



# **PLANO ANUAL 2025**

## **SEBRAE/BA**

# Atendimento



# **PLANO ANUAL 2025**

## **SEBRAE/BA**

### **Unidade de Atendimento Individual**

# Estratégias 2025

Eventos diferenciados, especializados e relevantes nas Agências do Sebrae.

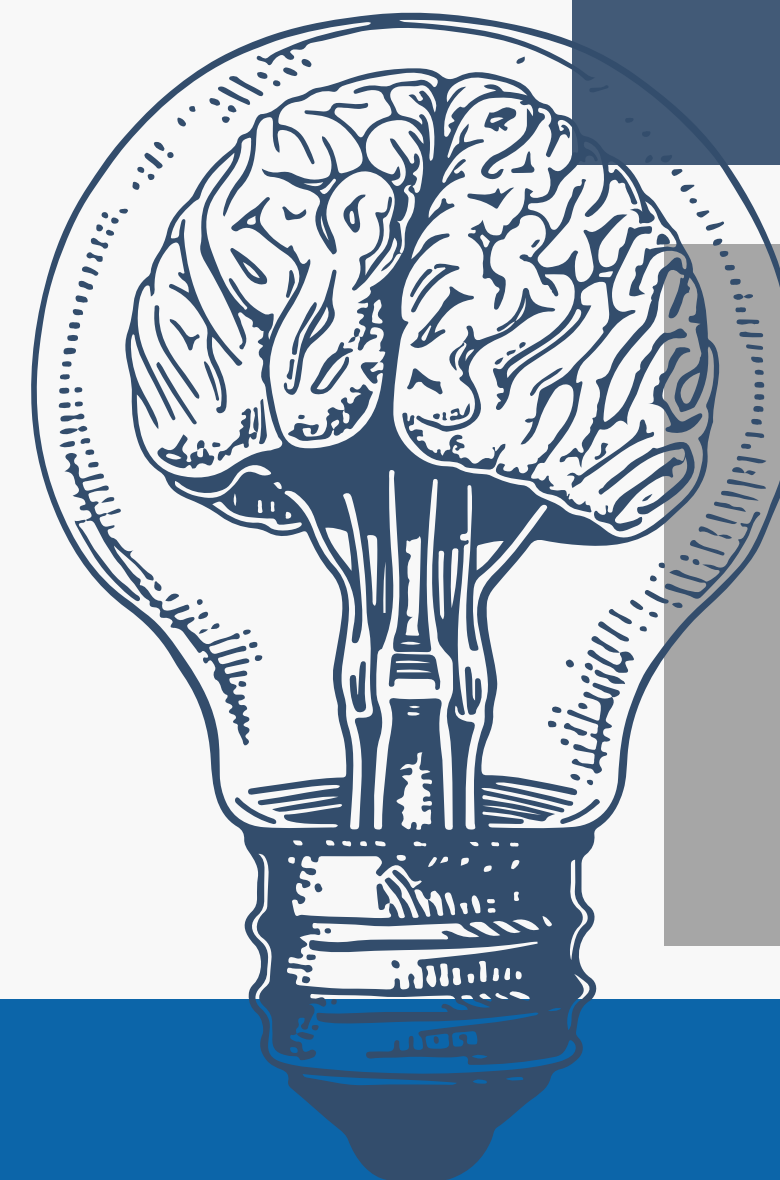
Relacionamento com os clientes atendidos com foco na entrega de valor.

Modernização da infraestrutura e processos de atendimento das Agências do Sebrae.

Integração dos canais de atendimento presencial e atendimento remoto.

Implantação de soluções tecnológicas para otimizar o atendimento.

Renovação da base de clientes Sebrae.



# Estratégias 2025

JORNADA DE RELACIONAMENTO

## Aquisição / Reativação

Prospecção de novos clientes e reativação de clientes que não foram atendidos a mais de 12 meses.

## Nutrição

Manutenção do relacionamento com cliente por meio de novos atendimentos durante o ano.

## Conversão

Vendas de soluções pagas.

## Sucesso do Cliente

Entrega de valor com foco na transformação do cliente.

