

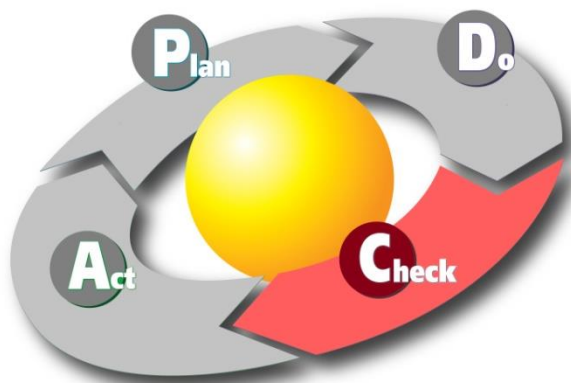
MONITORAMENTO DA ESTRATÉGIA E DO PLANO DE AÇÃO 2014

**Posição: Janeiro a Dezembro de
2014**

Brasília, 18 de março de 2015.

**PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO
2011-2014**

SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO DA ESTRATÉGIA



Considerando que o Planejamento Estratégico já está definido e, inclusive, revisado pelo Conselho Deliberativo na sua 3ª Reunião Ordinária de 2012, que teve como decorrência a elaboração do Plano de Ação 2013-14 e, com o objetivo de dar prosseguimento a evolução natural do ciclo PDCA, apresentamos a 3ª Etapa do ciclo, por meio do Monitoramento da Estratégia.

Esta etapa constitui peça fundamental como forma de monitorar e avaliar periodicamente os resultados, avaliar processos e resultados, confrontando-os com o planejado por meio de indicadores de performance objetivos, especificações e estado desejado, consolidando as informações e, eventualmente, confeccionando relatórios.

O resultado desta etapa é o importante subsídio para a 4ª etapa do ciclo que orientará o como agir, de acordo com o avaliado e com os relatórios, eventualmente determinar e confeccionar novos planos de ação, de forma a melhorar a qualidade, eficiência e eficácia, aprimorando a execução e corrigindo eventuais falhas.

Para atingir o sucesso de tudo que foi planejado, se faz necessário colocar em prática o presente PLANO DE AÇÃO 2014 com entusiasmo e dedicação de todos os envolvidos, seguindo o que os procedimentos determinam.

METAS POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Diretriz Estratégica 1: SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE		
Meta:	Indicador de Desempenho:	Acompanhamento
Objetivo Estratégico 1.1: Obter a melhor relação risco/retorno dos investimentos		
1.1.1. Rendimento igual ou superior a 100% do benchmark	Rendimentos auferidos / benchmark dos investimentos definidos na Política de Investimentos	92,87%
1.1.2. Benchmark igual ou superior a 100% da Mediana RiskOffice para os Planos CD.	Benchmark/Mediana RiskOffice	115,52%
Objetivo Estratégico 1.2: Ampliar Carteira de Participantes, Patrocinadores e Instituidores		
1.2.1. Atingir, no mínimo, 95% o percentual de adesões na carteira SEBRAE até dezembro/14	Controle de adesões por patrocinador	94,94%
1.2.2. Administrar, no mínimo, mais quatro Planos (novos patrocinadores e/ou instituidores) até dezembro/14.	Quantidade de Planos	Necessidade de revisão em função da atual legislação.
Objetivo Estratégico 1.3: Otimizar a utilização dos recursos organizacionais		
1.3.1. Atingir em 2014 o percentual de custeio administrativo igual ou inferior a 1%	Monitoramento orçamentário	0,907% Meta: 0,958%
1.3.2. Realizar 100% das ações com aumento de produtividade na aplicação dos recursos financeiros	Orçamento	100%
Objetivo Estratégico 1.4: Consolidar os princípios de educação financeira e cultura previdenciária entre os participantes		
1.4.1. Cumprir pelo menos 90% das ações do Planejar	Ações Realizadas/Ações Previstas	100%
1.4.2. Aumentar em 15% o acesso ao site institucional e ao Portal do Planejar	Total de Participantes % observado de acesso aos sites	25%
1.4.3. Aumentar em 10% a quantidade de Participantes que leem os informativos eletrônicos do SEBRAE PREVIDÊNCIA.	Quantidade de Participantes que leram os informativos	10%
1.4.4. Aumentar em 10% a quantidade de Participantes que contribuem com o percentual máximo para a Contribuição Básica	Total de Participantes Quantidade de Participantes com percentual máximo	4,6%

Diretriz Estratégica 2: GESTÃO DE RELACIONAMENTOS		
Meta:	Indicador de Desempenho:	Acompanhamento
Objetivo Estratégico 2.1: Deter conhecimento a respeito de participantes, patrocinadores e instituidores.		
2.1.1. Dispor de Banco de Dados, contendo informação sobre os participantes, patrocinadores e instituidores.	Banco de Dados atualizado	Banco de Dados atualizado.
2.1.2. Conhecer o grau de satisfação de participantes e patrocinadores.	Resultado da Pesquisa	Pesquisa realizada em set/14 – Nível de Concordância: 97,5%
Objetivo Estratégico 2.2: Ampliar articulação com patrocinadores e instituidores		
2.2.1. Participar em, pelo menos, duas reuniões anuais com os patrocinadores	Relatório de participação	Dez/14 - Encontro UGP 2014 – Gestores de Gestão de Pessoas.
Objetivo Estratégico 2.3: Aprimorar a qualidade no atendimento aos participantes		
2.3.1. Atingir nível de satisfação superior a 80%	Resultado de Pesquisa	97,5% com algum nível de concordância; 77% de concordância líquida; e 98,9% recomendam o Plano – Próxima Pesquisa: Set/14
Objetivo Estratégico 2.4: Melhorar Comunicação Institucional		
2.4.1. Atualizar o Plano de Comunicação	Implementação	Atualizado
2.4.2. Utilizar 100% dos canais de comunicação	% de canais de comunicação utilizados em cada ação divulgação da Entidade	100%
Objetivo Estratégico 2.5: Ampliar articulação com entidades afins e órgãos reguladores e fiscalizadores		
2.5.1. Pelo menos um contato mensal com o público do objetivo estratégico	Contato registrado em Banco de Dados	Nova Diretoria da ABRAPP; Presidente do SINDAPP; Visita do Diretor Técnico da PREVIC; Secretário Adjunto da SPPC e diversas Diretorias de EFPC. 35º Congresso ABRAPP.

Objetivo Estratégico 2.6: Fidelizar Participantes		
2.6.1. Índice de 40% de fidelização dos participantes que se desligarem das Patrocinadoras	Participantes ativos no Plano após desligamento registrado em Banco de Dados	36%

Diretriz Estratégica 3: DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL		
Meta:	Indicador de Desempenho:	Acompanhamento
Objetivo Estratégico 3.1: Aprimorar Competências Gerenciais e Técnicas		
3.1.1. Atender, pelo menos, 90% das necessidades mapeadas como prioritárias em Plano de Capacitação	Plano de capacitação em execução	100%
Objetivo Estratégico 3.2: Aperfeiçoar processos operacionais e de suporte		
3.2.1. Nenhum processo da matriz identificado como de alto grau de risco	Matriz de Risco	100% conforme resultado da 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internas.
3.2.2. Cumprir o cronograma definido no Plano de Ação	Relatório de Acompanhamento	100% Período
Objetivo Estratégico 3.3: Aperfeiçoar Controle de Gestão e Monitorar Resultados		
3.3.1. Planejamento Estratégico, Monitoramento Trimestral da Estratégia e do Plano de Ação	Relatório de Acompanhamento	1º Bimestre/14 (Março/14) e 2ª RO CD 1º Quadrimestre e 1º Sem/14 na 3ª RO CD; Jan-Set/14: 4ª RE e Jan-Out/14: 4ª RO.
3.3.2. Manter os Riscos Operacionais Inferiores a 12,5%	Matriz de Risco	100% inferiores a 12,5% conforme resultado da 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internas.
Objetivo Estratégico 3.4: Fortalecer Imagem Institucional		

