



# Escritório de Processos





# Escritório de Processos



# Partes Interessadas

## Tradicionais

Controladores

Clientes

Sociedade

Força de Trabalho

Fornecedores

## Não Tradicionais

Órgãos de Controle



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Controladores

Conselho  
Deliberativo  
Estadual

Conselho  
Deliberativo  
Nacional

Conselho Fiscal



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Clientes

Empresa de  
Pequeno Porte

Microempresa

Microempreendedor  
Individual

Produtor Rural

Potencial  
Empresário

Potencial  
Empreendedor



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

Setores

Sociedade civil  
organizada do Estado  
de MS



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Força de Trabalho

Diretores

Gerentes

Assessores

Analistas

Assistentes



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

## SERVIÇOS:

- Advocacia
- Desenvolvimento, manutenção e suporte técnico de softwares
- Serviços de suporte e manutenção predial
- Organização de eventos
- Desenvolvimento de conteúdo e metodologia
- Consultoria e instrutoria para gestão interna
- Central de atendimento
- Patrocínios
- Consultoria e instrutoria credenciada para prestar serviços aos clientes
- Publicidade e propaganda
- Estudos e pesquisas
- Edição de jornal, clipping e serviços fotográficos



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Órgãos de Controle

Tribunal de Contas da  
União (TCU)

Controladoria Geral  
da União (CGU)



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Mapa Estratégico

**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 um país mais justo, competitivo e sustentável.

Partes Interessadas

Processos

Recursos

**Pequenos Negócios**

Ser a instituição 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 do país por meio do fortalecimento dos pequenos negócios

**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 a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados

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 dos clientes



PROPÓSITO:

# SUCESSO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

## ATRIBUTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL

**CLIENTES**

FAZEMOS DIFERENÇA NA VIDA  
DOS NOSSOS CLIENTES

**PROCESSOS**

SIMPLES, INTEGRADOS  
E EFICIENTES

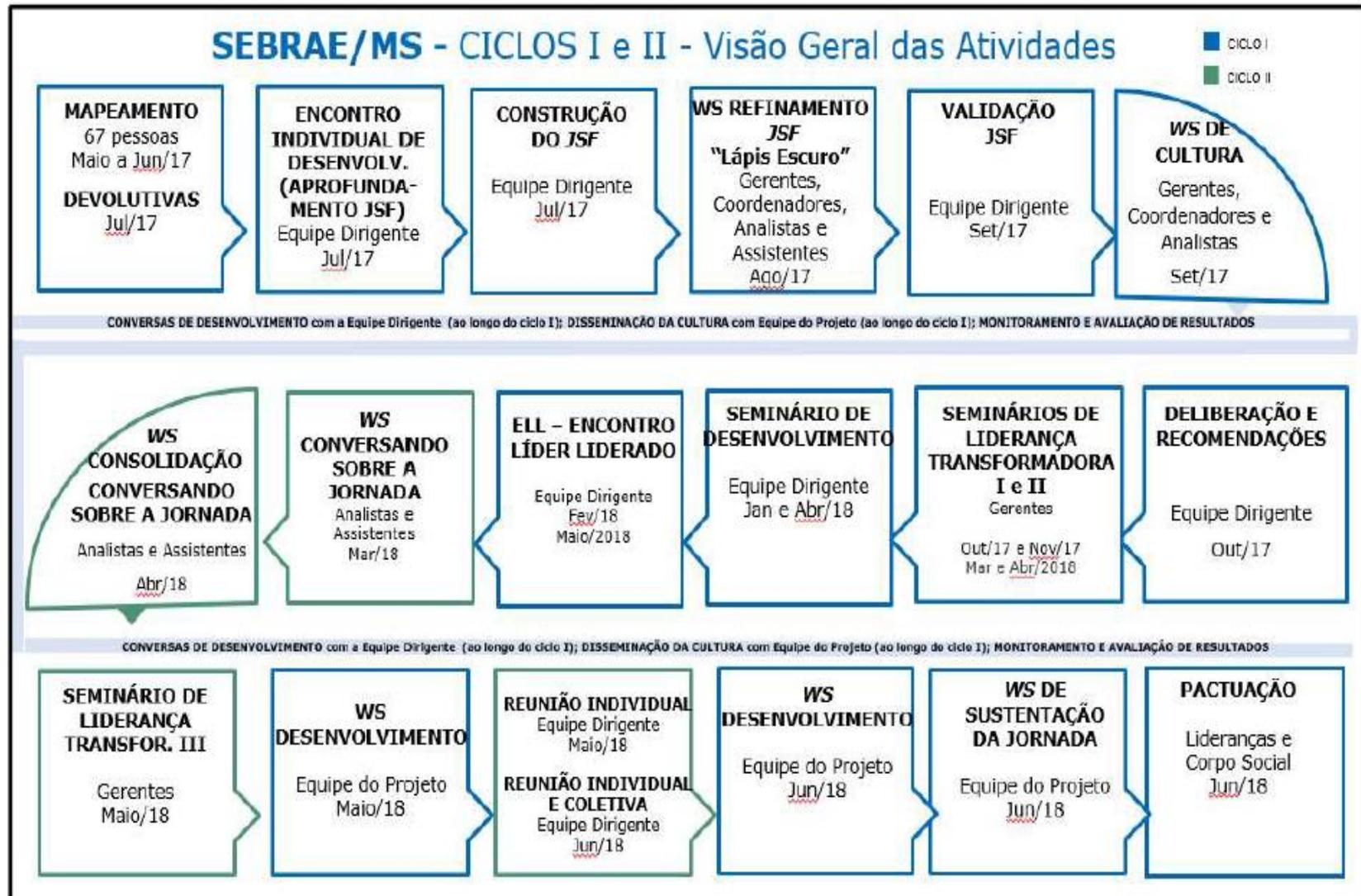
**PESSOAS**

NOSSA FORÇA

**RESULTADOS**

TRANSFORMADORES  
E SUSTENTÁVEIS

# Caminho Percorrido - Jornada





## PESSOAS

NOSSA FORÇA



O QUE FAZEMOS	O QUE NÃO ADMITIMOS
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Somos comprometidos e temos orgulho em pertencer ao Sebrae/MS.</li><li>✓ Temos líderes inspiradores, que estimulam o diálogo franco e o engajamento das pessoas.</li><li>✓ Somos uma equipe de alta performance e celebramos nossas conquistas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✗ Pessoas desconectadas do propósito do Sebrae/MS.</li><li>✗ Falta de senso de urgência.</li><li>✗ Individualismo e a falta de cooperação.</li></ul>

