

Diretrizes e Métricas para Relacionamento no Sistema Sebrae

Versão 1.0
2024

© 2024. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
TODOS DOS DIREITOS RESERVADOS

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SGAS Quadra 605 – Conjunto A – Asa Sul – CEP 70.200-904 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3348-7100
Site: www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

José Zeferino Pedrozo

Diretor-Presidente

Décio Nery de Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick Lourenço

Diretora de Administração e Finanças

Margarete de Castro Coelho

Unidade de Relacionamento com o Cliente

Enio Duarte Pinto (Gerente)

Milva Capanema (Gerente-Adjunta)

Equipe Técnica

Ana Carolina dos Santos Damasco (Unidade de Relacionamento com o Cliente)

Natalia Cortes Torres (Unidade de Gestão de Soluções)

Rodrigo Scherer Palácio (Unidade de Relacionamento com o Cliente)

Sumário

Apresentação	4
Propostas de valor e tipos de solução (instrumentos)	4
1 Evento.....	6
1.1 Palestra	6
1.2 Seminário.....	7
1.3 Missão e caravana	7
1.4 Encontro mediado	8
2 Conhecimento	8
2.1 Orientação Técnica	8
2.2 Informação.....	9
3 Capacitação.....	9
3.1 Curso	9
3.2 Oficina	9
3.3 Curso autoinstrucional.....	10
3.4 Jogo.....	10
3.5 Aplicação de material didático.....	11
4 Intervenção	11
4.1 Consultoria	11
4.2 Assessoramento.....	12
5 Oportunidade de negócios	12
5.1 Feira.....	12
5.2 Vitrine	12
5.3 Rodada de negócios.....	13
6 Acesso a serviços.....	13
6.1 Ferramenta	13
6.2 Formalização.....	13
6.3 Regularização	14
6.4 Garantia FAMPE	14
Modelo de execução de soluções	15

Apresentação

Nos últimos anos, o Sistema Sebrae buscou uma mudança de patamar em sua atuação para alcançar, com qualidade, um volume cada vez maior de empreendedores e de pequenos negócios brasileiros. Com essa visão, houve um intenso esforço de transformação digital e uma ampliação de sua atuação em rede, visando atender da melhor forma as necessidades dos nossos clientes em todo o Brasil.

Esse processo resultou em um crescimento acelerado do número de atendimentos, sendo utilizados processos, métricas, definições e regras já existentes na instituição para garantir uma efetiva contabilização do elevado volume de atendimentos realizados aos nossos clientes, visando sua contribuição com os objetivos organizacionais estabelecidos.

Por outro lado, as regras e os sistemas de negócio não amadureceram com a celeridade necessária para acompanhar as transformações em curso, o que resultou em diferentes barreiras e limitações para promoção de um fluxo eficiente de dados de relacionamento. Adicionalmente, o Sebrae se deparou com dificuldades para ter uma visão precisa do real valor sendo entregue aos clientes nesse novo momento de sua operação.

O desafio de elaboração de métricas e regras de negócio adequadas se tornou ainda mais central dada a busca por se promover um efetivo processo de relacionamento com foco na individualização da experiência de cada cliente junto ao Sebrae. Esses elementos são requisitos fundamentais para dar maior capacidade de entendimento da jornada do cliente, viabilizando maior inteligência de negócio e simplificando processos para a integrações de dados entre canais e sistemas.

O principal objetivo do presente documento de **Diretrizes e Métricas para Relacionamento no Sistema Sebrae** é atuar como referencial operacional, complementar à **Política de Relacionamento com o Cliente do Sistema Sebrae**, para viabilizar o correto entendimento sobre métricas e regras relacionadas aos diferentes públicos e tipos de solução oferecidos pela instituição, detalhando conceitos e definições importantes para os processos de registro e execução de soluções.

É importante ressaltar que este documento possui uma natureza dinâmica, visto que periodicamente haverá a necessidade de aprimoramento das definições e regras apresentadas justamente para que os processos de negócio e sistemas amadureçam à medida em que o próprio Sebrae evolua na sua atuação.

