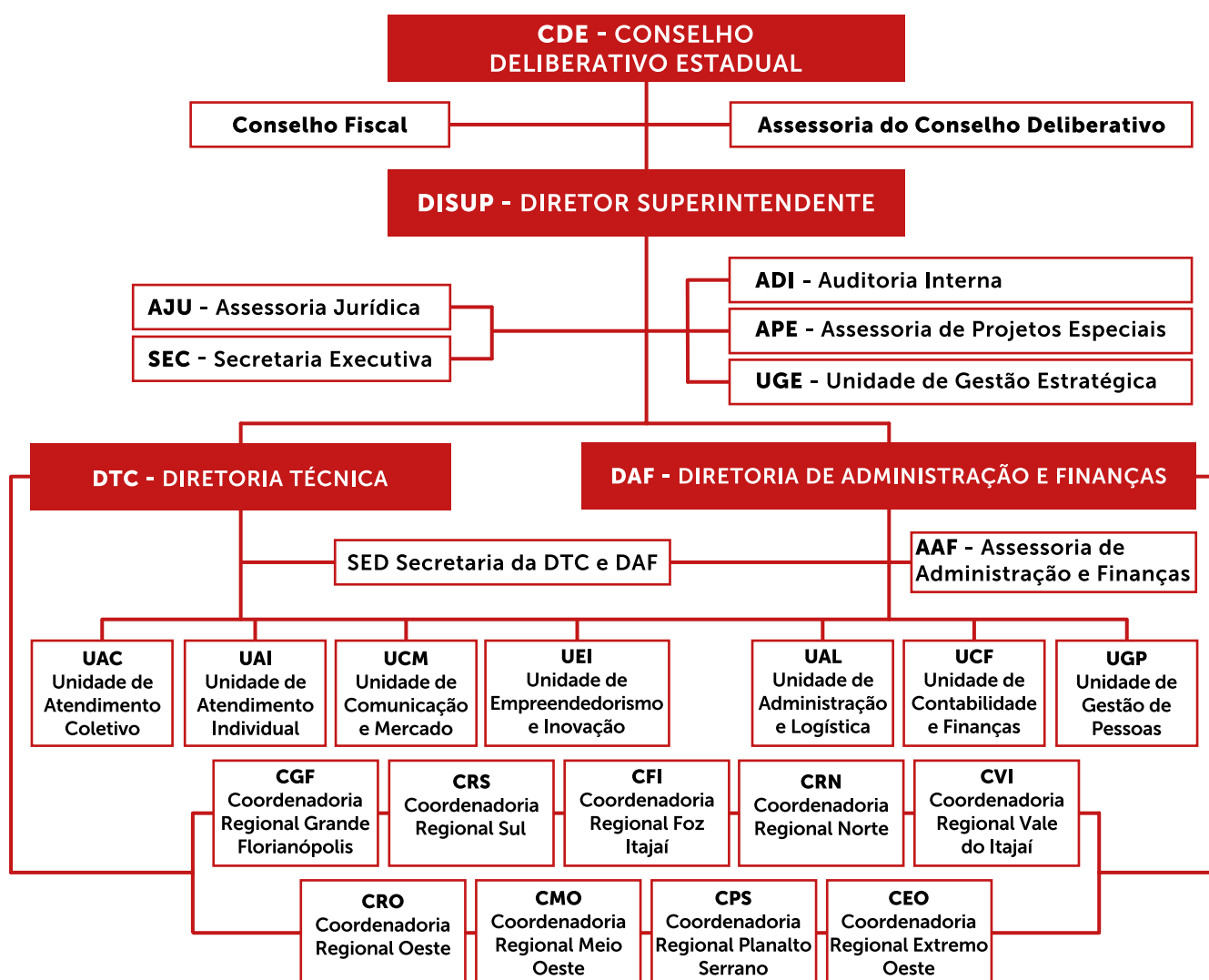
Abaixo dele está a Diretoria Executiva, Direx, órgão colegiado de natureza executiva composto pelo Diretor Superintendente, Diretor de Administração e Finanças e o Diretor Técnico. Suas atribuições são cumprir e fazer cumprir o estatuto do Sebrae/SC e as demais normas existentes, assim como as políticas, diretrizes e prioridades aprovadas regionalmente pelo Conselho. Também compete a Diretoria Executiva a promoção da articulação interinstitucional e a definição dos padrões para as ações de atendimento às micro e pequenas empresas de Santa Catarina.

Para atender seus clientes com os mais variados programas e projetos, o Sebrae/SC possui quatro unidades de atuação finalística que têm como função básica a elaboração, gestão, monitoramento e avaliação dos projetos de atendimento orientados para a geração de resultados finais junto aos pequenos negócios catarinenses. Essas unidades são: Unidade de Atendimento Coletivo, Unidade de Atendimento Individual, Unidade de Comunicação e Mercado, Unidade de Empreendedorismo e Inovação.

Há também as unidades e assessorias de suporte e gestão que têm como função tanto a prestação de serviços necessários ao Sebrae/SC quanto o desenvolvimento e disponibilização de instrumentos e métodos adequados ao ambiente corporativo do Sistema Sebrae. Essas unidades zelam pelo cumprimento das normas legais, elaboração do PPA, projetos, orçamentos, suporte logístico, pesquisas, TI, departamento jurídico e recursos humanos. São elas: Assessoria de Projetos Especiais, Auditoria Interna, Assessoria Jurídica, Secretaria Executiva, Unidade de Administração e Logística e Unidade de Contabilidade e Finanças, Unidade de Gestão de Pessoas e Unidade de Gestão Estratégica. Já a Unidade de Contabilidade e Finanças é responsável pelo registro e acompanhamento dos dados financeiros e contábeis, proporcionando informações atualizadas para a tomada de decisão da instituição.

Por fim, as Coordenadorias Regionais são as unidades executoras das ações do Sebrae/SC em nove regiões delimitadas, respondendo pelo atendimento e relacionamento direto com o público-alvo, gestão e execução dos projetos, lançamentos dos eventos nos sistemas de apoio, comercialização dos produtos e articulação com as entidades e parceiros estratégicos.

Toda essa estrutura permite ao Sebrae/SC atuar estrategicamente em todas as regiões de Santa Catarina, levando os produtos e serviços oferecidos pela instituição para todos os municípios do Estado, de forma presencial ou à distância.



# Atuação estratégica em **TUDO O ESTADO**

O Sebrae/SC está presente de maneira estratégica em todas as regiões de Santa Catarina. São nove municípios que sediam as Coordenadorias Regionais, responsáveis pelo contato direto com o público alvo e pela execução dos projetos nas regiões catarinenses. Além disso, os empresários catarinenses contam com 17 agências de atendimento, 50 salas do empreendedor, que facilitam a abertura de novas empresas, regularizam as atividades informais e oferecem serviços aos microempreendedores individuais. Também dispõe de 13 Centros de Atendimento Sebrae ao Empreendedor, uma Unidade de Atendimento Móvel e dois Centros de Educação Empresarial, um em Florianópolis e outro em Joinville.

Em Santa Catarina, o Sebrae ainda trabalha com 195 empresas de consultoria e instrutoria credenciadas e 381 consultores, 40 instituições tecnológicas, dez incubadoras, 146 entidades empresariais, que configuram sua estrutura indireta, na busca de atendimento diferenciado para os pequenos negócios.

Com essa estrutura, o Sebrae/SC se aproxima dos pequenos negócios e dos empreendedores, buscando soluções, capacitando e coordenando as grandes transformações econômicas regionais dos pequenos negócios.





## 9 Coordenadorias Regionais

- ✓ Regional Grande Florianópolis (Florianópolis)
- ✓ Regional Foz do Itajaí (Itajaí)
- ✓ Regional Extremo Oeste (São Miguel do Oeste)
- ✓ Regional Meio Oeste (Joaçaba)
- ✓ Regional Planalto Serrano (Lages)
- ✓ Regional Norte (Joinville)
- ✓ Regional Oeste (Chapecó)
- ✓ Regional Sul (Criciúma)
- ✓ Regional Vale do Itajaí (Blumenau)

## 17 Agências de Atendimento

- |                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| ✓ Florianópolis       | ✓ Jaraguá do Sul |
| ✓ Brusque             | ✓ Joinville      |
| ✓ Tijucas             | ✓ Chapecó        |
| ✓ Itajaí              | ✓ Xanxerê        |
| ✓ São Miguel do Oeste | ✓ Criciúma       |
| ✓ Joaçaba             | ✓ Tubarão        |
| ✓ Caçador             | ✓ Rio do Sul     |
| ✓ Lages               | ✓ Blumenau       |
| ✓ São Bento do Sul    |                  |



**50** Salas do Empreendedor

**13** Centros de Atendimento  
ao Empreendedor

**1** Unidade de  
Atendimento Móvel

**2** Centros de Educação  
Empresarial

- ✓ Florianópolis
- ✓ Joinville

**1** SebraeLab  
✓ Florianópolis

**195** empresas de consultoria e

**381** Consultores credenciados

**146** Entidades empresariais credenciadas

**10** Incubadoras

## Soluções eficientes para o empresário

Com foco no estímulo ao empreendedorismo e no desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, o Sebrae/SC atua com educação empreendedora; capacitação dos empreendedores e empresários; articulação de políticas públicas que criem um ambiente legal mais favorável; acesso a novos mercados; acesso a tecnologia e inovação e orientação para o acesso aos serviços financeiros.

O atendimento é feito de forma individual ou em grupos de empresas por meio de projetos setoriais em que são utilizadas diversas soluções:

**INFORMAÇÃO** Pesquisas, artigos, publicações e notícias úteis para que as micro e pequenas empresas encontrem tudo o que precisam saber para continuar por dentro do que acontece no mundo dos negócios.

**CONSULTORIA** Consultores prontos para realizar uma análise completa do negócio prestam consultoria personalizada ao empresário.

**CURSOS** Mais de 115 cursos, palestras e oficinas, presenciais e a distância atendem quem já tem e quer ampliar seu negócio ou quem pensa em abrir a sua própria empresa. São cursos feitos sob medida que abordam desde as noções básicas de empreendedorismo até a gestão do próprio negócio.

**PUBLICAÇÕES** sobre os mais diversos temas e setores ajudam o empreendedor a buscar conhecimento, no seu ritmo e no seu tempo, seja em casa ou na própria empresa.

**PREMIAÇÕES** reconhecem e divulgam a visão empreendedora do catarinense e valorizam, incentivam e estimulam os pequenos negócios a crescer cada vez mais.

**ACESSO A MERCADO** por meio da participação em feiras, Rodadas e Sessões de Negócios.

# FOCOS de Atuação

O Sebrae/SC é uma entidade civil sem fins lucrativos, instituída sob a forma de Serviço Social Autônomo. Atua desde 1972 de forma estratégica, inovadora e pragmática com o objetivo de cumprir a missão de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, estimulando o empreendedorismo. Trabalha para o alcance da excelência na gestão e nos processos, no uso de informações para a geração de novos conhecimentos e negócios para atender com eficiência e eficácia o público-alvo e partes interessadas.

Para isso, a entidade realiza cursos de capacitação, facilita o acesso a serviços financeiros, estimula a cooperação entre as empresas, organiza feiras e rodadas de negócios, fomenta o empreendedorismo e incentiva o desenvolvimento de atividades que contribuem para a geração de emprego e renda.

## ENTRE OS SETORES DE ATUAÇÃO, DESTACAM-SE:

**INDÚSTRIA** Ações em grupos de pequenas empresas industriais, reunidos em arranjos produtivos locais, núcleos setoriais, encadeamentos com grandes empresas e outras formas de cooperação. São atendidos diversos setores, como alimentos e bebidas, casa e construção, moda, higiene e cosméticos e bioeconomia.

**COMÉRCIO E SERVIÇOS** Capacitação dos empresários e esforço na integração cooperativa que proporcionam qualificação, modernização e aumento da competitividade de polos e redes de pequenos empreendimentos comerciais com interesses comuns. Essa estratégia de apoio contempla diversos segmentos do setor, como, artesanato, casa e construção, moda, alimentos e bebidas e saúde e bem-estar. Os setores apoiados pelo Sebrae/SC são: alimentos e bebidas, turismo, economia criativa e digital.

**AGRONEGÓCIO** Prioridade no atendimento a grupos de empreendedores rurais, com enfoque na profissionalização da gestão das empresas cujas atividades se concentram no campo. O objetivo é elevar a cooperação, a produtividade, a competitividade, a qualidade dos produtos e o acesso aos mercados. Os setores apoiados pelo Sebrae/SC são: bioeconomia e alimentos e bebidas.

