



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2015-2018

Outubro de 2014



# MISSÃO

Contribuir para a melhor qualidade de vida de seus participantes, oferecendo produtos e serviços previdenciários adequados às suas necessidades e de elevado padrão de excelência, com atuação transparente e socialmente responsável, alinhada às expectativas de seus patrocinadores.



# VISÃO

Ser referência no mercado de previdência complementar primando pela excelência de resultados na gestão de produtos previdenciários para seus participantes, patrocinadores e instituidores.



A hand holding a small red plant growing from soil.

# Valores Corporativos

- Princípios Éticos
- Equidade
- Transparência
- Responsabilidade
- Justiça
- Imparcialidade
- Discrição
- Confidencialidade

# Focos de atenção: Diretrizes



**FOCO NOS  
PARTICIPANTES**

**FOCO NAS  
PATROCINADORAS  
E INSTITUIDORAS**

**FOCO EM GOVERNANÇA  
E SUSTENTABILIDADE**

# Relacionamentos com o Participante

## Diretriz 1

### FOCO NOS PARTICIPANTES

- 1.1 Aprimorar a Qualidade de Atendimento aos Participantes
- 1.2 Aprimorar a Comunicação com os Participantes
- 1.3 Aprimorar e Ampliar os Serviços de Orientação Financeira e de Seguridade aos Participantes
- 1.4 Estudar Mudanças no Plano de Benefícios em Consonância com a Regulação e o Mercado
- 1.5 Manter Níveis de Adesão ao Plano de Benefícios

# Relacionamentos Institucionais

## Diretriz 2

### FOCO NAS PATROCINADORAS E INSTITUIDORES

2.1 Manter crescente aprimoramento no  
Relacionamento Institucional com as  
Patrocinadoras e Instituidores

2.2 Prospectar oportunidades no Mercado de  
Previdência Complementar

## Diretriz 3

### FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

- 3.1 Obter a Melhor Relação Risco/Retorno dos Investimentos
- 3.2 Manter crescente aprimoramento do Controle de Gestão com Ênfase em Serviços e *Compliance*
- 3.3 Potencializar Recursos Organizacionais com Ênfase em Pessoas, Tecnologia e Processos
- 3.4 Promover o Relacionamento Institucional com o Mercado de Previdência Complementar
- 3.5 Aprimorar a Estrutura de Governança com Propósito de Garantir as Melhores Práticas
- 3.6 Fortalecer o Ambiente Organizacional



## **Diretriz 1**

### **FOCO NOS PARTICIPANTES**

- 1.1 Aprimorar a Qualidade de Atendimento aos Participantes
- 1.2 Aprimorar a Comunicação com os Participantes
- 1.3 Aprimorar e Ampliar os Serviços de Orientação Financeira e de Seguridade aos Participantes
- 1.4 Estudar Mudanças no Plano de Benefícios em Consonância com a Regulação e o Mercado
- 1.5 Manter Níveis de Adesão ao Plano de Benefícios

## **Diretriz 2**

### **FOCO NAS PATROCINADORAS E INSTITUIDORES**

- 2.1 Manter crescente aprimoramento no Relacionamento Institucional com as Patrocinadoras e Instituidores
- 2.2 Prospectar oportunidades no Mercado de Previdência Complementar

## **Diretriz 3**

### **FOCO EM GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE**

- 3.1 Obter a Melhor Relação Risco/Retorno dos Investimentos
- 3.2 Manter crescente aprimoramento do Controle de Gestão com Ênfase em Serviços e *Compliance*
- 3.3 Potencializar Recursos Organizacionais com Ênfase em Pessoas, Tecnologia e Processos
- 3.4 Promover o Relacionamento Institucional com o Mercado de Previdência Complementar
- 3.5 Aprimorar a Estrutura de Governança com Propósito de Garantir as Melhores Práticas
- 3.6 Fortalecer o Ambiente Organizacional

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2018

SEBRAE  
PREVIDÊNCIA



## DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

### Objetivos Estratégicos

**METAS**

**INDICADORES**

**O QUÊ**

**COMO**

**QUANDO**

**QUEM**

**RECURSOS**

**ACOMPANHAMENTO**

## DIRETRIZES - OBJETIVOS - METAS - INDICADORES

### PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2018 DIRETRIZES - OBJETIVOS - METAS - INDICADORES

#### 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 |

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

| META   | INDICADOR DE DESEMPENHO            |
|--|------------------------------------|
| 1.2.1 - Monitorar os acessos ao Portal do 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 realizadas |

## DIRETRIZES - OBJETIVOS - METAS - INDICADORES

### 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 a 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 |

### 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 |

### 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                          |



## DIRETRIZES - OBJETIVOS - METAS - INDICADORES

### 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 + nível de satisfação superior a 100% |
| 2.1.2 - Dar continuidade à Agenda de Relacionamentos a fim de manter e ampliar integração com Dirigentes das patrocinadoras   | Execução da Agenda de Relacionamentos  |

**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 |

## DIRETRIZES - OBJETIVOS - METAS - INDICADORES

### 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 rentabilidades Iguais ou superiores a 100% dos benchmarks        | Rentabilidades obtidas  |
| 3.1.2 - Obter rentabilidades iguais ou superiores a 100% da Mediana RiskOffice | Risco mensurado         |

#### 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           |

#### 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 anualmente 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                                 | Apostamentos dos Relatórios de Riscos Operacionais                             |

## DIRETRIZES - OBJETIVOS - METAS - INDICADORES

### 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   | Frequência de contatos e resultados obtidos                 |
| 3.4.2 - Ampliar articulações com Entidades afins (outros Institutos e ABRAPP) buscando fortalecer a Imagem do Sebrae Previdência | Participação em Comissões e encontros regionais e nacionais |

### 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  |

### 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. |



**APROVADO NA 4ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO  
CONSELHO DELIBERATIVO**

**28 de outubro de 2014**