**Jeito de ser e fazer** | Sucesso dos pequenos negócios



## PROCESSOS

SIMPLES, INTEGRADOS E EFICIENTES



O QUE FAZEMOS	O QUE NÃO ADMITIMOS
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Temos processos e controles simples e adequados.</li><li>✓ Garantimos eficiência e agilidade na operação.</li><li>✓ Somos efetivos na comunicação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✗ Falta de compromisso na construção e execução dos processos.</li><li>✗ Controle e burocracia desnecessários.</li><li>✗ Processos e normas dissociados do resultado do negócio.</li></ul>

**Jeito de ser e fazer** | Sucesso dos pequenos negócios



## CLIENTES

FAZEMOS DIFERENÇA NA VIDA  
DOS NOSSOS CLIENTES



**O QUE FAZEMOS**

- ✓ Conhecemos nossos clientes e antecipamos suas necessidades.
- ✓ Oferecemos soluções adequadas às diferentes realidades.
- ✓ Mantemos relacionamento contínuo e efetivo com nossos clientes.

**O QUE NÃO ADMITIMOS**

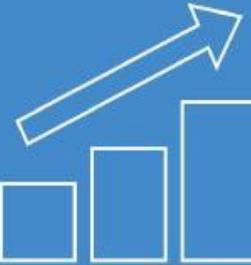
- ✗ Perder o foco do cliente.
- ✗ Morosidade no tempo de resposta ao cliente.
- ✗ Cliente insatisfeito.

**Jeito de ser e fazer** | Sucesso dos pequenos negócios



## RESULTADOS

TRANSFORMADORES  
E SUSTENTÁVEIS



**O QUE FAZEMOS**

- ✓ Construímos parcerias que promovem a competitividade dos pequenos negócios.
- ✓ Atingimos metas desafiadoras e objetivas.
- ✓ Somos eficientes na gestão de recursos.

**O QUE NÃO ADMITIMOS**

- ✗ Subdesempenho satisfatório.
- ✗ Medir exclusivamente o esforço.
- ✗ Entregar somente quantidade.

**Jeito de ser e fazer** | Sucesso dos pequenos negócios



# Mapa do Perfil

Natureza

Missão

Sociedade

Controladores

Órgãos de Controle

Fornecedores

Cadeia de  
Valor

Produtos e  
Serviços

Mercados

Setores

Parceiros

Redes

Força de  
Trabalho

Clientes

Concorrentes



**Serviço Social Autônomo**  
Entidade associativa de direito  
privado sem fins lucrativos



Mapa  
do  
Perfil

# Missão

Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia do Mato Grosso do Sul



Mapa  
do  
Perfil

Mapa  
Estrat  
égico

# Produtos e Serviços

- Informação
- Orientação Técnica
- Consultorias
- Cursos
- Palestras
- Oficinas
- Seminários
- Acesso a serviços financeiros
- Rodadas de negócios
- Missões e caravanas
- Feiras e exposições
- Eventos para promoção de ambiente favorável aos pequenos negócios



# Parceiros

- AMEMS (Associação das Microempresas do Estado do MS)
- BB S.A (Banco do Brasil S.A)
- CAIXA (Caixa Econômica Federal)
- FAEMS (Federação das Associações Empresariais de MS)
- FAMASUL (Federação da Agricultura e Pecuária do MS)
- FECOMÉRCIO (Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do MS)
- FIEMS (Federação das Indústrias do Estado do MS)
- FUNDECT (Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado do MS)
- SEPAF – Secretaria de Estado de Produção e Agricultura Familiar
- Fundação Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
- Sebrae/NA; Sebrae/RS, Sebrae/SC e Sebrae/PR



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Redes

- Governos Federal, Estadual e Municipal
- Bancos e instituições financeiras
- Federações
- Sistema S
- Instituições de ensino
- Organismos multilaterais e internacionais
- Cooperativas de produtores ou empresários
- Consórcios intermunicipais e regionais
- ONGs e OSCIPs
- Associações e sindicatos
- Fornecedores
- Outras entidades externas (Institutos, Agências, Fundações, etc)



Mapa  
do  
Perfil

# Setores

Indústria

Serviços

Comércio

Agronegócios



Mapa  
do  
Perfil

# Mercados

Mercado Estadual de  
Pequenos Negócios

Potenciais Empresários

Potenciais  
Empreendedores



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

# Concorrentes

Instituições/empresas  
de educação e ensino

Empresas da iniciativa  
privada

ONGs



Mapa  
do  
Perfil

# Cadeia de Valor



Sociedade

Mercados

Controladores

Parceiros

Órgãos de  
Controle



Mapa  
do  
Perfil

Cadeia  
de  
Valor

## ***Atuação:***

- ❖ Desde 2012
- ❖ Formado por 4 integrantes

## ***Atividades:***

- ❖ Gestão do Processo – Gestão por Processos;
- ❖ Apoio na transformação dos processos, gestão da rotina, aplicação do método de definição de requisitos, desenvolvimento dos procedimentos operacionais padrão (POP);
- ❖ Gestão do PMG de Gestão por Processos;
- ❖ Apoio na execução do ciclo do PSEG;
- ❖ Apoio na estruturação e monitoramento dos resultados dos processos.

