



2015-2016



## DESEMPENHO OPERACIONAL INSTITUCIONAL - DOI - 1º Trimestre de 2015



### Planejar

- Ações
- Responsáveis



### Fazer

- Cronograma
- Guardar informações



### Checar

- Medir resultados
- Acompanhamento



### Corrigir

- Repetir o ciclo

Aprovado na 12ª Reunião Ordinária DIREX  
Dezembro de 2014



## DIRETRIZ 1: FOCO NOS PARTICIPANTES

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 1.1 - Aprimorar a Qualidade de Atendimento aos Participantes

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
1.1.1 - Atingir ao final de 2016 o nível de satisfação dos participantes em relação ao atendimento acima de 85%	Resultado das pesquisas realizadas

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
1.1.1.1 - Analisar o resultado da última pesquisa de Satisfação	A) Verificar resultados B) Comparar resultados com as edições anteriores C) Correlacionar tópicos da pesquisa com Processos e Tarefas D) Identificar relações de causalidade	fev/15	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatórios da Pesquisa 2014	Analisado e elaborado Plano de Ação específico
1.1.1.2 - Elaborar ações corretivas e de melhoria para cada tópico analisado	A) Identificar ações com definição de prazos, responsáveis e recursos B) Classificar segundo critério de custo/benefício C) Montar cronograma de execução	fev/15	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatórios da Pesquisa 2014	Elaborado Plano de Ação específico.
1.1.1.3 - Implementar as ações estabelecidas	A) Executar as ações conforme cronograma B) Avaliar periodicamente resultados C) Ajustar procedimentos conforme avaliação realizada	set/16	Nilton/Luciana/ Viviane	Plano de Ação da Pesquisa 2014	Ações do Plano específicos incorporadas no Plano de Ação.
1.1.1.4 - Analisar escopo da Pesquisa 2016	A) Verificar aspectos que devem ser mantidos B) Identificar novos pontos de investigação C) Montar escopo da Pesquisa 2016	set/16	Nilton/Luciana/ Viviane	Pesquisa 2014 e novas demandas dos Participantes	2016
1.1.1.5 - Selecionar empresa de pesquisa	A) Identificar fornecedores B) Solicitar proposta C) Analisar provosta D) Escolher fornecedor	set/16	Nilton	Termo de Referência	2016
1.1.1.6 - Promover a Pesquisa 2016	A) Montar cronograma de execução B) Executar procedimentos de pesquisa C) Receber resultados	out/16	Nilton	Seleção e Contratação de Empresa Especializada	2016

1.1.1.7 - Repetir procedimentos 1.1.1.1 a 1.1.1.3	Idem	dez/16	Nilton/Luciana/ Viviane	Resultados das Ações	2016
1.1.1.8 - Articular com as ações de outros Objetivos/Metas que possuam sinergia e complementaridade	A) Identificar ações correlatas B) Estabelecer ligações convergentes	Permanente	Nilton/Luciana/ Viviane	Permanente	Permanente
1.1.1.9 - Reformatar o banco de dados sobre participantes.	A) Remodelar banco de dados (estatístico) das informações necessárias. B) Conhecer perfil dos participantes. C) Segmentar conforme necessidade.	01/03/2015 set/15	Victor	Banco de Dados e Cadastros	A Empresa TRUST Solutions desenvolverá relatório customizado.
1.1.1.10 - Implantar ferramenta de avaliação do atendimento.	Verificar o modelo utilizado pela CERES.	01/04/2015 Jun/15	Luciana	Verificar o modelo utilizado por outras Fundações (CERES)	O modelo proposto pela Empresa VOICE/BRASEL já contempla esta funcionalidade.
1.1.1.11 - Evidenciar a importância dos Gestores.	A) No Informativo SEBRAEPREV Notícias divulgar a importância dos Gestores para o Participante, Patrocinadora e SEBRAE PREVIDÊNCIA. B) Implantar no Informe SEBRAEPREV a coluna "Destaque" para atuações que fazem a diferença.	Permanente	Nilton Viviane Luciana	Informativos	Divulgado no SEBRAE Notícias de abr/15
1.1.1.12 - Orientar e incentivar o uso do Extrato de Contribuições destacando a sua importância e sua forma de utilização.	A) Divulgar o uso do Extrato de Contribuições destacando a sua importância e sua forma de utilização nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA. B) Elaborar vídeo explicativo sobre como utilizar o extrato online e sua importância.	mai/15	Luciana Viviane	Informativos e vídeos	Em andamento.
1.1.1.13 - Promover maior divulgação dos canais de atendimento (via e-mail, telefone e presencial).	Divulgar no Informe SEBRAEPREV, SEBRAEPREV Notícias e nos murais das salas de aula da Universidade Corporativa.	Permanente	Luciana Viviane	Relatórios da Pesquisa 2014	Em andamento.
1.1.1.14 - Novas funcionalidades do Portal	Concluir a implementação das funcionalidades conforme cronograma estabelecido com a Trust.	01/02/2015 ago/15	Victor	NOTA SEBRAEPREV-Nº 23/2014 e cronograma definido com a Trust.	Adiado para jul/15 em face dos teste de consistência.
1.1.1.15 - Implantar ferramenta de avaliação do atendimento.	Ferramenta que após o atendimento possa avaliar o nível de satisfação.	jul/15	Luciana	O contrato de prestação de serviços com as empresas Voice e Brastel para gravação de voz prevêem esta ferramenta.	Em andamento.
1.1.1.16 - Reduzir o tempo de resposta às demandas dos Participantes.	Identificar os temas que tem provocado maior tempo de resposta, bem como possíveis causas na demora de origem técnica (funcionalidades da ferramenta CRM, operacionalidade dos Sistemas Corporativos e funcionalidades do Portal do SEBRAEPREV.	jul/15	Luciana	Relatórios do CRM.	Em andamento.
1.1.1.17 - Orientar aos Participantes Autopatrocinados e aos em BPD que informações sobre o Plano SEBRAEPREV devem ser obtidas diretamente com o SEBRAE PREVIDÊNCIA.	Elaborar uma mensagem específica para estes grupos de Participantes, a ser encaminhada por e-mail, com orientações sobre as formas de atendimento que o SEBRAE PREVIDÊNCIA coloca à sua disposição. Periodicamente, reforçar estas orientações no informativo Informe SEBRAEPREV. Inserir no boleto bancário a mesma orientação.	ago/15	Luciana	Informe SEBRAEPREV; boleto bancário e e-mail; Cadastro de Participantes.	Em andamento.
1.1.1.18 - Desenvolver um Simulador para Assistidos.	Desenvolver um Simulador para os Participantes já em gozo de benefício, objetivando demonstrar uma projeção para o esgotamento da Reserva de Benefício.	jul/15	Luciana	TRUST Solutions.	Em andamento.

1.1.1.19 - Avaliar a necessidades de apoio por parte do SEBRAE PREVIDÊNCIA e/ou da Patrocinadora, bem como algum treinamento específico aos Gestores das Patrocinadoras SEBRAE/ DF, ES, MG, NAC, PA e PE.	Avaliar, individualmente com cada um os Gestores, das Patrocinadoras relacionadas quais as suas necessidades de apoio e treinamento. A partir desta avaliação, desenvolver uma ação para o conjunto de Gestores ou ações pontuais conforme a necessidade detectada.	mai/15	Luciana	Pesquisa de Satisfação	<a href="#">Em andamento.</a>
1.1.1.20 - Conscientizar os Gestores quanto aos ganhos, para o Instituto e para o trabalho dos próprios Gestores, das informações estratégicas geradas pelo uso da ferramenta CRM.	Incluir o treinamento da ferramenta CRM em todas as Oficinas e Capacitação de novos Gestores.	Permanente	Nilton	Relatórios CRM	<a href="#">Em andamento.</a>
1.1.1.21 - Divulgar aos Gestores capacitações em eventos de mercado (UNIABRAPP).	Encaminhar às Diretorias das Patrocinadoras sugestões de cursos e encontros para aperfeiçoamento das atividades realizadas pelos Gestores.	mai/15	Nilton Viviane	Grade de Cursos e Eventos da UNIABRAPP, Suporte e demais eventos de mercado relacionados à previdência complementar.	<a href="#">Em andamento.</a>

## DIRETRIZ 1: FOCO NOS PARTICIPANTES

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 1.2 - Aprimorar a Comunicação com os Participantes

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
1.2.1 - Monitorar os acessos ao Portal SEBRAE PREVIDÊNCIA e incrementar 10% ao ano	Número de acessos ao Portal
1.2.2 - Alcançar 4.000 seguidores no Facebook até 2015 e ter todos os Participantes que possuem redes sociais seguindo o SEBRAE PREVIDÊNCIA até 2018	Número de seguidores
1.2.3 - Atingir 80% de satisfação dos Participantes com os canais de comunicação do SEBRAE PREVIDÊNCIA	Resultado das pesquisas

