

Seminário de Alinhamento Técnico e Metodológico – PA 2023 Sebrae Bahia

Atuação 2023
Atendimento Individual



Atendimento Individual 2022

em números até 29 de agosto

286.017

Atendimentos
Realizados

160.809

Clientes
Atendidos

97.301

Pequenos Negócios
Atendidos

R\$ 53,96

Custo Médio do
Atendimento

83,3

NPS

50,7%

Orçamento
Finalístico

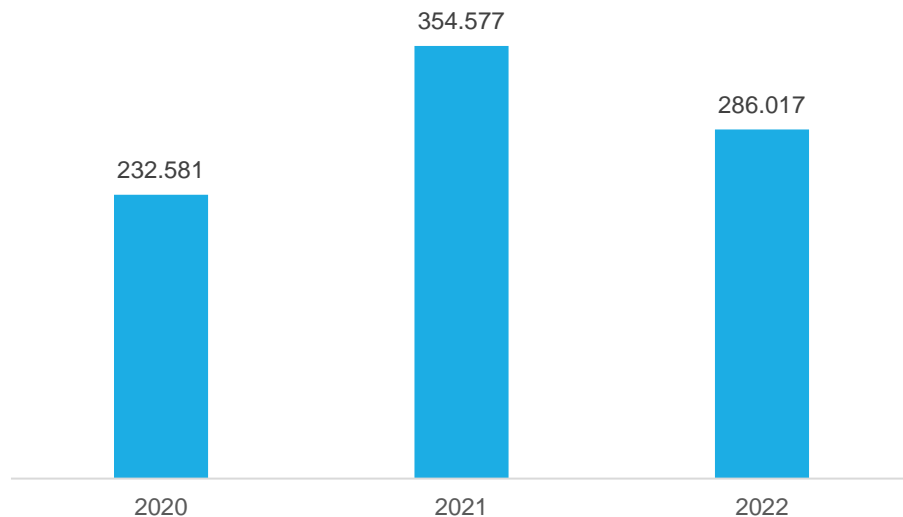
Nós somos
responsáveis por

76% dos atendimentos realizados na Bahia

90% dos Pequenos Negócios Atendidos pela Bahia

Atendimento Individual 2022

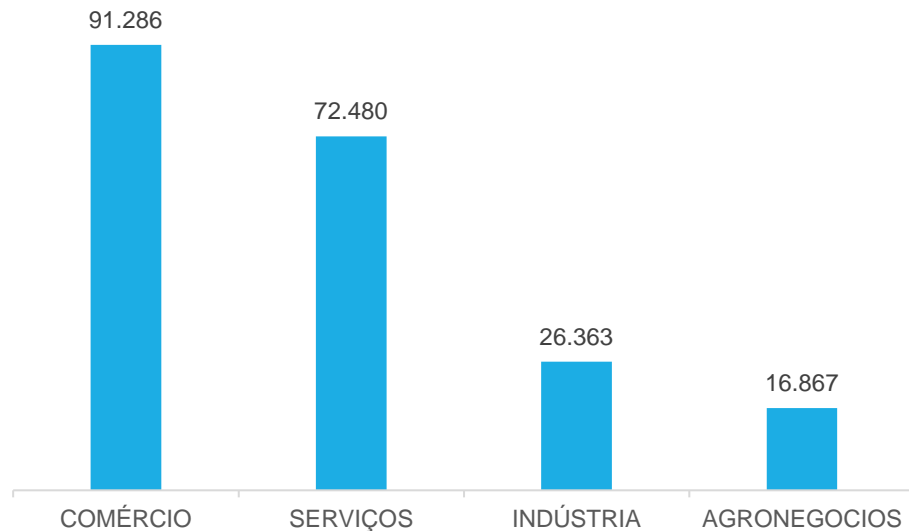
em Números



Em 2022 já realizamos **80%** dos atendimentos realizados em 2021.