## ***Processos Mapeados:***

- ❖ Aproximadamente 50% (processos de Nível 1).



## ***Exemplos de Processos Mapeados:***

- ❖ Gerir Compras e Contratações;
- ❖ Realizar Processo Decisório;
- ❖ Gerir Auditorias;
- ❖ Formular a Estratégia;
- ❖ Gerir Benchmarking;
- ❖ Gerir Patrocínio;
- ❖ Realizar Atendimento ao Cliente;
- ❖ Captar Recursos.

## ***Priorização de Processos:***

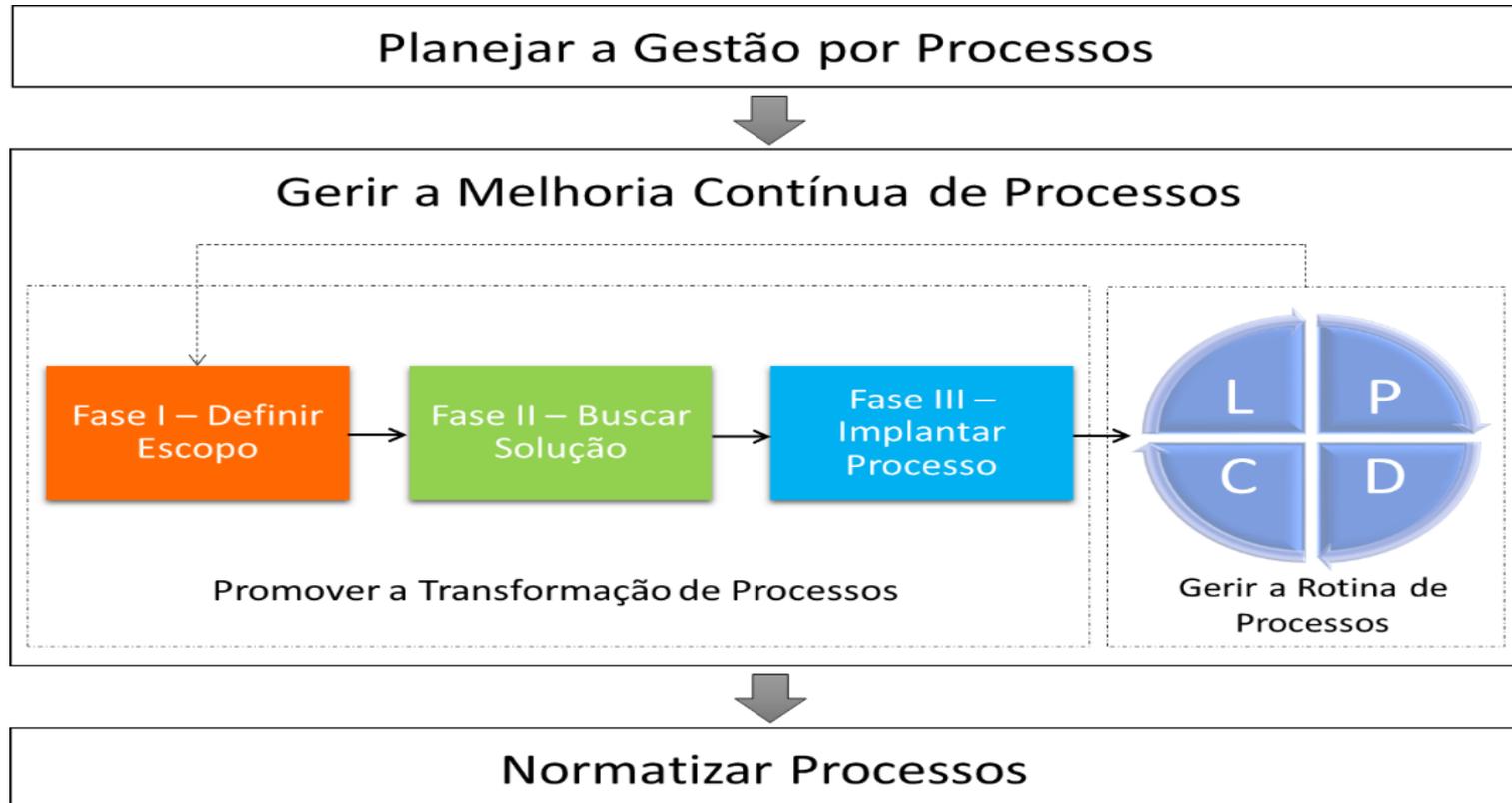
- ❖ Simples, integrados e eficientes (Cultura);
- ❖ Foco na automação.

## ***Processos Priorizados para 2018:***

- ❖ Pagamentos;
- ❖ Contratações de Bens e Serviços;
- ❖ Consultorias.



