

Plano Anual 2025
Documento de Referência
Programa Nacional
Cliente 360



1. Dados Básicos

Nome do Processo: 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 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.

3. Vinculação com a Estratégia

Missão: Ampliação do Empreendedorismo Transformador (Missão A).

Objetivo:

- 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 Organizacionais:

- Cobertura do Atendimento (ME e EPP)
- Recorrência do Atendimento

4. Indicadores de Resultado do Processo:

- 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
- Rede Sebrae

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 todos os projetos e processos 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, projetos e processos 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 oficinas síncronos e 30% no total de atendimentos realizados com soluções.

Os projetos e processos a serem criadas deverão respeitar as estratégias previstas nos documentos oficiais do Sebrae, bem como nos documentos vinculados ao Programa não havendo limite de quantidade ou modelo específico.

Estratégias operacionalizadas no Programa Cliente 360:

- Reposicionamento e modernização da Rede de Relacionamento
- Rede parceira (Sala do Empreendedor e Parceiro)
- Sebrae na Sua Empresa
- Mobilizações
- Reconhecimento e Valorização da Rede de Relacionamento
- Estratégia de CRM

7. Temas Indutores

Os temas indutores deverão ser escolhidos conforme estratégia detalhada na iniciativa, podendo ter mais de um tema indutor por iniciativa.

Personalização em massa trabalhada por meio de soluções, tecnologias e inteligência aplicada aos canais de relacionamento Sebrae.

Esse tema indutor aponta para o processo de inserir os clientes em jornadas de atendimentos personalizadas utilizando a clusterização e provimento de soluções específicas para uma visão hiper personalizada do cliente. São iniciativas para esse tema indutor projetos e processos que refletem a estratégia de CRM.

Parcerias estratégicas para promoção da escalada e capilarização dos serviços de apoio aos empresários de Pequenos Negócios e novos empreendedores nos territórios

As estratégias operacionalizadas nesse tema indutor são projetos e processos que refletem as parcerias estabelecidas para ampliação da capilaridade e atuação do Sebrae nos territórios, sendo Sala do Empreendedor, Parceiro Sebrae, Estratégia de Contadores, convênios estaduais, entre outros.

Atuação integrada, por meio da sinergia entre pessoas, processos e tecnologia, que promova uma experiência de relacionamento relevante, inteligente e descomplicada.

As estratégias que são desenvolvidas para atender a esse tema indutor, visam projetos e processos que contribuem para a conexão consistente entre os diversos processos do relacionamento com o cliente, promovendo novas ações, capacitação e reconhecimento da rede de atendimento com a finalidade de construir e manter o relacionamento com o cliente de forma duradoura. As estratégias contidas nesse tema indutor são: Sebrae na Sua empresa, Reconhecimento e Valorização da Rede de Relacionamento, Mobilizações e Reposicionamento e Modernização da Rede.

Ter uma visão 360 do cliente, que dê sustentação a um relacionamento recorrente e consistente.

Os projetos e processos estaduais de atendimento que visem o estudo do ambiente, input (coleta e registro) e aplicação dos dados relacionados ao público, bem como estratégias estaduais para relacionamento com cliente deverão estar associadas a esse tema indutor. Vale ressaltar que o Programa DataBiz pode ser um acelerador para as ações desenvolvidas nesse tema indutor.

8. Lista de Documentos Complementares

- ✓ 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

9. Orientações Operacionais

Diretrizes para Projetos e Processos do Programa Cliente 360

Para garantir que todas as estratégias de relacionamento com o cliente no programa Cliente 360 estejam sendo contempladas e discutida com os gestores estaduais, é necessário a elaboração de pelo menos uma iniciativa por estratégia descrita no item 6, bem como a aplicação de, no mínimo, 30% do recurso CSN do programa para execução desses projetos e processos distribuídos conforme melhor atender às estratégias estaduais. O monitoramento se dará por meio dos temas indutores associados aos projetos e processos conforme descrição no item 7.

Orientações sobre o Atendimento a Grupos Setoriais e público em vulnerabilidade socioeconômica dentro do Cliente 360

No contexto setorial, o Cliente 360 é destinado à construção de jornadas e de relacionamentos, considerando as seguintes características:

- Identificação de Público: Utilizar o Cliente 360 para realizar atendimentos iniciais e identificar clientes que possam em momento posterior (ex. no ano seguinte) ser integrados ao Impulsionar Negócios.
- Construção de Jornadas: As jornadas podem ser construídas e iniciadas no Cliente 360, mas se forem voltadas para grupos setoriais, devem ter como objetivo conduzir os clientes ao Impulsionar Negócios.
- Ações e Marcos Críticos: Sempre que houver grupos setoriais, deixar claro nas ações e marcos críticos, e incluir as Tags do Impulsionar Negócios (disponíveis no DRF próprio).
- Todos os projetos ou processos setoriais que não se enquadrem em construção de jornadas ou identificação de público devem ser direcionados ao programa Impulsionar Negócios.

Os projetos e processos que atuarem com pessoas/empreendedores (formais ou informais) em situação de vulnerabilidade socioeconômica (baixa renda inscritos no cadastro único) devem obrigatoriamente vincular ao tema indutor “Inclusão Socioprodutiva”, que é transversal a todos os programas nacionais. Devem também incluir o indicador “Percepção do aumento de renda” e a tag #inclusãosocioprodutiva nas ações dessa temática. O planejamento e execução desses projetos/processos devem ser em conformidade com as diretrizes previstas no Referencial Estratégico de Inclusão Socioprodutiva do Sistema Sebrae.