3.4.1. Imagem SEBRAEPREV em destaque no universo da Previdência Complementar	Participação em eventos como expositor/palestrante.	Ampla divulgação da Campanha dos 10 Anos com as Entidades Reguladoras, Normatizadoras, Parceiros e EFPC. III Fórum SEBRAEPREV de Economia. Palestra Sustentabilidade e Responsabilidade Social no Congresso ABRARES.
Objetivo Estratégico 3.5: Fortalecer a Cultura Organizacional		
3.5.1. 90% dos colaboradores satisfeitos com o ambiente organizacional	Resultado de pesquisa de clima organizacional	89% Elaborado Plano de Ação
Objetivo Estratégico 3.6: Gerir a Qualidade dos Serviços de Terceiros		
3.6.1. 100% das obrigações contratuais cumpridas	Norma Interna de Gestão de Contratos	100%
3.6.2. Realizar, no mínimo, uma (1) reunião por gestor/ano, para avaliação do (s) serviço (s) contratado (s)	Relatório descritivo de cada reunião por gestor	KPMG, Fina Ideia, TRUST. Reis, Florêncio & Torres Advogados, ADITUS, BRAM, BBTVM, IKHON, Embratel, Gávea, RiskOffice e Itau; Schrodgers, BDO Auditoria.
Objetivo Estratégico 3.7: Cumprimento de Obrigações Estatutárias		
3.7.1. 100% das obrigações estatutárias cumpridas	Monitoramento da Estratégia e do Plano de Ação	100%

PLANO DE AÇÃO 2014

Diretriz Estratégica 1: SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE

Objetivo Estratégico 1.1: Obter a melhor relação risco/retorno dos investimentos

Meta:	Indicador de Desempenho:
1.1.1.1. Rendimento igual ou superior a 100% do benchmark	Rendimentos auferidos / benchmark dos investimentos definidos na Política de Investimentos
1.1.1.2. Benchmark igual ou superior a 100% da Mediana RiskOffice para os Planos CD.	Benchmark/Mediana RiskOffice

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
1.1.1.1.1 Avaliar a execução da Política de Investimentos	Analisar resultados Promover simulações e elaborar possíveis cenários de atuação Produzir informações gerenciais	Semanalmente	George	Relatórios da RiskOffice, do Custodiante e Reuniões Trimestrais com os Gestores	Acompanhamento Semanal dos Investimentos e reunião com os Gestores BRAM-BBDTVM-Itau-BTG Pactual-Gavea-SulAmerica-Schoders.
1.1.1.1.2 Avaliar cenários e conformidade da Política de Investimentos	Discutir com gestores os resultados obtidos Análise do Relatório de Acompanhamento RiskOffice para análise do Conselho Fiscal.	Trimestralmente	DIREX	Relatórios de Acompanhamento da RiskOffice, do Custodiante e Reuniões Trimestrais com os Gestores e cenários macroeconômicos.	Reunião com os Gestores BRAM-BBDTVM-Itau-BTG Pactual, Victoire Brasil, ADITUS, PSS, Banco Fator, BLACKROCK, Banco Santander e Schoders.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

1.1.1.3 Avaliar atuação dos gestores de investimentos	Acompanhar desempenho do mercado Comparar resultados dos desempenhos Produzir informações gerenciais	Mensalmente	George	Metodologia de Avaliação dos Gestores de Investimentos.	Acompanhamento Semanal dos Investimentos.
1.1.2.1 Comparar desempenho financeiro com o mercado de Previdência Complementar.	Acompanhar desempenho do mercado de Previdência Complementar Acessar Sistema IDG da ABRAPP Produzir informações gerenciais	Mensalmente	Vanessa	IDG/ABRAPP Relatório Desempenho dos Fundos de Pensão RiskOffice	Relatório de Informações Gerenciais Jan a Dez/14.
1.1.2.2. Promover Maior divulgação do Programa de Empréstimo.	Desenvolver uma ação de comunicação específica para divulgação nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA, bem como a intranet das Patrocinadoras.	Mensal	Viviane Dilaine	<p>Questão nº 22: Conhece o Programa de Empréstimo oferecido pelo SEBRAEPREV aos Participantes?</p> <p>Questão nº 23: Já utilizou ou tentou utilizar alguma vez o Programa de Empréstimo?</p> <p>Questão nº 24: O processo de concessão de empréstimo do SEBRAEPREV é rápido e as regras são simples e claras.</p> <p>Custo previsto no orçamento da comunicação. Diagramação e impressão.</p>	Divulgação da diferença entre as modalidades na área de Notícias do Portal. Artigos de Educação Financeira disponibilizados nos Portal. Vídeo Explicativo no Portal.
	Elaboração de folder sobre o Programa de Empréstimo para ser distribuído aos Participantes por meio das Patrocinadoras.	Ago/14 Dez/14 Abr/14		Norma de Empréstimos Diagramação Vídeo	Folder eletrônico em produção.

	Elaborar vídeo explicativo com as principais regras e formas de utilização do simulador.	Jan/14 Dez/14 Abr/14			Produzir roteiro para gravação do vídeo. Finalizar a série de empréstimos e produzir sobre o Simulador. Após, apresentar projeto da Comunicação para 2015 (contratação de profissional para os vídeos futuros).
--	--	----------------------------	--	--	---

Objetivo Estratégico 1.2: Ampliar Carteira de Participantes, Patrocinadoras e Instituidores					
Meta:			Indicador de Desempenho:		
1.2.1. Atingir, no mínimo, 95% o percentual de adesões na carteira SEBRAE até dezembro/14			Controle de adesões por patrocinador		
1.2.2. Administrar, no mínimo, mais quatro Planos (novos patrocinadores e/ou instituidores) até dezembro/14. (Necessidade de revisão em função da atual legislação)			Quantidade de Planos		
AÇÕES PREVISTAS					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
1.2.1.1 Entender os principais fatores que influenciam na adesão e na resistência do público alvo em relação ao Plano	Analisar características do público-alvo Analisar resultados da Pesquisa de Satisfação 2014 Elaborar e Implementar Plano de Ação	Out/14	Nilton Luciana Viviane	Resultado da 1ª Pesquisa de Satisfação e Plano de Ação	Em andamento as ações identificadas na 1ª Pesquisa de Satisfação que resultou na adesão de 1037 novas adesões em 2013 e

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

					825 em 2014. Está sendo elaborado Plano de Ação da 2ª Pesquisa de Satisfação.
1.2.1.2 Promover adesão permanente	Elaborar materiais promocionais para os novos empregados Empreender ação de adesão dirigida Envolver e orientar os Gestores	Todo período	Nilton Luciana Viviane	Impressão e diagramação de material gráfico; Elaboração e aquisição de material promocional; Postagem	Material disponível aos Gestores. Campanha dos 10 Anos em cada Patrocinadora e Regionalmente nas Reuniões da DAF. Inclusão de vídeo educativo com a jornalista Mara Luquet.
1.2.1.3 Promover uma campanha de adesão à distância.	Enviar mala direta aos não Participantes com informações e vantagens do Plano SEBRAEPREV. Realizar contato telefônico com os não Participantes para sensibilizá-los quanto às vantagens de adesão ao Plano SEBRAEPREV.	Mar/14 Dez/14	Nilton Luciana Viviane	Achados da Pesquisa: <ul style="list-style-type: none"> 40,6% dos não Participantes não conhecem as regras e condições estabelecidas pelo Regulamento. 65,6% dos não Participantes nunca fizeram uma simulação pelo Portal do SEBRAEPREV. 25,3% dos não Participantes alegam não possuir condições de pagar a contribuição mínima (o nível de endividamento talvez seja a base deste impedimento à adesão). 	Peças promocionais da campanha dos 10 Anos e Carta Dirigida aqueles que ainda não fizeram a adesão. Enviado Informativo aos não Participantes. Solicitada nova base de não participantes com mais informações. Alcançar 95% até 12/14. Entrar em contato por telefone e e-mail. Campanha lançada na IX Oficina de Gestores.
1.2.1.4. Divulgar informações sobre o Plano SEBRAEPREV.	Encaminhar os informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA para os não Participantes.	Mensalmente	Nilton Viviane Luciana		Solicitado nova base de não participantes aos Gestores para

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

				<ul style="list-style-type: none">• 22,1% dos não Participantes possuem planos privados de previdência junto a entidades abertas.• 14,4% dos não Participantes que idade até 30 anos não querem ficar presos a investimentos de longo prazo e buscam resultados imediatos com a Maior rentabilidade possível.• 65,6% dos não Participantes afirmam querer um futuro tranquilo e seguro.• 6,3% dos não Participantes que idade até 30 anos pensam que são muito novos para pensar no futuro agora.• 37% dos não Participantes que idade até 30 anos não possuem poupança ou qualquer outro tipo de investimento.• 77,10% não Participantes afirmam que pretendem aderir ao Plano SEBRAEPREV até 13.	reenvio do Informativo Especial. Mar/14 e em andamento Campanha à Distância.
	Elaborar um informativo eletrônico (estilo Informe SEBRAEPREV) específico para os não participantes.	Mar/14 Set/14 Nov/14			Elaborado Informe Especial encaminhado em Mai/14 e Nov/14. Solicitada nova base de não participantes com mais informações. Alcançar 95% até 12/14. Entrar em contato por telefone e e-mail.
	Explorar nas comunicações a possibilidade de portabilidade, resgate, empréstimo, benefício de risco, perfil de investimento.	Permanente			Elaborado passo a passo do Participante, desde a adesão ao Plano até a saída, disponibilizado no Portal, Nota Quinzenal, Facebook e Informe SEBRAEPREV.
	Reforçar a ideia de que construir um futuro se começa no presente.				Material promocional da Campanha dos 10 Anos e Informativos.