**MISSÃO**

Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e estimular o empreendedorismo

**VISÃO**

Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de uma Santa Catarina mais justa, competitiva e sustentável

**PARTES INTERESSADAS****PEQUENOS NEGÓCIOS**

Ser a intuição de referência na promoção da competitividade dos pequenos negócios

**VALORES**

Compromisso com o Resultado  
Conhecimento Inovação  
Sustentabilidade Transparência  
Valorização Humana

**SOCIEDADE**

Contribuir para o desenvolvimento dos país por meio do fortalecimento dos pequenos negócios

**PROCESSOS****COMPETITIVIDADE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS**

Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente

**COMPETITIVIDADE ESTRUTURAL E SISTÊMICA**

Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios

**ESTÍMULO AO EMPREENDEDORISMO**

Promover a educação e a cultura empreendedora

**EXCELÊNCIA NA GESTÃO**

Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios

Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos

Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes

Assegurar e sustentabilidade financeira, a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados

**PROCESSOS**

Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados

Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores

Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento aos clientes

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS auxiliam no serviço de excelência do Sebrae/SC

Entre 2015 e 2018 foram investidos mais de R\$487 milhões para o cumprimento dos dez objetivos estratégicos traçados pelo Sebrae/SC para o quadriênio, que resultaram em atendimento de excelência aos empresários catarinenses.

## Total investido por objetivo ao longo dos quatro anos:

- ✓ Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente: **R\$ 348.150.204**
- ✓ Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios: **R\$ 15.529.345**
- ✓ Promover a educação e a cultura empreendedora: **R\$ 4.452.648**
- ✓ Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios: **R\$ 828.087**
- ✓ Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos: **R\$ 3.662.786**
- ✓ Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes: **R\$ 4.279.603**
- ✓ Assegurar a sustentabilidade financeira, a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados: **R\$ 2.012.677**
- ✓ Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados: **R\$ 105.045.461**
- ✓ Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores: **R\$ 1.209.051**
- ✓ Ter as melhores soluções tecnológicas e a infraestrutura para a gestão do Sebrae e para o atendimento dos clientes: **R\$ 4.061.031**

## Monitoramento constante mantém o trabalho em evolução

O desempenho do Sebrae/SC na execução de sua estratégia é monitorado por meio de indicadores denominados de resultados institucionais, metas de desempenho, mobilizadoras e de atendimento. Esses dados mostraram que os resultados institucionais alcançados pelo Sebrae/SC cumprem as metas previstas para o quadriênio.

## Metas superadas

As metas mobilizadoras direcionam a atuação e as ações prioritárias do Sistema Sebrae, concentrando os esforços e os recursos das unidades estaduais. Elas têm como objetivo refletir o processo de atendimento, contemplando os segmentos de clientes em especificidade. O Sebrae/SC superou todas as metas mobilizadoras estabelecidas para o quadriênio 2015/2018.

**395.932**

Empresas  
atendidas

**69.456**

Pequenos Negócios  
com soluções  
específicas de  
inovação

**183.196**

Microempreendedores  
Individuais  
atendidos

**163.331**

Microempresas  
atendidas

**49.405**

Empresas de  
Pequeno Porte  
atendidas

A superação de todas as metas de atendimento também expressa o esforço despendido pela equipe do Sebrae/SC para levar aos pequenos negócios catarinenses os produtos e serviços oferecidos pela instituição.

**2.2**

Milhões de horas  
de consultoria

**7.651**

Cursos

**608.284**

Orientações  
técnicas

**32**

Feiras realizadas

**2.058**

Pequenos  
expositores em feiras

**352**

Missões para  
eventos

**236.583**

Oficinas

**5.071**

Palestras

**346**

Rodadas de  
negócios

**333**

Seminários

O Sebrae/SC também melhorou significativamente sua efetividade nos últimos anos, saindo de 8,10 em 2015, chegando a quase 9,0 em 2018:

**8,74%**

Índice médio de  
Satisfação  
do Cliente

**83.807**

Donos de Pequenos  
Negócios atendidos

**179.323**

Potenciais  
microempreendedores  
atendidos

**301.639**

Potenciais  
empresários  
atendidos

**77.440**

Pequenos  
Negócios  
fidelizados



# Reconhecimento por suas práticas de **GESTÃO**

No último quadriênio, o Sebrae/SC recebeu prêmios e homenagens que refletem o reconhecimento da sociedade em relação ao trabalho de excelência prestado pela instituição.

## 2015



ORGÃO	RAZÃO	PRÊMIO
ABRH-SP 2014 - 2015	Programa de atendimento Negócio Certo e Negócio Certo MEI	Learning Performance BRASIL - Promovendo Alta Performance
FACISC	Geração Empreendedora	#EU DOU O EXEMPLO
ADVB/SC	Pelo Case Vencedor: Aroma, Sabor e Arte Catarina	Top turismo
EXCELÊNCIA SC	Reconhecimento Nível III 500 Pontos - Troféu Prata	Prêmio Catarinense de Excelência
ALESC	Pelo Importante trabalho em parceria com a ABRASEL (homenagem)	Homenagem à ABRASEL pelos 20 anos
ALESC	Pelo Importante Apoio ao BADESC (homenagem)	Homenagem ao BADESC pelos 40 anos



2016

ORGÃO	RAZÃO	PRÊMIO
FEJESC	Pelo Impacto Direto do Sebrae na Vida de 3200 Jovens Empreendedores	JEWC16
FACISC	Parceria no Programa Empreender e Fomento à Maior Estratégia de Desenvolvimento Empresarial	Empreender - Unir para Crescer
SESC	Prêmio parceiro SESC	Prêmio Parceiro SESC
AMCRED-SC	Agradece pela Relevante contribuição ao Desenvolvimento do Programa de Microfinanças de SC	Agradecimento
ALESC	Por sua importante contribuição na construção e consolidação de novos projetos	Homenagem aos 100 anos do BB

2017

ORGÃO	RAZÃO	PRÊMIO
ALESC	Por sua participação como Mantedor da Entidade, promovendo o voluntariado e o ensino do Empreendedorismo	Homenagem pelos 20 anos da Junior Achievement
ALESC	Pelo Apoio ao Desenvolvimento da Apicultura Catarinense	Homenagem pelos 38 anos da FAASC
ALESC	Pela valorização, dedicação, incentivo e comprometimento com o setor de eventos de SC	Homenagem à ABEOC/SC

2018

ORGÃO	RAZÃO	PRÊMIO
CEE	Pelo Reconhecimento e Gratidão pela valiosa contribuição a Educação Catarinense	Prêmio Elpidio Barbosa - XXX Edição

# Premiações valorizam iniciativas INOVADORAS E EMPREENDEDORAS

Para reconhecer, valorizar e divulgar ações empreendedoras que servem de exemplo e estímulo ao surgimento de novos negócios, o Sebrae/SC promove todos os anos premiações voltadas a empreendedores, empresas, associações e administrações públicas. Os prêmios são criados para valorizar, incentivar e estimular os pequenos negócios a crescerem cada vez mais, em um ambiente mais justo, competitivo e sustentável. No último quadriênio, algumas dessas iniciativas mereceram destaque no Estado.



## Prêmio Sebrae Mulher de Negócio

Dividido em três categorias, Pequenos Negócios, Produtora Rural e MEI, a iniciativa valoriza as empreendedoras que transformaram seus sonhos em realidade e são exemplos para o empreendedorismo brasileiro. O prêmio tem como objetivo incentivar empreendedoras a contar suas histórias de sucesso a fim de inspirar outras mulheres. A iniciativa

é do Sebrae em parceria com a Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) e a Federação das Associações de Mulheres de Negócios e Profissionais do Brasil (BPW), com apoio técnico da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Em 2017, Santa Catarina teve três finalistas na etapa estadual e uma delas, Ana Huber, foi a vencedora nacional na categoria MEI.

## Prêmio MPE Brasil

O Prêmio MPE Brasil foi criado para reconhecer empresários e instituições brasileiras que investem em conceitos e práticas de gestão, além de buscar valorizar ideias e difundir valores, como o aumento da qualidade, da produtividade e da competitividade das MPEs. A iniciativa é realizada pelo Sebrae, Grupo Gerda, Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, Movimento Brasil Competitivo. Para avaliar as empresas inscritas foram considerados critérios como: empreendedorismo, liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados.

Na última edição, em 2017, a empresa catarinense Saber Centro de Educação Profissional, de Concórdia, foi a representante catarinense na final do Prêmio MPE, que foi realizada em Brasília.



## **Prêmio Sebrae de Jornalismo**

A última edição do Prêmio Sebrae de Jornalismo foi realizada em 2015. A premiação reconheceu as melhores reportagens sobre empreendedorismo em cinco categorias: jornalismo impresso, radiojornalismo, telejornalismo, webjornalismo e imagem jornalística. Concorreram ao prêmio 52 matérias da imprensa catarinense que abordaram o fomento ao empreendedorismo, cooperação, encadeamento produtivo, gestão, inovação e competitividade, inclusão produtiva, sustentabilidade, políticas públicas e legislação.

Os cinco vencedores da etapa estadual ganharam uma viagem técnica às principais redações jornalísticas do Brasil, concentradas na cidade de São Paulo.

## **Prêmio Sebrae Prefeito Empreendedor**

Valoriza projetos que contribuem para o crescimento econômico e social dos municípios. A iniciativa reconhece a capacidade administrativa dos gestores que elaboraram os melhores projetos e implementaram ações em favor do desenvolvimento de micro e pequenas empresas em seus municípios.

## **Concurso Estadual de Planos de Negócio para Universitários**

O concurso tem como objetivos promover a cultura do empreendedorismo junto aos universitários catarinenses; incentivar o espírito de inovação no público universitário e desenvolver nos universitários a sensibilidade para identificar oportunidades de negócios inovadores. Além disso, por meio dessa iniciativa, o Sebrae/SC dá aos universitários a oportunidade de praticar a execução de uma ideia de negócio, desde o planejamento. Isso é fundamental para fomentar a visão empreendedora dentro das universidades e aproximar os acadêmicos do mundo dos negócios. Os vencedores ganham uma viagem para o Vale do Silício.

## Projeto inédito potencializa o setor **NÁUTICO EM SANTA CATARINA**

O setor náutico é estratégico para Santa Catarina, não apenas pela estrutura já instalada e pela representatividade no cenário nacional, mas principalmente pelo potencial de crescimento de toda a cadeia produtiva e dos setores inter-relacionados. Aqui no Estado estão instaladas 48 empresas responsáveis pela construção de embarcações, que juntas representam 13,45% do total de empresas do Brasil, segundo estudo realizado pelo Sebrae/SC. Santa Catarina é responsável por 11% da produção industrial nacional de barcos de esporte e lazer. Além disso, o Estado é caracterizado como a região que mais emprega no setor, responsável por 32% dos empregos gerados no país.

O Projeto Náutico desenvolvido pelo Sebrae/SC é inédito no Sistema Sebrae e foi referência para a criação do edital de chamada nacional de projetos para o setor. Ao todo, envolve 15 pequenos estaleiros e 73 empresas da cadeia produtiva. Dentre as ações realizadas, em conjunto com as participantes do projeto, as empresas recebem consultorias tecnológicas e de gestão, participam de missões internacionais e têm a chance de acessar novos mercados, devido ao incentivo para a participação em feiras e rodadas de negócios.

O projeto envolve elaboração de diagnósticos e estudos setoriais, capacitação e consultoria em gestão, consultoria tecnológica e de indicadores, além de ações de mercado, workshops, desenvolvimento de planos de marketing, participações em eventos, entre outras iniciativas. O Estado conta com 48 construtores de embarcações de esporte e lazer, geradores de mais de 1,2 mil empregos, o que representa 32% do total de trabalhadores do setor no Brasil. Mais de 60% dessas empresas estão ampliando a produção.

Essas ações refletem no fortalecimento da indústria náutica catarinense e no otimismo dos empresários. Segundo o estudo realizado pelo Sebrae/SC, 61% dos empresários catarinenses acreditam que seus negócios têm perspectivas de crescimento. Em conjunto, o Sebrae/SC, a Acatmar e os empresários catarinenses vêm trabalhando na busca pela excelência que já resulta no reconhecimento nacional do setor catarinense.



### Cenário nacional

#### Projeto náutico do Sebrae/SC

- ✓ 15 pequenos estaleiros atendidos
- ✓ 73 empresas da cadeia produtiva
- ✓ 61% dos empresários participantes têm perspectivas de crescimento

- ✓ 2º polo náutico do Brasil em número de estaleiros
- ✓ 22% das empresas nacionais
- ✓ 48 construtores de embarcações de esporte e lazer
- ✓ 1,2 mil empregos diretos
- ✓ 32% do total de trabalhadores do setor do país
- ✓ 60% destas empresas estão ampliando a produção

### Projetos do macrossegmento náutico

*Outras iniciativas foram realizadas paralelamente em busca do fortalecimento do setor:*

**FPI NÁUTICO:** Com investimentos em parceria com a Acatmar, Santa Catarina foi reconhecida como o primeiro polo náutico industrial do país. As ações realizadas promoveram melhorias na gestão das empresas e a geração de novos negócios na ordem de R\$ 10,9 milhões.

**DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO NÁUTICO CATARINENSE:** Primeira promoção turística com foco nos segmentos de mergulho, escunas e marinas. Promoção da região da Grande Florianópolis como destino de turismo náutico, além de ações de acesso a mercado.

**DESENVOLVIMENTO SETORIAL DA INDÚSTRIA CATARINENSE:** Acompanhamento de oito empresas.

**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES - FOZ DO ITAJAÍ:** Palestras de sensibilização das lideranças da na região da Costa Verde & Mar, priorizando municípios estratégicos. Atualização do Guia do Turismo Náutico e do mapa do roteiro cultural, valorizando a história e o turismo de experiência.