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
1.2.1.1 - Levantar dados de acesso e analisar situação atual	<p>A) Registrar números atuais, como padrão inicial para futuras comparações</p> <p>B) Selecionar grupo-foco para conhecer expectativa com produto</p> <p>C) Identificar e avaliar soluções para atrair maior número de acessos, valendo-se também das críticas e sugestões do grupo-foco</p> <p>D) Investigar temas importantes para divulgação, inclusive no relacionamento com as Patrocinadoras/Instituidores</p>	Mensal	Viviane/Luciana	<p>Relatório de Pesquisa de Satisfação 2014</p> <p>Relatório de Acesso ao Portal</p> <p>Enquetes Pauta dos Gestores</p> <p>Pesquisa de conteúdos</p> <p>Relatório de Atendimento - CRM</p> <p>Achados da pesquisa: "O Portal SEBRAEPREV na Internet oferece as informações mais importantes que os participantes precisam no seu dia a dia". Os participantes Autopatrocinados possuem o nível de maior discordância, com 11%. Quanto mais jovem, menor o grau de concordância e maior o percentual de que não sabe opinar. RR apresenta o menor grau de concordância, &lt;60% e possui o maior grau de discordância, 14,3%. BA também de destaca como a patrocinadora com o grau de concordância baixo, &lt;60%. ES, MT, RN e RS apresentam mais de 25% de participantes que não sabem opinar.</p>	<p>A) Monitoramento da Estratégia dez/14.</p> <p>B) Set/15</p> <p>C) Novas funcionalidades do Portal; Concursos Culturais; Campanhas de Perfil e alteração de percentual e resultado do Grupo focus.</p> <p>D) Permanente, a partir de pesquisas, Relatórios de Atendimentos e sugestões dos Gestores.</p>

1.2.1.2 - Elaborar plano e implementar aplicação das soluções vislumbradas	A) Desenvolver campanha de divulgação D) Manter Portal permanentemente atualizado E) Incentivar que o Atendimento convide participantes a visitar o Portal em busca de informações e atualização F) Divulgar endereço do Portal em todos os contatos com os participantes	mar/15	Viviane/Luciana	Enquetes Pauta dos Gestores Pesquisa de conteúdos Relatório de Atendimento - CRM Mensagem padrão nos e-mails da GRP convidando a conhecer as funcionalidades do portal.	Permanente
1.2.1.3 - Monitorar resultados obtidos	A) Observar evolução do número de acessos B) Observar se número de consultas por outras vias estão sendo reduzidos C) Apurar satisfação do grupo-foco com programa implementado D) Promover ajustes necessários	Mensal	Viviane Luciana	Relatório de acesso ao portal Enquetes Relatório de Atendimento - CRM	Permanente
1.2.1.4 - Divulgar informações sobre o Plano SEBRAEPREV.	Explorar nas comunicações a possibilidade de portabilidade, resgate, empréstimo, benefício de risco, perfil de investimento.	Mensal	Viviane	Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal	Permanente
1.2.1.5 Desenvolver ações que motivem o maior acesso ao Portal institucional	A) Apurar as matérias mais acessadas no portal B) Identificar as dúvidas mais frequentes C) Promover interatividade D) Celebrar datas mais significativas	Mensal	Viviane	Relatório de acesso ao portal Relatórios da GRP Concursos Culturais Artigos de educação financeira e previdenciária Entrevistas com os Participantes Quizz Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal	Permanente
1.2.1.6 Divulgar as regras do Plano SEBRAEPREV, direitos e benefícios por meio de vídeos e quiz.	A) Elaborar vídeos e quizzes focando o seguinte ranking de temas: 1. Empréstimo; 2. Perfis de Investimentos; 3. Regras para Aposentadoria e outros benefícios/uso do Simulador Online; 4. Obtenção de Extrato Online de Contribuição; 5. Cálculo de Benefícios.  B) Criar brindes e elaborar quiz com premiação para quem responder as perguntas sobre o plano. Exemplo: Elaborar 5 perguntas e os 10 primeiros que acertarem todas as perguntas receberão o brinde na sua unidade.  C) Elaboração de folder sobre o Programa de Empréstimo para ser distribuído aos Participantes por meio das Patrocinadoras.	Semestral  Bimestral  Junho/2015	Luciana Viviane	Elaborado dois vídeos sobre empréstimos.	Elaborado dois vídeos sobre empréstimos. Em andamento

1.2.1.7 - Orientar aos Participantes em BPD e Assistidos quanto à possibilidade de realizarem contribuição ao Plano SEBRAEPREV.	Desenvolver uma ação de comunicação específica para estes grupos de Participantes orientando-os quanto a previsão regulamentar de realizarem contribuições voluntárias ao Plano SEBRAEPREV.	ago/15	Luciana Viviane	Cadastro de Participantes; mala-direta.	Em andamento
1.2.1.8 - Orientar o uso do Simulador de Benefício destacando a sua importância e sua forma de utilização.	A) Divulgar o uso do Simulador de Benefício destacando a sua importância e sua forma de utilização nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA (SEBRAEPREV Notícias, Informe SEBRAEPREV e nas mídias sociais). E nas visitas às Patrocinadoras e Oficinas Gestores do Plano SEBRAEPREV enfatizar a importância e forma de utilização do Simulador de Benefícios.  B) Elaborar um vídeo explicativo.	Jun/15 Jul/15	Luciana Viviane	Informativos e vídeo.	Em andamento
1.2.1.9 - Fazer matérias sobre o plano SEBRAEPREV e assuntos de interesse do público mais jovem.	A) Utilizar o Portal do SEBRAEPREV, Informe SEBRAEPREV. B) SEBRAEPREV Notícias e Intranet das Patrocinadoras. Compartilhar no facebook.	Mensalmente Quadrimestral	Luciana Viviane	Todos os canais de comunicação, compartilhando no Facebook.	Em andamento
1.2.1.10 - Publicar mais notícias sobre o Plano SEBRAEPREV.	A) Elaborar matérias sobre o Plano SEBRAEPREV conforme as dúvidas mais frequentes dos Participantes. B) Utilizar o Portal do SEBRAEPREV, Informe SEBRAEPREV, SEBRAEPREV Notícias e Intranet das Patrocinadoras. C) Compartilhar no facebook.	Quinzenal Mensalmente Quadrimestra	Luciana Viviane	Todos os canais de comunicação, compartilhando no Facebook.	Em andamento
1.2.1.11 - Promover maior divulgação sobre os direitos dos Participantes quando da cessação do vínculo empregatício.	A) Divulgar os direitos dos Participantes quando da cessação do vínculo empregatício nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA (Utilizar o Portal do SEBRAEPREV, Informe SEBRAEPREV, SEBRAEPREV Notícias e Intranet das Patrocinadoras. Compartilhar no facebook.), bem como nas visitas às Patrocinadoras e Oficinas Gestores do Plano SEBRAEPREV destacar os direitos dos Participantes.	Mensalmente	Luciana Viviane	Todos os canais de comunicação, compartilhando no Facebook.	Em andamento
1.2.2.1 - Levantar dados e analisar situação atual	A) Apurar números atuais - seguidores do FB, participantes que possuem redes sociais e seguidores do SEBRAE PREVIDÊNCIA B) Identificar e avaliar soluções que, integradas ao Plano de Comunicação, estimulem adesão dos associados às redes sociais do SEBRAE PREVIDÊNCIA C) Determinar segmentação de conteúdo e forma entre veículos das Redes Sociais e Portal da Entidade	fev/15	Viviane	Elaborar Termo de Referência que contemple os achados da pesquisa "Mídias Sociais / Facebook". Achados: Em AC e GO, o percentual de participantes que não utilizam redes sociais é maior que 30%. 2/3 dos participantes não conhecem o perfil do SEBRAE PREVIDÊNCIA. Participantes Ativos com a idade <30 anos (66,6%) conhecem pouco sobre a página do SEBRAE PREVIDÊNCIA no facebook. PI é a patrocinadora com maior taxa de discordância, 13%.	Termo de Referência em elaboração para contratação dos serviços de Comunicação.
1.2.2.2 - Elaborar plano e implementar aplicação das soluções vislumbradas	A) Desenhar Plano de Implantação B) Desenvolver campanha de divulgação C) Implementar Plano de Implantação D) Manter Redes Sociais permanentemente atualizadas E) Incentivar que Atendimento convide participantes a visitar/seguir Redes Sociais em busca de informações e atualização F) Divulgar endereço das Redes Sociais em todos os contatos com os participantes	abr/15 jun/15	Viviane	Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal Mensagem padrão nos e-mails da GRP convidando a conhecer as funcionalidades do portal.	Adiado para junho em face das prioridades do Plano de Ação.