## *Metodologia – Gestão por Processos*



# 1. Governança Corporativa

Responsável: Sandra Amarilha (UAGE)

1.1. Gerir Diretrizes Organizacionais

1.2. Gerir Processo Decisório

1.3. Gerir Riscos

- 1.3.1. Identificar os Riscos
- 1.3.2. Monitorar e Avaliar os Riscos
- 1.3.3. Comunicar os Riscos
- 1.3.4. Tratar os Riscos

1.4. Gerir Auditorias

- 1.4.1. Planejar Auditorias
- 1.4.2. Executar / Atender Auditorias

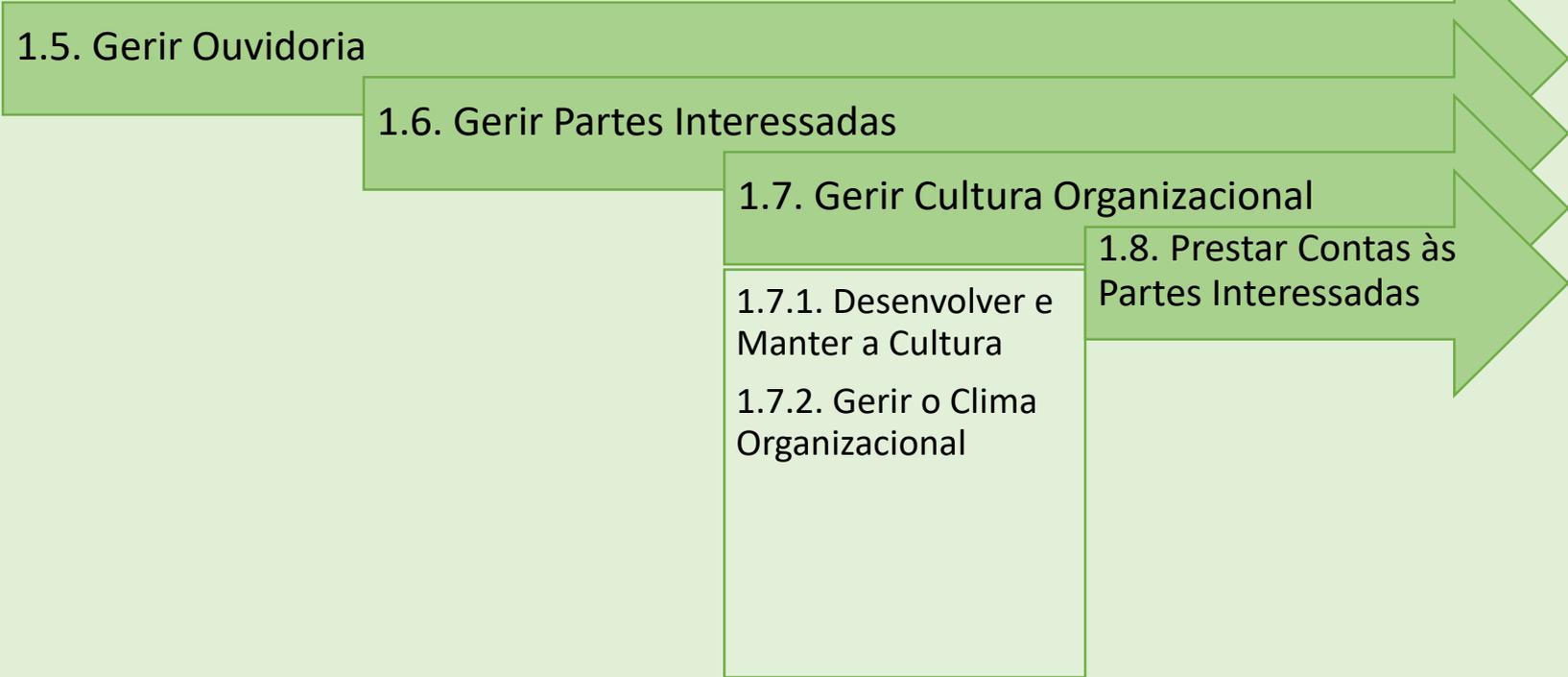


Macroprocesso:

# 1. Governança Corporativa

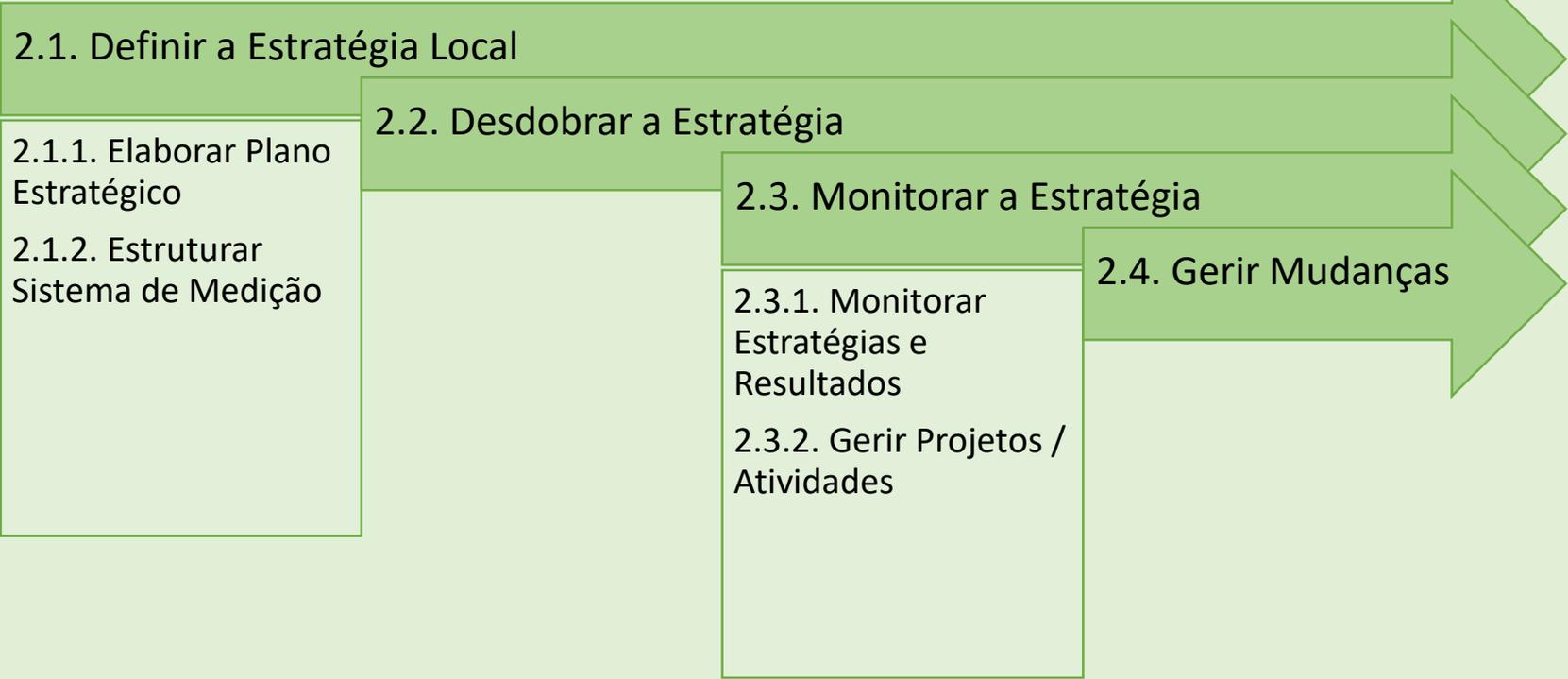


Responsável: Sandra Amarilha (UAGE)



# 2. Gestão Estratégica

Responsável: Sandra Amarilha (UAGE)



# 3. Gestão da Busca da Excelência

Responsável: Sandra Amarilha (UAGE)

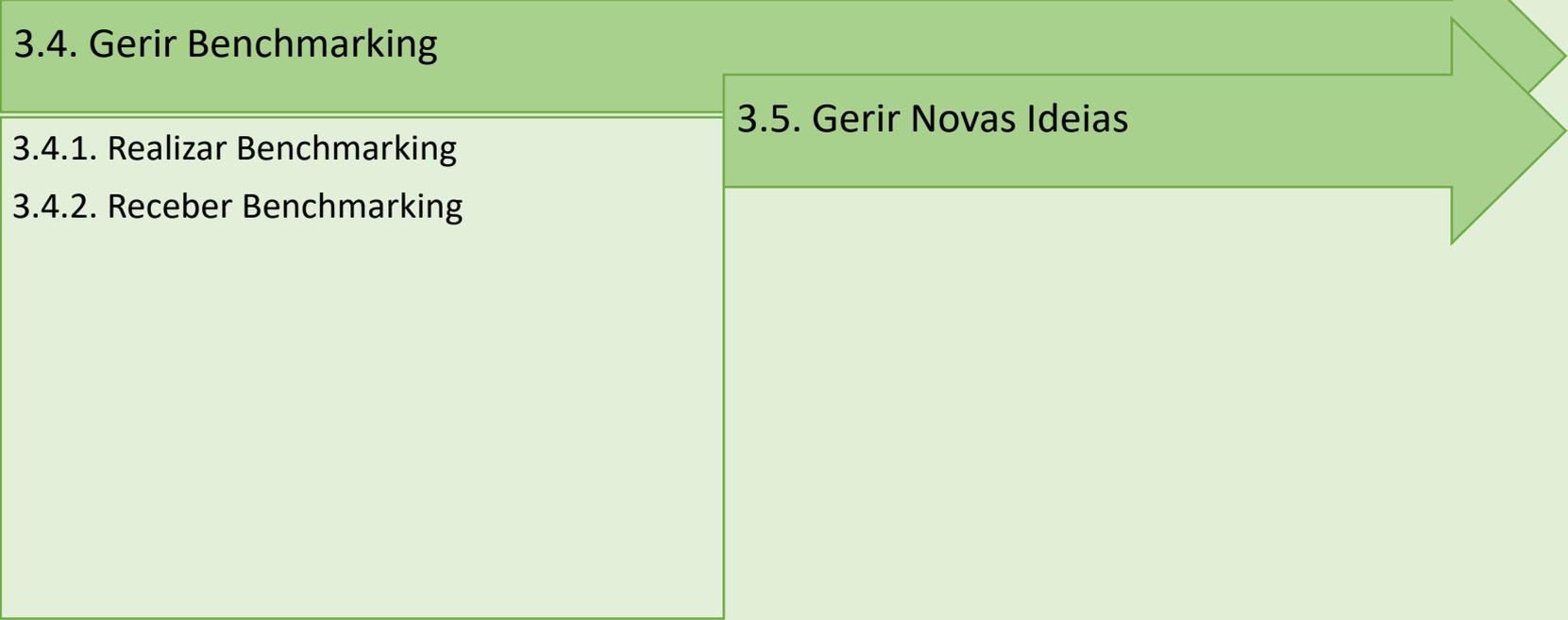


Macroprocesso:

# 3. Gestão da Busca da Excelência



Responsável: Sandra Amarilha (UAGE)



Macroprocesso:

## 4. Gestão da Marca



Responsável: Liane Pereira (UMC)

4.1. Gerir Marketing

4.2. Gerir Patrocínio

Cadeia  
de  
Valor



## 5. Inteligência de Negócio

Responsável: Liane Pereira (UMC)