# SETOR de alimentos e bebidas em DESTAQUE

Como um dos eixos das ações do Sebrae/SC, Florianópolis integra a Rede Mundial de Cidades Criativas da UNESCO na área de Gastronomia. O título gera visibilidade internacional e tem potencial para incrementar o setor turístico-gastronômico local, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e cultural da região e auxiliando na construção de novos eixos. Em 2015 foram realizadas duas pesquisas sobre “Memórias Sensitivas de Florianópolis” para embasar os processos criativos, em especial aqueles relacionados com a gastronomia e com a culinária de tradição e de inovação de Santa Catarina.

A partir dessas pesquisas foram realizados festivais gastronômicos em vários municípios, afim de promover o aumento da competitividade e sustentabilidade dos pequenos negócios do setor de alimentação fora do lar. Esses eventos também fortalecem as regiões turísticas e criam um ambiente favorável à valorização da cultura local, integração da cadeia de valor e geração de experiências memoráveis.

Os programas de gastronomia são norteados por ações estruturantes de desenvolvimento empresarial, inovação e acesso a mercados. Além disso, os projetos trabalham para valorizar os ingredientes e receitas locais, a sazonalidade, história da região e da culinária local, e produtos/ingredientes sustentáveis, sem agrotóxicos e orgânicos.

O Food Experience foi outro projeto em destaque. A iniciativa busca criar um ambiente favorável à valorização da cultura local, integração da cadeia de valor e geração de experiências memoráveis. Tendo como público-alvo os pequenos negócios da cadeia de valor da alimentação fora do lar, a ação foi executada em três regiões: Grande Florianópolis, Caminho dos Príncipes e Vale Europeu.



## DESTAQUES

Desenvolvimento do Turismo e da Gastronomia da Costa Esmeralda

Desenvolvimento territorial do Extremo Oeste, Grande Florianópolis, Meio Oeste, Oeste, Serra, GI Nordeste e Planalto Norte:

- ✓ **2.427** horas de consultoria
- ✓ **52** capacitações
- ✓ **16** missões empresariais
- ✓ **22** oficinas
- ✓ **33** palestras
- ✓ **07** seminários

FPI Alimentos e Bebidas Grande Florianópolis, Extremo Oeste, Meio Oeste, Oeste e Vale.

**Consultoria Tecnológica para o Setor de Serviços**

- ✓ **551** empresas atendidas com ações e melhorias tecnológicas.

**Sustentabilidade das MPEs e de Produtores Rurais do Norte, Serra e Vale do Itajaí.**

- ✓ **4.758** demandas iniciadas para acesso à consultoria tecnológica Sebraetec

**Desenvolvimento da Bovinocultura de Corte Catarinense**

- ✓ Crescer no Campo

**Agroindústrias e Produção Artesanal na Serra Catarinense:**

- ✓ Leite no Oeste Catarinense
- ✓ Vitivinicultura na Serra Catarinense

## FESTIVAIS GASTRONÔMICOS REALIZADOS

**1º Festival Gastronômico Sabores do Sol Poente**

**Festival Brasil Sabor**

**13º Festival Gastronômico de Pomerode**

**3º Sabores de Altitude**

**4ª Edição da Vindima de Altitude**

**Festival Gastronômico da Rota da Baleia Franca**

**3º Festival Porto de Sabores**

**II Fenatruta**

**Festival Brasil Sabor**

**I Degusta Jaraguá – Sabores das Etnias**

**14º Festival Gastronômico de Pomerode**

**Festival Gastronômico Sabores de Lages**

**III Fenatruta**

**Projeto de internacionalização para pequenos negócios catarinenses**

**Food Experience - Caminho dos Príncipes, Grande Florianópolis e Vale Europeu**

**Desenvolvimento do Comércio de Alimentos do Meio Oeste Catarinense**

**Desenvolvimento dos Pequenos Negócios de Alimentação Fora do Lar Associados à Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL)**

**Desenvolvimento das Microcervejarias do Vale do Itajaí**

## SETOR de Beleza e Bem-Estar registra CRESCIMENTO mesmo com a crise

O Sistema Sebrae dá destaque ao potencial da área de estética para pequenos e médios empreendedores, com a abertura de centros e clínicas especializadas e, em tempos de incertezas, o mercado ressalta que investimentos no segmento podem ser promissores. O setor resistiu à crise dos últimos anos e, segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (Abihpec) essa indústria vai continuar crescendo acima do PIB brasileiro.

O projeto do Sebrae/SC voltado ao segmento de higiene pessoal e beleza tem como objetivo geral promover o fortalecimento dos diversos elos da cadeia de valor da indústria de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos de Santa Catarina, estimulando o desenvolvimento empresarial, a melhoria da gestão, o acesso a novos mercados, o desenvolvimento tecnológico e a inovação, proporcionando ganhos de qualidade e produtividade dos pequenos negócios, criando condições para a formalização de empreendedores individuais e contribuindo para a criação de produtos e serviços com maior valor agregado. Os projetos têm como público-alvo os pequenos negócios que integram a cadeia de valor da indústria estabelecidos nas diversas regiões do Estado.

### Ações realizadas:

- ✓ Criação da marca e de material de divulgação;
- ✓ Reuniões de acompanhamento e gestão;
- ✓ Inscrição Prêmio MPE Brasil e Prêmio Mulher de Negócios;
- ✓ Informações técnicas ABIHPEC;
- ✓ Sebraetec;
- ✓ Mapeamento de potenciais compradores;
- ✓ Rodadas de Negócios presenciais com potenciais clientes e canais;
- ✓ Reuniões bimestrais de acompanhamento;
- ✓ Reuniões de apresentação de fornecedores potenciais de produtos/serviços;
- ✓ Gestão, monitoramento e execução das ações.



## Capacitação

- ✓ Seminário de Tributação de Cosméticos ABIHPEC
- ✓ Plano de Marketing Avançado
- ✓ Gestão de Vendas Na Medida
- ✓ Consultoria em Canvas (Ciclo)
- ✓ Consultoria de Indicadores
- ✓ Consultoria Financeira (Bioart e Natucera)
- ✓ Consultoria em Franchising (Biozenth)

## Prospecção de Fornecedores

- ✓ FCE Cosmetique (20ª Edição)

## Prospecção de Mercado

- ✓ Vitrine Sebrae Aroma, Sabor e Arte Catarina
- ✓ Prospecção de Mercado em São Paulo
- ✓ Feira Hair Brasil – São Paulo
- ✓ Prospecção de fornecedores FCE – São Paulo
- ✓ Feira Beauty Fashion Fair – Comércio Brasil/ES
- ✓ Rodadas de Negócios
- ✓ Encontros com Fornecedores
- ✓ Missão Técnica Internacional à França



## Conquistas das empresas do projeto:

### 1. BIOART: Soraia Zonta

Prêmio Ecoera da Vogue – Jovem Empreendedora  
de Beleza Prêmio Mulher de Negócios - SC

### 2. DERMUS: Gerson Appel

Comenda do Mérito Farmacêutico

### 3. VITA ESSÊNCIA: Alessandra Ghisi

Prêmio Catarinense de Excelência (Categoria 125 pontos, Primeiros Passos para Excelência)

### 4. ABOCCATO: Marcelo Panizzi e Kelly Cristina Moschetto

Prêmio Catarinense de Excelência (Categoria 125 pontos, Primeiros Passos para Excelência)

# Pequenas e grandes empresas unidas pelo DESENVOLVIMENTO DE SANTA CATARINA

Buscando incrementar a competitividade dos pequenos negócios dos setores da indústria, comércio, serviços e agronegócios pela inserção competitiva e sustentável nas cadeias de valor de grandes e médias corporações, durante o último quadriênio o Sebrae/SC concluiu sete projetos de Encadeamento Produtivo e segue em andamento com o da Hering, que com 12 meses de trabalho, os números parciais já apontam cumprimento de 50% da meta, com aumento de 5% de competitividade.

A iniciativa tem como público-alvo empresas de pequeno porte, microempresas e produtores rurais que já fazem parte da cadeia de valor de uma grande empresa ou aquelas que têm potencial para ser. Os encadeamentos produtivos são relacionamentos cooperativos, de longo prazo e mutuamente atraentes, que se estabelecem entre grandes companhias e pequenos negócios de sua cadeia de valor. A finalidade é auxiliar as pequenas empresas a se adequarem aos requisitos das grandes e facilitar a realização de negócios entre eles, melhorando a competitividade dos pequenos, das grandes companhias e da cadeia de valor como um todo.

## Braskem

A Braskem é uma empresa química e petroquímica brasileira com 40 unidades industriais e clientes em mais de 70 países, em todos os continentes. Inovadora desenvolveu o plástico verde, com 80% de fonte renovável.

  
**12**  
 Empresas  
participantes

  
 Indústrias de  
transformação  
da cadeia do plástico

  
**7**  
 Cidades da  
região sul de SC

 Fevereiro  
**2016**  
 Início do  
projeto

 Dezembro  
**2016**  
 Final do  
projeto

### Principais Resultados:

- ✓ 42% de aumento no índice de competitividade dos pequenos negócios participantes do EP;
- ✓ 90% de satisfação dos clientes atendidos pelo projeto;
- ✓ 90% de aplicabilidade dos produtos e serviços ofertados;
- ✓ Estreitamento dos elos da cadeia da Braskem;
- ✓ Fortalecimento do associativismo do setor;
- ✓ Organização do grupo para compras coletivas da principal matéria prima.

## Aurora

Considerado o maior programa de estímulo ao desenvolvimento de pequenas empresas de agronegócio do sul do Brasil.



**5.849**

**Empresas  
participantes**



**23.300**

**Famílias  
empreendedoras rurais**

**1998**

Início do  
projeto

**Empreendedores  
rurais cooperativistas**

**2014**

Início do  
projeto

**Encadeamento  
produtivo Aurora Sebrae**

### Principais Resultados:

- ✓ Manutenção do homem no campo com qualidade de vida;
- ✓ Criação do modelo genético Aurora (melhoria e correção genética);
- ✓ Reconhecimento de Boas Práticas (prêmios de qualidade);
- ✓ Programa Propriedade Rural Sustentável;
- ✓ Programa Mais Leite Saudável;
- ✓ Prêmio Empresa Cidadã;
- ✓ Projeto de consolidação da rota de integração do leite na faixa de fronteira do Estado.

## Renner

Projeto realizado para a maior varejista no segmento de moda do Brasil.



**75**

**Empresas  
participantes**



**64**

**Empresas  
participaram  
das ações**



**DDX  
Gaspar  
Malha**



**Vanelise  
Nova Veneza  
Jeans**



**Ritmi  
Sombrio  
Tecido plano**

Janeiro

**2017**

Início do  
projeto

Abril

**2018**

Final do  
projeto

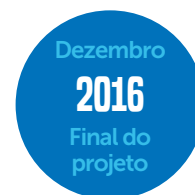
### Principais Resultados:

- ✓ Aumento de 55% no índice de competitividade dos pequenos negócios participantes do Encadeamento Produtivo;
- ✓ Aumento de 23% na produtividade dos ateliês;
- ✓ Redução de 11% no lead time;
- ✓ Redução de 42% nas peças reprovadas pelas âncoras
- ✓ 85% de engajamento das empresas participantes;
- ✓ Melhoria no relacionamento entre os pequenos negócios e suas âncoras.



### Gerdau

A Gerdau é uma siderúrgica com mais de 110 anos de história, com operações em mais de 12 países. É a maior recicladora do mundo.



#### Principais Resultados:

- ✓ Aumento de 38% no faturamento;
- ✓ Aumento de 70% no aço consumido;
- ✓ Agregação de valor do produto;
- ✓ Fortalecimento da marca Gerdau e seus distribuidores (Dominik e Zinca Rápido);
- ✓ Ganho de eficiência, redução de desperdícios, aumento de produtividade e competitividade;
- ✓ Organização estratégica do setor.

### Tecnoblu

A Tecnoblu é uma empresa fundada em 1994 em Blumenau, especializada na produção de tags, etiquetas e botões para o segmento jeanswear.



#### Principais Resultados:

- ✓ Capacitação e consultoria financeira para os representantes comerciais (jusante da cadeia);
- ✓ Consultorias para adequação dos ateliês para obtenção do selo ABVTEX;
- ✓ Capacitação e consultoria de indicadores para os ateliês acompanharem sua evolução;
- ✓ Capacitação e consultorias para evolução dos critérios do MEG – Modelo de Excelência em Gestão;
- ✓ Todas as metas do projeto foram atingidas.

## Centrosul

Primeiro projeto no Brasil de Encadeamento Produtivo na área de serviços.



19 empresas no núcleo Central e 291 empresas atendidas nas ações do projeto



Setor de turismo, do segmento de negócios e eventos



Grande Florianópolis com empresas de atuação nacional



### Principais Resultados:

- ✓ 79% de aumento no índice de competitividade dos pequenos negócios;
- ✓ 46% de aumento nos critérios de responsabilidade social e sustentabilidade;
- ✓ 14% de aumento no valor adicionado dos pequenos negócios participantes do projeto;
- ✓ 80% de aplicabilidade dos produtos e serviços ofertados no dia-a-dia das empresas;
- ✓ 90% de satisfação com o projeto.