1.2.2.3 - Monitorar resultados obtidos	A) Observar evolução do número de seguidores e de associados com acesso às redes sociais B) Observar retorno para o SEBRAE PREVIDÊNCIA com as implementações efetuadas C) Promover ajustes necessários	Mensal	Viviane	Relatório do facebook sobre a evolução da página.	<a href="#">Permannte</a>
1.2.2.4 - Desenvolver estratégia de comunicação junto aos Ativos e aos mais jovens leve em conta ações que integrem, de alguma forma, o Portal do SEBRAE PREVIDÊNCIA e o Informe SEBRAEPREV (eletrônico) com as redes sociais (principalmente o Facebook e o YouTube).	A) Facebook. B) Pesquisa interna, realizada pelo SP. Identificar participantes com idade até 29 anos , apontando quem tem Facebook e não tem o SP. C) A partir desse levantamento, adicionar todos esses e trabalhar um quizz sobre o Plano.	junho e setembro	Viviane Kalel	Relatório do facebook sobre a evolução da página.	<a href="#">Permannte</a>
1.2.3.1 - Analisar resultados obtidos na Pesquisa 2014	A) Enquadrar resultados obtidos nas métricas definidas B) Quantificar e analisar resultado apurado, segmentando-o pelos canais avaliados C) Verificar atendimento de expectativa, identificando eventuais pontos fracos apontados em cada canal de comunicação D) Remeter resultado análise à instância própria, para eventual determinação de providências de ajustes	fev/15	Nilton/Luciana/ Viviane	<i>"Os canais de comunicação do SEBRAE PREVIDÊNCIA divulgam, com eficiência, as informações que os participantes devem conhecer".</i> Achados da Pesquisa: Apesar de ter sido uma taxa de discordância pequena, o grupo de Autopatrocinados apresenta o maior grau de discordância (8,6%). Participantes com a faixa etária menor que 30 anos, possui o menor nível de concordância 67,9%. AL é a patrocinadora com o número maior de discordância >10%. <i>"Eu me considero um participante bem informado a respeito do SEBRAE PREVIDÊNCIA e do Plano SEBRAEPREV".</i> Achados da Pesquisa: 21,9% dos Participantes discordam com essa afirmativa. Quanto mais jovem o participante, menos satisfeito está com o próprio nível de informação a respeito do Instituto e do plano. 33,3% dos Participantes com a faixa etária <30 anos, discordam da afirmação em algum grau. Os Participantes em BPD são os que mais discordam com a afirmativa, >38%. As Patrocinadoras com maior grau de discordância são: RR (42,9%), RS (39,1%), TO (36,3%).	<a href="#">Concluído e elaborado Plano de Ação específico.</a>
1.2.3.2 - Elaborar Pesquisa de Satisfação dos Participantes	A) Identificar atributos críticos relativos à qualidade da comunicação, para compor pesquisa de satisfação B) Selecionar método e veículo mais apropriado C) Determinar período, amplitude e critérios de aplicação, segmentando canais de comunicação apurados E) Estabelecer métricas de satisfação	set/16	Nilton/Luciana/ Viviane	Pesquisa 2014 e novas demandas dos Participantes	<a href="#">2016</a>
1.2.3.3 - Aplicar Pesquisa de Satisfação dos Participantes	A) Implementar aplicação da Pesquisa, observadas as diretrizes estabelecidas B) Coletar todas as informação/respostas recebidas, observado critério de segmentação por canal	out/16	Nilton/Luciana/ Viviane	Seleção e Contratação de Empresa Especializada	<a href="#">2016</a>

1.2.3.4 - Analisar resultados obtidos na Pesquisa 2016	A) Enquadrar resultados obtidos nas métricas definidas B) Quantificar e analisar resultado apurado, segmentando-o pelos canais avaliados C) Verificar atendimento de expectativa, identificando eventuais pontos fracos apontados em cada canal de comunicação D) Remeter resultado análise à instância própria, para eventual determinação de providências de ajustes	dez/16	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatórios de Pesquisa de Satisfação 2016	2016
1.2.3.5 - Implantar Projeto Meu Retrato	Contratar a Trust e elaborar plano de execução do Projeto.	01/04/2015 Mai/15	Victor Viviane Nilton	Demanda evolutiva com a TRUST Solutions	O fornecedor propôs após a implementação das novas funcionalidades do Portal.
1.2.3.6 - Implantar a 2ª fase do Mobile SEBRAEPREV	Contratar a Trust e elaborar plano de execução do Projeto.	01/04/2015 ago/15	Victor Nilton		

## DIRETRIZ 1: FOCO NOS PARTICIPANTES

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** 1.3 - Aprimorar e Ampliar os Serviços de Orientação Financeira e de Seguridade aos Participantes

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
1.3.1 - Articular com as Patrocinadoras o desenvolvimento do Programa de Orientação para Aposentadoria e Qualidade de Vida até 2016 (Projeto Piloto)	Projeto Piloto Executado
1.3.2 - Executar 100% do Programa de Educação Financeira e Previdenciária	Percentual de ações realizadas

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
1.3.1.1 - Revisar iniciativas internas anteriores (específicas ou análogas) e pesquisar prática do mercado	A) Rever propostas, projetos e/ou estudos anteriores a este respeito B) Pesquisar experiências similares junto a outras EFPC C) Relatar síntese dos resultados D) Formatar objetivos e escopo geral do Programa	01/05/2015 set/15	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatórios de execução do Planejar	Em andamento. Em entendimentos com o SEBRAE/SP e SEBRAE/AP, tendo eles proposto o adiamento para set/15..
1.3.1.2 - Divulgar às Patrocinadoras disposição de desenvolver Programa de forma articulada	A) Apresentar objetivos amplos do Programa, iniciativas anteriores neste sentido e resultados alcançados B) Estabelecer canal de comunicação para acolhimento de sugestões para elaboração do Programa	01/07/2015 set/15	Nilton	Programa Piloto com o SEBRAE/AP e experiência de outras Fundações	Em andamento. Em entendimentos com o SEBRAE/SP e SEBRAE/AP, tendo eles proposto o adiamento para set/15..
1.3.1.3 - Esboçar estrutura do programa a partir do conjunto de informações coletadas, conforme itens anteriores	A) Definir de forma mais específica objetivos e escopo do programa B) Estabelecer atividades principais C) Estimar recursos e cronograma preliminar	01/06/2015 ago/15	Nilton/Luciana/ Viviane		Divulgar modelo a partir das ações dos SEBRAE/SP e SEBRAE/AP.

1.3.1.4 - Apoiar as Patrocinadoras no desenvolvendo de Programas de Preparação de Aposentadoria	A) Apresentar Programa desenvolvido às Patrocinadoras B) Acordar forma de participação e envolvimento das Patrocinadoras C) Promover eventuais ajustes que garantam articulação do projeto com as Patrocinadoras	abr/15	Nilton/Luciana/ Viviane	Resultado do Programa do SEBRAE/AP O SEBRAE/AP está desenvolvendo um PPA. Em 12/2014 disponibilizamos material/contéudo para estruturação do Programa. No aguardo do esboço do Progrma e cronograma das ações.	Disponibilizado ao SEBRAE/AP conteúdo para desenvolvimento de um modelo de Programa.
1.3.2.1 - Revisar atual versão do Programa de Educação Financeira e Previdenciária	A) Verificar resultados anteriores do Programa B) Avaliar eventuais pontos de correção e/ou melhoria C) Ajustar composição do Programa, assegurando disponibilização dos recursos necessários para sua implementação integral	mar/15 mai/15	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatório de Acompanhamento das ações do Planejar 2014	Adiado em função de prioridades do Plano de Ação.
1.3.2.2 - Implementar a versão revisada do Programa conforme cronograma	A) Divulgar o novo Programa B) Executar Programa conforme cronograma C) Estabelecer pontos de controle que permitam verificação de necessidade de ajustes ao longo de sua implementação D) Avaliar resultados obtidos	Permanente	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatório de Execução das ações do Planejar 2014	Permanente.
1.3.2.3 - Articular com as ações de outros Objetivos/Metas que possuam sinergia e complementaridade	A) Identificar ações correlatas B) Estabelecer ligações convergentes	Permanente	Nilton/Luciana/ Viviane	Ações do Programa Planejar e demais ações	Permanente.
1.3.2.4 - Elaborar vídeo explicativo com as principais regras e formas de utilização do simulador de benefícios.	A) Elaborar Termo de Referência para o Patrocinador Fundador (Universidade Corporativa) B) Utilizar a estrutura do SEBRAE PREVIDÊNCIA	mai/15	Viviane Victor Nilton	Desenvolvimento de conteúdo e produção do vídeo.	Em andamento.
1.3.2.5 - Implementar as ações do Programa Planejar e Promover Projeto de Educação Previdenciária e Financeira - Planejar	Desenvolver eventos e instrumentos educacionais junto aos Patrocinadores enfatizando ser uma ação do Planejar. Analisar e avaliar resultados. Buscar apoio dos Patrocinadores e de parceiros.	Permanente	Nilton	Portal SEBRAEPREV Oficina de Gestores Palestras nas Patrocinadoras Artigos Relatório de Acompanhamento das Ações.	Revisar iniciativas anteriores internas ao Sistema SEBRAE e pesquisar práticas de mercado (EFPC's). Campanha de adesão, atendimento aos Participantes, Consultoria Financeira e Palestra de Educação Financeira e Previdenciária no SEBRAE/MA – Patrocínio Banco do Brasil. Workshop Novos Conselheiros. Concurso Dia do Aposentado. Concurso Cultural Dia Internacional da Mulher. Capacitação de 10 novos Gestores do Plano SEBRAEPREV. Participação na 2ª Semana ENEF – Estratégia Nacional de Educação Financeira
1.3.2.6 -Intensificar utilização dos diversos meios de comunicação para disseminar a cultura previdenciária e financeira	Verificar possíveis sinergias Estabelecer ações conjuntas com as Patrocinadoras e Universidade Corporativa. Divulgar que as ações fazem parte do Planejar.	Permanente	Viviane Nilton	Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal	Em andamento.