Propostas de valor e tipos de solução (instrumentos)

Para atender às diversas necessidades e demandas dos seus clientes, o Sebrae conta com uma grande variedade de tipos de solução em seu portfólio. Esses tipos de solução, anteriormente

denominados “instrumentos de atendimento” por constituírem os meios pelos quais o Sebrae atende seus clientes, estão organizados em seis diferentes propostas de valor, sendo elas:

- **Evento:** Vivenciar momentos que oportunizam networking, interação e experiências com especialistas, empresários, empreendedores, educadores, estudantes e parceiros que desejam atualização de conhecimentos sobre o ambiente de negócios, gestão e educação empreendedora;
- **Conhecimento:** Consumir conteúdos especializados e relevantes em empreendedorismo, gestão empresarial, educação empreendedora e áreas relacionadas, com abundância temática, níveis de profundidade e em diferentes formatos, que apoiem o aprendizado e a tomada de decisão;
- **Capacitação:** Aprender com uso de metodologias inovadoras que priorizam o protagonismo no aprendizado e desenvolvimento de competências empreendedoras;
- **Intervenção:** Transformar empreendedores, empreendimentos e instituições, com o apoio de especialistas, por meio de intervenção adaptada às suas necessidades;
- **Oportunidade de negócios:** Participar de iniciativas que tenham densidade de oportunidades para geração de negócios ou obtenção de recursos que promovam o aumento da competitividade, produtividade e inovação;
- **Acesso a serviços:** Ter a conveniência de acessar serviços selecionados (públicos e privados) para resolver desafios pontuais de maneira rápida, preferencialmente de forma gratuita ou a baixo custo.

Essas propostas de valor organizam as diferentes finalidades do portfólio do Sebrae e, para a efetiva viabilização destas propostas de valor, são utilizados diferentes tipos de solução, que possuem naturezas e características operacionais particulares a cada um deles. Atualmente, temos definidos e caracterizados os seguintes tipos:

- **Evento:**
 - Palestra;
 - Seminário;
 - Missão e caravana;
 - Encontro mediado.
- **Conhecimento:**
 - Orientação técnica;
 - Informação;
- **Capacitação:**
 - Curso;
 - Oficina;
 - Curso autoinstrucional;

- Jogo;
- Aplicação de material didático.
- **Intervenção:**
 - Consultoria;
 - Assessoramento.
- **Oportunidade de negócios:**
 - Feira;
 - Vitrine;
 - Rodada de negócios.
- **Acesso a serviços:**
 - Ferramenta;
 - Formalização;
 - Regularização;
 - Garantia FAMPE

Necessariamente, o registro do consumo de um determinado tipo de solução requer a identificação de quem realizou esse consumo, com exceção para o caso de estudantes de educação básica que acessem soluções de Educação Empreendedora. Nesse registro, também são associados outros metadados (ex.: data, hora, ponto de contato etc.) que detalham a interação realizada com o cliente e cuja obrigatoriedade depende do tipo de solução em si.

Com base na definição de atendimento estabelecida na Política de Relacionamento com o Cliente do Sistema Sebrae, **entende-se que aqueles clientes que consumirem esses tipos de solução serão considerados atendidos**. Ressalta-se que cada objetivo perseguido pelo Sebrae poderá excluir, na regra de seus indicadores, determinados tipos de solução que não possuam compatibilidade com a finalidade daquele objetivo.

Para entendimento dos detalhes e características de cada tipo de solução existente no âmbito de cada proposta de valor, as detalhamos a seguir:

1 Evento

1.1 Palestra

Definição: evento com exposição oral de curta duração voltado para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.

Orienta-se que as palestras feitas digitalmente (*webinars*), mesmo que no escopo de grandes eventos, sejam individualizadas para melhor entendimento da jornada do cliente na participação desses eventos.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação na palestra.

1.2 Seminário

Definição: evento com exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.

Um conjunto de palestras e os encontros empresariais podem ser caracterizados como um seminário.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação no seminário.

1.3 Missão e caravana

Definição: ação em que o Sebrae organiza e viabiliza o deslocamento de grupos com a finalidade de participação em agendas técnicas ou eventos (feiras, exposições, encontros etc.) promovidos ou não pelo Sebrae.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação na missão técnica.

1.4 Encontro mediado

Definição: ação em que o Sebrae atua como mediador em uma discussão técnica em grupo. Diferentemente das palestras, aqui não há uma exposição oral por parte do Sebrae, ele atua no fomento do encontro e na facilitação do debate, e todos os participantes podem contribuir com ideias, opiniões e direcionamentos durante a reunião do grupo.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação no encontro mediado.