Objetivo Estratégico 1.3: Otimizar a utilização dos recursos organizacionais					
Meta:			Indicador de Desempenho:		
1.3.1. Manter em 2014 o percentual de custeio administrativo igual ou inferior a 1%			Monitoramento orçamentário		
1.3.2. Realizar 100% das ações com aumento de produtividade na aplicação dos recursos financeiros			Orçamento		
AÇÕES PREVISTAS					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
1.3.1.1 Elaborar Relatório de Acompanhamento do Orçamento	Identificar metas orçamentárias Estabelecer ações de adequação e melhoria Verificar resultados	Mensalmente	George	Orçamento Anual Balancetes Mensais	Encaminhado mensalmente ao Conselho Fiscal.
1.3.1.2 Elaborar Relatório de Acompanhamento do Plano de Custeio Administrativo	Detalhar as ações para adequação gradual do custeio administrativo da Entidade aos limites estabelecidos pela legislação até 14.	Fev e Ago/14 Fev/15	George	Plano de Acompanhamento do Custeio Administrativo Balancetes Mensais	Relatório encaminhado à PREVIC e ao Conselho Fiscal em fev/14, ago/14 e fev/15. Reduziu de 1,476% em 2011 para 0,907% em 2014.
1.3.2.1 Programa Interno de racionalização de recursos	Atualizar Cartilha orientativa	Mar/14 Out/14 Fev/15	Dilaine	Pesquisas Internet	Em processo de elaboração.
1.3.2.2 Prospectar meios alternativos de desenvolvimento das ações	Utilizar Recursos e Competências Internos Exaurir as negociações de contratações buscando a melhor relação custo/benefício Buscar parcerias	Permanente	Todos os colaboradores	Pesquisas Contratos de bens e serviços Parcerias Internet	Parceria Banco do Brasil para o Planejar para 4 Estados: MA-AP-MT-AL – em andamento. MA em 4 e 5-dez/14.

Objetivo Estratégico 1.4: Consolidar os princípios de educação financeira e cultura previdenciária entre os participantes					
Meta:			Indicador de Desempenho:		
1.4.1. Cumprir pelo menos 90% das ações do Planejar			Ações Realizadas/Ações Previstas		
1.4.2. Aumentar em 15% o acesso ao site institucional e ao Portal do Planejar			Quantidade de acessos no trimestre/Quantidade de acessos no trimestre anterior		
1.4.3. Aumentar em 10% a quantidade de Participantes que leem os informativos eletrônicos do SEBRAE PREVIDÊNCIA.			Quantidade de confirmações de leituras no trimestre/Quantidade de confirmações de leituras no trimestre anterior		
1.4.4. Aumentar em 10% a quantidade de Participantes que contribuem com o percentual máximo para a Contribuição Básica			Quantidade de participantes que contribuem com o percentual máximo no ano/ Quantidade de participantes que contribuem com o percentual máximo no ano anterior		
AÇÕES PREVISTAS					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
1.4.1.1 Implementar as ações do Programa Planejar e Promover Projeto de Educação Previdenciária e Financeira - Planejar	Desenvolver eventos e instrumentos educacionais junto aos Patrocinadores Implementar o programa Planejar Analisar e avaliar resultados Buscar apoio dos Patrocinadores e de parceiros	Permanente	Nilton	Portal SEBRAEPREV Oficina de Gestores Palestras nas Patrocinadoras Teatro Artigos Relatório de Acompanhamento das Ações.	Ações da Campanha dos 10 Anos nas patrocinadoras e reuniões Regionais da DAF. Enviado Relatório de Avaliação e Acompanhamento do Planejar para PREVIC, tendo sido aprovada a

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

					renovação do Planejar.
1.4.1.2 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	Permanente	Nilton	Portal SEBRAEPREV reestruturado	Campanha dos 10 Anos em cada Patrocinadora e Regionalmente nas Reuniões da DAF, Inclusão de vídeo educativo com a jornalista Mara Luquet. Publicada no Portal o fascículo Guia de Boas Práticas em Finanças Pessoais.
1.4.1.3 Articular com a Universidade Corporativa a criação de cursos sobre previdência e planejamento financeiro para o seu público alvo	Preparar conteúdo do Curso de Finanças Pessoais e Opções de Investimentos	Jan/14 Out/14	Nilton	Conteúdo desenvolvido e Trilha da Universidade Corporativa.	O curso Finanças Pessoais – Administrando o presente e Investindo no Futuro foi desenvolvido e a 1ª Turma foi realizada em 24-nov-14.
24-nov-14.1.4.1.4 Elaborar Projeto de Parceria/Patrocínio para as ações do Planejar	Prospecar parceiros/patrocinadores Elaborar proposta de parceria para as ações do Planejar	Mar/14	Diretoria-Executiva Viviane	Projeto de patrocínio e Edital de Patrocínio dos parceiros.	Patrocínio do Banco do Brasil nas ações das Patrocinadoras AP-MA-MT-AL e brindes conseguidos junto aos fornecedores para ações promocionais. Já foi feita a inscrição junto ao Banco Brasil, solicitando patrocínio para 2015. Já aprovado para MT.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

1.4.1.5 Criação de vídeos sobre as regras do Plano SEBRAEPREV	Transformar as matérias em vídeos. Postar no site e no Facebook.	Institutos: Mar/14 Ago/14 Concessão de Benefícios: Mai/14 Ago/14 Abr/15	Viviane Victor	Questão nº 7: Razões para a falta de informações sobre o SEBRAE PREVIDÊNCIA e o Plano SEBRAEPREV: Não tenho tempo e/ou interesse; informativos técnicos, pouco claros; informações são incompletas/ defasadas e outros	Contratação de Especialista para produção dos vídeos, considerando diversos temas de curta duração (1").
1.4.1.6. Realizar um curso sobre as regras do INSS.	Buscar parceria com o INSS para que o curso Disseminadores da Previdência Social seja ministrado para os Gestores do Plano SEBRAEPREV e profissionais da área de Gestão de Pessoas.	Out/14 Juntamente com a IXª Oficina de Gestores	Nilton Luciana Viviane	MOTIVOS DE NÃO ADESAO Achados da Pesquisa: Satisfação dos Gestores com as condições necessárias para seu trabalho é elevada. 85% dos Gestores estão satisfeitos com recursos e informações que possuem para atenderem aos Participantes do Plano SEBRAEPREV. 95,7% acreditam que a Patrocinadora dá o apoio necessário ao desenvolvimento das atividades como Gestor. 80,9% aprovam o suporte prestado pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA aos Gestores. 95,7% aprovam os canais de comunicação do SEBRAE PREVIDÊNCIA (informativos impresso	Realizado em 02-out/14 para 45 Gestores, Gerentes e Técnicos.
1.4.1.7. Divulgar informações sobre a Governança do SEBRAE PREVIDÊNCIA.	Identificar junto aos Gestores que tipo (ou qual a forma) de informação sobre o SEBRAE PREVIDÊNCIA que eles necessitam além daquelas já disponibilizadas pelo Instituto nos seus informativos e no Portal da entidade. Criar Área Restrita do Gestor no Portal Manter atualizado o Caderno Institucional	Mar/14 Ago/14	Viviane		Nota Quinzenal, disponibilização do Manual de Governança no Portal e entregue à Diretoria da PREVIC. Elaborado caderno específico sobre a Governança do SEBRAE PREVIDÊNCIA, atualizado mensalmente. Governança divulgada na Campanha dos 10 Anos e na Campanha Eleitoral.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

