

F U T U R O



E S G

PLANO ANUAL 2024
Documento de Referência
Programa Nacional
Cliente 360

I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O

1. Dados Básicos

Nome do Programa: Cliente 360

Unidade Coordenadora: Unidade de Relacionamento com o Cliente

Gestor: Charles de Souza e Silva

2. Objetivo do Programa

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 individualizada e customizada, atendendo às necessidades específicas 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.

3. Vinculação com a Estratégia

Missão: Ampliação do Empreendedorismo Transformador

Objetivos:

- Preparar pessoas por meio de formação empreendedora e métodos de gestão contemporânea para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente.
- Transformar vocações e potencial empreendedores em negócios.
- Promover a participação equitativa de todos na sociedade por meio do empreendedorismo.

Metas Mobilizadoras:

- Cobertura do Atendimento (ME e EPP)
- Recorrência do Atendimento
- Recomendação Sebrae (NPS)

4. Indicadores de Resultado do Programa

- Cobertura do Atendimento (ME e EPP)
- Recorrência do Atendimento
- Recomendação Sebrae (NPS)
- Cobertura do Atendimento (MEI)

5. Público

Público Direto - Pessoas Físicas e Pequenos Negócios.

6. Descrição do Programa

O Programa Cliente 360 consolida uma estratégia de relacionamento um a um, orientada a criar experiências personalizadas para os clientes com base em todo o conjunto de interações que eles têm com o Sebrae, além dos dados econômicos, sociais e territoriais que ajudam a traçar o perfil destes clientes. Esse processo de relacionamento deve considerar todas as iniciativas estratégicas que são operacionalizadas no Programa, como Rede de Agentes, Rede Estendida, Central de Relacionamento, Portal Sebrae, Reposicionamento da Rede de Relacionamento, entre outras operações e canais.

Destaca-se nesse programa o investimento na realização de jornadas personalizadas, que fomentam um relacionamento contínuo com o Sebrae, utilizando uma oferta permanente e estruturada de soluções do portfólio e gerando engajamento a cada nova interação. 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 apoiar, reconhecer, valorizar e engajar a Rede de Atendimento.

O Portfólio da Rede de Capacitação Gerencial deverá ser utilizado para os atendimentos realizados com soluções, sendo necessário a correta vinculação entre instrumentos e público direto, conforme o Documento de Diretrizes para o Relacionamento com Clientes. Para incentivar o uso do Portfólio de Gestão Empresarial pela Rede de Atendimento, recomenda-se o mínimo de 10% de uso de cursos e oficinais síncronos e 30% no total de atendimentos realizados com soluções.

As iniciativas a serem criadas deverão respeitar as estratégias previstas nos documentos oficiais do Sebrae, bem como nos documentos vinculados ao Programa.

Documentos vinculados:

- Referencial do Reposicionamento da Rede de Relacionamento
- Referencial de Agentes
- Referencial das Salas do Empreendedor
- Vitrine do Portfólio Sebrae
- Política de Relacionamento do Sistema Sebrae
- Documento de Diretrizes para o Relacionamento com Clientes

Indicadores de Monitoramento dos Processos:

- Pequenos Negócios Atendidos
- Atendimentos realizados

7. Temas Indutores

- Personalização em massa trabalhada por meio de soluções, tecnologias e inteligência aplicada aos canais de relacionamento Sebrae.
- Parcerias estratégicas para promoção da escalada e capilarização dos serviços de apoio aos empresários de Pequenos Negócios e novos empreendedores nos territórios.

- Atuação integrada, por meio da sinergia entre pessoas, processos e tecnologia, que promova uma experiência de relacionamento relevante, inteligente e descomplicada.
- Ter uma visão 360 do cliente, que dê sustentação a um relacionamento recorrente e consistente.

F U T U R O

E S G



I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O