

Plano Anual 2022

Documento de Referência Programa  
Nacional

Cliente em Foco

A decorative background featuring a white line graph with glowing nodes, set against a blue gradient. The graph shows a fluctuating trend. There are also several horizontal bands of varying shades of blue and teal, some with a slight glow, scattered across the page.

1. Dados Básicos	
Nome do Programa	Cliente em Foco
Unidade Coordenadora	Unidade de Relacionamento com o Cliente
Gestores	<p><b>Gestor do Programa:</b> Rodrigo Scherer Palácio</p> <p><b>Gestores dos Processos de Atendimento:</b> Charles de Souza e Silva, Milva Capanema e Grazielle Junia Pereira Vilela</p> <p><b>Gestora do Reposicionamento da Rede de Atendimento Territorial:</b> Ellys Cristiane Felipe Alves</p>

2. Objetivo do programa
<p>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</p>

3. Vinculação com a Estratégia	
Objetivos Estratégicos	<p><b>Perspectiva do Cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover um relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador</li> </ul> <p><b>Perspectiva dos Processos Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar a cobertura e efetividade do Atendimento</li> </ul> <p><b>Perspectiva dos Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar a estrutura física</li> </ul>
Eixo de Atuação	Fomentar e desenvolver empreendedores
Metas Mobilizadoras Organizacionais	<p>Recomendação do Sebrae (NPS)</p> <p>Pequenos negócios atendidos</p> <p>Clientes atendidos por serviços digitais</p> <p>Cobertura do atendimento</p>

#### 4. Indicadores de Resultado do Programa

- Recomendação do Sebrae (NPS);
- Pequenos negócios atendidos;
- Cobertura do atendimento (microempresas e empresas de pequeno porte);
- Clientes atendidos por serviços digitais;
- Atendimentos por cliente.

## 5. Público

Público Direto: Pessoas Físicas e Pequenos Negócios

Rede Sebrae: Parceiros de atendimento

Público Interno: Sistema Sebrae

## 6. Descrição do Programa

O Programa Cliente em Foco visa a operacionalização da estratégia de relacionamento e a oferta continuada de portfólio para o atendimento das necessidades dos clientes, seja essa atuação de forma territorial, digital, ativa, espontânea, com carteiras de clientes, por meio de mobilizações ou com parceiros que atuem de forma integrada com o Sebrae nos territórios. Essa operação permanente busca viabilizar um relacionamento acessível, resolutivo e continuado junto aos nossos clientes.

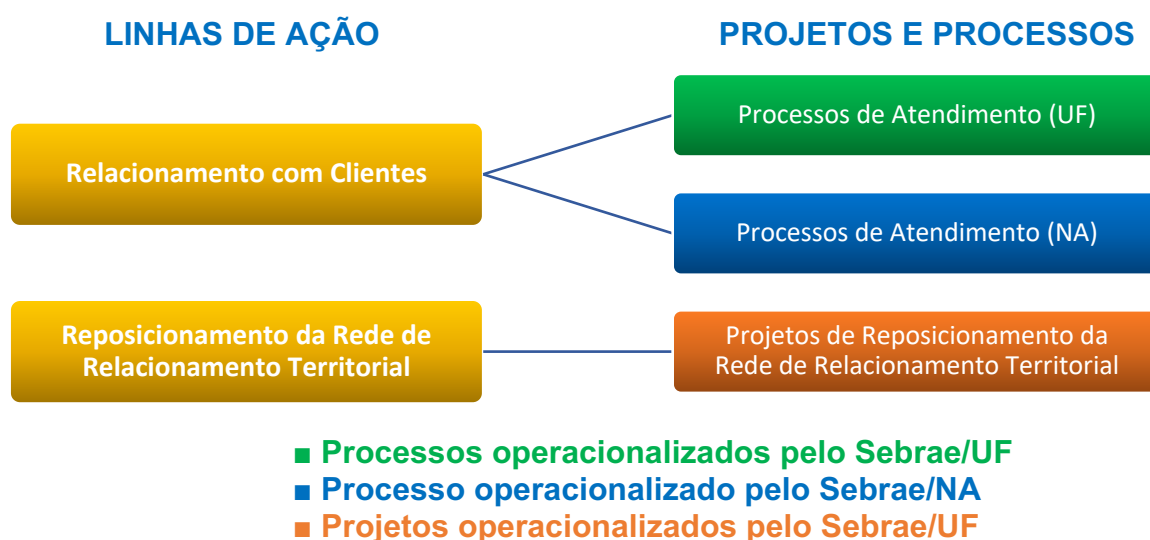
Neste Programa, são consolidadas várias operações estratégicas para a atuação integrada do Sistema Sebrae, abarcando o atendimento realizado no Portal e no Aplicativo Sebrae, na Central de Relacionamento e em nossa Rede de Relacionamento Territorial, sendo consideradas as equipes que atuam em nossas agências, em iniciativas que buscam apoiar nossos clientes de forma ativa, como o Sebrae na sua Empresa, os nossos parceiros das Salas do Empreendedor e outras redes parceiras.