1.3.2.7 -Elaborar Projeto de Parceria/Patrocínio para as ações do Planejar	Prospectar parceiros/patrocinadores Elaborar proposta de parceria para as ações do Planejar	Permanente	Viviane Nilton	Edital do Banco do Brasil e prospecção de outros Patrocinadores. Buscar patrocínio quando da execução de cada ação do Planejar. Em janeiro/15 será divulgado o resultado do Patrocínio do BB para 2015 para o qual o Planejar foi inscrito.	Em andamento junto ao Banco do Brasil.
1.3.2.8 -Criação de vídeos sobre as regras do Plano SEBRAEPREV	Transformar as matérias em vídeos. Postar no site, Facebook e YouTube. Elaborar calendário de produção dos vídeos, considerando diversos temas de curta duração (1"). Principais temas para os vídeos: - Empréstimos - Perfis de Investimentos - Regras para Aposentadoria e outros benefícios - Simulador de benefícios - Cálculo de benefícios	jun/15	Viviane Victor Nilton	Desenvolvimento de conteúdos e produção de vídeos. Ver ação 1.3.2.4	Em andamento.
1.3.2.9 -Elaborar Campanha de Revisão do percentual de Contribuição	Identificar os participantes que contribuem abaixo do limite e enviar e-mail marketing, exceto para quem tem contribuição mínima.	mai/14	Nilton Viviane Maurício Victor	Banco de dados Comunicação orientativa de forma direta Site IAGENTE Mails Simulador de Benefícios.	Em andamento.
1.3.2.10 - Implantar o Projeto Nivelamento de conhecimento para os Conselheiros	Contratar a empresa Suporte Treinamento e elaborar plano de execução do Projeto.	mar/15	Nilton Viviane	Contratação de Empresa especializada para Treinamento.	Concluído.
1.3.2.11 - Implantar Projeto Concurso de Depoimentos Vida de Aposentado	A) Elaborar regulamento do concurso. B) Buscar patrocínio. C) Divulgar o concurso. D) Divulgar resultado do concurso. C) Premiar o vencedor.	dez/15	Viviane Luciana	Relatório de Execução do Planejar. Regulamento do Concurso e meios de Comunicação.	Em andamento.
1.3.2.12 - Implantar Projeto Concursos Dia das Mulheres , Dias dos Pais e Dias das Crianças.	A) Elaborar regulamento do concurso. B) Buscar patrocínio. C) Divulgar o concurso. D) Divulgar resultado do concurso. C) Premiar o vencedor.	março/2015 agosto/2015 outubro/2015	Viviane Luciana		Concluído o Concurso Dia Internacional da Mulher.
1.3.2.13 - Projeto Capacitação de Gestores do Plano SEBRAEPREV.	Identificar as Patrocinadoras que substituíram os Gestores e promover o treinamento dos novos Gestores.	Sob demanda	Luciana Victor	Guia de Boas Práticas do Gestor do Plano SEBRAEPREV.	Capacitado 10 novos Gestores em mar/15.
1.3.2.14 - Projeto IV e V Fórum SEBRAEPREV de Economia	A) Definir data dos eventos. B) Definir programa dos eventos. C) Definir palestrantes.	jun/15 e out/15	DIREX Viviane	Prospecção de Palestrantes	Em andamento.
1.3.2.15 - Relatório de execução do Planejar	Elaborar relatório do exercício 2014 de execução do Planejar.	fev/15 mai/15	Nilton/Luciana/ Viviane	Relatório de Acompanhamento das ações do Planejar 2014	Adiado em função de prioridades do Plano de Ação.
1.3.2.16 - Curso: Finanças Pessoais: Administrando o Presente e Investindo no Futuro (Universidade Corporativa)	A) Verificar com a Universidade Corporativa agenda do curso para 2015. B) Definir a participação do SEBRAE PREVIDÊNCIA.	fev/15	Nilton	Universidade Corporativa	Realizada reunião com a Universidade Corporativa. Dependendo da disponibilidade de Instrutor.

1.3.2.17 - Estabelecer o dia 2 de fevereiro como o Dia do Participante SEBRAEPREV.	A) Promover ações para comemorar o Dia do Participante do Plano SEBRAEPREV.	jan/15	Luciana/ Viviane	02/02/2004 é a data da Portaria/SPC 16 que aprovou a constituição e funcionamento do SEBARE PREVIDÊNCIA. 03 de setembro comemora o Dia do Participante. 24 de janeiro a ABRAPP comemora o Dia do Aposentado. 24 de janeiro também se comemora o aniversário da Previdência Social.	Oficializada a data de 02 de fevereiro como o Dia do Participante SEBRAEPREV.
1.3.2.18 - Publicar notícias específicas sobre o Plano SEBRAEPREV.	A) Elaborar matérias sobre o Plano SEBRAEPREV conforme as dúvidas mais frequentes dos Participantes. Utilizar a nota quinzenal, Informe SEBRAEPREV e SEBRAEPREV Notícias	Quinzenal Mensalmente Quadrimestral	Luciana/ Viviane	Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal	Em andamento.
1.3.2.19 - Elaborar um estudo sobre o nível de endividamento dos Assistidos com o Programa de Empréstimo.	A) Elaborar a utilização dos Progrma de Empréstimos pelos Assistidos, verificando o nível de comprometimento do benefício. B) Analisar resultados. C) Promover as ações necessárias.	abr/15 mai/15	Arthus Luciana	Relatório do Programa de Empréstimo.	Em andamento.
1.3.2.20 - Promover Maior divulgação sobre os direitos dos Participantes, quanto ao Plano SEBRAEPREV, na cessação do vínculo empregatício.	A) Divulgar os direitos dos Participantes quando da cessação do vínculo empregatício nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA (SEBRAEPREV Notícias, Informe SEBRAEPREV e mídias social), bem como nas visitas às Patrocinadoras e Oficinas Gestores do Plano SEBRAEPREV destacar os direitos dos Participantes.	Permanente	Viviane Luciana	Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal	Em andamento.
1.3.2.21 - Promover comunicação aos Participantes que se tornam elegíveis ao benefício de Aposentadoria Normal.	A) Encaminhar correspondência com prazo de antecedência de 180 dias antes da elegibilidade. B) Enviar informação específica por e-mail, 30 dias antes da elegibilidade. C) Ligar no dia da elegibilidade. D) Reforçar a informação da elegibilidade para todos os Participantes que já são elegíveis.	Permanente	Viviane Luciana Victor	Correspondência com AR e mensagem eletrônica aos participantes elegíveis e aos respectivos Gestores.	Em andamento.
1.3.2.22 - Vincular a marca do PLANEJAR em todas ações que divulguem ações de educação financeira e previdenciária.	A) Utilizar o Portal do SEBRAEPREV, Informe SEBRAEPREV, SEBRAEPREV Notícias e Intranet das Patrocinadoras. B) Compartilhar no Facebook.	Permanente	Viviane	Logomarca Planejar	Permanente.

## DIRETRIZ 1: FOCO NOS PARTICIPANTES

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** 1.4 - Estudar Mudanças no Plano de Benefícios em Consonância com a Regulação e o Mercado

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
1.4.1 - Manter o Plano de Benefícios competitivo e aderente às Melhores Práticas do Mercado	Resultado de pesquisa de aderência do Plano às melhores práticas de mercado, com periodicidade quadriaanual

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
1.4.1.1 - Analisar o Plano de Benefícios à luz das melhores práticas do mercado, dos requisitos do público alvo e em conformidade com a regulação	A) Pesquisar tópicos de valor competitivo concorrenciais B) Acompanhar discussões relacionadas à eventuais mudanças na regulação que viabilizem modificações do Plano C) Verificar requisitos dos participantes potenciais e efetivos sobre o Plano D) Elaborar relatório da pesquisa	2018	Nilton	Contratar consultoria para realizar pesquisa comparativa do Plano SEBRAEPREV com outros plano de previdência.	2018
1.4.1.2 - Propor mudanças cabíveis conforme resultado do item anterior	A) Identificar pontos de mudança conforme resultado da pesquisa B) Avaliar viabilidade das mudanças C) Propor Mudanças no Plano conforme resultado dos itens anteriores	2018	Nilton	Relatório da pesquisa comparativa do Plano SEBRAEPREV com outros plano de previdência.	2018