### 5.1. Gerir Estudos e Pesquisas

5.1.1. Realizar Estudos e Pesquisas

5.1.2. Registrar Publicações

### 5.2. Gerir Base de Clientes

5.2.1. Gerar Informações sobre Clientes

5.2.2. Qualificar Cadastro de Clientes

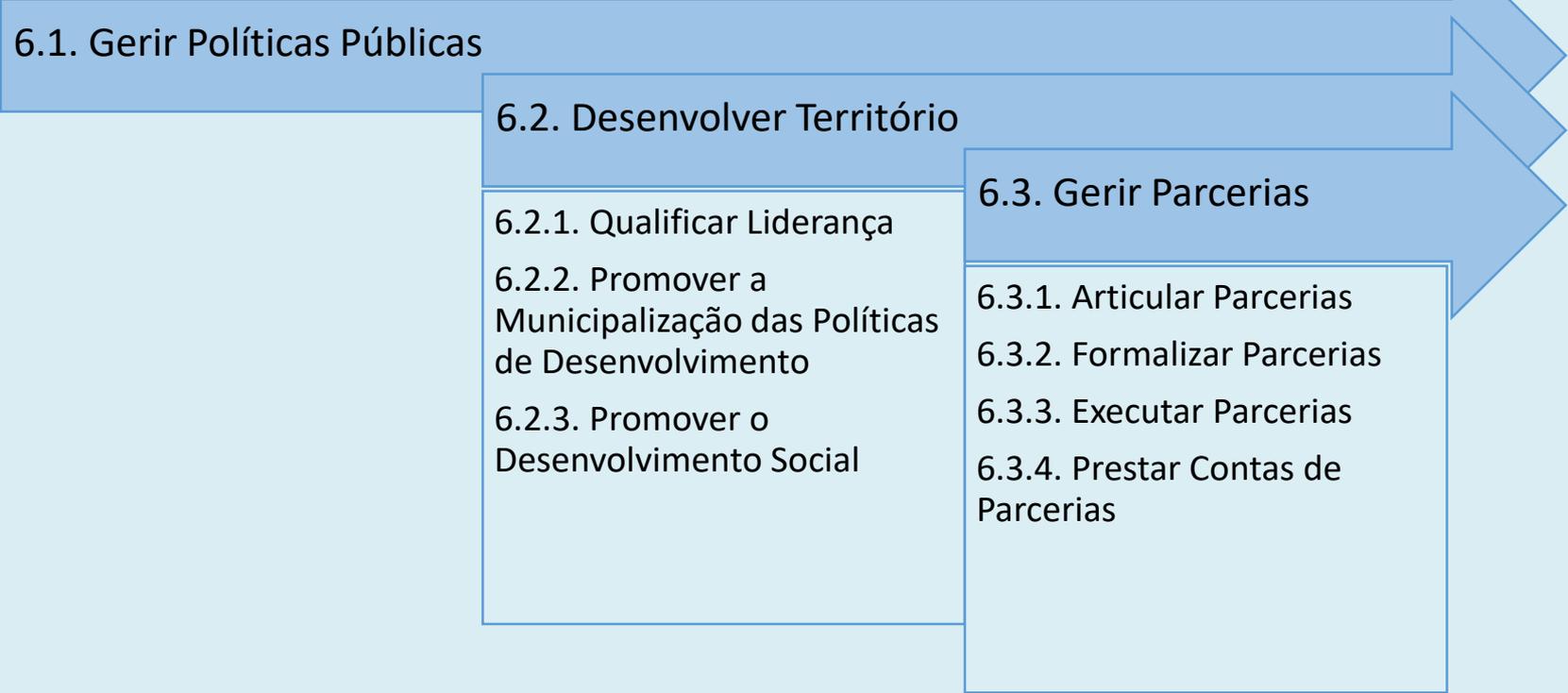


Macroprocesso:

## 6. Articulação e Desenvolvimento do Ambiente dos Pequenos Negócios



Responsável: Sandra Amarilha (UAGE)



Macroprocesso:

## 7. Gestão do Portfólio



Responsável: Lissandra Baron (UOE)

7.1. Desenvolver Soluções / Produtos

7.2. Analisar Produtos e Serviços

Cadeia  
de  
Valor



## 8. Relacionamento com o Cliente

Responsável: Lissandra Baron (UOE)

### 8.1. Realizar Atendimento ao Cliente

- 8.1.1. Realizar Atendimento Individual Presencial Ativo
- 8.1.2. Realizar Atendimento Individual Presencial Receptivo
- 8.1.3. Realizar Atendimento Individual Central de Atendimento - Ativo
- 8.1.4. Realizar Atendimento Individual Central de Atendimento - Receptivo
- 8.1.5. Realizar Atendimento Individual Digital
- 8.1.6. Realizar Atendimento Segmentado

### 8.2. Gerir Canais de Relacionamento

- 8.2.1. Definir Canais de Relacionamento
- 8.2.2. Monitorar Canais de Relacionamento
- 8.2.3. Avaliar Canais de Relacionamento



Macroprocesso:

## 8. Relacionamento com o Cliente



Responsável: Lissandra Baron (UOE)