**CLIENTE VAI  
ATÉ O SEBRAE**

*e/ou*

**SEBRAE VAI  
ATÉ O CLIENTE**

### Canais de Atendimento


Agências  
Portal  
Porta a Porta  
Mídias Digitais  
Sala do Empreendedor  
Central de  
Relacionamento

### Ferramentas de Relacionamento


E-mail  
SMS  
WhatsApp  
Redes sociais




# Atendimento 2025



Presencial e Remoto  
focados no Atendimento  
à ME e EPP



Atendimento ao MEI e  
Potencial Empresário:  
Sebrae no Digital e Salas  
do Empreendedor



Atendimento ao público  
de Grupos Sub-  
representados



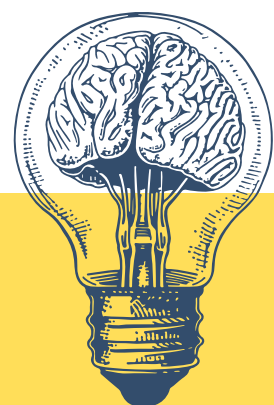
# Programas

## Cliente 360 Plural

### Contribuição para as Metas Mobilizadoras:

1. Cobertura do atendimento (ME/EPP)
2. Cobertura de Clientes de Grupos Sub-representados
3. Recorrência do atendimento

*3.1 Novo formato: Serão aceitos atendimentos ocorridos no mesmo dia, desde que tenham sido contabilizados em instrumentos diferentes.*



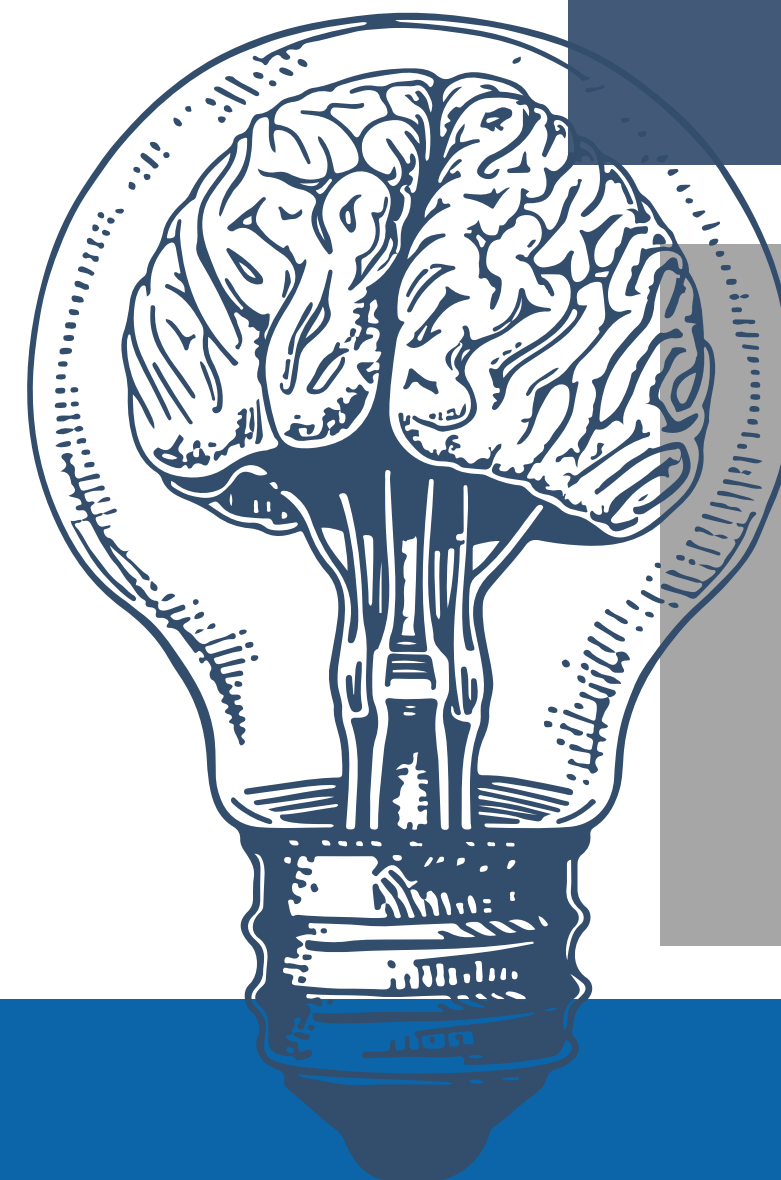
# Cliente 360

## Objetivo:

Estabelecer uma relação personalizada com os clientes, fornecendo soluções em uma jornada voltada para a resolução de desafios, promovendo um vínculo e gerando valor para ambas as partes.