1.4.1.3 - Implementar as alterações do Regulamento aprovadas na 3ª RE 2014 do Conselho Deliberativo	<p>A) Plano/Cronograma de implantação  Comunicar aos Participantes e Assistidos  D) Encaminhar o processo à PREVIC para análise  Ajustar o Sistema Corporativo e customização RM Labore  F) Capacitar Equipe para o novo Regulamento  Capacitar Gestores do Plano (Oficina de Gestores)  H) Atualizar Cartilha de Participante.  I) Atualizar Manual Operacional dos Perfis de Investimentos e ajuste na Nota Técnica Atuarial.  J) Atualizar formulários.</p> <p>B) Obter manifestação de ciência e concordância das Patrocinadoras  C) Encaminhar o processo à PREVIC para análise  E) Ajustar o Sistema Corporativo e customização RM Labore  G) Capacitar Equipe para o novo Regulamento</p>	01/03/2015 a dez/15	Nilton	Regulamento aprovado	Será submetido ao novo Conselho Deliberativo, com a inclusão de ajustes e de encaminhamentos do processo de aprovação - 29-abr-15.
1.4.1.4 - Realizar as 10ª e 11ª Oficinas de Gestores	Pauta dos temas prioritários para capacitação e orientação.	jun/15 e out/15	Nilton Luciana Viviane Victor	Resultado de pesquisa de temas junto aos Gestores e outros temas definidos pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA.	Em andamento.
1.4.1.5 - Realizar a 11ª Oficina de Gestores do Plano SEBRAEPREV	Foco no novo Regulamento do Plano SEBRAEPREV.	out/15	Nilton Luciana Viviane Victor	Regulamento aprovado	Após encaminhamento do processo para aprovação da PREVIC.
1.4.1.6 - Implementar as alterações dos Convênios de Adesão aprovadas na 3ª RE 2014 do Conselho Deliberativo	Elaborar processo para aprovação da PREVIC (Resolução CGPC 8/2004 (artigo 5º parágrafo 1º, inciso IV)).	01/03/2015 a dez/15	Nilton	Convênio de Adesão aprovado	Aguardando encaminhamento do processo de revisão do Regulamento.
1.4.1.7 - Elaborar estudo sobre seguro longevidade.	<p>A) Identificar pontos de mudança no Regulamento do Plano SEBRAEPREV conforme resultado do estudo  B) Avaliar viabilidade das mudanças  C) Propor Mudanças no Plano conforme resultado dos itens anteriores</p>	jun/16	Nilton	Demandar à consultoria atuarial estudo específico.	Proposta ao CD de inclusão de Parágrafo específico no Art. 58 na Revisão do Regulamento.
1.4.1.8 - Alterar a forma de disponibilização do Kit Adesão.	<p>A) Preparar uma área específica no portal para facilitar o acesso ao Kit Adesão pelos Gestores do Plano SEBRAEPREV.  B) Providenciar comunicação ao Gestores que Kit Adesão deve ser impresso na própria Patrocinadora.  C) Encaminhar mensagem eletrônica de boas vindas ao novo Participante e com anexo o Kit Adesão e o link para baixar no portal.</p>	Jan/15 Jun/15	Luciana Viviane Victor	Regulamento aprovado e Guia de Boas Práticas dos Gestores do Plano SEBRAEPREV.	Adiado em função das prioridades do Plano de Ação.



## DIRETRIZ 1: FOCO NOS PARTICIPANTES

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 1.5 - Manter Níveis de Adesão ao Plano de Benefícios

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
1.5.1 - Manter o Nível de Adesão Geral Acima de 90%	Percentual de Adesão Geral
1.5.2 - Manter o Nível de Adesão no Ano para os Novos Colaboradores Acima de 60%	Percentual de Adesão dos Novos Colaboradores
1.5.3 - Manter índice de 30% de fidelização dos participantes que desligarem das Patrocinadoras	Taxa de Fidelização

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
1.5.1.1 - Analisar a atitude do público-alvo em relação a adesão ao Plano de Benefícios	A) Rever informações documentais sobre o tema B) Discutir os principais fatores de resistência diante dos esforços já empreendidos C) Identificar elementos sensibilizadores que favoreçam a adesão	abr/15	Luciana/Victor /Viviane	Relatórios de Execução do Planejar Relatório da Pesquisa de Satisfação	Com base na Pesquisa de Satisfação 2012 - Motivos de Não Adesão foi feita ação dirigida com os não participantes de campanha de adesão à distância.
1.5.1.2 - Promover adesão permanente	A) Elaborar materiais promocionais B) Empreender ação dirigida C) Envolver e orientar os Gestores do Plano D) Enviar mala direta aos não Participantes com informações e vantagens do Plano SEBRAEPREV. E) Realizar contato telefônico com os não Participantes para sensibilizá-los quanto às vantagens de adesão ao Plano SEBRAEPREV.	Permanente	Luciana/Victor /Viviane	Banco de dados cadastral. Banco de Dados de não participantes. Meios de comunicação e atendimento/relacionamento com os participantes.	Em andamento
1.5.1.3 - Monitorar Nível de Adesão Geral	A) Medir periodicamente o nível de adesão geral B) Divulgar resultados	Mensalmente	Victor	Banco de dados cadastral	Monitorado

1.5.1.4 - Manter atualizado o Guia de Boas Práticas dos Gestores	A) Utilizar as rotinas identificadas no mapeamento de processos.	Permanente	Luciana Cristina Victor	Normativos Internos atualizados.	Atualizado
1.5.1.5 - Atualizar o Termo de Adesão	A) Reduzir a quantidade de assinaturas no Termo de Adesão. B) Solicitar análsie da consultoria jurídica.	mar/15	Nilton	Parecer jurídico Solicitação dos Gestores do Plano SEBRAEPREV na 9ª Oficina.	Em andamento
1.5.1.6 - Promover uma campanha de adesão à distância.	A) Enviar mala direta aos não Participantes com informações e vantagens do Plano SEBRAEPREV. B) Realizar contato telefônico com os não Participantes para sensibilizá-los quanto às vantagens de adesão ao Plano SEBRAEPREV.	Permanente	Luciana Viviane	Banco de Dados de Não Participantes; mala direta e telefone.	Em andamento
1.5.1.7 - Promover uma campanha de adesão in loco nas Patrocinadoras.	A) Realizar campanha de adesão nas Patrocinadoras, se possível, no momento da admissão.	Permanente	Luciana Viviane	Banco de Dados de Não Participantes; mala direta e telefone.	Sob demanda
1.5.2.1 - Promover ação específica de adesão para os novos colaboradores	A) Estudar o perfil dos novos colaboradores B) Divulgar o Plano de Benefício C) Articular com Gestores ações específicas de sensibilização para este grupo	Mensalmente	Luciana/Victor	Relatórios de Execução do Planejar Banco de dados de não participantes Oficina de Gestores	Em andamento
1.5.2.2 - Monitorar Nível de Adesão para os novos colaboradores	A) Medir periodicamente o nível de adesão do grupo de novos colaboradores B) Divulgar resultados	Mensalmente	Luciana/Victor	Banco de dados de não participantes	Em andamento. 61,62% no 1º Trim/15
1.5.2.3 - Promover ações para aumentar o nível de informação e conhecimento do Plano SEBRAEPREV e Perfil de Investimentos	A) Encaminhar informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA para os não participantes B) Explorar nas comunicações as possibilidades de portabilidade, resgate, empréstimos, benefício de risco e perfil de investimentos C) Elaborar um QUIZ sobre o Plano	Permanente	Luciana/Viviane	Banco de Dados Cadastral Portal SEBRAEPREV Informe SEBRAEPREV (eletrônico) SEBRAEPREV Notícias (impresso) Facebook Intranet das Patrocinadoras Nota Quinzenal	SEBRAEPREV Notícias (abr/15); Notas Quinzenais e Informe SEBRAEPREV Jan-Fev-Mar
1.5.2.4 - Manifestação de Não Adesão	A) Incentivar as Patrocinadoras a solicitarem do empregado escrever de próprio punho uma carta de não adesão.	Mar/15 Jun/15	Luciana Viviane	Carta aos Patrocinadores Na 9ª Oficina de Gestores, SEBRAE/MG demonstrou a exitosa experiência de solicitar ao empregado escrever de próprio punho uma carta de não adesão, quando o Plano lhe é oferecido e opta por não aderir. O resultado é que todos preferem aderir a escrever a carta.	Adiado em função de prioridades do Plano de Ação.
1.5.3.1 - Atuar de imediato quando da informação de futuro desligamento da patrocinadora a fim de evitar saída do Plano	A) Capacitar gestores e atendentes a respeito das ações para evitar desligamento do Plano quando da interrupção do vínculo empregatício B) Estabelecer "linha exclusiva" de atendimento para casos da espécie	Permanente	Luciana Catarina Cristina	Banco de dados cadastral	Em andamento.