2 Conhecimento

2.1 Orientação Técnica

Definição: serviço de orientação sobre questões técnicas dentro dos temas de atuação do Sebrae, a partir de interesse do cliente, que podem ser abordadas de forma padronizada ou com base nos conhecimentos do atendente.

Poderá ser considerado como orientação técnica o acesso ou download de conteúdos técnicos em sites do Sebrae pelo cliente. O envio de conteúdo técnico para o cliente também poderá ser considerado como orientação técnica, desde que esse conteúdo tenha sido solicitado de forma específica pelo cliente.

Não serão consideradas como orientação técnica as campanhas ativas realizadas pelas Centrais de Relacionamento com finalidade de pesquisa, atualização cadastral ou divulgação de outros serviços do Sebrae, o envio de e-mail marketing com conteúdo de divulgação e/ou comunicação, o cadastro ou autenticação (*login*) do cliente em ambientes digitais, o acesso a ferramentas eletrônicas ou o abandono de cursos autoinstrucionais.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida ou não assistida.
- **Disponibilização:** não.
- **Atendimento:** são consideradas atendimentos as interações de atendimento.

2.2 Informação

Definição: serviço relacionado à disponibilização de informações gerais de interesse do cliente pela equipe de atendimento do Sebrae ou de parceiros.

Contempla as informações sem natureza técnica entregues de forma assistida ou automatizada aos clientes em diversos canais de atendimento, como telefone, chat, e-mail e aplicativos de mensageria, utilizando tecnologias como URA, chatbot, dentre outros, desde que solicitadas de forma específica pelo cliente. Os conteúdos digitais de atração também poderão ser classificados nessa métrica. Não contempla o cadastro ou autenticação (*login*) do cliente em ambientes digitais.

Exemplos: localização e contatos do Sebrae ou de outras instituições públicas e privadas, informações sobre outros serviços do Sebrae, dentre outros. Nessa métrica, pode ser registrada a abertura de e-mail marketing, o acesso a conteúdos de atração ou o contato com a pessoa certa em campanhas da Central de Relacionamento.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida ou não assistida.
- **Disponibilização:** não.
- **Atendimento:** os registros de informação não são contabilizados como atendimento.

3 Capacitação

3.1 Curso

Definição: capacitação em grupo na qual se busca, por meio de recursos instrucionais, desenvolver e aprimorar conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados às áreas de atuação do Sebrae.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação no curso que possuem a frequência mínima definida pela solução.

3.2 Oficina

Definição: trabalho em grupo, realizado com o apoio de facilitadores, onde se abordam temas de interesse diversos por meio de estratégias de exposição oral, dinâmicas de grupo, simulações e

experimentações, visando aprimorar conhecimentos, habilidades e atitudes de empreendedorismo e gestão. Tem como característica a aplicação do conhecimento em uma vivência prática.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação na oficina que possuírem a frequência mínima definida pela solução.

3.3 Curso autoinstrucional

Definição: capacitação sem mediação humana, onde se busca, por meio de recursos instrucionais, desenvolver e aprimorar conhecimentos, habilidades e atitudes em temas relacionados às áreas de atuação do Sebrae.

Contempla os cursos realizados por meio de plataformas de educação à distância. Possui como momentos digitais padrão, que serão registrados individualmente à medida em que o cliente avançar no consumo do curso:

- Início;
- 25% de conclusão;
- 50% de conclusão;
- 75% de conclusão;
- 100% de conclusão.

Somente o momento digital de “início” será considerado para fins de contabilização de clientes atendidos por cursos de autoconsumo.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** não assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de momentos digitais identificadas do tipo “início”.

3.4 Jogo

Definição: solução de capacitação sem mediação humana, onde se busca, por meio de recursos eletrônicos interativos que combinam aprendizagem com entretenimento, realizar o

desenvolvimento e aprimoramento conhecimentos, habilidades e atitudes em temas relacionados às áreas de atuação do Sebrae.

- **Público:** pessoa física.
- **Proposta de valor:** capacitação.
- **Modalidades:** à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** não assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de momentos digitais identificadas com o atributo “contabiliza”.