Atendimento Individual 2022

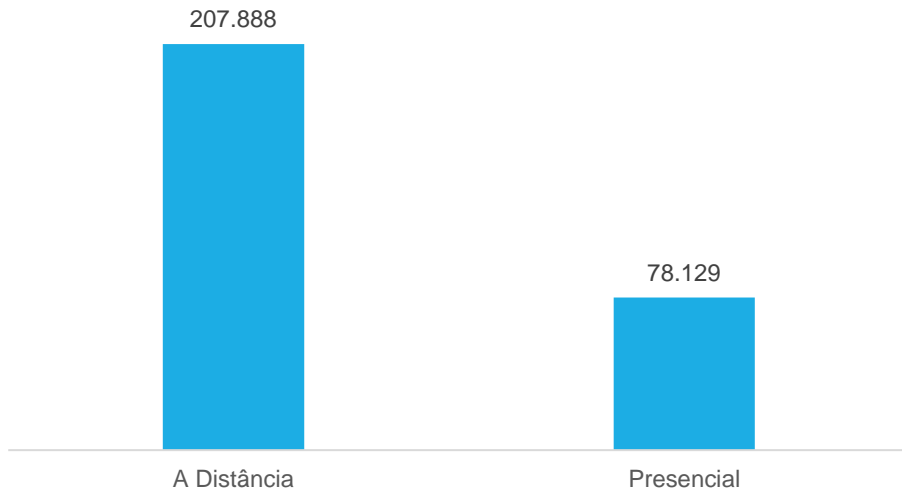
em números até 29 de agosto



80% dos atendimentos realizados foram para empresas do setor de comércio e serviços.

Atendimento Individual 2022

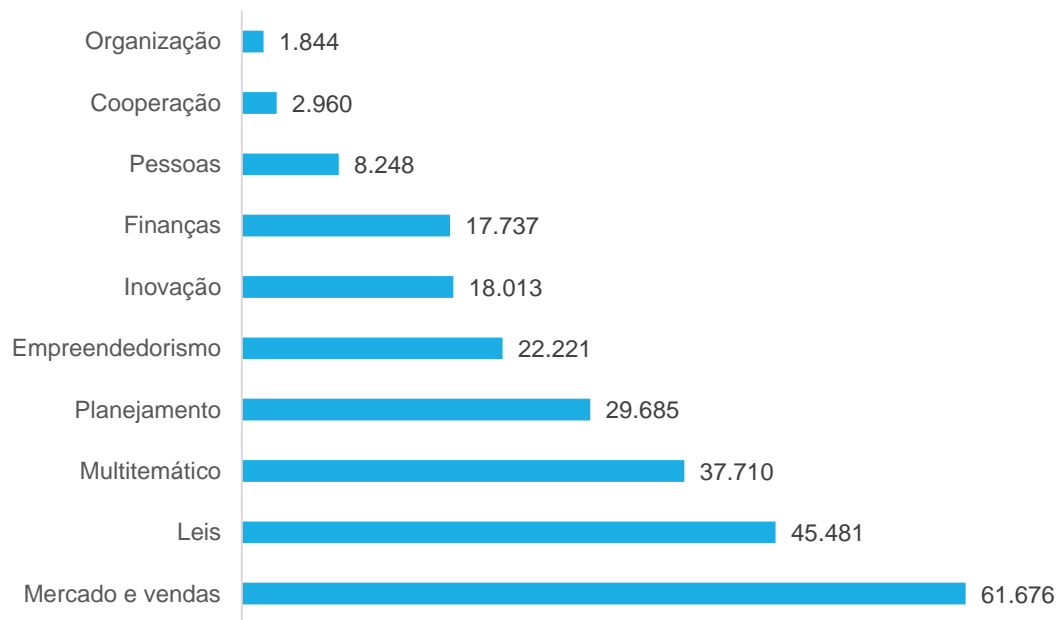
em números até 29 de agosto



73% dos atendimentos foram realizados com soluções a distância.

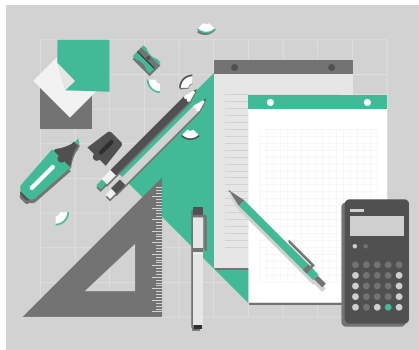
Atendimento Individual 2022

em números até 29 de agosto



25% dos atendimentos realizados foram na temática de **Mercado e Vendas.**

Estratégias do Atendimento Individual



Expansão, aprimoramento e **integração dos canais** de atendimento presencial e a distância

Comunicação e interação com o cliente focando a **aproximação e personificação**

Melhoria da experiência do colaborador e do cliente para a **inscrição e participação em eventos**

Modernização da infraestrutura e programação de **eventos das Agências do Sebrae**

Implementação de soluções tecnológicas para **otimizar o atendimento**

Programas Nacionais 2023

I. Cliente em Foco

II. Brasil mais Competitivo (ALI Produtividade)

UR

UAIN

Sebrae-
NA

Programa Cliente em Foco – Atendimento Individual | Objetivo:



Aprimorar e sincronizar o **atendimento especializado e a oferta de soluções do Sebrae nos territórios** e integrar, qualificar e ampliar o **atendimento digital do Sebrae com foco em um relacionamento orientado à geração de valor aos seus Clientes.**



Perspectiva do Cliente:

- Promover um relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador

Perspectiva dos Processos Internos:

- Ampliar a cobertura e efetividade do Atendimento

Perspectiva dos Recursos:

- Modernizar a estrutura física

Indicadores de Resultado

Programa Cliente em Foco

- ▷ **Recomendação do Sebrae (NPS)**
- ▷ **Pequenos negócios atendidos**
- ▷ **Cobertura do atendimento (ME e EPP)**
- ▷ **Clientes atendidos por serviços digitais**
- ▷ **Atendimentos por cliente**

Rede de Atendimento | Presencial + Digital



Demais linhas de atuação:

- Sebraetec
- Sebrae Delas
- Eventos diferenciados
- MEI Digital
- Modernização das Agências
- Qualificação da equipe no novo modelo de agência

Rede de Atendimento | Presencial + Digital



Principais linhas de atuação:

- CNR 0800 (receptivo e ativo)
- Capacitações Digitais
- Consultorias Online e Assíncronas
- Conteúdos Digitais
- Canais de Atendimento e Conteúdos digitais

Atendimento Presencial

Eventos + Consultorias + Rede de Agentes

Sebraetec

Consultorias de Gestão
Agenda de Serviços das Agências

Agenda Mensal Eventos Presencial
Agenda Mínima

Sebrae na sua Empresa
Agentes de Crédito e Finanças
Agentes Locais de Inovação
(ALI Produtividade)



Recomendação dos Serviços Digitais

Atendimento do MEI
Complemento do Atendimento Presencial
Clientes de municípios não atendidos presencialmente
Preferência do cliente para o atendimento remoto

Estratégia de Atendimento Individual

Rede de Agentes – Bolsistas e Consultores

Previsto
2022: 217
Agentes

Em
atuação
2022: 167
Agentes



Agentes Locais de Inovação (ALI) – Produtividade

70 vagas (2022 a 2024)
Em 2022 estamos com 55
ALI Produtividade
(bolsistas)

Em análise: Novo Edital em 2022!



Agentes de Orientação Empresarial | Sebrae na sua Empresa

Adesão por UR. Em 2022, dos
129 Agentes previstos,
estamos com 102 em campo
(consultores)



Agentes de Crédito e Finanças

Adesão por UR.
Em 2022, dos 18 Agentes
previstos, estamos com 10
atuando em campo
(consultores)

EVENTOS

2023

Agenda Mínima

Agenda mínima de eventos para cada agência, conforme porte

Pacotes estaduais

Entrega de pacotes de conteúdos trabalhado pela UMC/UAIN

Integração

Presencial Individual + Coletivo + Soluções Digitais + Ganhos de eficiência operacional



Entrega de valor

Definição de temas com foco nas dores dos clientes, garantindo uma entrega de valor



ME e EPP (incluindo Produtor rural)

Priorização do público



Produtos

Soluções diferenciadas que acompanham as necessidades do cliente + Remodelagem ou limpeza de produtos obsoletos



Composição dos Eventos para 2023



Agenda Mínima por Mês – Porte de Agência por Densidade Empresarial



Salvador
(Costa Azul, Sebrae Lab,
Itapagipe e Lapa)



Feira de Santana



Barreiras, Vitória da
Conquista



Camaçari, Lauro de Freitas,
Santo Antônio de Jesus,
Teixeira de Freitas



Alagoinhas, Ilhéus, Itabuna,
Jacobina, Jequié, Juazeiro,
Seabra



Brumado, Euclides da Cunha,
Guanambi, Irecê, Itapetinga,
Paulo Afonso, Porto Seguro,
Senhor do Bonfim, Valença



Eunápolis, Itaberaba



UR SOLUÇÃO

Entregar uma **solução** de alto valor agregado para o cliente.

UR EVENTOS

Operar a Agenda Mínima de 2023 e gerar uma experiência no cliente, realizando a **venda** de uma solução de maior valor agregado.



Empresas Atendidas
Agenda Mínima
Metas Físicas
Geração de Receita
Execução Financeira



UMC ATRAÇÃO

Captura de novos clientes e sensibilização para o atendimento



UAIN

SOLUÇÕES DIGITAIS

Resolver uma dor do cliente, utilizando prioritariamente as Soluções definidas para 2023.

Seminário de Alinhamento Técnico e Metodológico – PA 2023 Sebrae Bahia

Atuação 2023
Atendimento Individual