				<p>e eletrônico, portal na internet e página no Facebook).</p> <p>Gestores admitem falta de conhecimento sobre o Instituto e, principalmente, sobre a Previdência Oficial. 72,4% consideram-se Gestores bem informados a respeito do SEBRAE PREVIDÊNCIA e do Plano SEBRAEPREV. 51,1% afirmam conhecer bem as condições e regras estabelecidas para aposentadoria pelo INSS. 14,9% afirmam desconhecer as condições e regras estabelecidas para aposentadoria pelo INSS. Conhecimento dos Gestores sobre o Plano SEBRAEPREV é elevado e não representa problema. 85,1% afirmam conhecer bem as condições e regras estabelecidas no Regulamento do Plano SEBRAEPREV. Ações de comunicação para esclarecimento dos Participantes devem focar empréstimos e aposentadoria, os</p>	<p>Elaborado um Módulo específico sobre a governança do SEBRAE PREVIDÊNCIA, no curso à distância.</p> <p>Nova consulta aos Gestores sobre as principais dúvidas de Governança.</p> <p>Criada Área Restrita do Gestor na Ferramenta CRM.</p>
--	--	--	--	---	---

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

				assuntos mais consultados pelos Participantes aos Gestores. Patrocinadoras SEBRAE/TO, MT e PA, que possuem Gestores mais críticos e insatisfeitos.	
1.4.1.8. Atualizar e divulgar o Manual de Governança	Em função do novo Planejamento Estratégico 2015-2018	Dez/14	Edjair	Planejamento Estratégico 2015-2018 e diagramação	Disponibilizado no Portal e entregue à Diretoria da PREVIC.
1.4.2.1. Desenvolver ações que motivem o maior acesso ao Portal institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Concursos Culturais • Artigos • Integração do conteúdo do Planejar ao Portal Institucional • Elaboração de Quiz 	<ul style="list-style-type: none"> • Datas comemorativas • Permanente • Mar/14 (Concluído) • Set/14 • Out/14 • Dez/14 • Mai/15 	Nilton Viviane Victor	Programa Planejar Regulamentos dos Concursos Site Institucional reestruturado de forma atrativa e dinâmica. IAGENTE Mails	<p>Novo Portal com mais atratividade e interatividade.</p> <p>Concurso Cultural Dia do Aposentado, Dia da Mulher e Dia dos Pais e Dia das Crianças.</p> <p>Ajustar as questões e respostas do Quiz.</p>
1.4.2.2 Divulgar o Portal SEBRAEPREV por meio de cartões eletrônicos	Na intranet das Patrocinadoras. Postar no facebook e utilizar o Informe SEBRAPREV.	Mensalmente	Nilton Viviane	Questão nº 2 da Pesquisa: O portal SEBRAEPREV na internet oferece as informações mais importantes que os participantes precisam no seu dia a dia.	Notícias compartilhadas no Facebook e entre os Gestores para publicação interna nas Patrocinadoras (Intranet)
1.4.2.3. Desenvolver uma ação de comunicação para aproximar os Participantes Ativos e mais jovens da Entidade, buscando despertar o interesse pelo assunto previdência complementar.	Utilizar as redes sociais para divulgar as regras do Plano SEBRAEPREV.	Permanente	Nilton Viviane	Questão nº 11: Conheço bem as condições e regras estabelecidas no Regulamento do meu Plano de Benefícios SEBRAEPREV.	Concursos Culturais e matérias específicas no Portal.
1.4.3.1. Elaborar conteúdos de interesse dos diversos públicos alvos	Identificar as necessidades dos públicos alvos de acordo com o	Permanente	Nilton Viviane	Notas Quinzenais Informe SEBRAEPREV SEBRAEPREV Notícias	Concursos Culturais e matérias

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

	resultado da pesquisa de satisfação.			IAGENTE Mails	específicas no Portal, Informativos e Facebook.
1.4.3.2. Fazer matérias sobre o plano SEBRAEPREV e assuntos de interesse do público mais jovem.	Utilizar o Informe SEBRAEPREV e o SEBRAEPREV Notícias. Compartilhar no Facebook.	Mensalmente e quadrimestral	Viviane	Questão nº 2 da Pesquisa: O portal SEBRAEPREV na internet oferece as informações mais importantes que os participantes precisam no seu dia a dia.	Matérias no Portal, compartilhadas no Facebook. Ex: "Estamos vivendo mais"
1.4.3.3. Publicar mais notícias sobre o Plano SEBRAEPREV.	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	Viviane	Questão nº 6: Eu me considero um participante bem informado a respeito do SEBRAE PREVIDÊNCIA e do Plano SEBRAEPREV	Portal, matérias do portal no Facebook, Notas Quinzenais, Informe SEBRAEPREV, SEBRAEPREV Notícias Ex: Conselho Fiscal recomenda aprovação de prestação de contas do SEBRAE PREVIDÊNCIA
1.4.3.4. Divulgar as regras do Plano SEBRAEPREV.	Divulgar no SEBRAEPREV Notícias e Informe SEBRAEPREV as regras do Plano SEBRAEPREV e notas quinzenais	Quinzenal Quadrimestral mente	Viviane	Questão nº 11: Conheço bem as condições e regras estabelecidas no Regulamento do meu Plano de Benefícios SEBRAEPREV.	Notas Quinzenais, Portal, Facebook e demais Informativos.
	Elaborar <i>quiz</i> com premiação de brindes 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.	Fev/14 Out/14 Dez/14 Mai/15	Viviane		Passo a passo no site, matéria no Facebook. O Quiz será liberado em mai/15.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

1.4.4.1 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.	Concluída: Aumento de 4,6% dos participantes que contribuem com o percentual máximo. Atualmente 1.629 participantes não contribuem com o percentual máximo.
--	---	--------	---	--	---

Diretriz Estratégica 2: GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Objetivo Estratégico 2.1: Deter conhecimento a respeito de participantes, patrocinadores e instituidores.

Meta:	Indicador de Desempenho:
2.1.1.1. Dispor de Banco de Dados, contendo informação sobre os participantes, patrocinadores e instituidores.	Banco de Dados atualizado
2.1.1.2. Conhecer o grau de satisfação de participantes e patrocinadores.	Resultado da Pesquisa

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
2.1.1.1 Elaborar e Implementar Plano de Ação do resultado da 2ª Pesquisa de Satisfação	<p>Analisar resultados</p> <p>Avaliar as ações para correção e melhorias de ações necessárias ao aperfeiçoamento do relacionamento com os participantes</p> <p>Identificar pontos de atenção e de deficiência mapeados na pesquisa</p> <p>Estabelecer relações de causa e efeito entre os elementos identificados</p> <p>Hierarquizar os pontos identificados (críticos, latentes e secundários)</p> <p>Organizar o ciclo PDCA a partir da hierarquia estabelecida.</p>	Out/14	Nilton e Viviane	Resultado da 2ª Pesquisa de Satisfação	2ª Pesquisa já realizada – Plano de Ação 2015-2016.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

2.1.2.1 Manter banco de dados sobre participantes	Modelagem das informações necessárias Conhecer perfil dos participantes Segmentar conforme necessidade	Permanente	Nilton Victor Maurício	Banco de Dados – Cadastro Intranet – a ser reinserido. Resultado da 1ª Pesquisa de Satisfação	Atualizado.
2.1.2.2 Montar e manter banco de dados sobre patrocinadores e instituidores	Modelagem das informações necessárias Mapeamento dos principais agentes institucionais	Permanente	Maíra	Quem é Quem Sistema SEBRAE Sites Institucionais Telefonemas e Emails	Atualizado.

Objetivo Estratégico 2.2: Ampliar articulação com patrocinadores e instituidores

Meta:		Indicador de Desempenho:			
2.2.1. Participar em, pelo menos, duas reuniões anuais com os patrocinadores		Relatório de participação			
AÇÕES PREVISTAS					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
2.2.1.1 Participar em eventos dos patrocinadores	Identificar possíveis eventos (por exemplo: novos conselheiros e dirigentes do SEBRAE e Conselho dos Associados da ABASE), articulando participação junto aos organizadores.	Todo período	Diretoria Executiva	Informações Gerenciais	RJ-DF-NA-PR-PA-PI-GO-MA

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

2.2.1.2 Participar das Reuniões Regionais de Diretores Administrativos do Sistema SEBRAE	De acordo com programação estabelecida pelo SEBRAE, visando apresentação de resultados e envolvimento nas ações do Planejar do SEBRAE PREVIDÊNCIA.	Fev a Abr/14	Edjair	Informações Gerenciais	Campanhas Regionais dos 10 Anos: Sul, Norte, Nordeste e Centro Oeste.
2.2.1.3. Apresentação da Prestação de Contas do exercício anterior.	Reunião dos Dirigentes ou Assembleia de Patrocinadores	Abr/14	Edjair	Prestação de Contas aprovada pelo Conselho Deliberativo.	Submetida aos Conselhos Fiscal e Deliberativo na 1ª RO, e na Assembleia de Patrocinadores – abr/2014.