Busca oferecer um atendimento transformador em gestão de negócios, de forma customizada, atendendo às necessidades e desejos específicos dos empreendedores, aprimorando e sincronizando o atendimento especializado e as soluções oferecidas pelo Sebrae em diferentes territórios, integrando, qualificando e expandindo com o atendimento digital, com foco em um relacionamento orientado para a geração de valor aos clientes.

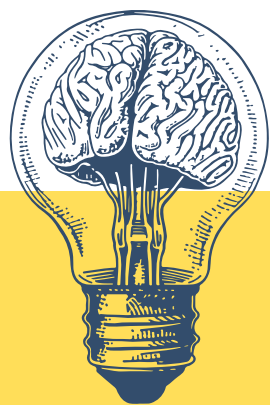
Para mais informações: [Documento de Referência Programa Nacional Cliente 360](#)



# Cliente 360

## Indicadores de Resultado:

1. Cobertura do atendimento (ME/EPP)
2. Cobertura do atendimento (MEI)
3. Recomendação Sebrae (NPS)
4. Recorrência do atendimento *(novo formato em 2025)*



Para mais informações: [Documento de Referência Programa Nacional Cliente 360](#)

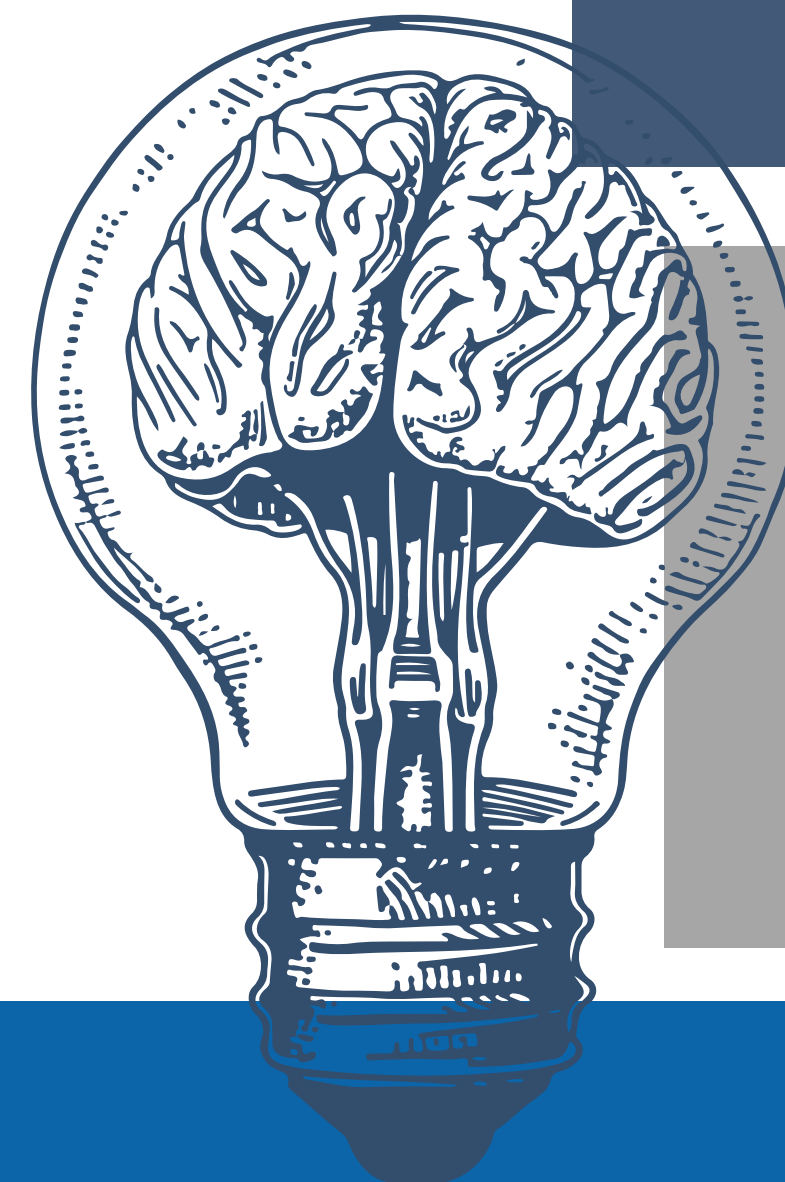
# Plural

## Objetivo:

Promover o empreendedorismo como mecanismo de transformação social ao ampliar os negócios liderados por pessoas de grupos sub-representados na sociedade, promovendo igualdade de oportunidade, diversidade e inclusão, por meio de relacionamento acolhedor, inclusivo e plural.

O programa baseia-se no tripé **diversidade – inovação – competitividade**.

Para mais informações: [Documento de Referência Programa Nacional Plural](#)



# Plural

## Público:

Público Direto - Pessoas Físicas e Pequenos Negócios liderados por pessoas de grupos sub-representados, a saber:

- a. Mulheres,
- b. Pessoas não-brancas (indígenas, negros, quilombolas, etc),
- c. Pessoas com deficiência (PcD),
- d. Comunidade LGBTQIAP+,
- e. Pessoas com mais de 60 anos de idade e
- f. Pessoas residentes em regiões de vulnerabilidade socioeconômica.

Para mais informações: [Documento de Referência Programa Nacional Plural](#)



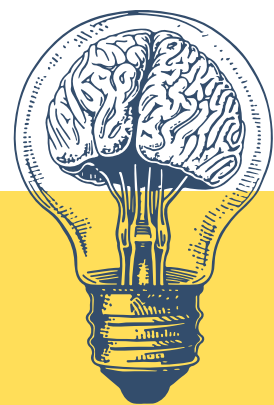
# Plural

Em 2025 teremos:

- *Nova forma de atuação do Sebrae Delas; e*
- *Projetos específicos para outros Grupos.*

Indicadores de Resultado:

1. Cobertura de Clientes de Grupos Sub-representados
2. Negócios liderados por pessoas de Grupos Sub-representados
3. NPS de clientes de Grupos Sub-representados



Para mais informações: [Documento de Referência Programa Nacional Plural](#)

# Atuação 2025

- a. Renovação da base de clientes Sebrae (Novos clientes – Discovery)
- b. Sebrae na sua Empresa – capilaridade de municípios ("ir mais longe")
- c. Novos formatos de eventos – formatos diferenciados
- d. Eventos para Produtores Rurais
- e. Novas parcerias locais



# Orçamento 2025

O orçamento do Atendimento Individual (Cliente 360 e Plural) está em fase de aprovação pela diretoria.

Assim que definido e aprovado ele será distribuído entre as Unidades Regionais conforme o % da participação na meta de Cobertura de ME/EPP para 2025.





# **PLANO ANUAL 2025**

## **SEBRAE/BA**

### **Unidade de Atendimento Coletivo**

# OBJETIVO

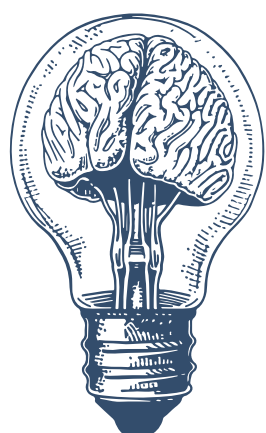
Contribuir para o protagonismo do Sebrae Bahia, desenvolvendo estratégias de atendimento setorial em parceria com as unidades regionais e demais unidades, priorizando a atuação em setores e segmentos com maior aderência à atuação do Sebrae e com potencial de geração de resultados, alinhados às estratégias de desenvolvimento do estado.



# ETAPAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



# CRITÉRIOS PARA ANÁLISE E PROPOSIÇÃO DE PROJETOS



## Governança Institucional

Analisa o envolvimento e interesse dos stakeholders (local, regional e estadual) em prol do alcance das metas do projeto/atividade

1

## Convergência Setorial

Avalia a importância do projeto/atividade para o território bem como a nossa capacidade de contribuir juntamente com os parceiros para o desenvolvimento do setor/segmento no território.