## Ep ufo way

A Ufo Way é uma empresa 100% Private Label, do segmento vestuário jeans. Atua desde o desenvolvimento da coleção até a entrega para o cliente. Com rígido controle de qualidade, busca sustentabilidade de sua cadeia e satisfação de seus clientes, marcas renomadas do mercado nacional e internacional.



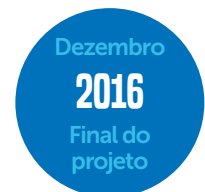
15  
ateliês  
participantes



9  
Empresas  
no sul de SC



6  
Empresas  
do Paraná



### Principais Resultados:

- ✓ Todos os resultados pactuados no projeto foram alcançados;
- ✓ Aumento do índice de competitividade em 39%;
- ✓ Aumento de 20% na produtividade dos ateliês;
- ✓ Mapeamento da política corporativa com sua cadeia para desenvolvimento do manual do fornecedor e de qualidade;
- ✓ Projeto inovador em sustentabilidade para reutilizar o resíduo jeans (22 tolenadas/mês).

# Turismo Sustentável e em **DESENVOLVIMENTO**

O turismo representa 12% do PIB de Santa Catarina e praticamente 99% das empresas que compõe a cadeia são de pequeno porte. Foi um dos setores prioritários de atuação do Sebrae/SC no último quadriênio, que em 2015 criou o programa Santa Catarina em Todos os Sentidos. O trabalho teve início com sete projetos, de norte a sul e de leste a oeste do Estado. Os segmentos contemplados foram: turismo de sol e praia, negócios e eventos, experiência, religioso, náutico, gastronômico e observação de baleias. O objetivo desses projetos era aumentar a competitividade e sustentabilidade dos pequenos negócios e dos respectivos destinos turísticos.

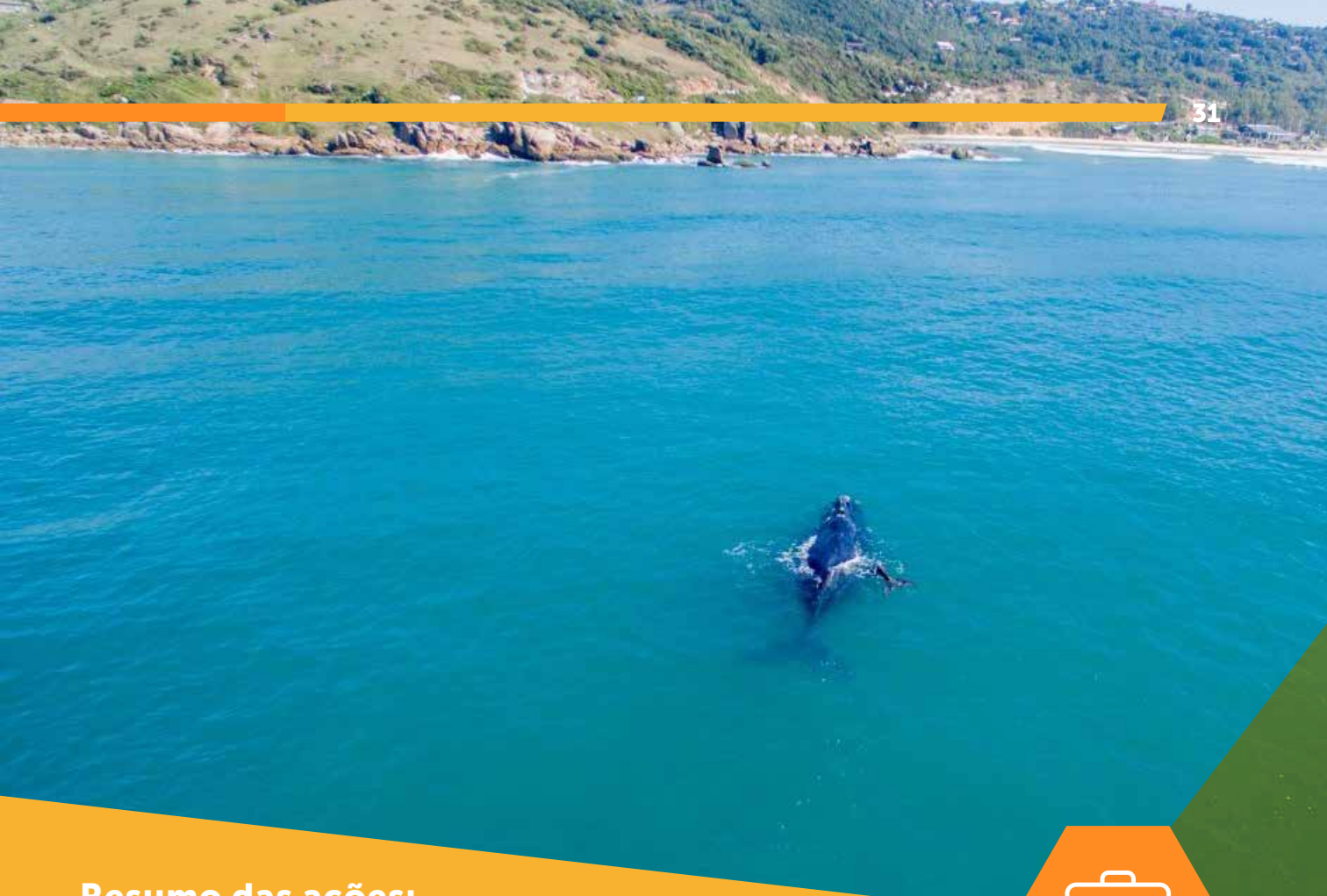
Outro importante passo foi a parceria com a Fiesc e a Fecomércio/SC no desenvolvimento do planejamento estratégico dentro do Programa de Desenvolvimento Industrial Catarinense. Assim, foram identificados os segmentos industriais portadores de futuro e foi elaborado o planejamento estratégico denominado Rota do Turismo Catarinense, cuja visão para 2022 foi criada por mais de cem especialistas:

*Santa Catarina ser reconhecida internacionalmente como destino turístico sustentável, inovador e competitivo, que proporciona experiências diversificadas e memoráveis.*

Desde 2017, a estratégia de atuação é pautada pelo conceito de Destinos Turísticos Inteligentes – DTI, uma metodologia originária da Espanha, estruturada pela SEGGITUR (Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas) e conceituada como “um espaço inovador, acessível a todos, apoiado em uma estrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território turístico e facilita a interação e a integração do visitante com o entorno, incrementando a qualidade de sua experiência no destino”.

Nesse contexto, o Sebrae/SC tem estruturado projetos de ampliação da competitividade turística de empreendimentos e de territórios, sob o foco de DTI, em que a governança, a tecnologia, a inovação e a sustentabilidade são os pilares da atuação. A integração de empreendimentos turísticos com empresas de base tecnológica é outro ponto fundamental dos projetos. Programas que destacam negócios ligados à produção associada ao turismo - como artesanos e produtores rurais/agroindústrias, agências de turismo, meios de hospedagem, transportadoras turísticas, empreendimentos gastronômicos, guias de turismo, prestadores de serviços turísticos, comércio em geral, entre outros. Mais recentemente os projetos tem atendido também micro cervejarias, empresas de base tecnológica e startups.





## Resumo das ações:

- ✓ Consultoria tecnológica
- ✓ Desenvolvimento do turismo e da gastronomia da Costa Esmeralda
- ✓ Desenvolvimento sustentável do turismo náutico catarinense
- ✓ Fortalecimento do turismo de negócios e eventos
- ✓ Fortalecimento do turismo de observação de baleias
- ✓ Turismo cultural religioso do Vale do Rio Tijucas
- ✓ Turismo de experiência
- ✓ Projeto de desenvolvimento territorial no Extremo Oeste, Grande Florianópolis, Meio Oeste, Oeste, Serra, GI Nordeste e Planalto Norte
- ✓ Gestão das pesquisas
- ✓ Consultoria tecnológica para o setor de serviços
- ✓ Destinos Turísticos Inteligentes - Foz do Itajaí e Grande Florianópolis
- ✓ Food Experience – Joinville, Grande Florianópolis e Pomerode



# ARTESANATO, INOVAÇÃO E empreendedorismo

Nas últimas duas décadas, o artesanato brasileiro se fortaleceu, em decorrência do crescimento da economia criativa. Segundo dados do IBGE, o mercado movimenta cerca de R\$ 50 bilhões por ano e sustenta mais 10 milhões de pessoas. O alto potencial do setor despertou o Sebrae Nacional para a definição de uma estratégia de atuação, focada no reposicionamento mercadológico do artesanato brasileiro, aproveitando a visibilidade decorrente da realização de grandes eventos internacionais no país, evidenciando uma cadeia produtiva fortemente articulada com o turismo e que integra diversos negócios relacionados com a economia da cultura, do entretenimento e do lazer.

Em Santa Catarina, o Sebrae trabalhou com ações voltadas ao artesanato e economia criativa com o objetivo aumentar a eficiência operacional e desenvolver novos mercados também para os pequenos negócios do setor. Um destaque foi o projeto Artesanato Brasil Original, que buscou melhorar a competitividade e desenvolver o artesanato catarinense para reposicioná-lo junto ao mercado consumidor das classes A e B a partir do desenvolvimento de produtos com a identidade cultural de Santa Catarina. Foram envolvidos 22 artesãos das regiões de Balneário de Piçarras, Balneário Camboriú, Porto Belo.



O projeto de artesanato do Sebrae/SC atingiu o seu ápice em 2018, quando foi realizada, no Rio de Janeiro, a exposição Entre Contrastes. Todas as peças da exposição foram produzidas única e exclusivamente a partir de resíduos da indústria têxtil e do papel celulose. O evento foi realizado no Centro Sebrae de Referência do Artesanato Brasileiro (CRAB). Ao todo, participaram 87 artesãos, de nove municípios, que expuseram 612 peças, distribuídas em sete núcleos diferentes de produção.

Aproveitando o sucesso da exposição Entre Contrates, outro passo importante foi a criação do Projeto para o Artesanato Catarinense, que consiste em promover o reposicionamento do artesanato tendo a sustentabilidade e o relacionamento com a indústria como os motores de sua transformação e evolução e o mercado como foco. O projeto busca a aproximação de todos os elos da cadeia de valor do artesanato.



# MODA CATARINA auxilia no fortalecimento das pequenas empresas do setor

A cadeia produtiva e criativa da moda, junto com a indústria de alimentos, é a que mais emprega no Estado, segundo dados da Fiesc. O setor é amplo e com uma extensa cadeia produtiva que envolve comércio, indústria e serviços. A indústria têxtil e de confecções do Estado está entre as mais expressivas do país, sendo referência em termos de inovação, produto e qualidade. Atualmente 18.5% das indústrias catarinenses são ligadas ao setor, que é também o que mais emprega, com 21.8% das vagas industriais.

O projeto Moda Catarina é uma iniciativa que busca o fortalecimento da cadeia produtiva da moda no Estado, desenvolvendo a competitividade e a sustentabilidade do setor de confecção e de calçados. Isso é feito por meio do incentivo à inovação, à melhoria da gestão, à incorporação do design e ao acesso a novos mercados. O projeto atende pequenos negócios ligados à confecção, vestuário, moda íntima, moda praia, fitness e calçados, incentivando a participação das empresas em feiras, rodadas de negócios, sessões de negócios e/ou eventos regionais/nacionais.

Foram realizadas consultorias em temas relacionados à estratégia para melhoria da atuação na web, processo de inbound; branding e identidade visual para fortalecimento e posicionamento de marca; desenvolvimento de portfólio e desenvolvimento de Trend Book; campanha de moda e desenvolvimento de Lookbook; catálogo virtual conceito; mapeamento de processos. Essas ações foram executadas de acordo com a necessidade e interesse das empresas atendidas, nos principais temas: agregação de valor, gestão da marca, design estratégico (com análise de vendas), mapeamento de processos, produtividade e tecnologia.



## Participação em feiras

**12** Pronegócios

**4** Couromoda

**4** SC Trade Show

**4** Francal

**4** Inspiramais



# STARTUP SC é referência nacional

O trabalho realizado pelo Sebrae/SC para o desenvolvimento e promoção de empreendimentos inovadores em Santa Catarina é referência nacional. O Startup SC nasceu com o objetivo de fortalecer as startups digitais a partir da difusão da cultura empreendedora e da profissionalização da gestão de seus empreendimentos com ações de capacitação, inovação e mercado. No projeto foram realizadas ações para todo tipo de empreendedor, desde a pessoa que tem uma ideia e quer iniciar uma startup, até o empreendedor que já possui uma startup e precisa acelerar seu crescimento. Principais eventos:

**Startup Weekend:** Evento para estimular a criação de projetos inovadores. Reúne empreendedores, desenvolvedores, designers e entusiastas da área de tecnologia e inovação para compartilhar ideias, discutir projetos e desenvolver protótipos.

**Meetup Startup SC:** Encontro reúne empreendedores, investidores e entusiastas de startups para discutir assuntos ligados ao ecossistema do empreendedorismo.