Objetivo Estratégico 2.3: Aprimorar a qualidade no atendimento aos participantes

Meta:	Indicador de Desempenho:
2.3.1. Atingir nível de satisfação superior a 80%	Resultado de Pesquisa

A Ç Õ E S P R E V I S T A S

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
2.3.1.1 Ampliar soluções de atendimento virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Prospectar soluções mais interativas e amigáveis do tipo formulários inteligentes e simuladores. • Verificar tópicos específicos do interesse dos participantes • Acompanhar a evolução tecnológica deste serviço 	Permanente	Nilton Victor Maurício	Inclusão dos serviços específicos no escopo dos prestadores de serviços Orçamento 14	Novos formulários inteligentes disponíveis no Portal: Requerimento de Benefícios, Elegível da Contribuição Básica, Termo de Contribuição de Elegível e Manutenção

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

					de Inscrição. Área restrita em fase de reestruturação.
2.3.1.2 Executar ciclo PDCA	Aplicar o ciclo PDCA nos pontos selecionados no resultado da 2ª Pesquisa de Satisfação Relatar resultados	Permanente	Nilton Viviane	Resultado da 2ª Pesquisa de Satisfação	Plano de Ação 2015-2016 – dez/14.
2.3.1.3 Implementar a Política de Relacionamento com os Participantes	Criação de Núcleo Específico de Atendimento e Relacionamento Aquisição e implementação da ferramenta CRM Adequação do Quadro funcional	Abr/14	Nilton Luciana Victor	Aprovação do Orçamento referente Projeto pelo Conselho Deliberativo.	Implantada e divulgada a Gerência de Relacionamento com o Participante – GRP, bem como a ferramenta CRM, tema da VII Oficina de Gestores
2.3.1.4. Valorizar a importância dos Gestores.	No Informativo SEBRAEPREV Notícias divulgar a importância dos Gestores para o Participante, Patrocinadora e SEBRAE PREVIDÊNCIA.	Permanente	Nilton Viviane	Questão nº 8: Os Gestores do Plano SEBRAEPREV na minha Patrocinadora são acessíveis e atendem com eficiência às necessidades de informação e orientação dos Participantes quanto ao Plano SEBRAEPREV.	Participação dos Gestores nas Reuniões Regionais da DAF, Campanha dos 10 Anos, onde foram homenageados com um Certificado de Reconhecimento e receberam um brinde. Premiação aos Gestores sobre a Campanha dos 10 Anos na VIII e IX Oficinas de Gestores. Correspondência aos Superintendentes das Patrocinadoras enaltecendo a atuação dos Gestores.
2.3.1.5. Aproximar os Participantes Ativos e mais jovens da Entidade, buscando	• Utilizar as redes sociais.	• Permanente • Permanente	Nilton Viviane	Questão nº 10: O atendimento realizado	Utilizado Facebook.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

despertar o interesse pelo assunto previdência complementar.	<ul style="list-style-type: none"> Aproveitar o mês de aniversário para provocar a curiosidade do Participante Elaboração de material sobre simulação, extrato e desligamento. <p>Exemplos: Já conferiu seu saldo no plano SEBRAEPREV? Sabe o que acontece com o seu plano caso de desligue da Patrocinadora? Ou, já simulou o seu benefício de aposentadoria hoje?</p>	• Set/14	Luciana	<p>pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA – via e-mail, telefone e presencial – atende com eficiência as necessidades de informação e orientação dos participantes quanto ao Plano SEBRAEPREV.</p> <p>Não sabem opinar porque ainda não necessitaram utilizar o atendimento do SEBRAE PREVIDÊNCIA. Principalmente aqueles com idade inferior a 30 anos de idade (a pesquisa revela que quanto Maior a idade, Maior a utilização do atendimento).</p>	Ações em andamento.
2.3.1.6. Folder Orientativo com a trajetória do Participante no Plano (exemplo linha do tempo: adesão, alteração do percentual, opção pelo perfil de investimentos, requerimento do benefício, etc.).	Impresso e como encarte no jornal SEBRAEPREV Notícias	Jan/14	Viviane Luciana	Diagramação e impressão Folder de bolso. Incluir logomarca 10 Anos.	Divulgado no Informe SEBRAEPREV e disponibilizado no Portal.
2.3.1.7. Orientar os Participantes em BPD e aqueles que vierem a optar por este instituto a forma de atualização da sua reserva previdenciária, bem como a forma de recebimento do benefício.	Ao encaminhar o extrato previdenciário, orientar o Participante quanto à atualização da reserva previdenciária	Permanente	Cristina Viviane	Questão nº 12: Os benefícios oferecidos pelo Plano SEBRAEPREV atendem as minhas necessidades.	Reenviado o Extrato Previdenciário em mai/14 e set/14.
2.3.1.8. Orientar o uso do Simulador de Benefício destacando a sua importância e sua forma de utilização.	Divulgar o uso do Simulador de Benefício destacando a sua importância e sua forma de utilização nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA (SEBRAEPREV Notícias,	Mai/14 Jan/15 Mai/15	Viviane Victor Luciana	Questão nº 14: O simulador de benefícios do Portal SEBRAEPREV oferece as informações necessárias para entendimento do seu	Aguardando a implantação do novo Simulador.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

	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. Elaborar um vídeo explicativo			plano, no que se refere a contribuição necessária para o benefícios (aposentadoria) que eu gostaria de receber.	
2.3.1.9. 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.	Abr/15	Nilton Victor		Implantação do novo Simulador em desenvolvimento.
2.3.1.10. Criar Calendário de pagamento de benefícios aos Assistidos	Impresso e eletrônico com logomarca 10 Anos e mensagens de educação financeira.	Jan/14	Viviane Luciana		A data já estava sendo divulgada no Demonstrativo de Pagamento do Assistido, contudo o Calendário foi desenvolvido e será encaminhado juntamente com a próxima folha de pagamento.
2.3.1.11. Verificar experiência de outras fundações e análise jurídica sobre os riscos de disponibilização do Simulador para Assistidos.	Pesquisa telefônica com diversos fundos de pensão. Consulta jurídica.	Jan/14	Nilton Cristina		Nenhuma entidade pesquisada dispõe de simulador específico para assistido. A análise jurídica concluiu pela viabilidade. Será desenvolvido no Projeto Novas Funcionalidade do Portal.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

2.3.1.12. Desenvolver novos simuladores de adesão e de participantes.	Desenvolver novos simuladores para novo site Institucional	Mai/14 Jan/15 Abr/15	Nilton Victor	Novo Portal Empresa TRUST Empresa PLUS Interativa	Implantação do novo Simulador em andamento.
2.3.1.13. Promover Maior divulgação sobre os direitos dos Participantes, quanto ao Plano SEBRAEPREV, na cessação do vínculo empregatício.	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	Luciana Viviane Victor	Questão nº 15: Caso me desligue do emprego junto à patrocinadora do meu Plano SEBRAEPREV,... ... perco todos os meus direitos e contribuições junto ao Plano; ... tenho direito apenas ao Resgate das minhas contribuições; ... tenho direito aos institutos do Autopatrocínio, Benefício Proporcional Diferido, Portabilidade e Resgate.	Passo a passo, extrato previdenciário, mensagens eletrônicas e envio de correspondências com AR. Nota Quinzenal
2.3.1.14. Orientar e incentivar o uso do Extrato de Contribuições destacando a sua importância e sua forma de utilização.	Divulgar o uso do Extrato de Contribuições destacando a sua importância e sua forma de utilização nos informativos do SEBRAE PREVIDÊNCIA Elaborar vídeo explicativo sobre como utilizar o extrato online e sua importância.	Permanente Mai/14 Out/14	Luciana Viviane	Questão nº 16: O extrato online de contribuições, disponibilizado pelo Portal SEBRAEPREV, oferece, de forma clara, as informações que preciso para acompanhar e entender o meu Plano SEBRAEPREV. (SEBRAEPREV Notícias, Informe SEBRAEPREV e nas mídias sociais). E nas visitas às Patrocinadoras e Oficinas Gestores do Plano SEBRAEPREV	Intensificada a informação no período de alteração de percentual de contribuição. Será contemplado nos vídeos de curta duração – Depende aprovação Projeto 2015. (Recurso não aprovado pelo Conselho Deliberativo).