8.3. Tratar Manifestações de Clientes

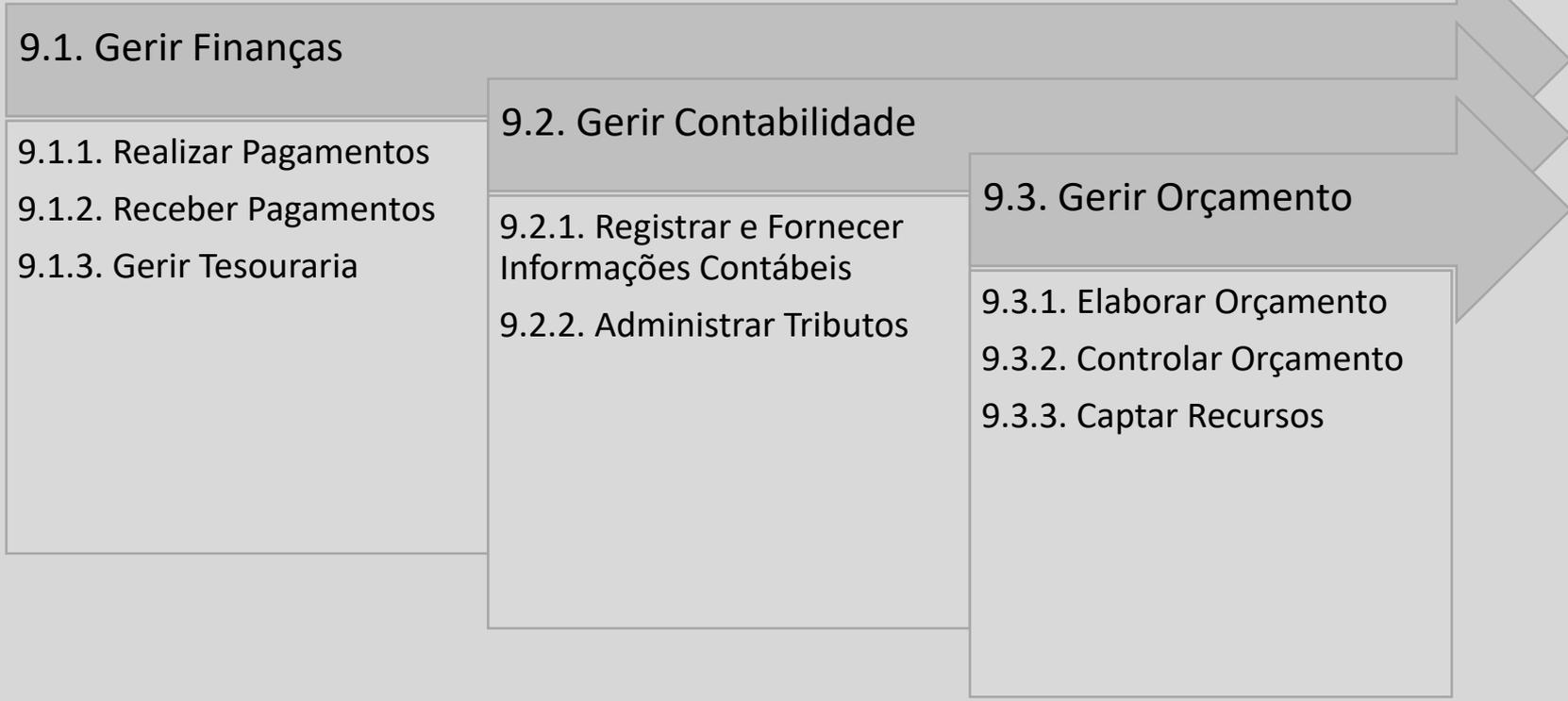
8.4. Analisar Clientes



# 9. Gestão Financeira, Contábil e Orçamentária



Responsável: Lucimara Escobar (UFICO)



# 10. Gestão de Pessoas



Responsável: Janister de Mello (UGP)

10.1. Prover Pessoal

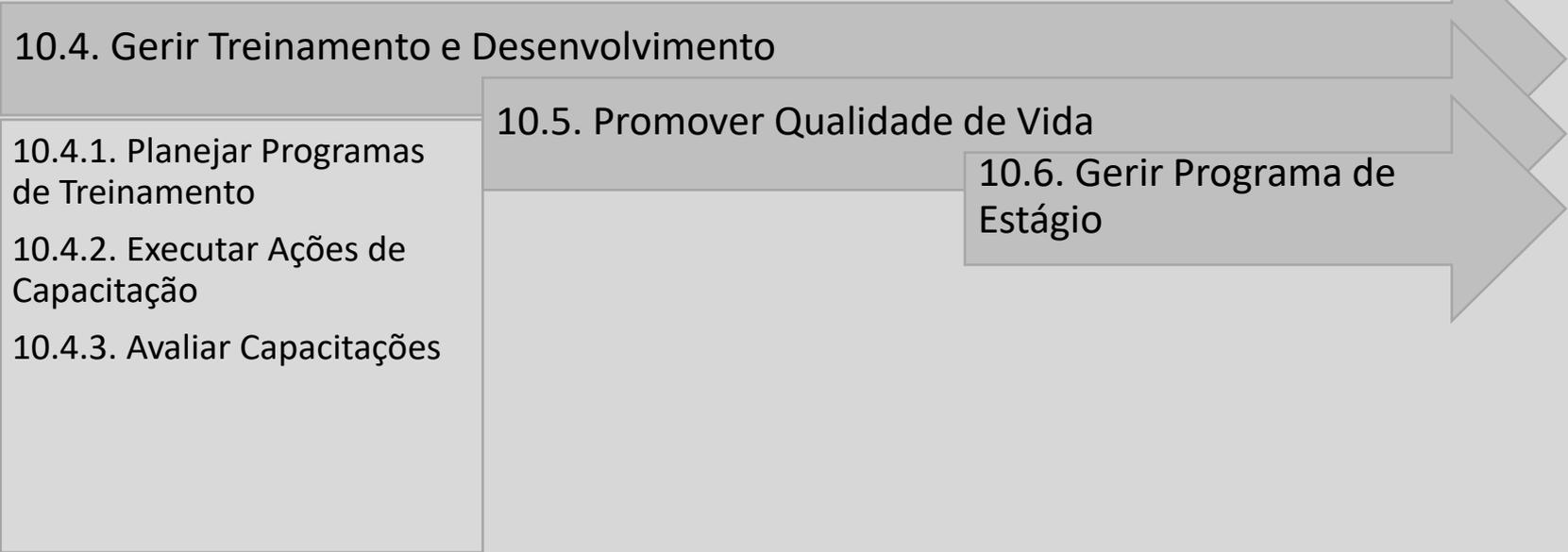
10.2. Administrar Pessoal

10.3. Gerir Carreira e Desempenho



# 10. Gestão de Pessoas

Responsável: Janister de Mello (UGP)



Macroprocesso:

## 10. Gestão de Pessoas



Responsável: Janister de Mello (UGP)