**Missão ao Vale:** Missão internacional que tem a finalidade de levar startups catarinenses para troca de experiências e conhecimento no vale do Silício, nos Estados Unidos.

**Programas de Capacitação:** Workshops, cursos, palestras e sessões de mentorias para empreendedores que buscam estruturar a startup e deixá-la pronta para crescer.

**Startup Summit:** Grande marco do projeto, o Startup Summit foi realizado nos dias 12 e 13 de julho de 2018 e reuniu em Florianópolis o ecossistema de startups do Brasil. Foram dois dias intensos de palestras dos CEOs das principais startups de Santa Catarina, referências nacionais nas suas áreas de atuação; convidados especiais de grandes empresas de tecnologia nacionais e internacionais; além de trilhas especiais para todos os pilares que reforçam um ecossistema de sucesso, como as universidades, venture capital, incubadoras e aceleradoras, governo, entre outros.





## Resumo das ações:

- ✓ **41** edições do Startup Weekend, impactando mais de 4.300 pessoas
- ✓ **29** edições do Meetup Startup SC, impactando 13.400 pessoas
- ✓ **5** Missões para o Vale do Silício, com 36 empresas participantes
- ✓ **18** workshops realizados
- ✓ **200** horas de mentoria
- ✓ **300** horas de capacitação
- ✓ **2** dias de imersão no Startup Summit, com mais de 140 palestras e **2.300** participantes



# SEBRAE Digital FACILITA o contato com o EMPRESÁRIO

No último quadriênio, o Sebrae/SC potencializou o seu trabalho para alavancar o atendimento aos pequenos negócios por meio de canais digitais. Os atendimentos remotos, por meio do portal, estratégias digitais e 0800, atingiram 40% da meta mobilizadora do Sebrae/SC. Dentre as ações em destaque, estão a automação das landing pages para registro de atendimentos, atualização do conteúdo e nova ferramenta do conteúdo de trilhas, consultoria online com áudio e vídeo, criação de chatbot, central integrada de atendimento, promoção da Semana da Transformação Digital. Além disso, será lançado o assistente virtual para desenvolvimento de novos negócios, aplicativo para dispositivos móveis, ambiente Virtual 3D interativo e ambiente para tratamento de não conformidades, por meio da tecnologia de realidade aumentada.

Somente nos eventos de ensino a distância foram operacionalizadas 163 turmas com mais de 6.000 matriculados em cursos de longa duração, acima de 12h, atingindo a média de 65% de conclusão. Os cursos online de pequena duração, abaixo de 2h, alcançaram a marca de 34.000 inscritos. A central de atendimento (0800) realizou mais de 70.000 ligações, entre ativos e receptivos. O atendimento remoto contou ainda com a criação e execução de nove webinars, cinco web aulas e 12 e-books, levando atendimento a 25.942 empresas, o que representa 32% da meta mobilizadora de pequenos negócios atendidos.

**693.573**Acessos  
ao portal**12**e-books  
criados**18.802**downloads  
e-books**10**webinars  
realizados**25.942**inscritos  
webinars**1.224**cursos  
ead**40.695**inscritos em  
cursos à distância**843**nº horas  
consultoria online**60.760**informações  
prestadas**159.029**

orientações aos empresários

# Cidades **EMPREENDEDORAS**, Estado em desenvolvimento

Idealizado e executado com pioneirismo pelo Sebrae/SC, o Programa Cidade Empreendedora se tornou referência no Brasil e está sendo replicado em outros estados da federação. Com o objetivo de promover a transformação local por meio da implantação de políticas públicas de desenvolvimento, permitindo que os municípios instituam estratégias e avancem em ações práticas que visem apoiar e fomentar o desenvolvimento econômico local, o Programa Cidade Empreendedora estimula a implementação de soluções de impacto nos municípios. Com atuação direta em eixos como a desburocratização, compras públicas, educação empreendedora, pesquisas e planejamento estratégico da gestão municipal, gestão de projetos e plano de desenvolvimento econômico, a metodologia do programa divide a responsabilidade pelo desenvolvimento local entre diferentes atores locais, com atuação dentro da estrutura pública e da sociedade.

O programa vai além da simples aplicação de consultoria para o município, deixando políticas públicas claras e constituídas, como a educação empreendedora, um legado de ferramentas, com a sala do empreendedor, e de pessoas capacitadas, que irão permitir ao município encontrar alternativas e seguir trabalhando na busca do desenvolvimento econômico local.

O programa trabalha com 38 municípios catarinenses, de diferentes portes e vocações econômicas, espalhados por todas as regiões do Estado. Assim, desde municípios de pequeno porte até os maiores municípios do Estado são contemplados com até 34 diferentes soluções, permitindo para a gestão pública municipal um salto de qualidade e profissionalismo.





**38**

Municípios com Agentes de Desenvolvimento capacitados para atuação;

**34**

Salas do Empreendedor em operação espalhadas por todas as regiões de Santa Catarina;

**+ de 29.000**

Empreendedores atendidos nas salas do empreendedor

**38**

Municípios capacitados para aplicarem os benefícios para as MPEs nas compras públicas;

**+ de 150**

Participantes capacitados no Encontro Estadual de Agentes de Desenvolvimento e Fórum Estadual de Secretários;

**38**

Municípios com Plano Anual de Compras estruturado;

**29**

Planos Municipais de Desenvolvimento Econômico realizados;

**30**

Gestões municipais com planejamento estratégico municipal elaborado;

**25**

Municípios com sistema online para acompanhamento das ações e indicadores

**+ de 1000**

Pessoas participando dos eventos de lançamento do programa nos diferentes municípios catarinenses.

# EMPREENDEDORISMO é pauta nas escolas e universidades

Os projetos de educação empreendedora estão entre as prioridades nacionais do Sistema Sebrae. Em Santa Catarina essa temática também passou a ocupar uma posição estratégica, já que ensinar como é possível empreender é peça fundamental para o sucesso de um futuro negócio.

Em Santa Catarina, a educação empreendedora é iniciada nas bases do ensino regular público do Estado com o Programa Jovens Empreendedores Primeiros Passos, JEPP, e segue com ações até o ensino superior. Em todas as fases, o objetivo é promover e disseminar a educação empreendedora por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos, com o propósito de consolidar a cultura empreendedora na educação.

Na visão do Sebrae/SC, educação empreendedora é aquela que ajuda o estudante a se autoconhecer e a enxergar e avaliar determinada situação, assumindo uma posição proativa frente a ela, capacitando-o a elaborar e planejar formas e estratégias de interagir com aquilo que ele passou a perceber. Portanto, os projetos devem incentivar, sensibilizar, favorecer, potencializar e integrar o desenvolvimento da cultura empreendedora em cada estudante, a cada atividade, a cada desafio, a cada disciplina e projeto.

Dessa forma, o Sebrae capacita o professor e este aplica a solução junto ao aluno. Essa estratégia de atuação prepara o professor para o novo contexto socioeconômico, desenvolve suas características empreendedoras e o transforma em um agente de mudança para a perpetuação da cultura empreendedora na instituição a que pertence.

Os projetos estão voltados ao atendimento do segmento de potenciais empreendedores que cursam o ensino fundamental, médio, técnico ou superior e disponibilizam soluções para atendimento em todos os níveis de ensino, buscando parcerias para aperfeiçoar a sua atuação.



## Ensino Fundamental

Jovens Empreendedores

Primeiros Passos

**140.485** Alunos

Municípios

Escolas

Professores

Alunos

	2015	2016	2017	2018
Municípios	46	37	44	41
Escolas	121	101	167	265
Professores	1.057	900	1.553	2.600
Alunos	24.437	19.842	34.847	61.359



## Ensino Médio

Crescendo e  
Empreendendo

**9.482**

Alunos de 2015 a 2018



## Ensino Superior

**35**

Instituições de Ensino  
Superior apoiadas

**200**

Eventos de formação de  
alunos e professores.

**3.000**

Professores capacitados.

**19.000**

Alunos do Ensino Superior  
impactados na temática  
Empreendedorismo.

# Microempreendedores Individuais **FORTALECEM** **A ECONOMIA** do Estado

Há alguns anos, a figura jurídica do microempreendedor individual se tornou fundamental para o fortalecimento e desenvolvimento da economia do Brasil e de Santa Catarina. Atualmente, são mais de 270 mil microempreendedores formalizados no Estado. E como suporte a esse público, o Sebrae/SC atende o MEI desde as orientações básicas até a capacitação. Nos últimos quatro anos, foram mais de 180 mil microempreendedores individuais atendidos no Estado, além da orientação para mais de 170 mil pessoas que gostariam de se formalizar.

O Sebrae/SC oferece ao MEI oficinas com o objetivo de aumentar a sua inclusão financeira, gerando o desenvolvimento econômico e incentivando a inclusão digital das empresas participantes. Também são realizadas consultorias tecnológicas para melhorar os processos de desenvolvimento de produtos e atendimentos in loco nas empresas.

Além disso, anualmente no mês de maio é realizada “A Semana do MEI”, com programação em todo o Estado voltada ao microempreendedor individual. São oferecidas gratuitamente uma série de oficinas, palestras e orientações técnicas, além do auxílio ao empresário para fazer a declaração anual de imposto de renda.

## **REDE EMPRESAS**

### **auxilia municípios no cumprimento da Lei Geral**

O Rede Empresas é um sistema informatizado desenvolvido pelo Sebrae/SC que possibilita a realização de negociações online de bens e serviços dos pequenos negócios catarinenses com compradores cadastrados. A negociação pode acontecer entre pequenos negócios e grandes empresas e também entre pequenas empresas e os municípios catarinenses.

O canal é composto por dois serviços, o balcão de negócios e a rodada de negócios. No primeiro, as empresas cadastradas podem escolher fornecedores, compradores e negociar os melhores preços. Já a rodada de negócios funciona como uma oportunidade de networking, conectando parceiros comerciais.

Além disso, o portal contribui para que os municípios catarinenses possam atender com maior agilidade e transparência a Lei Geral, que obriga os municípios a priorizarem as pequenas empresas em compras de até R\$80.000,00.

O cadastro no portal é gratuito.

# INTELIGÊNCIA setorial auxilia o empresário na tomada de **DECISÕES**

Uma ferramenta gratuita disponibilizada pelo Sebrae/SC se tornou estratégica para os empresários catarinenses. O Sistema de Inteligência Setorial - SIS - utiliza serviços de inteligência competitiva de sete importantes setores da economia nacional: alimentos e bebidas, beleza e bem-estar, casa e construção, economia digital, moda, sustentabilidade e turismo.

O objetivo do SIS é estudar o mercado catarinense de acordo com as necessidades dos empreendedores, e disponibilizar, de forma gratuita, informações estratégicas que podem ser acessadas por meio de diferentes plataformas. Essas informações auxiliam o empresário a pensar estrategicamente e a tomar decisões de forma rápida e precisa, se antecipando à concorrência, melhorando os resultados da sua empresa e fortalecendo a economia de Santa Catarina.

Para fornecer informações qualificadas que farão diferença na tomada de decisão, o SIS monitora constantemente a realidade de cada um dos setores atendidos. A metodologia utilizada combina, além do monitoramento, a coleta de novas informações, expectativas do público, identificação de oportunidades, assim como a análise e mensuração dos resultados obtidos com as estratégias adotadas.