1.5.3.2 - Monitorar índice de fidelização dos participantes que se desligarem das patrocinadoras	A) Medir periodicamente o nível de manutenção da adesão do grupo de colaboradores que se desligam das patrocinadoras B) Divulgar resultados	Mensalmente	Victor	Banco de dados cadastral	36% no 1º trim/15.
--	--	-------------	--------	--------------------------	--------------------

## DIRETRIZ 2: FOCO NAS PATROCINADORAS E INSTITUIDORES

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** 2.1 - Manter crescente aprimoramento no Relacionamento Institucional com as Patrocinadoras e Instituidores

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
2.1.1 - Manter o Plano de Comunicação com base em estratégias segmentadas por público-alvo nas Patrocinadoras e Instituidores	Cumprimento do cronograma de Execução do Plano e Nível de Satisfação superior a 80%
2.1.2 - Dar continuidade a Agenda de Relacionamentos a fim de manter e ampliar integração com Dirigentes das patrocinadoras	Execução da Agenda de Relacionamentos

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
2.1.1.1 - Avaliar o atual Plano de Comunicação	A) Verificar resultados obtidos (previsto X realizado) B) Buscar informações junto aos públicos-alvo C) Identificar pontos de manutenção e pontos de mudança (ajustes e inovações) com destaque para fatores críticos relativos ao Nível de Satisfação	01/02/2015 Ago/15	Edjair/Viviane	Plano de Comunicação atual Pesquisa de Satisfação 2014 Orientações do Conselho Deliberativo Comissão de Marketing e Comunicação Recursos de Comunicação das Patrocinadoras	Contrada Consultoria para atualização dos instrumentos de governança. Atualização do Plano após conclusão das atualizações.
2.1.1.2 - Analisar os resultados da avaliação à luz do critério de segmentação (público/mídias)	A) Investigar possíveis segmentações de público e mídias B) Aplicar os resultados da investigação à avaliação do atual Plano de Comunicação C) Propor nova versão do Plano de Comunicação (Apêndice B do Plano de Ação)	01/02/2015 Ago/16	Edjair/Viviane	Pesquisa de Satisfação 2014 Orientações do Conselho Deliberativo Comissão de Marketing e Comunicação Recursos de Comunicação das Patrocinadoras	Em conjunto com a 2.2.1.
2.1.1.3 - Promover pesquisa do Nível de Satisfação	A) Selecionar grupo-foco com representantes dos diversos públicos-alvo das Patrocinadoras e Instituidores B) Implementar avaliações periódicas a respeito da adequabilidade do Plano às expectativas das Patrocinadoras e Instituidores, valendo-se do grupo-foco selecionado C) Avaliar necessidade de ajustes à luz dos feedbacks recebidos D) Implementar, posteriormente, pesquisa mais ampla a respeito do Nível de Satisfação alcançado	out/16	Edjair/Viviane	Resultado da Pesquisa 2016	Será incluída na Pesquisa de Satisfação de out/2016.

2.1.2.1 - Atualizar Agenda de Relacionamentos	A) Mapear público-alvo B) Identificar eventos importantes C) Articular agendamentos garantindo participação nos eventos identificados	Jan/15 Mai/15	Viviane/Mafra	Agenda de Eventos das Patrocinadoras	Aguardando definição agenda da ABASE. Está sendo solicitado aos Gestores a Agenda de Eventos das Patrocinadoras.
2.1.2.2 - Executar Agenda de Relacionamentos	A) Organizar participação nos eventos B) Manter relacionamento pós-eventos	Permanente	Viviane/Mafra	Agenda de Eventos das Patrocinadoras	Em andamento.
2.1.2.3 - Articular com as ações de outros Objetivos/Metas que possuam sinergia e complementaridade	A) Identificar ações correlatas B) Estabelecer ligações convergentes	Permanente	Edjair/Viviane	Plano de Ação 2015-2016	Em andamento.
2.1.2.4 - Participar em eventos das Patrocinadoras	A) Sob demanda das Patrocinadoras	Permanente	DIREX	Apresentações e Material Institucional	Em andamento.
2.1.2.5 - Prestação de Contas Exercício anterior	A) Reunião de Dirigentes e Assembleia de Patrocinadores	abr/15	Edjair	Prestação de Contas aprovada pelo Conselho Deliberativo.	Aguardando definição Reunião Nacional da ABASE.

## DIRETRIZ 2: FOCO NAS PATROCINADORAS E INSTITUIDORES

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 2.2 - Prospectar oportunidades no Mercado de Previdência Complementar

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
2.2.1 - Desenvolver Estudo de Mercado a fim de suportar as decisões pertinentes ao tema até 2016, avaliando tendências e competitividade	Cumprimento do cronograma de execução do Estudo
2.2.2 - Desenvolver e implementar Anteprojeto de eventuais novos produtos decorrentes do Estudo de Mercado até 2017	Cumprimento do cronograma de execução do Anteprojeto

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
2.2.1.1 - Promover Pré-Estudo a fim de identificar tendências mais expressivas de oportunidades de novos produtos	A) Analisar estudos de mercado disponíveis (ABRAPP, Bancos, PREVIC etc.) B) Montar Mapa de Tendências e Possibilidades C) Identificar as tendências mais expressivas e aderentes ao público-alvo da entidade	2016	DIREX	Legislação; Pesquisas de Mercado; Demandas de outras Entidades.	Por solicitação da PREVIC foi elaborada apresentação sobre o Mercado de MPE's.
2.2.1.2 - Organizar Estudo de Mercado Sebrae Previdência	A) Estabelecer escopo de estudo B) Identificar e selecionar eventuais parceiros C) Estimar recursos, responsáveis e cronograma	2016	DIREX	Resultado do pré-estudo.	Após 2.2.1.1
2.2.1.3 - Executar Estudo conforme cronograma	A) Implementar Estudo B) Produzir Relatório C) Divulgar resultados	2016	DIREX	Resultado do pré-estudo.	Após 2.2.1.2
2.2.2.1 - Esboçar Anteprojeto conforme resultados do Estudo de Mercado	A) Definir objetivos e estabelecer justificativas B) Modelar eventuais novos produtos C) Estimar demanda e resultados esperados D) Definir recursos, responsáveis e cronograma preliminar	2017	DIREX	A definir	Após 2.2.1

2.2.2.2 - Encaminhar Anteprojeto para deliberação superior	A) Elaborar texto propositivo de encaminhamento	2017	DIREX	Mediante resultados do item 2.1.1	<a href="#">Após 2.2.1</a>
2.2.2.3 - Executar Anteprojeto conforme cronograma aprovado	A) Implementar Anteprojeto B) Acompanhar sua execução C) Elaborar e encaminhar relatório de conclusão para apreciação superior	2017	DIREX	Mediante resultados do item 2.2.2	<a href="#">Após 2.2.2.2</a>

## DIRETRIZ 3: FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 3.1 - Obter a Melhor Relação Risco/Retorno dos Investimentos

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
3.1.1 - Obter Rendimento Igual ou Superior a 100% dos benchmarks	Rentabilidades obtidas
3.1.2 - Obter Rentabilidades Iguais ou Superior a 100% da Mediana de Mercado	Risco Mensurado

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
3.1.1.1 - Monitorar a execução da Política de Investimentos	A) Avaliar resultados obtidos B) Projetar resultados futuros com base em simulações e análises C) Verificar necessidade de ajustes D) Divulgar resultados	Mensalmente	George	Relatório de Custódia e Cenários Macroeconômicos	Posição Semanal dos Investimentos e Relatório de Informações Gerenciais.
3.1.1.2 - Avaliar desempenho dos gestores externos de investimentos	A) Avaliar resultados obtidos pelos gestores considerando a conjuntura de mercado B) Discutir desempenho e tendências C) Verificar necessidade de ajustes D) Divulgar resultados	Trimestralmente	George	Relatórios dos Gestores e Reuniões com os Gestores	Realizada Reunião em mar/15 com os Gestores BRAM; ITAU; JP Morgan e visita à CEF.
3.1.2.1 - Avaliar desempenho da carteira de investimentos no contexto do mercado de previdência complementar	A) Verificar desempenho do mercado de previdência complementar B) Analisar comparativamente o desempenho da entidade C) Verificar necessidade de ajustes (3.1.1.1 e/ou 3.1.1.2) D) Divulgar resultados	Mensalmente	George	Relatórios do Agente Custodiante e Relatórios da RiskOffice	Relatório de Informações Gerenciais - Jan-Fev-Mar/15..