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

				ênfatizar a importância e forma de utilização do Extrato de Contribuições.	
2.3.1.15. Intensificar a comunicação com os Participantes que se tornam elegíveis ao benefício de Aposentadoria Normal.	Alterar o prazo de envio da correspondência, atualmente já emitida, com prazo de antecedência de 180 dias antes da elegibilidade. Enviar informação específica por e-mail, 30 dias antes da elegibilidade. Ligar no dia da elegibilidade. Reforçar a informação da elegibilidade para todos os Participantes que já são elegíveis. Elaborar uma nota quinzenal sobre o tema.	Permanente	Victor Cristina Viviane	Questão nº 21: Caso você seja elegível ao benefício de Aposentadoria Normal (ou seja, já reúne as condições necessárias para solicitar a sua aposentadoria), quais os principais motivos pelos quais você ainda não se desligou da sua empresa patrocinadora e não requereu a sua Aposentadoria até o momento?	Correspondência com AR e mensagem eletrônica aos participantes elegíveis e aos respectivos Gestores.
2.3.1.16. Kit Aposentado	No primeiro benefício pago ao Assistido ele receberá um Kit	Permanente	Viviane	Folder orientativo com Calendário e brinde de uso pessoal.	Orçamento não aprovado pelo Conselho Deliberativo.
2.3.1.17. Realizar Oficinas de Gestores	Abordar temas estratégicos, prioritários e operacionais: Perfil de Investimentos, alteração do percentual, etc.	Mai/14 Out/14	Nilton Viviane Luciana	Apoio Patrocinadoras Parceiros Conteúdo Programático	Realizada a VIII Oficina de Gestores dias 04 e 05-jun-14. IX Oficina de Gestores realizada nos dias 1º e 2-ou-14.

Objetivo Estratégico 2.4: Melhorar Comunicação Institucional					
Meta:			Indicador de Desempenho:		
2.4.1. Manter atualizado o Plano de Comunicação			Atualização		
2.4.2. Utilizar 100% dos canais de comunicação			% de canais de comunicação utilizados em cada ação divulgação da Entidade		
A Ç Õ E S P R E V I S T A S					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
2.4.1.1 Manter atualizado o Plano de Comunicação Institucional	De acordo com a Política de Comunicação.	Permanente	Viviane	Política de Comunicação e novos recursos de comunicação.	Atualização permanente.
2.4.2.1 Utilizar canais e eventos do Sistema SEBRAE para divulgação do Plano Sebraeprev	Identificar canais e eventos adequados Articular com patrocinadores parceria de comunicação Eventos 10 Anos SEBRAEPREV	Permanente	Diretores Viviane	Eventos 10 Anos Assembleia de Patrocinadores Eventos Regionais DAF	Ações dos 10 Anos: • Reuniões DAF • Eventos nas Patrocinadoras. • Processo Eleitoral
2.4.2.3 Ampliar a atratividade do Portal Institucional.	Manter conteúdos atualizados Inovar formato e conteúdos	Permanente	Viviane	Portal Institucional.	Novo Portal e novas funcionalidades.
2.4.2.4 Pesquisar e utilizar novas mídias	Verificar a aplicabilidade de novas mídias e recursos que possam dinamizar e ampliar a comunicação com os participantes Implantar novas mídias selecionadas	Permanente Wikipedia (Dez/14) Abr/15	Viviane	Facebook Jornais, Revistas, Informativos e Murais das Patrocinadoras.	Está sendo pesquisada a inserção do SEBRAE PREVIDÊNCIA na Biblioteca Coletiva Global Wikipedia (Pesquisando forma de impedir a edição de conteúdo por terceiros). Pesquisar a forma de impedir a edição do

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

					conteúdo. Material em elaboração/resumo. Entrar em contato com o site para identificar o motivo da proibição.
2.4.2.5. Novas Funcionalidade do Portal Institucional	Nova Área Restrita do Participante; Área Restrita para Gestores do Plano SEBRAEPREV; Extrato Previdenciário e Termo de Opção pelos Institutos; Simulador de Assistidos; Novo Simulador de Adesão; Formulários Editáveis e com captura de informações; Desenvolvimento de aplicativo para acesso por iPhone, iPad, smartphone ou tablete; Passo a Passo da Vida do Participante no Plano SEBRAEPREV; Demonstrativo de contribuições para IR; Demonstrativo do Informe de Rendimento (DIRF).	Jun/14 Abr/15	Nilton Viviane Victor	Projeto Novas Funcionalidades do Portal Institucional	Projeto em andamento. Conclusão: Abr/15. Implementado Mobile: Nov/14.
2.4.2.6. Atualizar o layout dos Informativos SEBRAEPREV	Newsletter para o Informe SEBRAEPREV Novo layout do SEBRAEPREV Notícias	Fev/14 Abr/14	Viviane	Diagramação	Atualizado.
2.4.2.7. Identificar os Ativos, Assistidos e Autopatrocinados que utilizam o facebook e não fazem parte do perfil do SEBRAE PREVIDÊNCIA	Enviar e-mail aos dois grupos e colocar uma mensagem no extrato enviado aos Assistidos.	Mensalmente	Viviane	Questão nº 3: Utilização de redes sociais	Foi encaminhado, maio/2014, via contracheque dos Assistidos mensagens sobre o Facebook.

2.4.2.8. Migração do atual Perfil do Facebook para Fanpage	Campanha de divulgação da Página do SEBRAE PREVIDÊNCIA no Facebook.	Abr/14 Nov/14 Mai/15	Viviane		Alteração do prazo para novembro/2014, após concurso do Dia das Crianças. Perfil sendo utilizado para o concurso. Após contratação de empresa de comunicação.
--	---	----------------------------	---------	--	---

Objetivo Estratégico 2.5: Ampliar articulação com entidades afins e órgãos reguladores e fiscalizadores

Meta:

Indicador de Desempenho:

2.5.1. Pelo menos um contato mensal com o público do objetivo estratégico

Contato registrado em Banco de Dados

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
2.5.1.1 Participar dos fóruns e eventos do setor (ABRAPP, ANCEP, ICSS, IBA e demais eventos de mercado)	Visitar dirigentes e participar das Assembleias da ABRAPP Participar das Comissões Técnicas da ABRAPP	Permanente	Todos os Colaboradores	Eventos e visitas Banco de Dados de Relacionamento	Em andamento.
2.5.1.2. Participar de encontros institucionais com dirigentes e técnicos da SPPC e PREVIC	Definir escopo e conteúdo dos encontros Elaborar agenda de encontros.	Permanente	Diretoria Executiva	Reuniões e eventos.	Reunião com a PREVIC e visita do Diretor Técnico da PREVIC e Encontro PREVIC/ABRAPP com os Dirigentes (ago/14) e 35º Congresso ABRAPP.

2.5.1.3. Manter atualizado Banco de Dados de entidades afins e órgãos reguladores e fiscalizadores.	Registrar os principais dados das entidades reguladoras, fiscalizadoras, associações, sindicatos e instituições de previdências contatadas.	Permanente	Maфра	Sites das instituições Contatos telefônicos Cartões de Visita Emails	Em desenvolvimento permanente.
---	---	------------	-------	---	--------------------------------

Objetivo Estratégico 2.6: Fidelizar Participantes

Meta:	Indicador de Desempenho:
2.6.1. Índice de 40% de fidelização dos participantes que se desligarem das Patrocinadoras	Participantes ativos no Plano após desligamento registrado em Banco de Dados

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
2.6.1.1 Capacitar Gestores	Disponibilizar instrumentos e materiais que auxiliem os Gestores no relacionamento com os participantes	Permanente	Nilton Luciana	VIII e IX Oficinas de Gestores e capacitação de novos Gestores	VIII Oficina realizada nos dias 4 e 5-jun/14. IX Oficina de Gestores realizada em 1º e 2-out-14.
2.6.1.2 Manter atualizado o Guia de Boas Práticas dos Gestores	Utilizar as rotinas identificadas no mapeamento de processos.	Permanente	Nilton Luciana Cristina Victor Dilaine	Resultado da 1ª e 2ª Pesquisas de Satisfação Política de Relacionamento Versão anterior do Guia dos Gestores	Atualizado.
2.6.1.3. Elaborar Banco de Dados das Principais Causas de Resgate	Alimentando dados na ferramenta CRM Atendimentos	Permanente	Nilton Luciana Cristina	Ferramenta CRM Resultado dos Atendimentos	Registrado aqueles com valores de resgate expressivos.