**156.054**

Visitas ao  
Site do SIS

**9.586**

Cadastros  
realizados

**26.151**

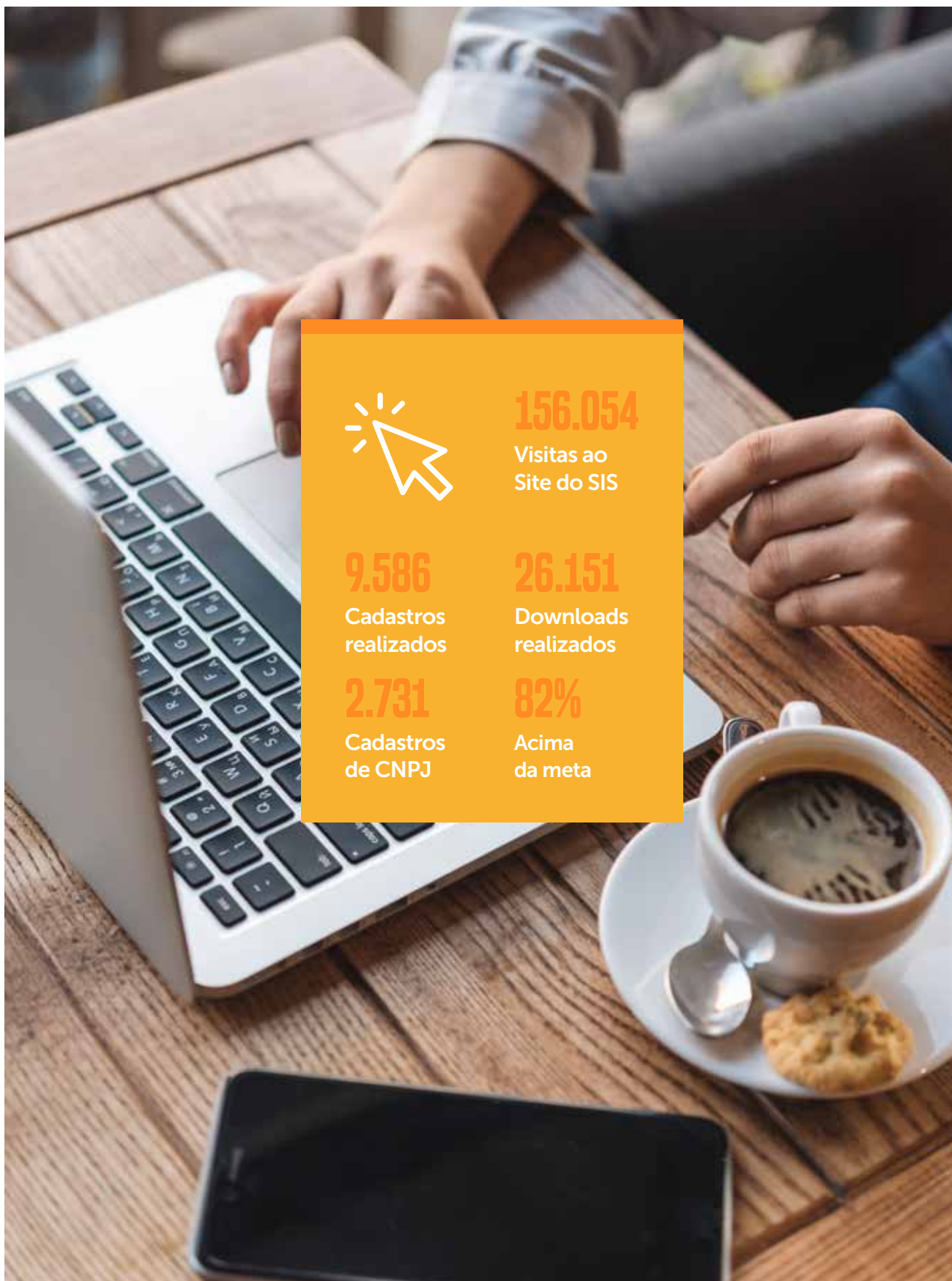
Downloads  
realizados

**2.731**

Cadastros  
de CNPJ

**82%**

Acima  
da meta





# Negócios lucrativos que buscam o **BEM SOCIAL**

Empreender e fazer o bem! Essas são as duas ações base que norteiam o conceito de Negócios de Impacto Social. Para se enquadrar nesse setor, as empresas devem ser financeiramente sustentáveis, com viés econômico e caráter social e/ou ambiental que contribuam para transformar a realidade de populações menos favorecidas e fomentem o desenvolvimento da economia nacional.

Por mais que o modelo seja inovador e diferenciado, as necessidades de gestão e de operação desse tipo de empreendimento são idênticas às de uma empresa com finalidade unicamente comercial. Existe, também, uma demanda por cursos, capacitações e palestras em gestão, finanças, marketing, vendas, tributação, tecnologia, recursos humanos etc. Para atender essas demandas que o Sebrae/SC trabalhou no último quadriênio com o Projetos de Negócios de Impacto Social.

O desenvolvimento e o fortalecimento do segmento de negócios sociais só foram possíveis graças às parcerias estabelecidas com Social Good Brasil, ICOM, Impact Hub, Semente Negócios.



- ✓ Envolvimento de mais de 400 Negócios de Impacto Social.
- ✓ **1.303** horas de consultoria de marketing, finanças e estratégia,
- ✓ **850** horas de mentoria,
- ✓ **10** rodadas de negócio entre os empreendedores,
- ✓ **14** capacitações na modelagem de negócios CANVAS, Startup Enxuta, indicadores de desempenho e finanças
- ✓ **34** palestras de sensibilização em Instituições de Ensino Superior
- ✓ Formação do ecossistema de negócios de impacto social em Santa Catarina, que se tornou referência nacional
- ✓ **02** Maratonas de Negócios de Impacto Social,
- ✓ **03** Demo Day
- ✓ **02** turmas do programa negócios de impacto social.
- ✓ **02** meetup de impacto em parceria com o ImpactHub, Fórum de Liberdade e Democracia e o Social Good Brasil.
- ✓ Capacitações
- ✓ **04** turmas de atendimento com empreendedores

# AÇÕES de acesso a mercado garantem OPORTUNIDADES aos pequenos negócios

O Sebrae/SC promove anualmente a Semana Estadual de Acesso a Mercado, projeto pioneiro no Brasil que possibilita a inserção de empresas não atendidas por projetos coletivos em ações de acesso a mercado. As empresas inscritas podem participar de sessões e rodadas de negócios, seminários e bazares. Além da Semana, essas ações também são realizadas no decorrer do ano em todas as regiões do Estado e são fundamentais para garantir oportunidades aos pequenos negócios.

## ✓ Rodadas de negócios

Eventos de curta duração desenvolvidos por meio de reuniões de negócios entre empresários que demandam e ofertam produtos e serviços, estimulando parcerias e despertando o interesse comercial comum por meio do intercâmbio entre empresas. Possibilitam o contato direto entre comprador e vendedor.

**346 rodadas de negócios realizadas**

## ✓ Participação em feiras

Destinadas à divulgação, promoção e comercialização de produtos e serviços, as feiras congregam compradores e vendedores de diferentes locais que estão interessados em realizar negócios. Somente as micro e pequenas empresas assistidas em programas de desenvolvimento setorial, local, regional ou microrregional são apoiadas para participação nesses eventos.

**32 feiras realizadas**

## ✓ Missões empresariais

Visitas a eventos de negócios ou empresas no Brasil para a troca de conhecimento e networking. Existem quatro tipos de missões empresariais.

**Missão comercial:** direcionada a eventos de negócios em que os participantes têm a oportunidade de estabelecer contatos comerciais com potenciais compradores ou fornecedores.

**Missões técnicas:** direcionadas a centros tecnológicos em que os participantes buscam adquirir novas tecnologias, produtos e serviços que agreguem valor aos seus processos produtivos.

**Missões in company:** buscam a realização de negócios, atualização de processos e aquisição de tecnologia e parcerias.

**Missões técnicas orientadas:** feitas sob a coordenação de uma entidade empresarial para visitar feiras, eventos de negócios ou empresas, que sejam referência em seu ramo de atuação no Brasil.

**352 missões empresariais**



## Bazar

São os eventos que proporcionam ao empresário, principalmente do varejo, a renovação de estoque de mercadorias visando escoar produtos não comercializados. Assim, a empresa aumenta o capital de giro e a capacidade de investimento.

- ✓ 33 bazares
- ✓ 1.253 expositores
- ✓ 220.800 visitantes
- ✓ R\$1.450.000,00 investidos
- ✓ R\$13.370.000,00 em vendas

## Sessão de Negócios

Evento multisetorial em que as empresas participantes apresentam suas demandas ou ofertas de produtos e serviços. A sessão de negócios permite a prospecção de novos clientes e fornecedores.

202 Sessões  
14.397 Participantes



# FEIRA DO EMPREENDEDOR

## cumpre a missão do Sebrae/SC

A Feira do Empreendedor é reconhecida como um evento de referência em Santa Catarina na oferta de conhecimento e soluções para abertura e desenvolvimento de pequenos negócios. O evento tem como objetivo oferecer alternativas que viabilizem a geração, ampliação, melhoria ou diversificação de pequenos negócios no Estado.

A Feira do Empreendedor cumpre duas missões do Sebrae/SC ao mesmo tempo. Primeiro, estimula o empreendedorismo e depois foca no mercado. Sem mercado, o trabalho de fortalecer e incentivar os pequenos negócios perde sentido. Assim, a Feira do Empreendedor consolida educação e negócios em um único evento.

Durante o último quadriênio foram realizadas duas edições da Feira do Empreendedor. A primeira em Florianópolis, em 2016, e a última em Joinville, em 2017.

Feira do Empreendedor - Ano	2016	2017
Tamanho	4.000 M²	4.000 M²
Visitantes	7.500	12.783
Participação em Palestras	5.500	4.332
Números de Palestras	33	70
Capacidade dos Auditórios	540	590
Inscrições pelo site (antecipadas)	6.600	6.000
Consultorias	3.200	486
Expositores	20	84
Oficinas	0	18
Atendimentos Espaço Inovação	688	931
Patrocínios	R\$ 150.000,00	R\$ 470.000,00
Bilheteria	R\$ 7.775,00	R\$ 9.325,00
Pessoas Envolvidas	180	220
Colaboradores no Evento	120	100
Alis	20	50
Voluntários (consultores Sebrae, palestrantes e parceiros)	40	70



## Principais evoluções

- ✓ Aumento na oferta de palestras e oficinas
- ✓ Aumento de 20 para 84 empresas expositoras
- ✓ Mais atendimentos no espaço de inovação, Canvas
- ✓ Maior captação de patrocínio



# Internacionalização EM PAUTA

Lançado em 2015 e inédito no Brasil, o Programa Exporta SC é um projeto de internacionalização que tem como objetivo promover a cultura exportadora nos pequenos negócios, aumentando a competitividade em âmbito nacional e internacional.

Por meio de um sistema de incubadora de negócios, o programa selecionou 50 micro e pequenas empresas, de todas as regiões de Santa Catarina, para estabelecerem uma sede em Fort Lauderdale, na Flórida, Estados Unidos.

O projeto ofereceu capacitação nas áreas de exportação, importação, aspectos jurídicos, marketing internacional, inteligência de mercado, comercialização, operação e logística. Além disso, disponibilizou consultoria individual com o objetivo de planejar a estratégia de internacionalização das empresas participantes.

Entre as 50 empresas, oito são de software, dez de moda, 11 do setor metal mecânico, 12 de alimentos, quatro de tecnologia, duas de móveis e decoração, uma de cosméticos e duas de revestimentos.

Um dos resultados mais expressivos do programa foi o da empresa Decora que, depois de um ano e meio no mercado norte-americano, registrou aumento de 500% no faturamento. Em 2018, a empresa foi vendida por US\$100 milhões.

O projeto está em sua segunda versão que, diferentemente do primeiro ciclo, que tinha foco nos Estados Unidos, agora atua com núcleos mais setoriais e direcionados e busca outros mercados além do norte-americano.





Setor	Número de empresas	Percentual
Software	8	16%
Moda	7	14%
Metal mecânico	11	22%
Alimentos	12	24%
Tecnologia	4	8%
Moda e acessórios	3	6%
Móveis e decoração	2	4%
Cosméticos	1	2%
Revestimentos	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

# ECONOMIA criativa ganha nova casa em FLORIANÓPOLIS

O conceito de economia criativa envolve mais do que promover uma distribuição de bens e serviços. Trata-se de estimular atividades que possuam potencial socioeconômico, fazendo com que elas gerem impacto positivo através da criatividade, do conhecimento e da informação. Treze áreas diferentes estão entre as opções de atuação da economia criativa: cinema e vídeo, artes e antiguidades, artesanato, televisão, editoração e publicações, propaganda e publicidade, design de moda, arquitetura, artes cênicas, artes visuais, rádio, softwares de lazer e música.

Apostando no setor como importante propulsor do desenvolvimento de Santa Catarina, o Sebrae/SC inaugurou em 2018 o SebraeLab, espaço que busca estimular a atividade, agregar os atores do setor e popularizar o conceito de economia criativa no Estado.

O local foi idealizado para ser flexível e adaptável às necessidades dos empresários do setor. Um ambiente multifuncional pensado para empreendedores inovadores e transformadores. O lançamento foi marcado por um evento com grandes nomes da economia criativa do país e ganhou destaque na imprensa estadual. Além disso, como oportunidade de networking, mensalmente são realizados no espaço eventos abertos ao público, como o Mundo de Gigantes, que acontece uma vez por mês, e o Quintalks, evento quinzenal.



- ✓ **R\$ 235** mil investidos para a construção do espaço
- ✓ **151** eventos realizados desde a inauguração
- ✓ **1.925** pessoas participaram em eventos

O Sebraelab funciona, também, como um coworking, disponível para micro e pequenas empresas do setor. Seis empresas estão residentes no espaço.

- ✓ Nacional Vox
- ✓ Organik
- ✓ Léxico Design
- ✓ TM4
- ✓ Sync Eficiência Energética
- ✓ Trends

## Centro de Inovação

Lages também ganhou em 2018 um espaço inovador, localizado dentro do Centro de Inovação. O objetivo é promover a criatividade e a inovação, além de encontros entre empresários e parceiros.

# Estímulo à inovação e ao desenvolvimento tecnológico de **SANTA CATARINA**

Com R\$ 15,5 bilhões em faturamento, o setor de tecnologia representa 5,6% da economia de Santa Catarina. São 12,3 mil empresas, com receita média de R\$ 1,255 milhão, mais de 16 mil empreendedores e aproximadamente 47 mil colaboradores. O setor se destaca como um dos mais promissores para a economia do Estado. Não apenas pelos números expressivos, mas pelo impacto direto na modernização tecnológica dos setores produtivos de Santa Catarina, tais como o metalmeccânico, têxtil, agroindustrial, construção civil, entre outros. Desde 1986 o setor cresceu cerca de 10.000%. Hoje, segundo dados da Acate, o Estado é o terceiro maior do Brasil em densidade de colaboradores e o quarto em faturamento médio.