3

## Capacidade Operacional

Esse item analisa a capacidade da UR em termos de equipe para operacionalização do projeto/atividade com alcance dos resultados propostos.

5

## Protagonismo do Público-Alvo

Analisa o nível de interesse e envolvimento do público-alvo do projeto/atividade.

2

## Alinhamento aos Eixos Estratégicos aprovados pelo CDE

Avalia a convergência do projeto/atividade com as orientações estratégicas do Sebrae/BA (2015-2025), elaborada pela MACROPLAN e aprovada pelo CDE.

4

## Indicadores de Resultados

Analisa a capacidade de mensurar os resultados obtidos pelo projeto/atividade, através dos indicadores definidos.

6

# MATRIZ DE CONSULTA ÀS URs



PPA 2019 - 2020

Avaliação e Reestruturação dos Projetos - Unidade de Atendimento Coletivo - UAC

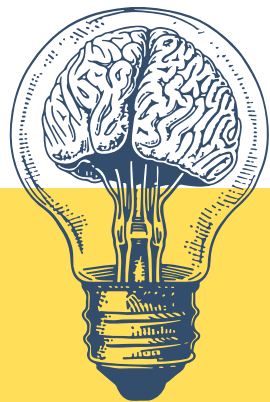
Coordenações Setoriais	Unidades Regionais				
Agronegócios	UR - 1	UR - 2	UR - 3	UR - 4	UR - 5
Comércio e Serviços					
Economia Criativa	UR - 6	UR - 7	UR - 8	UR - 9	UR - 10
Indústria	RELAÇÃO DE TODOS OS PROJETOS CONSOLIDADOS				

## Quadro Resumo - Avaliação de Consistência

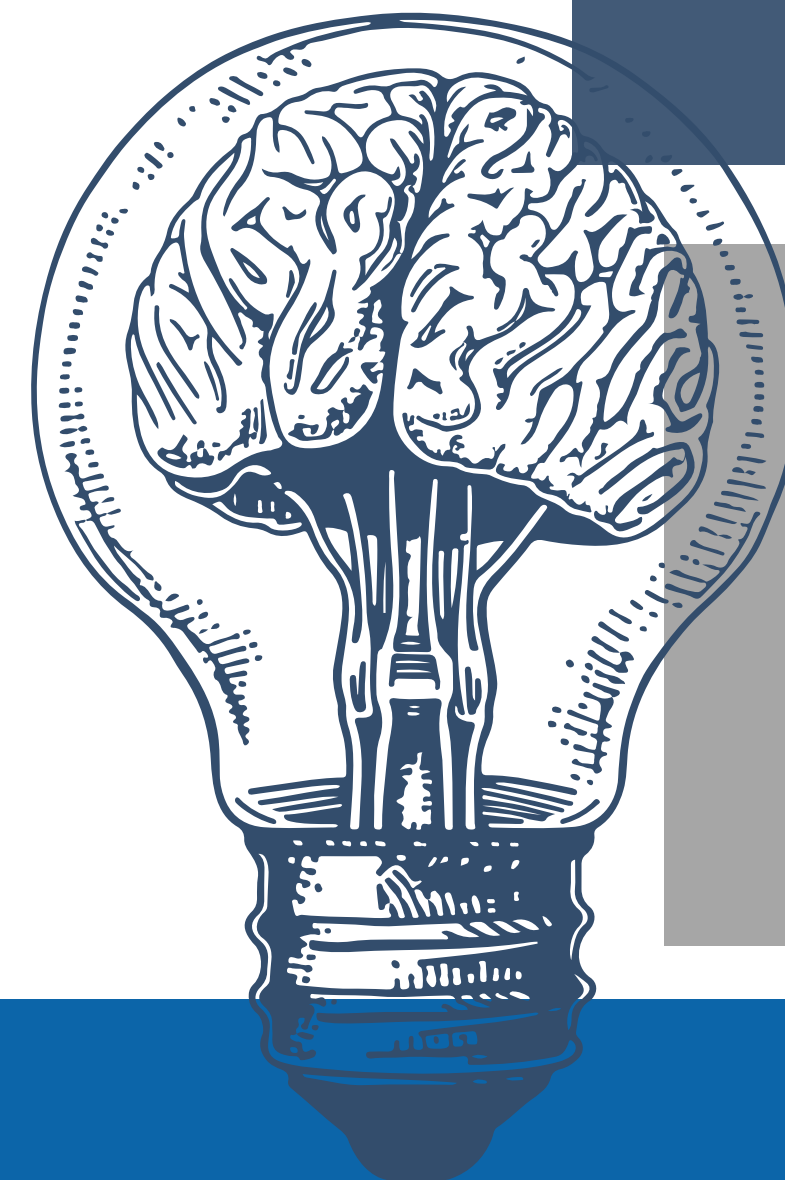
UNIDADE REGIONAL	SETOR	Recursos (R\$) - 2019					Nota (1-3)	Governança Intitucional	Protagon. Público Alvo	Convergência Setorial	Alinhamento com Eixos estratégicos Aprovados pelo CDE	Capacidade Operacional	Resultados Esperados
		SEBRAE		Receitas		Total							
		CSD	CSN	Emp. Ben.	Convênios								
UR1 - Salvador	Agronegócios Com. e Serviços Ec. Criativa e Turismo Indústria						#REF!						
UR2 - Barreiras	Agronegócios Com. e Serviços Ec. Criativa e Turismo Indústria												
UR3 - Feira de Santana	Agronegócios Com. e Serviços Ec. Criativa e Turismo Indústria												
UR4 - Ilhéus	Agronegócios Com. e Serviços Ec. Criativa e Turismo Indústria												
UR5 - Jacobina	Agronegócios Com. e Serviços Ec. Criativa e Turismo Indústria												
UR6 - Juazeiro	Agronegócios Com. e Serviços Ec. Criativa e Turismo Indústria												