Destaca-se como parte estratégica do Programa o reposicionamento da rede de relacionamento territorial, que visa a implantação de processos e adequação da infraestrutura física da Rede de Relacionamento para aprimoramento da atuação territorial do Sebrae. Além disso, como os times são parte fundamental da atuação do Sebrae junto aos seus clientes, é colocada como diretriz para essa estratégia o reconhecimento e a valorização da equipe de atendimento, identificando pessoas e iniciativas de sucesso no âmbito do relacionamento com os clientes e realização de ações para capacitar apoiar, reconhecer, valorizar e engajar a Rede de Atendimento Sebrae.

## 7. Linhas de Ação

O Programa Cliente em Foco contempla as seguintes linhas de ação: relacionamento com clientes e reposicionamento da rede de relacionamento territorial. Para viabilizar o desdobramento dessas linhas de ação, o Programa é operacionalizado por meio de diferentes projetos e processos, sendo eles:

- **Processos de Atendimento:** objetivam fomentar a atuação integrada do Sistema Sebrae junto aos nossos clientes, contemplando as ações realizadas pelos Sebrae/UF, pelo Sebrae/NA e por parceiros.
- **Projetos de Reposicionamento da Rede de Relacionamento Territorial:** operacionalizados pelos Sebrae/UF, após sua submissão e aprovação junto ao Sebrae/NA, objetivam o aprimoramento de processos, o desenvolvimento de pessoas, a integração de sistemas e canais e a adequação de sua infraestrutura física. Estes projetos possuem diretrizes estabelecidas em referencial específico.



## 8. Regras Específicas

- Todas as iniciativas deverão ser vinculadas ao Programa Cliente em Foco.

### Processos de Atendimento

- O Sebrae/UF possui liberdade para estabelecer o seu modelo de organização dos Processos de Atendimento;
- O Sebrae/UF pode optar por manter as suas atividades de atendimento utilizadas em 2021, mas seus vínculos deverão ser refeitos;
- Os processos de atendimento deverão prever obrigatoriamente o indicador Recomendação do Sebrae (NPS);
- A nomenclatura das ações é de livre escolha do Sebrae/UF, mas elas devem obrigatoriamente obedecer aos vínculos e regras estabelecidos no Anexo I deste documento;
- Serão apoiados com CSN os produtos e serviços dos portfólios nacional, local e instantâneo a serem utilizados no atendimento individualizado que estiverem obrigatoriamente cadastrados no SAS;
- O Sebrae/UF pode orçar e executar recursos CSN para a Central de Relacionamento até a migração de sua operação para a Central Nacional. Destaca-se que, com o cronograma de implantação da operação centralizada, essa permissão poderá ser extinta em caso de não adesão dos Sebrae/UF à operação nacional;
- As ações vinculadas à Sala do Empreendedor e às Parcerias de Atendimento, nos Processos de Atendimento Territorial, deverão contemplar os atendimentos

realizados por esses atores. A atuação com parceiros deverá atender às orientações estabelecidas na Estratégia de Atuação com a Rede Parceira Sebrae;

- Visando uma melhor organização dos processos de integração de atendimentos, aqueles realizados por meio de iniciativas e operações nacionais (ex.: Portal Sebrae, EAD e Central Nacional de Relacionamento) serão contabilizados em iniciativas do Sebrae/NA, mas o resultado dos indicadores dos Sebrae/UF considerará os clientes de sua UF atendidos por meio dessas operações;
- No caso de convênios estaduais, o Sebrae/UF deve informar o Sebrae Nacional sobre a formalização da parceria, descrevendo qual objetivo e quais os valores envolvidos;
- As ações de comunicação e publicidade não podem ser custeadas com CSN. Serão permitidas apenas despesas com impressão de material didático e relacionadas ao atendimento;
- A despesa com patrocínio e apoio institucional não deverá ser custeada com recursos de CSN;
- Estão vedados os atendimentos realizados para públicos não permitidos para cada categoria de ação e instrumento, conforme o Anexo I deste documento.

### **Projetos de Reposicionamento da Rede de Relacionamento Territorial**

- Os projetos devem seguir as regras do Referencial de Reposicionamento da Rede de Relacionamento Territorial e ser estruturados na tipologia "Gestão Operacional", vinculados ao Programa "Cliente em Foco" (módulo de planejamento) e devem observar as regras e vedações estabelecidas nas Diretrizes do PA 2022, na IN 37 vigente e na Resolução CDN 368/2021;
- A CSN para aplicação nesses projetos está limitada a R\$1.500.000,00 por Sebrae/UF para cada ano de operacionalização do Programa;
- Os Sebrae/UF poderão submeter projetos para aprovação junto ao Sebrae Nacional a qualquer tempo. Os projetos serão deliberados por um comitê específico do Sebrae Nacional, composto por suas áreas interessadas.

## **9. Anexos**

### **ANEXO I - CLASSIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO**

## ANEXO I - CLASSIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO

A correta vinculação às categorias de ação auxilia o Sebrae no monitoramento operacional e avaliação de estratégias.