10.7. Gerir Endomarketing

10.8. Gerir Conhecimento



Cadeia  
de  
Valor



# 11. Gestão Administrativa

Responsável: Jorge Tadeu (UAD)

11.1. Gerir Frota / Serviço de Taxi

11.2. Gerir Patrimônio

11.3. Gerir Manutenção Predial

11.4. Gerir Espaços  
Físicos

11.4.1. Gerir Locação  
de Espaço Físico

11.4.2. Gerir  
Cedência de Espaço  
Físico



Cadeia  
de  
Valor



Macroprocesso:

# 11. Gestão Administrativa



Responsável: Jorge Tadeu (UAD)

11.5. Gerir Documentos

11.6. Gerir Viagens

11.7. Gerir Eventos

11.8. Gerir Materiais

11.9. Gestão  
Socioambiental



Cadeia  
de  
Valor



## 12. Gestão de Fornecedores

Responsável: Jorge Tadeu (UAD)

### 12.1. Gerir Compras e Contratações

- 12.1.1. Realizar Compra Direta
- 12.1.2. Realizar Compra por Cotação de Preço
- 12.1.3. Realizar Contratação Direta
- 12.1.4. Realizar Contratação por Cotação de Preço
- 12.1.5. Realizar Contratação por Licitação
- 12.1.6. Aditar Contratos
- 12.1.7. Monitorar Contratos
- 12.1.8. Rescindir / Distratar Contrato
- 12.1.9. Avaliar Aplicação de Penalidade

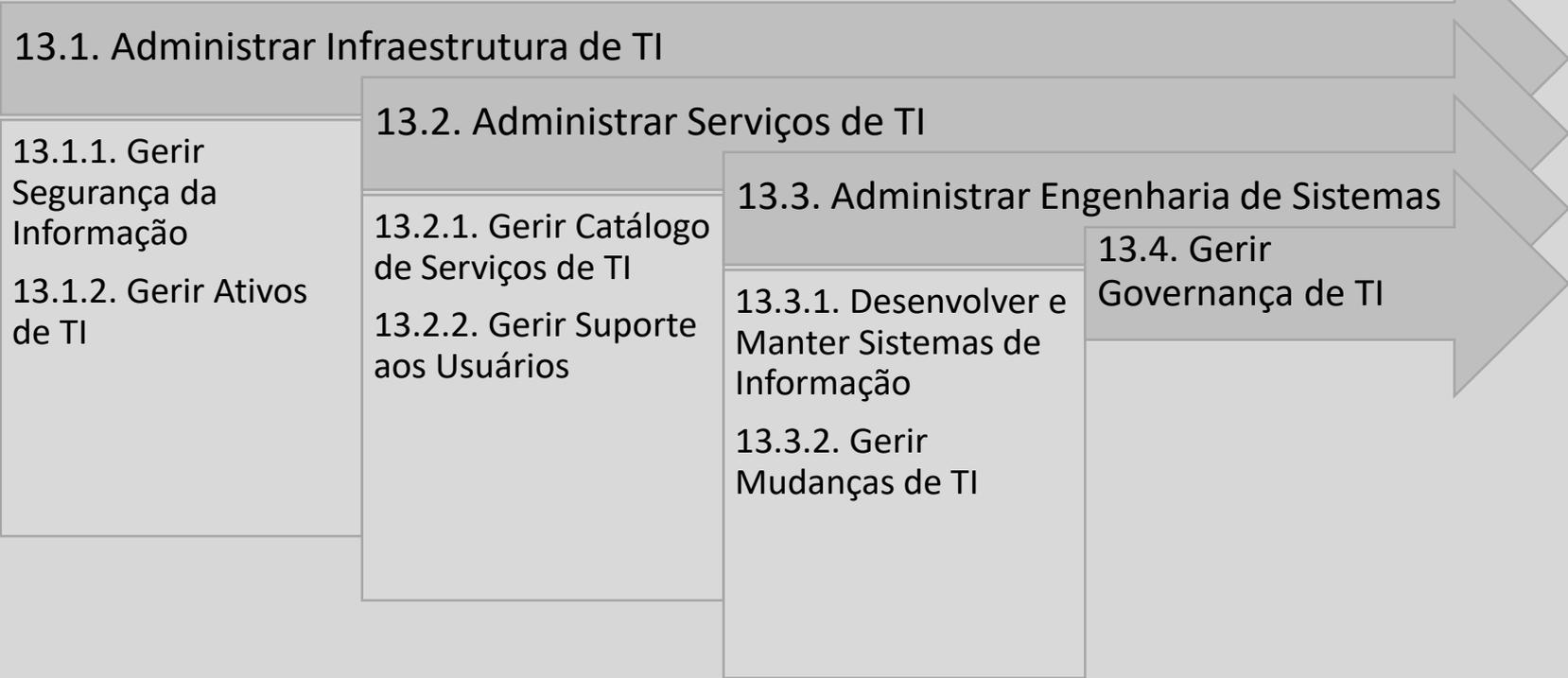
### 12.2. Gerir Fornecedores de Consultoria e Instrutoria

- 12.2.1. Credenciar Fornecedores
- 12.2.2. Desenvolver Fornecedores
- 12.2.3. Contratar Consultoria
- 12.2.4. Contratar Instrutoria
- 12.2.5. Monitorar e Avaliar Fornecedores
- 12.2.6. Relacionar e Comunicar com os Fornecedores



# 13. Gestão de Tecnologia da Informação

Responsável: Marcus Matos (UTIC)



Macroprocesso:

## 14. Gestão dos Aspectos Legais



Responsável: Luiz Aurélio (UAJUR)

14.1. Gerir Contencioso

14.2. Realizar Consultas Jurídicas

14.3. Prevenir Atos Lesivos

Cadeia  
de  
Valor





# Escritório de Processos