# DESAFIOS

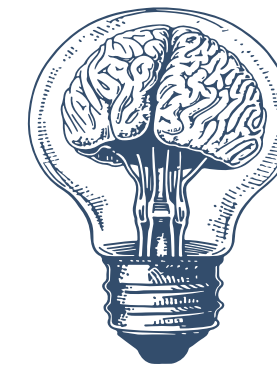
- Atuação integrada e coordenada com as regionais e unidades envolvidas
- Articulação permanente com os parceiros estratégicos.
- Identificação, desenvolvimento e implantação de soluções/ferramentas que viabilizem a implementação das estratégias.
- Ampliar os canais de relacionamento e tecnologias para escalar atendimento.
- Recursos humanos



# ESTRATÉGIA SETORIAL



# AGRONEGÓCIOS



SEBRAE

## POLÍTICAS PÚBLICAS



Contribuir na elaboração, implementação e divulgação de políticas públicas que contribuam para a melhoria da competitividade setorial.

## TECNOLOGIA E SUSTENTABILIDADE



Contribuir para o aprimoramento dos processos tecnológicos e de inovação e para adoção de práticas sustentáveis na base produtiva.

## AGREGAÇÃO DE VALOR E MERCADO



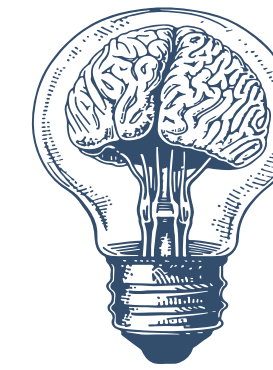
Fomentar a agregação de valor através da agroindustrialização, da produção artesanal e da conquista de novos mercados.

## INOVAÇÃO



Estimular o ecossistema de inovação do agronegócio e fomentar as soluções de base tecnológica para os gargalos do setor.