O desenvolvimento do setor só foi possível pela parceria estabelecida entre a Fundação CERTI /UFSC, órgãos públicos e o Sebrae/SC que deram início ao movimento de criação de incubadoras de empresas de base tecnológica. A primeira delas foi a Celta, a primeira incubadora da América Latina. Logo depois, foi criado o Midi Tecnológico. Além disso, o Sebrae/SC garante apoio às demais incubadoras do Estado.

## Certificação CERNE

Em 2015, o Centro de Referência para Apoio a Novos Empreendimentos, Cerne, selecionou dez projetos de incubadoras catarinenses para implantar a metodologia Cerne de gestão de incubadoras. Tiveram seus projetos aprovados, com apoio do Sebrae/SC, as incubadoras Celta e Miditec, de Florianópolis, Inaitec, de Palhoça, Gene, de Blumenau, Softville e Inovapark, de Joinville, Itfetep, de São Bento do Sul, Uniinova, de Itajaí, GTEC, de Rio do Sul, e Inctech, de Chapecó.

A partir de então, as incubadoras passam por um processo de melhoria expressiva nos resultados e conquistam títulos que representam um passo da incubadora em direção à melhoria contínua: Cerne 1, Cerne 2, Cerne 3 e Cerne 4.

- ✓ As incubadoras Celta, Miditec, Gene e Softville foram certificadas Cerne 1 e estão em processo de implantação e certificação Cerne 2
- ✓ As incubadoras Inovapark, Itfetep e Inctech implantaram Cerne 1 foram certificadas Cerne 1
- ✓ As incubadoras Inaitec, Uniinova e GTEC estão em processo de implantação Cerne 1 para posterior certificação Cerne 1

## MIDITEC

O MIDITEC tem o Sebrae/SC como entidade mantenedora e a ACATE como entidade gestora. Localizada em Florianópolis, abriga empresas incubadas cujos produtos, processos ou serviços são gerados a partir de resultados de pesquisas científicas aplicadas, nos quais a tecnologia e a inovação representam alto valor agregado. A iniciativa já graduou 99 empresas e apoia 17, sendo sete incubadas residentes, quatro incubadas virtuais e seis empresas pré-incubadas. De acordo com a organização da incubadora, 13% das startups de Florianópolis já passaram pelo Miditec.

- ✓ Em 2014 foi eleita a melhor incubadora do Brasil para Promoção da Cultura do Empreendedorismo
- ✓ Em 2016 foi a melhor incubadora do Brasil para Desenvolvimento Local e Regional
- ✓ Em 2018 foi eleita a quinta melhor incubadora de negócios do mundo na categoria Colaboração com Universidade

# AGENTES levam INOVAÇÃO aos pequenos negócios

O programa nacional Agentes Locais de Inovação - ALI é uma parceria do Sebrae com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPQ. Seu principal objetivo é disseminar a cultura da inovação nos pequenos negócios. Os bolsistas ALI são selecionados e capacitados com uma metodologia exclusiva desenvolvida pelo Sebrae para auxiliar os empresários quanto a adoção de práticas de inovação, elevando a competitividade de seu empreendimento. De 2011 até 2018, o projeto atingiu mais de 5.700 pequenos negócios catarinenses, dos mais diversos setores, em todas as regiões do Estado.

Além dos diagnósticos e planos de ações inovadoras previstas na metodologia do programa, as empresas participantes do ALI também participaram de iniciativas complementares para alavancar ainda mais o tema inovação no negócio como consultorias tecnológicas Sebraetec, palestras sobre Design Thinking, Design de Serviços, Marketing Digital, rodadas de negócios e participação em feiras.

Todas essas iniciativas tinham um foco: a inovação precisa gerar resultados econômicos às empresas participantes. Em 2017, o Sebrae/SC realizou uma pesquisa de mensuração dos resultados das empresas participantes do projeto ALI no ciclo 2015-2018. O objetivo dessa pesquisa era identificar

o retorno financeiro das ações propostas pelos agentes e implantadas pelos empresários, tentando entender como o ALI contribuiu no aumento do faturamento e na redução de custos das empresas. Se considerarmos o faturamento mensal declarado pelos empresários antes e após o ALI, temos um acréscimo de R\$ 14 milhões resultantes do aumento das vendas. Por outro lado, as empresas declararam uma redução de custos e despesas de R\$ 2 milhões, totalizando R\$ 16 milhões de contribuição positiva. Os números foram declarados por 716 empresas participantes do quarto ciclo do projeto (59% do total de empresas). Esse resultado significa que a cada R\$1,00 investido pelo Sebrae, a empresa conseguiu R\$ 3,00 de aumento de receita/redução de custos. O retorno financeiro positivo de mais de 50% é mais uma prova de que o planejamento inovador é capaz de transformar a realidade de um pequeno negócio.

Para conhecer alguns casos do projeto:

<http://sebrae.sc/casesali>



Ciclo	Nº de Agentes	Nº de Empresas Atendidas
2011-2013	40	1.750
2013-2016	45	2.100
2015-2018	40	1.600



# PROCESSOS INOVADORES

## para resultados eficientes

O Serviço em Inovação e Tecnologia, ou Sebraetec, tem como objetivo viabilizar aos pequenos negócios o acesso a serviços tecnológicos e de inovação, visando a melhoria de processos, produtos e serviços, assim como a introdução de inovações nas empresas e mercados. O Sebraetec atua nas seguintes áreas: design, inovação, produtividade, qualidade, sustentabilidade e propriedade intelectual. Os tipos de serviços oferecidos são de consultoria, treinamento, certificação, metrologia e prototipagem.



- ✓ 49 clínicas tecnológicas
- ✓ Quatro oficinas tecnológicas
- ✓ Dois estandes Sebraetec
- ✓ Três mutirões tecnológicos
- ✓ 68 seminários sobre temas como qualidade, design, produtividade, sustentabilidade e inovação, atingindo 59 cidades de Santa Catarina
- ✓ Mais de 11.900 horas de consultoria Sebraetec para as empresas incubadas do MIDI que estivessem implantando a metodologia CERNE;
- ✓ Ações através do Sebraetec para 41 empresas do setor madeireiro e moveleiro no Sul do Estado
- ✓ 600 consultorias Sebraetec em Florianópolis

## Eventos levam **CONHECIMENTO** aos empresários

A Semana Nacional de Ciência e Tecnologia foi criada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e contou com a participação do Sebrae a partir de 2011. Em 2015, ano da última edição, teve o tema “Luz, Ciência e Vida”. Essa semana representa uma mobilização nacional para levar às empresas e empreendedores eventos para a disseminação da cultura da inovação e os ganhos e benefícios que os empreendimentos e a sociedade têm com essa prática.

O Sebrae/SC participou ativamente dessas mobilizações. No ano de 2015 a semana ocorreu entre os dias 19 e 25 de outubro, com a realização de 126 eventos gratuitos em 57 cidades catarinenses. Foram realizados 68 seminários, 49 clínicas tecnológicas, quatro oficinas tecnológicas, três mutirões tecnológicos e dois stands Sebraetec. Nesses eventos estiveram presentes 3717 empresas com 6424 participantes.

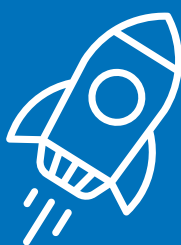
Durante o quadriênio, o Sebrae também apoiou a Semana Global do Empreendedorismo, movimento internacional que é realizado durante o mês de novembro em 120 países. O objetivo, por meio da realização de palestras e oficinas, é despertar a atitude empreendedora nas pessoas e estimular a troca de experiências.

# Empretec: 25 ANOS e de cara nova

Considerado um dos melhores cursos de empreendedorismo do mundo, o Empretec é uma metodologia da Organização das Nações Unidas – ONU, promovida em cerca de 40 países, aplicada para desenvolver as características do comportamento empreendedor e a identificação de novas oportunidades de negócios. Em 2018, o Sebrae comemorou 25 anos de implantação do Empretec no Brasil.

Durante esses anos, aproximadamente 240 mil pessoas já participaram do curso no país e mais de 15 mil em Santa Catarina. O Estado foi lembrado durante evento comemorativo realizado em São Paulo, no mês de junho, por ter sido o que iniciou o Empretec no país, em 1988.

Porém, 25 anos depois, o programa não é mais o mesmo. Em 2017, o Sebrae/SC realizou, em parceria com o Sebrae Nacional, a modernização da metodologia do Empretec. Foram desenvolvidos novos conteúdos, revisados os manuais dos participantes e dos facilitadores, livro de selos, slides e manual de gestão. O projeto de modernização do Empretec agregou inovações ao produto e na sua gestão, por meio de ferramentas modernas e digitais. Após a conclusão dos trabalhos, a nova metodologia ficou mais dinâmica e atual. Participaram desse projeto também os estados de São Paulo, Ceará, Rio Grande do Norte e Minas Gerais. A metodologia, após aprovada, foi disseminada para todos os estados e hoje está sendo inserida em todos os países que trabalham com o Empretec.



Dez características  
do comportamento  
**EMPREENDEDOR**

1. Iniciativa
2. Persistência
3. Comprometimento
4. Eficiência
5. Curiosidade
6. Objetividade
7. Autoconfiança
8. Persuasão
9. Rede de contatos
10. Coragem



# MAIS CRÉDITO para investimentos e inovação

Uma das principais bandeiras do Sebrae/SC está relacionada às políticas de acesso ao crédito, tendo em vista que no Brasil pelo menos 84% das MPEs não têm acesso a linhas de financiamentos, o que prejudica o surgimento de novos negócios ou a modernização dos já existentes. Dentre os projetos de acesso ao crédito do Sebrae/SC está o Projeto Desenvolvimento do Cooperativismo Financeiro de Santa Catarina, as Sociedades de Garantia de Crédito (SGC) e o LabInvest.



## **Projetos de Desenvolvimento do Cooperativismo Financeiro de SC:**

- ✓ Desenvolvimento do Cooperativismo Financeiro no Estado de Santa Catarina, com o sistema Ailos, antiga Cecred
- ✓ Desenvolvimento do Cooperativismo Financeiro para os Pequenos Negócios em SC – SICOOB/SC

## Sociedade de Garantia de Crédito - SGC

Santa Catarina possui três Sociedades de Garantia de Crédito que atendem os micro e pequenos negócios de Santa Catarina. Assim, a rede catarinense passa a ter três instituições em fase de consolidação e acompanhamento pelo Sebrae/SC:

- ✓ **GaranteOeste SC** - inaugurada em Chapecó em 2014.
- ✓ **SC Garantias** - primeira sociedade de garantia de crédito do Brasil com foco em Microfinanças, inaugurada em março de 2017;
- ✓ **GaranteNorte SC** - constituída em dezembro de 2016, com atuação no norte e nordeste do estado de Santa Catarina. Operação iniciou em 2018.

### Nº de Cartas emitidas (3 SGC):

- ✓ **800** cartas emitidas
- ✓ **800** empresas beneficiadas com cartas de garantia de crédito
- ✓ **15** milhões em Garantias totalizadas

## LabInvest

O LabInvest é um produto desenvolvido pelo Sebrae/SC em 2018 para conectar empresas com perfil inovador (startups, empresas com potencial de alto impacto e MPE) com investidores, financiadores ou programas de subvenções. O produto tem como público-alvo as startups, empresas de ou com potencial de alto impacto.

- ✓ **4** pitches nas cidades de Joinville, Chapecó, Florianópolis, Criciúma.
- ✓ **50** empresas apresentaram seus modelos de negócios para investidores,
- ✓ **5** negócios fechados.



# Soluções de **MERCADO**

A maturidade do mercado contribuiu para que o Sebrae/SC buscasse agilidade no atendimento dos empreendedores catarinenses. Isso aconteceu por meio da publicação de Edital de Credenciamento de Soluções de Mercado, com o objetivo de estabelecer parcerias comerciais com as empresas detentoras de soluções já aplicadas e validadas, visando aprimorar a gestão dos pequenos negócios.

Com o cadastro de soluções de mercado, o Sebrae/SC otimizou tempo e recursos que até então eram destinados ao desenvolvimento de soluções, sendo mais assertivo e ágil no atendimento das demandas recebidas no atendimento individual e principalmente no atendimento coletivo.

Atualmente, o Sebrae/SC conta com 73 soluções de mercado ativas e disponíveis para atendimento dos empreendedores por meio de capacitações presenciais e a distância, consultorias, oficinas, seminários, palestras e softwares de gestão.



## Recredenciamento dos prestadores de **SERVIÇO**

Em 2016, o Sebrae/SC fez o cadastramento de todas as empresas fornecedoras. A partir de então, todo prestador de serviços é obrigado a ter pelo menos um sócio e ter experiência mínima comprovada de 1.500 horas por subárea de conhecimento, além da limitação de atuação em até três áreas de conhecimento por pessoa jurídica. O recredenciamento não causou impactos na operação do Sebrae/SC.

