

Como utilizar os sistemas de inteligência para ter celeridade na produção de informações, dar suporte a decisão no cumprimento das metas institucionais e orçamentárias?

QUESTÕES RELACIONADAS AO TEMA

(RODADA 1):

1. BI e SME - Capacitar no uso dos sistemas. Necessidade se estende aos demais sistemas.
2. Necessidade de monitorar as metas, detalhada por atendente e qual o impacto na meta geral.
3. Necessidade de visualizar as receitas geradas. Já existe essa visão no BI atual e precisa ser difundida, além de capacitar os colaboradores no uso da ferramenta.
4. Necessidade de visualizar as movimentações de fontes orçamentárias (CSO/CSN).
5. Existia um sistema da UAC, chamado "PASEI", que mostrava informações setoriais. Necessidade de retomar essa visão com informações socioeconômicas, demográficas, geográficas, por município, setor, etc.
6. Visão (portal intranet) que permita cadastrar/consultar o histórico dos projetos.
7. Elaborar uma visão que permita navegar pelas informações de atendimento, orçamentária, receitas, etc.
8. Muitas ferramentas de TI que precisam ser apresentadas, capacitadas entre os colaboradores e consolidadas quando do sobreposição de funcionalidades (duplicidade).

(RODADA 2):

1. Visão que possibilite a consulta histórica da participação de clientes em eventos, cursos, etc.
2. Desenvolver um relatório detalhado de eventos com geração de receitas (consolidado por UR) com possibilidade de identificar erros de integração CRM/RM, erros de lançamentos, etc.
3. Encurtar os processos (exemplo o banco de dados já poderia ser disponibilizado periodicamente, sem necessidade do gerente solicitar para a UAIN/UAC). Foi sugerido que o próprio gerente regional possa consultar diretamente. Negociar levando em consideração a LGPD.
4. Relatório sobre o público atendido e quem atendeu (presencial, online, CRS, UAIN, UR)
5. O Relatório dos clientes do SAS (interação) deve poder ser agrupado por porte.
6. Disponibilizar informações sobre os credenciados (contato, currículo, etc).
7. Disponibilização de informações no BI, conforme ocorria no M2 (dados detalhados dos participantes dos eventos).
8. Banco de dados inteligente de clientes, ponto relacionado com o 1. acima.

(RODADA 3):

1. Aprimoramento do sistema SGE pois não oferece consulta de histórico de movimentação, não gera relatório e apresenta instabilidade. A UGE informou que o SGE é um sistema Nacional e que já está em curso atualização tecnológica da ferramenta.
2. Dashboard para gestão do próprio técnico, por exemplo, data de vencimento de contratos para elaboração de aditivos, gerando a necessidade de trabalhar com planilhas.
3. Dificuldade em consultar o número do RM, por exemplo, numa capacitação de mais de 100 clientes é preciso entrar de um por um para fornecer o número do RM.
4. BI, tipo radar Sebrae Interno, que possibilite saber qual o perfil do cliente atendido e não atendido (Raio X completo do cliente), com mapas de calor. Deve possibilitar os recortes tipo por regional, por região, etc.
5. BI que permita visualizar a Produtividade individual, entregas, receita gerada.
6. APP interno que possibilite acompanhar tudo pelo celular.

QUESTÕES QUE OCORRERAM

(RODADA 1):

1. Loja virtual - necessidade de disponibilizar ambiente capaz de comercializar os produtos do Sebrae/BA. Sugestão de mutirão para decisão coletiva.
2. Necessidade de automatizar a geração de notas fiscais para as regionais que não estão contempladas.

(RODADA 2):

1. Validação prévia de CNPJ, DAP, se ativo, no ato do cadastro do cliente.
2. Corrigir geração automática de Contratos com o Cliente, referente a todos os instrumentos (curso, consultoria, palestra, oficina, etc), no CRM.
3. Utilizar melhor a intranet para ser atualizada de forma constante. Hoje existem dificuldades que impedem essa ação, como por exemplo a solução não ser amigável, liberação de acessos, alguns cards apenas a unidade de marketing pode criar, etc). A UTIC informa que já está previsto para 2022 projeto de renovação tecnológica do Portal Intranet.
4. Importante disponibilizar ferramenta que permita proximidade com o cliente, comunicação com o cliente por região, como por exemplo mídias sociais. Hoje operamos como a vinte anos atrás.

(RODADA 3):

1. Instituir comissão de vendas.
2. Aprimoramento do rodízio, tipo uber, envia a demanda para os credenciados e o primeiro que aceitar atende a demanda. O rodízio deve ocorrer também aos finais de semana. Considerar avaliação como critério de classificação.
3. Controlar e automatizar prazo de prestação de contas do credenciado.
4. Avaliar onde e quando é possível reduzir o tempo de integração entre os sistemas.

5. Necessidade de disponibilizar APP que possibilite o Sebrae estar no bolso do cliente com facilidades como cartão de ingresso, notificações, agendamentos, inscrições em eventos, interações diversas, etc.
6. Permitir que o cliente escolha o credenciado que o atenderá. Verificar iniciativa já em andamento no Sebrae/NA.
7. Prospectar solução de gestão de frota para automatizar o trabalho de preenchimento dos mapas de veículos que é exigido mensalmente dos gestores.