## DIRETRIZ 3: FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** 3.2 - Manter crescente aprimoramento do Controle de Gestão com Ênfase em Serviços e Compliance

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
3.2.1 - Mensurar atributos de Qualidade na prestação de serviços (Internos e Terceirizados) a fim de garantir 100% de Conformidade	Percentual de Qualidade dos Atributos Identificados
3.2.2 - Monitorar o cumprimento das Normas Internas e Externas, buscando índice de 100% de Conformidade	Percentual de Cumprimento da Conformidade

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
3.2.1.1 - Listar os principais atributos de Qualidade da prestação de serviços	A) Classificar serviços conforme natureza (interno ou terceirizado) e grau de criticidade (alta, média e baixa) B) Selecionar principais atributos de Qualidade dos serviços	01/03/2015 ju/15	Dilaine/Vanessa	Contratos Relação de Fornecedores	Adiado em decorrência de prioridades do Plano de Ação.
3.2.1.2 - Mensurar a Qualidade conforme atributos escolhidos	A) Modelar métrica de mensuração, referenciada nos diferentes graus de criticidade B) Enquadrar resultados obtidos na métrica estabelecida C) Verificar oportunidade de melhoria a partir dos resultados obtidos, ponderando fatores como riscos e prazo de solução D) Divulgar resultados	Mai/15 ago/15	Dilaine/Vanessa	Lista dos principais atributos	Assunto a ser incluído no escopo da Revisão dos Instrumentos de Governança.
3.2.1.3 - Mapeamento dos serviços terceirizados e de fornecedores	A) Descrever todos serviços terceirizados B) Relacionar todos os fornecedores, com objeto, prazo, valor, índice de reajuste	fev/15	Dilaine	Contratos Relação de Fornecedores	Concluído. Será disponibilizado na Intranet.
3.2.2.1 - Verificar periodicamente o cumprimento das Normas	A) Modelar instrumentos, método de aplicação (autoavaliação ou avaliação externa) e rotina de controle (compliance) B) Aplicar ou acompanhar aplicação de instrumentos conforme método e periodicidade definida C) Divulgar resultados	Permanente	George/Dilaine/ Vanessa	Normas Internas e Relatório de Risco Operacional	Assunto contemplado no escopo da Revisão dos Instrumentos de Governança.

3.2.2.2 - Plano de Continuidade de Negócios (Seguridade)	A) Definir o conjunto de procedimentos alternativos para manter a continuidade das atividades prioritárias. B) Aplicar testes e treinamento da equipe.	Mar/15 Ago/15	Nilton	NI Continuidade de Negócios PCN é o processo de gestão da capacidade de uma organização de conseguir manter um nível de funcionamento adequado até o retorno à situação normal, após a ocorrência de incidentes e interrupções de negócios críticos.	Adiado em decorrência de prioridades do Plano de Ação.
3.2.2.3 - Avaliação atuarial exercício 2014	A) Encaminhar à GAMA informações para avaliação atuarial de encerramento do exercício de 2014, conforme cronograma definido com a consultoria atuarial.	jan/15	Maurício	Módulos Previdenciário, Contábil, Arrecadação e Cadastro.	Concluído.
3.2.2.4 - Analisar relatório da Avaliação atuarial	A) Analisar/solicitar ajustes no relatório da avaliação atuarial. B) Submeter os resultados da avaliação atuarial ao CD. C) Encaminhar a Demonstração Atuarial à PREVIC. D) Remeter as DA ao(s) Patrocinador(es), antes do início de vigência do(s) plano(s) de custeio. E) Disponibilizar aos participantes e assistidos a Demonstração Atuarial - DA.	mar/15	Nilton	Relatório da Avaliação atuarial. Demonstração Atuarial.	Concluído.
3.2.2.5 - Avaliação atuarial exercício 2015	Definir com a consultoria atuarial cronograma para realização de teste de aderência e avaliação atuarial para encerramento do exercício de 2015.	ago/15	Nilton	Proposta de cronograma da consultoria atuarial	ago/15
3.2.2.6 - Realização das 6ª e 7ª Avaliação de Riscos e Controles Internos	Metodologia da Consultoria Especializada	mar-ago/15 e mar-ago/16	Edjair e Vanessa	Treinamento; Questionários, Entrevistas com Colaboradores.	Contrada a empresa PFM Consultoria e iniciada em abr/15 a 6ª Avaliação de Riscos e Controles Internos, com conclusão para Ago/15.
3.2.2.7 - Elaborar Plano de Ação das 6ª e 7ª Ciclos de Avaliação de Riscos e Controles Internos	A) Analisar a Matriz de Riscos e as Recomendações decorrentes dos 6º e 7º Ciclos de Avaliação de Riscos e Controles Internos e avaliar o custo/benefício da implementação.	set/15 e set/16	Edjair e Vanessa	Relatórios de Avaliação dos 6ª e 7ª Ciclos de Avaliação de Riscos e Controles Internos	Após 3.2.2.6.
3.2.2.8 - Acompanhamento dos Planos de Ação dos 5º, 6ª e 7ª Ciclos de Avaliação de Riscos e Controles Internos	A) Verificação do cumprimento dos prazos do Plano de Ação. B) Relatar o posicionamento ao Diretor-Presidente e promover ajustes	jan-dez/15 e set-dez/16	Vanessa	Planos de Ação da Avaliação dos 6ª e 7ª Ciclos de Avaliação de Riscos e Controles Internos	Após 3.3.2.7.

## DIRETRIZ 3: FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** 3.3 - Potencializar Recursos Organizacionais com Ênfase em Pessoas, Tecnologia e Processos

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
3.3.1 - Promover e mensurar a capacitação e a motivação dos empregados buscando sua melhoria contínua	Resultado da Avaliação de Desempenho Funcional e Pesquisa Clima Organizacional
3.3.2 - Promover a melhoria dos recursos tecnológicos e avaliar a utilização eficaz e eficiente dos mesmos	Relatório de Desempenho dos Recursos Tecnológicos
3.3.3 - Monitorar a efetiva aplicabilidade dos Instrumentos de Governança implantados	Apontamento dos Relatórios de Riscos Operacionais

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
3.3.1.1 - Atualizar e executar Plano de Treinamento Interno e Externo	A) Verificar necessidade de ajustes no Plano de Treinamento B) Promover eventos de capacitação interna C) Selecionar e providenciar capacitação externa	Permanente	George/Dilaine	Resultado da Avaliação Anual de Desempenho e PPA	PTA 20+G20:G2715 elaborado com base na Avaliação de Desempenho 2014; Plano de Ação 2015-2016. Em execução.
3.3.1.2 - Avaliar desempenho dos empregados	A) Estabelecer competências necessárias e metas de desempenho por empregado/equipe B) Divulgar, treinar e equalizar princípios da aplicação da avaliação C) Promover a Aplicação e Avaliar resultados percebidos C) Divulgar resultados	Nov/15 e Nov/16	DIREX	Metodologia ABRAPP	nov/15
3.3.1.3 - Executar Pesquisa de Clima Organizacional	A) Rever instrumento de pesquisa e se necessário promover ajustes B) Aplicar Pesquisa C) Analisar e divulgar resultados	Nov/15 e Nov/16	George	Metodologia ABRAPP e Empresa de Pesquisa	nov/15

3.3.2.1 - Ajustar nível de qualidade da utilização dos recursos tecnológicos do Sebrae Previdência	A) Identificar problemas ou anomalias envolvidas ou decorrentes da utilização dos recursos tecnológicos B) Definir e implementar solução adequada para situações verificadas - utilizando conhecimento e pessoal interno ou contratando serviços de terceiros C) Verificar se ações implementadas são seguras e atendem expectativas formuladas	abr/15	George	PDTIC e Pesquisa junto aos Colaboradores	Realizada reunião com a TRUST, Work Informática e PLUS Interativa para avaliação do sistemas corporativos, da sua segurança e dos hardwares. Adquirida licenças do Windows 8 para implementação de "domínio" e adquirida Certificação SSL para segurança da área restrita do Portal.
3.3.2.2 - Promover avaliação de desempenho dos recursos tecnológicos	A) Estabelecer rotina e cronograma de avaliação B) Revisar relatórios de desempenho dos recursos tecnológicos C) Analisar e divulgar resultados	Permanente	George	PDTIC e Pesquisa junto aos Colaboradores	Será elaborada Pesquisa junto aos Colaboradores em Mai/15.
3.3.2.3 - Manter o PDTIC atualizado	A) Avaliar a aderência do PDTIC às necessidade e evolução da Entidade vis a vis às práticas de mercado	Anual	George/Maurício	PDIC atual e resultado de avaliação junto aos Colaboradores e ao Mercado de Previdência	Assunto contemplado no escopo da Revisão dos Instrumentos de Governança.
3.3.2.3 - Programa de Empréstimo (importação e exportação das parcelas mensais)	A) Concluir customização do TRUST Prev e RM Labore para importação e exportação das parcelas mensais do programa de empréstimo. B) Implantar a versão da customização nas Patrocinadoras.	Mar/15 Mai/15	Victor	Convênio de Cooperação Técnica com o SEBRAE/NA	Em teste no SEBRAE/NA
3.3.2.5 - Armazenamento dos documentos em local seguro (armários com chave, corta fogo) de acordo com a criticidade da documentação e com acesso restrito.	Adquirir arquivo para armazenamento dos documentos.	Fev/15 Jun/15	George	Plano de Ação da 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internos. O resultado da 5ª Avaliação de Riscos aponta apenas sobre instalação de arquivos deslizantes. Está sendo avaliada a estrutura predial para aquisição dos arquivos.	Laudo Técnico de capacidade estrutural fornecido pelo SEBRAE/NA em mar/15. Contratada empresas para adequação do layout e aquisição e instalação dos armários.
3.3.3.1 - Verificar e promover alinhamento dos instrumentos de governança com apontamentos dos Relatórios de Riscos Operacionais, buscando maior aplicabilidade desses instrumentos	A) Levantar apontamentos dos Relatórios de Riscos Operacionais B) Observar se instrumentos de governança disponíveis são capazes de responder adequadamente às demandas efetuadas C) Verificar necessidade de ajustes nos instrumentos de forma a aprimorar sua aplicabilidade D) Propor implementação dos ajustes julgados necessários E) Repetir procedimentos a cada novo Relatório, de forma a assegurar resultados satisfatórios	out/15	George/Vanessa	6ª e 7ª Avaliação de Riscos e Controles Internos	Contratada a empresa E-Logos Consultoria e trabalhos já iniciados.
3.3.3.2 - Atualizar os Instrumentos de Governança, considerando a alteração do Regulamento e à alteração do Estatuto	Revisar/Atualizar e desenvolver novos processos	Jul/15 Out/15	DIREX	Processos mapeados; Manual de Governança e Novo Estatuto	Contratada a empresa E-Logos Consultoria e trabalhos já iniciados.