Em 2018, novas mudanças. Desde então, todas as metodologias de alta complexidade passaram a ser aplicadas apenas pela rede de empresas fornecedoras credenciadas. Para isso, foi feita revisão de todo o portfólio de soluções.

## **SEBRAE/SC** implanta novo código de ética

Em dezembro de 2017, o Conselho Deliberativo Estadual aprovou o Código de Ética do Sebrae/SC, importante documento que descreve as políticas, procedimentos, posturas e comportamentos éticos esperados de todos aqueles que se relacionam com o Sebrae/SC. Foi constituído, também, o Comitê de Ética da instituição, instância responsável por receber, analisar, investigar e dar encaminhamento a todas as demandas recebidas relativas à ética. A Ouvidoria foi fortalecida e reestruturada, incorporou a função de canal de denúncia e foi instalado o Comitê de Compliance vinculado ao Conselho Deliberativo Estadual.



# Equipe engajada para uma **GESTÃO EFICIENTE**

Uma gestão eficiente só é possível se, além de diretores e gerentes, a equipe toda for engajada e estimulada a desempenhar o seu melhor papel. Pensando nisso, o Sebrae/SC implantou no último quadriênio uma metodologia de Business Intelligence (BI) de gestão de pessoas. O sistema interconectado dispõe de dados e informações selecionadas na forma de infográficos intuitivos, dinâmicos, personalizáveis por data, Coordenadoria/Gerência e por atividade/informação previamente parametrizadas.

Com esse sistema, gerentes e coordenadores garantem apoio informatizado para a gestão das suas equipes, fornecendo transparência, objetividade e acompanhamento de todas as atividades relacionadas a pessoas, como custos, legislação, carreira, desempenho e desenvolvimento. Todos os dados e informações disponibilizadas pelo BI de Gestão de Pessoas têm como objetivo assegurar uma gestão de pessoas equilibrada, sustentável e possibilitar mais equidade no tratamento da equipe.

# Pesquisa de clima organizacional aponta **ORGULHO** da equipe do **SEBRAE/SC**

De 2015 a 2018, o Sebrae/SC realizou a pesquisa de clima organizacional para identificar a percepção dos empregados sobre as políticas, práticas e procedimentos organizacionais, visando orientar decisões estratégicas e operacionais para a melhoria do nível de satisfação e motivação da equipe. O questionário, com 61 questões objetivas, divididas em oito dimensões, também contempla questões abertas não obrigatórias para críticas, sugestões e elogios.

As oito dimensões avaliadas são: liderança, comunicação, respeito e valorização, engajamento, equidade, orgulho, condições de saúde e segurança e ambiente de trabalho. A Pesquisa destacou o Sebrae/SC com o 6º melhor Índice de favorabilidade entre o Sistema Sebrae e permitiu definir ações que promovem equidade, comunicação e integração entre unidades e equipes.

- ✓ *Segundo melhor resultado do país na dimensão liderança*
- ✓ *Terceira colocação do Brasil na dimensão engajamento*
- ✓ *Primeira colocação do país na dimensão orgulho*



# INVESTIMENTO em INFRAESTRUTURA busca a excelência no atendimento ao empresário

Durante os últimos quatro anos, o Sebrae/SC também investiu na melhoria da sua infraestrutura. Com o objetivo de oferecer aos empresários melhores espaços para a realização de cursos, palestras, eventos e capacitações, o Sebrae/SC fez a revitalização completa de quatro Coordenadorias Regionais, além da criação do Sebraelab.

## Coordenadoria Regional do Vale do Itajaí - Blumenau

Investimento de  
**R\$ 420.000,00**

## Revitalização da Coordenadoria Regional da Foz do Itajaí – Itajaí

Investimento de  
**R\$ 370.000,00**

## Mudança da Coordenadoria Regional de Criciúma

Investimento de  
**R\$ 170.000,00**



## Reforma e Revitalização do Edifício do Empreendedor – Coordenadoria Regional da Grande Florianópolis

Investimento de  
**R\$ 4.500.000,00**

## Criação do Sebraelab

Investimento de  
**R\$ 533.000,00**



Além disso, também foram investidos mais de R\$350 mil em segurança e modernização do ambiente de Tecnologia da Informação por meio da atualização do parque de servidores e adequação de elementos funcionais de segurança da informação, que possibilitaram ampliar a capacidade do processamento de dados e de perímetro de rede, oferecendo maior confiabilidade ao ambiente de data center do Sebrae/SC.

# PESQUISAS tornam o Sebrae/SC referência

Marcante no último quadriênio, a pesquisa com líderes regionais sobre o desenvolvimento territorial foi peça fundamental para a elaboração do "Cenário Regional Catarinense". Esse estudo teve como objetivo prospectar potenciais projetos para as regiões de atuação do Sebrae/SC. A pesquisa buscou fazer uma leitura atualizada das regiões do Estado para avaliar as suas vocações e oportunidades, além de detectar os entraves do desenvolvimento regional.

## Principais resultados da pesquisa cenário regional catarinense

- ✓ Seleção de 16 projetos para o PPA 2018/2019.
- ✓ 311 potenciais projetos propostos por lideranças locais.
- ✓ Participação de 500 lideranças que trouxeram uma visão atual, realista e representativa do estágio de desenvolvimento da economia local, suas vocações e oportunidades e o grau de receptividade à atuação em conjunto com o Sebrae/SC.
- ✓ Publicação do caderno "Cenário Regional Catarinense para Prospeção de Projetos", cujos resultados mostram que, apesar das diferenças quanto às vocações regionais, com raros vazios econômicos, as demandas e os desafios enfrentados são muito parecidos em cada região, o que abre espaço para políticas públicas estaduais de interesse ao fortalecimento da cultura empreendedora e para estímulos a novos investimentos.



Sebrae/SC: referência na produção de estudos quantitativos e qualitativos.

- ✓ 02 edições das pesquisas Sensor das MPE Catarinenses
- ✓ 04 edições da Pesquisa Sondagem Conjuntural
- ✓ 01 Levantamento de Cenário para PPA 2017-2018
- ✓ 07 edições do Boletim Núcleo de Planejamento
- ✓ 01 Caderno de Pesquisas – 2016
- ✓ Pesquisa Tendência Conjuntural
- ✓ Resultados Semestrais dos Pequenos Negócios publicados a cada seis meses
- ✓ Livro do PPA



# PLANO ESTRATÉGICO norteia ações estratégicas de gestão

Foi realizado o Plano Estratégico de Pessoal 2016/2017, em que foram definidas as atribuições e responsabilidades de cada unidade e de seus integrantes, com a identificação de todas as competências necessárias. O documento é considerado uma radiografia da capacidade produtiva do Sebrae/SC, que orienta para algumas ações estratégicas de gestão.

## Princípios norteadores do Plano

- ✓ Manter a saúde financeira do Sebrae/SC;
- ✓ Manter e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes do Sebrae/SC;
- ✓ Preservar os empregos e as conquistas dos empregados do Sebrae/SC.

## PROGRAMA de Integridade Corporativa

Medidas concretas e reconhecidos avanços foram registrados na implantação do Programa de Integridade Corporativa, que compreende um amplo diagnóstico de eventuais exposições a riscos, em suas principais operações. Foram concluídos, por meio de empresa de auditoria externa contratada pelo Conselho Deliberativo Nacional, três ciclos anuais de verificação dos controles a partir das principais transações críticas relacionadas a riscos identificados.

## Ciclo de auditoria reduz riscos na cadeia de **VALOR DO SEBRAE/SC**

A equipe de Auditoria Interna do Sebrae/SC realizou um ciclo completo de auditoria com foco em risco nos processos da cadeia de valor da entidade. Apoiada no modelo internacional COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, metodologia que tem o objetivo de identificar potenciais riscos ao alcance dos objetivos estratégicos da instituição. Para o resultado final foi feito o entendimento das atividades de controle dos processos de negócio, identificação das principais preocupações dos gestores, análise da estrutura de controles do processo, avaliação da situação atual, considerando as melhores práticas de gestão de riscos e controles internos.

## Todas as **CONTAS APROVADAS** entre 2015 e 2018

Todas as prestações de contas realizadas pelo Sebrae/SC durante a vigência do mandato foram analisadas pelo Conselho Fiscal e aprovadas Conselho Deliberativo Estadual e pelo Conselho Deliberativo Nacional sem qualquer ressalva.

## Programa de Desligamento Incentivado auxilia na **RENOVAÇÃO DA EQUIPE** do Sebrae/SC

Para renovar seu quadro de pessoal em função do aumento da demanda e competitividade, em 2015 o Sebrae/SC adotou o Programa de Desligamento Incentivado – PDI. Considerando a força de trabalho do Sebrae/SC e os funcionários aptos à aposentadoria, ou já aposentados, foram identificadas 28 pessoas como público alvo potencial de adesão ao programa, 15% do quadro. Empregados que exerciam cargos de confiança não foram contemplados.

# EXCELÊNCIA em gestão norteia o trabalho do Sebrae/SC

Desde 2012, o Sebrae/SC participa do Programa Sebrae de Excelência em Gestão (PSEG), promovido pelo Sebrae Nacional em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), que busca promover a cultura da excelência, a melhoria contínua da gestão, a visão sistêmica e o compartilhamento e reconhecimento das boas práticas de gestão.

Uma das entregas do programa é um diagnóstico da maturidade da gestão, em que são apontados os pontos fortes e as oportunidades para a melhoria do Sebrae/SC, assim como o grau de maturidade da sua gestão.

Como resultado da implantação das ações de melhoria apontadas no diagnóstico, em 2017 o Sebrae/SC teve um aumento de 6% na pontuação que representa seu grau de maturidade da gestão em relação ao ciclo de avaliação anterior.

No que diz respeito à gestão de processos, diversas ações previstas foram realizadas no último quadriênio, incluindo a atualização da Cadeia de Valor, com a redefinição dos macroprocessos e estabelecimento dos processos vinculados, e a definição de indicadores para monitorar o seu desempenho.

## Nova cadeia de valor do Sebrae/SC





COORDENADORIAS /AGÊNCIAS	ENDEREÇOS	FONE
BLUMENAU	<b>Coordenadoria Regional Vale do Itajaí</b> R. XV de Novembro, 1466 - Centro CEP:89010-002	(47) 3702-6400
BRUSQUE	R. Paes Leme, 111 – Centro CEP.: 88350-075	(47) 3351-3701
CAÇADOR	Av. Barão do Rio Branco, 327 - 2 andar - Centro CEP: 89500-000	(49) 3563.1977
CHAPECÓ	<b>Coordenadoria Regional do Oeste</b> Av. Porto Alegre, 315D – Centro CEP 89802 130	(49) 3330-2800
CRICIÚMA	<b>Coordenadoria Regional Sul</b> R. Domingos Daros, 305 - Centro CEP.: 88801-210	(48) 3403-2200
FLORIANÓPOLIS CEE	<b>Coordenadoria Regional G. Florianópolis</b> Av. Rio Branco, 611 – Centro CEP: 88.015.203	(48) 3330-2600
ITAJAÍ	<b>Coordenadoria Regional da Foz do Itajaí</b> R. Brusque, 650 - Centro CEP: 88303 – 001	(47) 3390-1400
JARAGUÁ DO SUL	R. Expedicionário Antonio Carlos Ferreira, 206, S. 02 - Centro CEP: 89251-700	(47) 3247-5350
JOAÇABA	<b>Coordenadoria Regional Meio Oeste</b> Av. 15 de Novembro, 100 CEP 89600-000	(49) 3527-6200

COORDENADORIAS /AGÊNCIAS	ENDEREÇOS	FONE
JOINVILLE	<b>Coordenadoria Regional Norte</b> R. Blumenau, 835, Bairro América CEP: 89204-251	(47) 3402-3200
LAGES	<b>Coordenadoria Regional Serra Catarinense</b> R. Frei Rogério 415 – Centro CEP: 88502-160	(49) 3289-1300
RIO DO SUL	R. XV de Novembro, 73 – Centro CEP 89160-000	(47) 3521.1092
SÃO BENTO DO SUL	R. Barão do Rio Branco, 248 CEP.: 89280-174	(47) 3188-1600
SÃO MIGUEL DO OESTE	<b>Coordenadoria Regional Extremo Oeste</b> R. Almirante Tamandaré, 558 CEP: 89900-000	(49) 3631-2100
TIJUCAS	R. Leoberto Leal, 185, S. 01, Centro. CEP 88200-000	(48) 3263.0830 (48) 3263.1299
TUBARÃO	Av. Marcolino Martins Cabral, 1920 - Vila Moema CEP 88705-000	(48) 3626.4580 (48) 3632-3296
XANXERÊ	R. Victor Konder, 1.050 – Centro CEP: 89820-000	(49) 3433-0617 (49) 3433-2600
ALMOXARIFADO	Rod. SC 401 - José Carlos Daux, 5800, Galpão 10 - trevo de Cacupé - Saco Grande CEP: 88032-005 - Florianópolis/SC	(48) 3236-0086
SEDE	Rod. SC 401 - José Carlos Daux - km 01 Parque Tecnológico Alfa, João Paulo, CEP 88030-000	(48) 3221.0800



[www.sebrae-sc.com.br](http://www.sebrae-sc.com.br) 0800 570 0800