# COMÉRCIO



SEBRAE



## Missões

EMPRESARIAIS

EXPO REVESTIR



LATAM RETAIL SHOW CONGRESS & EXPO



NATIVOS DIGITAIS

# SERVIÇOS



INSPIRA  
TURISMO



ALIMENTAÇÃO  
FORA DO  
LAR

## JORNADA

PARA QUEM TEM UM BAR E RESTAURANTE



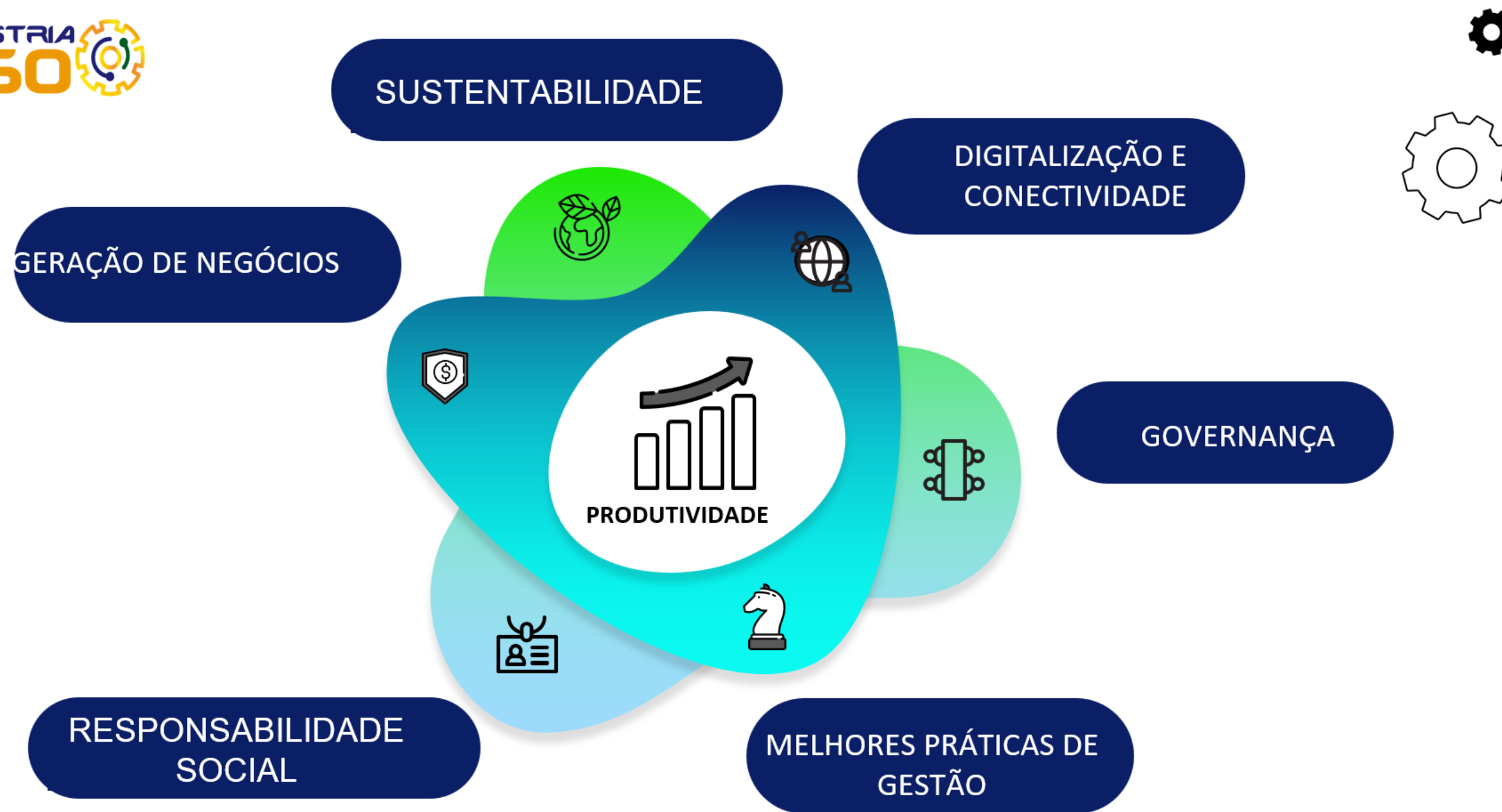
## SAÚDE E BEM ESTAR



# ARTESANATO



# INDÚSTRIA



# NEGÓCIOS INOVADORES



OPEN  
INNOVATION