Diretriz Estratégica 3: DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Objetivo Estratégico 3.1: Aprimorar Competências Gerenciais e Técnicas

Meta:	Indicador de Desempenho:
3.1.1. Atender, pelo menos, 90% das necessidades mapeadas como prioritárias em Plano de Capacitação	Plano de capacitação em execução

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.1.1.1 Mapear competências gerenciais e técnicas requeridas	Definir perfis e competências técnicas e gerenciais Identificar e analisar os <i>gaps</i> existentes Definir capacitação a fim de diminuir/eliminar os <i>gaps</i> identificados Priorizar tópicos para capacitação interna e externa	Permanente	George	Resultado da Avaliação de Desempenho Plano de Ação 13/14	Levantamento efetuado a partir da Avaliação de Desempenho 2013.
3.1.1.2. Montar Plano de Treinamentos internos - PTI	Identificar instrutores internos Organizar eventos de treinamentos internos	Permanente	George	Resultado da Avaliação de Desempenho Plano de Ação 13/14	Elaborado. Cancelado por dificuldade de agendamento interno dos colaboradores.
3.1.1.3 Executar Treinamento Interno - PTI	Executar treinamento conforme programado Avaliar resultados	Permanente	George	Plano de Treinamento Interno (3.1.1.2) Instrutores e recursos internos	Elaborado PTI. Adiado por dificuldade de compatibilização de agendas.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

3.1.1.4 Montar Plano Treinamento Externo - PTE	Selecionar possíveis fornecedores Negociar eventos Montar grade de treinamento	Fev/14	George	Mapeamento das competências gerenciais e técnicas requeridas Programa de Treinamento ABRAPP e demais eventos de mercado. Disponibilidade da grade de treinamento da ABRAPP.	Elaborado PTA.
3.1.1.5 Executar treinamento externo	Executar treinamento conforme programado Avaliar resultados	Conforme cronograma	George Dilaine	Plano de Treinamento Externo Orçamento 2014	Conforme PTA.

Objetivo Estratégico 3.2: Aperfeiçoar processos operacionais e de suporte

Meta:	Indicador de Desempenho:
3.2.1. Nenhum processo da matriz identificado como de alto grau de risco	Matriz de Risco
3.2.2. Cumprir o cronograma definido no Plano de Ação	Relatório de Acompanhamento

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.2.1.1. Analisar e ajustar processos	Identificar pontos de melhoria e inovação Documentar e automatizar processos	Permanente	George	Relatórios da 4ª e 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internos Plano de Ação da 4ª e 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internos Mapeamento de Processos	O resultado da 5ª Avaliação de Riscos aponta apenas sobre instalação de arquivos deslizantes. Foi avaliada a estrutura predial para aquisição dos arquivos com a

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

					UAF/SEBRAE. Os arquivos estão sendo adquiridos.
3.2.1.2. Identificar, analisar e padronizar novos processos	Padronizar procedimentos Formalizar rotinas	Permanente	George	Relatório da 4ª e 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internos Plano de Ação da 4ª e 5ª Avaliação de Riscos e Controles Internos	O resultado da 5ª Avaliação de Riscos não apontou a necessidade. Foi atualizado o processo de Relacionamento com o Participante.
3.2.1.4. Automatização da Gestão de Documentos	Aquisição de software de workflow para registro e rastreamento dos documentos	Fev/14	George Maurício Catarina Cristina	Conclusão da implementação ferramenta GED/WF pela empresa IKHON	Sistema implantado e em produção desde abr/14.
3.2.1.5. Aquisição de Equipamentos para o Plano de Continuidade de Negócios	Identificar as necessidades em função dos requisitos estabelecidos no Plano de Continuidade de Negócios e das novas instalações da Nova Sede Contratação do serviço de hosting junto à EMBRATEL.	Mar/14 Set/14	Maurício	Plano de continuidade operacional Plano de recuperação de desastres	Optou-se pela contratação do Datacenter da EMBRATEL – conteúdo transferido em nov/14.
3.2.2.1. Acompanhamento do Plano de Ação	Cinco Avaliações do andamento do Plano de Ação, monitorando e identificando eventuais dificuldades e necessidade de revisão.	Mar/14 Mai/14 Ago/14 Out/14 Dez/14	Edjair	Monitoramento do Plano de Ação encaminhado para a Comissão de planejamento e Orçamento.	Concluído Exercício 2013 e jan-abr/14, 1º semestre/14 e Jan-ago/14 e jan-out/14.

Objetivo Estratégico 3.3: Aperfeiçoar Controle de Gestão e Monitorar Resultados

Meta:	Indicador de Desempenho:
3.3.1. Planejamento Estratégico, Monitoramento Trimestral da Estratégia e do Plano de Ação	Relatório de Acompanhamento
3.3.2. Manter os Riscos Operacionais Inferiores a 12,5%	Matriz de Risco

AÇÕES PREVISTAS					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.3.1.1 Revisar Relatórios Gerenciais	Analisar escopo, conteúdos, periodicidade, formato e fluxo processual Empreender eventuais ajustes e melhorias	Permanente	Edjair Vanessa Luciana	Diagramação	Ajustes implementados.
3.3.1.2 Produzir Relatórios Gerenciais	Acompanhar resultados Analisar desempenho Reportar resultados	Mensalmente	Vanessa	Balancete Mensal Relatórios das áreas de Seguridade, de Investimentos e de Empréstimos. Mapa Resumo das Patrocinadoras	Jan a dezt/14
3.3.1.3. Elaborar Relatório de Monitoramento da Estratégia	Acompanhar resultados Analisar desempenho Reportar resultados	Trimestralmente	Diretoria Executiva	Planejamento Estratégico 2011-14 Metas e Indicadores Execução Orçamentária Relatórios de Seguridade Subplanos de Ação	Concluído Exercício 2013, jan-abr/14, 1º semestre/14, Jan-ago/14, jan-out/14 e jan-dez/14
3.3.1.4. Elaborar o 3º Ciclo de Planejamento Estratégico 2015-2018	Avaliação de cenários e Matriz de SWOT, Entrevistas com stakeholders	Mar-Out/14	Edjair	Contratação de Consultoria Especializada Metodologia a ser utilizada	Constituída Comissão Mista e a 1ª fase apresentada na 2º RO do CD. Realizados os Encontros de Trabalho I (Interno), II (Stakeholders); III Encontro de Trabalho (Conselheiros) e IV para conclusão dos trabalhos. Aprovado na 4ª RE do CD.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

3.3.2.1. Elaborar o 5º Ciclo de Avaliação de Riscos e Controles Internos	Metodologia da Consultoria RiskOffice	Mar-Ago/14	Vanessa	Treinamento RiskOffice Resposta dos Questionários ICTNet por todos os colaboradores	Concluído. Foi apresentado na 3ª RO do CD.
3.3.2.2. Elaborar o Plano de Ação do 5º Ciclo de Avaliação de Riscos e Controles Internos	Analisar a Matriz de Risco e as recomendações decorrentes do 5º Ciclo de Avaliação de Riscos e Controles Internos e avaliar o custo/benefício da implementação	Set/14	DIREX Vanessa	Relatório RiskOffice do 5º Ciclo de Avaliação de Riscos e Controles Internos	Concluído.
3.3.2.3. Acompanhamento dos Planos de Ação das 4ª e 5ª Avaliações de Risco	Verificação do cumprimento dos prazos dos Planos de Ação, relatar o posicionamento ao Diretor-Presidente e promover ajustes	Mensalmente	Vanessa	Planos de Ação das 4ª e 5ª Avaliações de Risco	Só existe a pendência aquisição dos arquivos de ação, em função da estrutura predial. Em andamento.

Objetivo Estratégico 3.4: Fortalecer Imagem Institucional

Meta:	Indicador de Desempenho:
3.4.1. Imagem SEBRAEPREV em destaque no universo da Previdência Complementar	Participação em eventos como expositor/palestrante.