APRESENTAÇÃO SALA 5

TEMÁTICA DA SALA:

Gestão Orçamentária e Operacional e Ferramentas Tecnológicas de Apoio

TIME:

UFIN/CSF - Valdirene

UGE - Fernando e Sérgio Gomes

UTIC - Barroso e Emanuel

PERGUNTA NORTEADORA:

Como utilizar os sistemas de inteligência para ter celeridade na produção de informações, dar suporte a decisão no cumprimento das metas institucionais e orçamentárias?

DEMANDAS JÁ IDENTIFICADAS COMO POSSÍVEL DE SEREM INICIADAS EM 2022:

1. BI e SME - Capacitar no uso dos sistemas. Necessidade se estende aos demais sistemas.
2. Necessidade de monitorar as metas, detalhada por atendente e com impacto na meta geral.
3. Necessidade de visualizar as receitas geradas. Já existe essa visão no BI atual e precisa ser difundida, além de capacitar os colaboradores no uso da ferramenta.
4. Visão (portal intranet) que permita cadastrar/consultar o histórico dos projetos.
5. Elaborar uma visão que permita navegar pelas informações de atendimento, orçamentária, receitas, etc.
6. Muitas ferramentas de TI que precisam ser apresentadas, capacitadas entre os colaboradores e consolidadas quando do sobreamento de funcionalidades (duplicidade).
7. Visão que possibilite a consulta histórica da participação de clientes em eventos, cursos, etc.
8. Relatório sobre o público atendido e quem atendeu (presencial, online, CRS, UAIN, UR)
9. Disponibilização de informações no BI, conforme ocorria no M2 (dados detalhados dos participantes dos eventos).
10. Banco de dados inteligente de clientes, ponto relacionado com o 1. acima.
11. Dashboard para gestão do próprio técnico, por exemplo, data de vencimento de contratos para elaboração de aditivos, gerando a necessidade de trabalhar com planilhas.
12. Dificuldade em consultar o número do RM, por exemplo, numa capacitação de mais de 100 clientes é preciso entrar de um por um para fornecer o número do RM.
13. Corrigir geração automática de Contratos com o Cliente, referente a todos os instrumentos (curso, consultoria, palestra, oficina, etc), no CRM.

14. Utilizar melhor a intranet para ser atualizada de forma constante. Hoje existem dificuldades que impedem essa ação, como por exemplo a solução não ser amigável, liberação de acessos, alguns cards apenas a unidade de marketing pode criar, etc).

DEMANDAS A SEREM VALIDADAS (VIABILIDADE 2022):

1. Necessidade de visualizar as movimentações de fontes orçamentárias (CSO/CSN).
2. Existia um sistema da UAC, chamado "PASEI", que mostrava informações setoriais. Necessidade de retomar essa visão com informações socioeconômicas, demográficas, geográficas, por município, setor, etc.
3. Desenvolver um relatório detalhado de eventos com geração de receitas (consolidado por UR) com possibilidade de identificar erros de integração CRM/RM, erros de lançamentos, etc.
4. Encurtar os processos (exemplo o banco de dados já poderia ser disponibilizado periodicamente, sem necessidade do gerente solicitar para a UAIN/UAC). Foi sugerido que o próprio gerente regional possa consultar diretamente. Negociar levando em consideração a LGPD.
5. O Relatório dos clientes do SAS (interação) deve poder ser agrupado por porte.
6. Disponibilizar informações sobre os credenciados (contato, currículo, etc).
7. Aprimoramento do sistema SGE pois não oferece consulta de histórico de movimentação, não gera relatório e apresenta instabilidade. A UGE informou que o SGE é um sistema Nacional e que já está em curso atualização tecnológica da ferramenta.
8. BI, tipo radar Sebrae Interno, que possibilite saber qual o perfil do cliente atendido e não atendido (Raio X completo do cliente), com mapas de calor. Deve possibilitar os recortes tipo por regional, por região, etc.
9. BI que permita visualizar a Produtividade individual, entregas, receita gerada.
10. APP interno que possibilite acompanhar tudo pelo celular.
11. Loja virtual - necessidade de disponibilizar ambiente capaz de comercializar os produtos do Sebrae/BA. Sugestão de mutirão para decisão coletiva.
12. Necessidade de automatizar a geração de notas fiscais para as regionais que não estão contempladas.
13. Validação prévia de CNPJ, DAP, se ativo, no ato do cadastro do cliente.
14. Importante disponibilizar ferramenta que permita proximidade com o cliente, comunicação com o cliente por região, como por exemplo mídias sociais. Hoje operamos como a vinte anos atrás.
15. Instituir comissão de vendas.
16. Aprimoramento do rodízio, tipo uber, envia a demanda para os credenciados e o primeiro que aceitar atende a demanda. O rodízio deve ocorrer também aos finais de semana. Considerar avaliação como critério de classificação.
17. Controlar e automatizar prazo de prestação de contas do credenciado.
18. Avaliar onde e quando é possível reduzir o tempo de integração entre os sistemas.
19. Necessidade de disponibilizar APP que possibilite o Sebrae estar no bolso do cliente com facilidades como cartão de ingresso, notificações, agendamentos, inscrições em eventos, interações diversas, etc.
20. Permitir que o cliente escolha o credenciado que o atenderá. Verificar iniciativa já em andamento no Sebrae/NA.

21. Prospectar solução de gestão de frota para automatizar o trabalho de preenchimento dos mapas de veículos que é exigido mensalmente dos gestores.