### Categorias de ação

- As categorias de ação são utilizadas para organização de diferentes elementos estratégicos do Programa Cliente em Foco, auxiliando na avaliação de estratégias e no monitoramento operacional das iniciativas.
- Na perspectiva do portfólio, elas agrupam e classificam as diferentes soluções oferecidas pela instituição com base no valor que geram para o cliente, além de representar os diferentes resultados que o Sebrae busca promover por meio de sua atividade. As categorias de ação relacionadas ao portfólio são:
  - **Eventos:** Vivenciar momentos que oportunizam networking, interação e experiências com especialistas, empresários, empreendedores (e potenciais) - além do público indireto, que desejam atualização de conhecimentos sobre o ambiente de negócios e gestão;
  - **Capacitação:** Aprender de forma personalizada, com uso de metodologias inovadoras que priorizam o protagonismo no aprendizado de competências empreendedoras;
  - **Consultoria empresarial:** Transformar negócios e instituições com o apoio de especialistas, por meio de intervenção adaptada às necessidades da empresa;
  - **Oportunidades de negócio:** Participar de iniciativas que tenham densidade de oportunidades para geração de negócios ou obtenção de recursos que promovam aumento da competitividade, produtividade e inovação;
- Para permitir o dimensionamento do atendimento realizado com o enfoque na orientação de empreendedores e pequenos negócios em seus desafios, há uma categoria de ação específica para essa classificação:
  - **Orientação:** Serviços de orientação do cliente na resolução de uma questão específica, pontual ou recorrente dentro das áreas de conhecimento do Sebrae, por meio da entrega de conteúdos técnicos.
- O único produto nacional que possui categoria específica é o Sebraetec devido às suas especificidades no âmbito do portfólio, sendo que os demais produtos devem estar vinculados a alguma categoria citada anteriormente:
  - **Sebraetec:** Serviços de facilitação do acesso de clientes aos serviços tecnológicos para inovação, promovendo a melhoria de processos, produtos e serviços ou a introdução de inovações nas empresas e mercados.
- Existem, também, categorias específicas para registro das ações da rede parceira:
  - **Sala do Empreendedor:** Serviços de orientação do cliente sobre questões legais (formalização, funcionamento e regularização) de qualquer atividade empreendedora e orientações para a viabilidade, instalação e o desenvolvimento dos negócios. Esses atendimentos são realizados por parceiros;
  - **Parcerias de atendimento:** Serviços realizados por outros parceiros, por exceção das Salas do Empreendedor (que seguem a categoria supracitada), de forma a complementar e ampliar o atendimento do Sebrae nos territórios de atuação.

- Além disso, há outra categoria específica para vínculos das ações de gestão das atividades:
  - **Outros:** Deve-se utilizar para vincular as seguintes ações padronizadas “Gestão e Monitoramento do projeto”; “Acompanhamento da execução das Mensurações”; “Acompanhamento da execução das Avaliações”. A utilização dessas ações não é obrigatória.

<b>Categoria</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Regras</b>	<b>Público-alvo</b>
<b>Eventos</b>	<b>Palestra</b>	-	Pequenos Negócios e Pessoas Físicas
	<b>Missão e Caravana</b>	- As missões/caravanas só podem ser utilizadas para atendimentos para pequenos negócios.	
	<b>Seminário</b>	-	
	<b>Informação</b>	- Visitantes de feiras e eventos devem ser registrados como informação nesta categoria.	
<b>Capacitação</b>	<b>Oficina</b>	-	Pequenos Negócios e Pessoas Físicas
	<b>Curso</b>	-	
	<b>Clínica</b>	-	
	<b>Consultoria</b>	- Nessa categoria, a consultoria deve ser relacionada a um curso, oficina ou clínica do portfólio.	
	<b>Informação</b>	-	
<b>Consultoria empresarial</b>	<b>Consultoria</b>	-	Pequenos Negócios
<b>Oportunidades de negócio</b>	<b>Feira</b>	- É permitida o atendimento de pessoa física com o instrumento feira, desde que seja referente a uma startup.	Pequenos Negócios
	<b>Rodada</b>	- Serão permitidas rodadas de negócios para pessoas físicas que visem aproximação comercial para possibilitar novos negócios (ex.: rodada de negócios de franquias) e para startups.	
<b>Orientação</b>	<b>Orientação Técnica</b>	-	Pequenos Negócios e Pessoas Físicas
	<b>Consultoria</b>	- O empresário que tiver sua empresa inativada poderá receber atendimento nessa categoria como pessoa física. Nesse caso, o registro do atendimento deverá ser feito para o CPF e não para o CNPJ inativado.	
<b>Sebraetec</b>	<b>Consultoria</b>	-	Pequenos Negócios
<b>Sala do Empreendedor</b>	<b>Orientação Técnica</b>	-	Pequenos Negócios e Pessoas Físicas
	<b>Palestra</b>	-	
	<b>Informação</b>	-	
<b>Parcerias de Atendimento</b>	<b>Todos</b>	-	Pequenos Negócios e Pessoas Físicas

*Tabela 1: Categorias, instrumentos, regras e público-alvo*