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.4.1.1. Modelar e executar 2ª pesquisa de Imagem Institucional	Desenhar pesquisa de Imagem Institucional Selecionar possíveis colaboradores externos Executar pesquisa	Jul/14 Set/14	Nilton Viviane	Orçamento de 14 Termo de Referência Contratação de empresa especializada	Concluída em set/14 visando adequar às necessidades do 3º Ciclo de Planejamento

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

					Estratégico e Regulamento do Plano SEBRAEPREV.
3.4.1.2 Analisar resultados da 2ª Pesquisa	Verificar resultados identificando possíveis ações subsequentes	Nov/14	Diretoria-Executiva Viviane	Relatório do resultado da 2ª Pesquisa	Em andamento.
3.4.1.3 Montar acompanhamento sistemático da exposição da Imagem Institucional	Verificar inserções nas mídias interna, setorial e geral Analisar qualto-quantitativamente a exposição Verificar eventuais ações de resposta ou prevenção.	Abr/14 PA 2015	Viviane	Jornais, Internet, Mídias Sociais (Facebook), etc	Prospecção de empresas especializadas.
3.4.1.4 Acompanhar exposição da Imagem Institucional e executar eventuais ações de respostas ou de prevenção	Executar acompanhamento conforme planejado Empreender ações conforme avaliação e necessidade	Permanente PA 2015	Viviane	Jornais, Internet, Mídias Sociais (Facebook), etc.	Prospecção de empresas especializadas. Adiado para Dez14.
3.4.1.5 Empreender ações de fortalecimento da Imagem Institucional	Campanha SEBRAEPREV 10 Anos Evidenciar aspectos da Imagem por meio dos sistemas de comunicação institucional	Permanente	Diretoria-Executiva Viviane	SEBRAEPREV 10 Anos Acompanhamento da Exposição.	Campanha dos 10 Anos, Participação nas Comissões Regionais da ABRAPP. Apresentação Congresso da ABRARES. Finalista do 16º Prêmio ABASCA – Relatório Anual.
3.4.1.6. Divulgar principais ações e resultados nas mídias de penetração do universo da previdência complementar	Inserir Matérias no Diário dos Fundos de Pensão, Lendo a Mídia (L&M), Rádio Previdência, demais mídias do setor e divulgação de Clipping Semanal junto aos Conselheiros.	Permanente	Viviane	Principais resultados e ações da Instituição, Concursos Culturais, datas significativas, Certificação Profissional, etc.	Utilizados todos os meios disponíveis.
3.4.1.7. Atualizar a apresentação institucional	Analisar a evolução das informações.	Mensalmente	Viviane	Relatórios de Informação Gerencial Relatórios de Prestação de Contas	Atualizada Mensalmente

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

				Registros de ações das Diretorias	
3.4.1.8. Utilizar a logo da entidade em todos os documentos e materiais de apoio (físicos e virtuais) e com a logomarca dos 10 Anos	Verificar Identidade Visual Produzir matérias promocionais: pastas, calendários, agendas, canetas, papéis etc.	Jan a Dez/14	Viviane	Manual de Identidade Visual Orçamento 14	Todo material promocional das comemorações dos 10 Anos. Logomarca nas assinaturas de e-mail e documentos produzidos interna e externamente.
3.4.1.9. Difundir documentos institucionais periodicamente	Difundir Código de Ética, Estatuto, Regulamentos, Plano Estratégico, Políticas etc. Divulgar ações dos órgãos estatutários	Permanente	Viviane	Manual de Identidade Visual Orçamento 14 Documentos produzidos	Disponíveis no Portal e encaminhados aos Gestores, em como o Acompanhamento Semanal dos Investimentos.
3.4.1.10. Arquivar documentos e imagens mais significativos da história da entidade	Modelar arquivo Selecionar documentos e imagens Executar arquivamento Relatório de Gestão Biblioteca Digital	Permanente PTA 2015	Viviane Catarina	Orçamento 14 Documentos produzidos	O acervo dos 10 Anos de SEBRAEPREV está sendo montado para inserção no Memorial SEBRAE.
3.4.1.11. Divulgar datas e elementos históricos mais importantes	Selecionar tópicos para divulgação Divulgar informações históricas	Permanente	Viviane	Calendário de eventos históricos Concursos Culturais Internet E-mail e Mídias Sociais	Dia do Aposentado, Aniversário dos 10 Anos de SEBRAEPREV, Dia Internacional da Mulher, Dia dos Pais e Dia das Crianças.
3.4.1.12 Celebrar datas mais significativas	Elaborar calendário de celebrações Promover celebrações	Permanente	Viviane	Calendário de eventos históricos Concursos Culturais Orçamento 14	Dia do Aposentado, Aniversário dos 10 Anos de SEBRAEPREV, Dia Internacional da Mulher, Dia dos Pais e Dia das Crianças.
3.4.1.13 Atualizar a Biblioteca Digital	Selecionar e digitalizar os documentos	Jan/14	Catarina	Orçamento 14	Aguardando o final deste exercício para

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2011/2014
MONITORAMENTO DO PLANO DE AÇÃO 2014 – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

				Contratar empresa especializada Software de organização e busca	incluir os documentos de 2012 a 2014. Documentos inseridos na Intranet.
3.4.1.14 Divulgar os principais resultados e ações da Instituição nos eventos ABRAPP, PREVIC e outros	Palestras e contatos com Dirigentes das entidades de previdência complementar	Na participação dos eventos	Todos os Colaboradores	Material de divulgação: Revistas, Jornais e folders institucionais.	II Encontro Nacional de Governança Corporativa e Visita do Diretor Técnico da PREVIC.
3.4.1.15. SEBRAEPREV 10 Anos	Capa falsa no Jornal SEBRAE exclusiva sobre os 10 Anos. Fundos de Tela Trabalhar o conceito de futuro com peças eletrônicas e impressas Reconhecimento dos Gestores do Plano SEBRAEV		Viviane SEBRAE Patrocinadoras	Mídias do SEBRAE e das demais Patrocinadores Informativos e SEBRAEPREV Notícias Portal SEBRAEPREV e das Patrocinadoras Mídias Sociais Aquisição de Prêmios para os Gestores e de brindes para os Assistidos. Participação nos Encontros Regionais DAF. VIII e IX Oficinas de Gestores III e IV Fóruns de Economia. Eventos Comemorativos nas Patrocinadoras.	Campanha dos 10 Anos.

Objetivo Estratégico 3.5: Fortalecer a cultura organizacional

Meta:

Indicador de Desempenho:

3.5.1. 90% dos colaboradores satisfeitos com o ambiente organizacional			Resultado de pesquisa de clima organizacional		
A Ç Õ E S P R E V I S T A S					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.5.1.1. Elaborar Pesquisa Interna de Clima Organizacional.	Sistematização de questões	Nov/15	George	Contratação de Empresa especializada (ABRAPP)	Em andamento.

Objetivo Estratégico 3.6: Gerir a Qualidade dos Serviços de Terceiros					
Meta:			Indicador de Desempenho:		
3.6.1. 100% das obrigações contratuais cumpridas			Resultado de pesquisa de clima organizacional		
3.6.2. Realizar, no mínimo, uma (1) reunião por gestor/ano, para avaliação do (s) serviço (s) contratado (s)			Relatório descritivo de cada reunião por gestor		
A Ç Õ E S P R E V I S T A S					
QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.6.1.1. Acompanhar o cumprimento dos contratos	Verificação do cumprimento das cláusulas/conformidade do objeto do contrato em cada pagamento	Permanente	Gestor de cada Contrato	Contratos	Permanente.
3.6.2.1 Elaborar e implementar cronograma de reuniões com os prestadores de serviços	Definir datas das reuniões Elaborar prévia avaliação do cumprimento dos contratos	Permanente e de acordo com o cronograma definido	George Dilaine	Contratos Vigentes Diagnóstico do atendimento	KPMG, Fina Ideia, Reis, TRUST. Florêncio & Torres Advogados, ADITUS, BRAM, BBDTVM e

	Priorizar fornecedores com não conformidades e necessidade de alteração do escopo Elaborar relatório descritivo de reunião com cada contratado.				Itau, IKHON e Embratel, Work Informática.
--	--	--	--	--	---

Objetivo Estratégico 3.7: Cumprimento de Obrigações Estatutárias

Meta:	Indicador de Desempenho:
3.7.1. 100% das obrigações estatutárias cumpridas	Monitoramento da Estratégia e do Plano de Ação

AÇÕES PREVISTAS

QUE	COMO	QUANDO	QUEM	RECURSOS	Acompanhamento
3.7.1.1. Processo Eleitoral dos Conselheiros e Assembleia de Patrocinadores	<ul style="list-style-type: none"> Licença do Módulo de Eleição Auditoria Independente de Sistemas Curso preparatório, à distância, para candidatos às vagas nos Conselhos Deliberativo e Fiscal Campanha de Divulgação. 	Mar-Nov/14	DIREX	Estatuto Social: Artigo 9º - § 10º Processos Eleitorais anteriores 2005 – 2008 – 2011 Assembleia de Patrocinadores Universidade Corporativa Comissão Eleitoral.	Contratada empresa para o Curso Preparatório. Regimento Eleitoral aprovado na 2ª RO do CD. Instaurado Processo Eleitoral em 16-set-14. Aprovado Cronograma Eleitoral pela DIREX. Constituída Comissão Eleitoral pela DIREX. Contratado o Módulo de Eleição e Auditoria de Sistema BDO. Concluído.