## DIRETRIZ 3: FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 3.4 - Promover o Relacionamento Institucional com o Mercado de Previdência Complementar

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
3.4.1 - Manter relacionamento com os Órgãos Reguladores e Fiscalizadores	Frequencia de contatos e resultados obtidos Participação em Comissões e encontros regionais e nacionais
3.4.2 - Ampliar articulações com Entidades afins (outros Institutos e ABRAPP) buscando fortalecer a Imagem do Sebrae Previdência	

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
3.4.1.1 - Monitorar e participar de eventos institucionais promovidos ou com participações da SPCC e PREVIC	A) Identificar agenda de eventos mais significativos B) Viabilizar participação C) Estabelecer contatos institucionais	Permanente	DIREX	Calendário de Eventos PREVIC e SPCC	Em andamento. Reunião à convite da PREVIC para apresentação do Mercado de MPE; Café da Manhã com Dirigentes de Fundos de Pensão com PREVIC e SPCC.
3.4.1.2 - Convidar dirigentes e técnicos da SPCC e PREVIC para eventos promovidos pelo Sebrae Previdência	A) Selecionar eventos mais expressivos e pertinentes B) Criar eventos específicos envolvendo tema do interesse de conjunto de entidades C) Articular participações e enviar convites	De acordo com a oportunidade e realização dos eventos	DIREX	Fóruns SEBRAEPREV de Economia e Oficinas de Gestores	IV Fórum SEBRAEPREV de Economia - Jun/15 e X Oficina de Gestores - Jun/15.
3.4.1.3 - Participar de encontros regionais e nacionais voltados para discussão de temas de interesse do Sebrae Previdência	A) Consultar principais órgãos de divulgação de notícias sobre o sistema, de forma a se inteirar de agenda de encontros B) Selecionar aqueles de maior interesse e solicitar participação de representante do Sebrae Previdência vinculado ao tema C) Sugerir, sempre que julgar necessário, temas para encontros regionais ou nacionais	Permanente	DIREX/Viviane	Calendário de Eventos ABRAPP, PREVIC e SPCC	Encontro Regional Centro Norte da ABRAPP - Abr/15.

3.4.2.1 - Participar de comissões técnicas ou de natureza estratégica de entidades associativas ou reguladoras/fiscalizadoras	A) Verificar principais áreas de interesse B) Detectar existência de Comissões envolvidas com os temas selecionados C) Solicitar criação de Comissão, se for o caso, ou solicitar participação de representante do Sebrae Previdência D) Acompanhar discussões promovidas no âmbito da Comissão, de forma a encaminhar questões e absorver soluções apresentadas	Permanente	DIREX e Técnicos	Comissões Temáticas Regionais e Nacional	O SEBRAE PREVIDÊNCIA participa das seguintes Comissões Regionais: Atuária; Relacionamento com o Participante; Comunicação; RH e Investimentos. Ainda não houve convocação de reunião neste ano.
3.4.2.2 - Articular com entidades parceiras e estratégicas - especialmente outros Institutos e ABRAPP	A) Identificar entidades parceiras e estratégicas B) Mapear e promover contatos institucionais C) Estabelecer agenda conjunta	Permanente	DIREX e Técnicos	ABRAPP, PREVIC, SPCC, Patrocinadores, Fundações, Gestores de Investimentos e outras Instituições.	Reunião na PREVIC e contatos com Dirigentes da ABRAPP; SPCC e outros Fundos de Pensão.
3.4.2.3 - Monitorar e participar de eventos de mercado	A) Identificar agenda de eventos mais significativos B) Viabilizar participação C) Estabelecer contatos institucionais	Permanente	DIREX e Técnicos	Calendário Eventos ABRAPP, PREVIC, SPCC e outros.	Acompanhada agenda de eventos da ABRAPP e PREVIC.

## DIRETRIZ 3: FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 3.5 - Aprimorar a Estrutura de Governança com Propósito de Garantir as Melhores Práticas

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
3.5.1 - Certificar os Conselheiros até dezembro de 2015	60% dos Conselheiros Certificados em 2015 e 100% em 2016
3.5.2 - Desenvolver e executar Plano de Aprimoramento da Capacitação de Dirigentes e Conselheiros	Execução do Plano
3.5.3 - Revisar o Manual de Governança Corporativa do Sebrae Previdência até março de 2016	Manual Revisado

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
3.5.1.1 - Apoiar a certificação dos Conselheiros	A) Identificar conselheiros ainda não certificados B) Auxiliar na composição da documentação para certificação por experiência C) Verificar necessidade de preparação de Conselheiros para certificação por prova, no caso de não estarem satisfeitas as condições para certificação por experiência D) Assegurar que providências "B" e "C" atendem ao patamar da meta estabelecida para o período E) Monitorar o processo de certificação e recertificação	Permanente	Mafra	Planilha de controle de Certificação dos Conselheiros. Dossiê dos Conselheiros Portal ICSS	Foi publicada a Resolução MPS/CNPC nº 19, de 30-mar-15, exigindo a certificação de 100% dos membros da DIREX, CD e CF, no prazo de 1 ano. O processo de Certificação dos Conselheiros já teve início antes da posse – Três Conselheiros já iniciaram o processo
3.5.1.2 - Manter Cadastro de Conselheiros atualizados	Cadastrar e manter o CAND (Cadastro Nacional de Dirigentes) no portal da PREVIC.	Permanente	Mafra	Dados Cadastrais dos Conselheiros Portal PREVIC	Em processo de atualização. Prazo: 30-abr-15.
3.5.2.1 - Promover o Plano de Aprimoramento da Capacitação de Dirigentes e Conselheiros	A) Identificar eventos de capacitação e debates aderentes às funções dos dirigentes e conselheiros B) Sugerir participação dos dirigentes e conselheiros nos eventos identificados C) Apoiar as participações	mar/15	George	Calendário de Eventos ABRAPP e demais Instituições Programa de Introdução dos novos Conselheiros	Disponibilizada aos Conselheiros a Trilha de Conhecimento - CONSELHEIROS da UNIABRAPP.

3.5.3.1 - Avaliar conteúdos e formato do Manual de Governança Corporativa	A) Analisar conteúdo e formato do Manual B) Pesquisar material semelhante de outras Organizações B) Identificar possíveis ajustes e melhorias C) Encaminhar resultados da avaliação para decisão superior	Mar/15 Ago/15	Edjair	Manual de Governança atual Prospecção de experiências de outras Entidades afins Novo Estatuto Planejamento Estratégico 2015-2018	Ação incluída no escopo do trabalho de revisão dos instrumentos de governança.
3.5.3.2 - Promover nova edição do Manual de Governança	A) Produzir nova versão do Manual B) Divulgar o Manual revisado	abr/15	Viviane	Manual diagramado Portal SEBRAEPREV Informativos	Após conclusão do item 3.5.3.1.
3.5.3.3 - Divulgar informações sobre a Governança do SEBRAE PREVIDÊNCIA	A) Elaborar caderno específico sobre a Governança do SEBRAE PREVIDÊNCIA. B) Divulgar o Manual de Governança revisado.	Permanente	Viviane	Manual Diagramado, Informativos e Portal	Em andamento.



## DIRETRIZ 3: FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO: 3.6 - Fortalecer o Ambiente Organizacional

META	INDICADOR DE DESEMPENHO
3.6.1 - 90% dos colaboradores satisfeitos com o ambiente organizacional.	Resultado de Pesquisa organizacional.

AÇÕES PREVISTAS					
O QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	ACOMPANHAMENTO
3.6.1.1 - Executar Pesquisa de Clima Organizacional	A) Rever instrumento de pesquisa e se necessário promover ajustes B) Aplicar Pesquisa C) Analisar e divulgar resultados	Nov/15 Completa Nov/16 Resumida	George	Termo de Referência e contratação de empresa especializada.	nov/15
3.6.1.2 - Avaliar resultados e implementar ações de melhoria	A) Comparar resultados com a última pesquisa realizada B) Identificar pontos de melhoria C) Promover ações de melhoria e monitorar resultados	Dez/15 Dez/16	George	Resultado da Pesquisa	Após elaboração da Pesquisa de Satisfação