3.5 Aplicação de material didático

Definição: aplicação de materiais e metodologias oferecidas pelo Sebrae no contexto educacional para estudantes, com intenção pedagógica, objetivando o desenvolvimento de competências dos participantes com foco principal em educação empreendedora.

- **Público:** pessoa física.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação na aplicação de material didático.

4 Intervenção

4.1 Consultoria

Definição: Serviço de diagnóstico de uma situação particular, sobre a qual pode ser elaborado um plano de ação com soluções específicas e adequadas, bem como o acompanhamento de sua implementação. Deve ter duração mínima de 1 hora.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** opcional.
- **Atendimento:** são consideradas atendimentos as interações de atendimento ou a consolidação da disponibilização de consultoria.

4.2 Assessoramento

Definição: serviço de acompanhamento de longo prazo realizado para clientes de uma carteira de relacionamento. O assessor do Sebrae aborda assuntos técnicos diversos, planeja ações junto ao cliente, realiza follow-up rotineiro e mede os resultados alcançados.

Diferentemente da consultoria, o assessoramento não endereça uma única situação particular, envolvendo um relacionamento continuado, além da elaboração e do acompanhamento de ações pactuadas junto ao cliente, para o desenvolvimento do seu empreendimento de forma holística e sustentável ao longo do tempo. Em paralelo ao assessoramento, o cliente utiliza várias outras soluções do Sebrae em sua jornada.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** não.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de atendimento.

5 Oportunidade de negócios

5.1 Feira

Definição: evento que reúne expositores de diversos segmentos para apresentação, demonstração e comercialização de produtos, serviços e negócios.

Exige a viabilização dos clientes como expositores e não contempla os eventos patrocinados e os visitantes da feira.

- **Público:** pessoa jurídica.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação na feira como expositores.

5.2 Vitrine

Definição: serviço digital que possibilita a apresentação virtual de produtos, serviços e negócios, promovendo a aproximação comercial B2B e B2C.

- **Público:** pessoa jurídica.

- **Modalidades:** à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** não assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de momentos digitais identificadas com o atributo “contabiliza”.

5.3 Rodada de negócios

Definição: encontro promovido pelo Sebrae de aproximação entre compradores e fornecedores, fomentando a criação de parcerias comerciais e o fechamento de negócios.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** coletiva.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de consolidação de participação na rodada de negócios.

6 Acesso a serviços

6.1 Ferramenta

Definição: serviço digital de finalidade específica que busca a resolução de necessidades por meio de sua utilização.

Exemplos: ferramenta online de modelagem de negócios, emissor de nota fiscal eletrônica, calculadora financeira.

- **Público:** pessoa física, podendo ter uma pessoa jurídica vinculada.
- **Modalidades:** à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** não assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são considerados atendimentos as interações de momentos digitais identificadas com o atributo “contabiliza”.

6.2 Formalização

Definição: abertura formal de um novo negócio perante o poder público com o apoio do Sebrae ou de sua rede parceira, resultando na criação de uma nova pessoa jurídica.

- **Público:** pessoa física.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** não.
- **Atendimento:** são consideradas atendimentos as interações de atendimento.

6.3 Regularização

Definição: serviço de regularização de pequenos negócios perante o poder público em questões tributárias, cadastrais ou autorizativas, com o apoio do Sebrae ou de sua rede parceira.

Exemplos: emissão de DAS, realização de DASN, parcelamento de débitos tributários.

- **Público:** pessoa jurídica.
- **Modalidades:** presencial ou à distância.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** não.
- **Atendimento:** são consideradas atendimentos as interações de atendimento.

6.4 Garantia FAMPE

Definição: operações de garantia de crédito no âmbito do FAMPE - Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE), realizados por instituições financeiras conveniadas, com finalidade de complementação das garantias exigidas dos pequenos negócios para acesso a crédito. Os registros desse tipo de solução são uma ação exclusiva do Sebrae Nacional.

- **Público:** pessoa jurídica.
- **Modalidades:** presencial.
- **Forma de aplicação:** individual.
- **Tipo de intermediação:** assistida.
- **Disponibilização:** sim.
- **Atendimento:** são consideradas atendimentos as interações de contratação.

Modelo de execução de soluções

Para a execução de soluções pelo Sebrae, existem três principais estruturas de execução que viabilizam a sua operacionalização:

- **Solução individual:** entregues de forma assistida, podem ser consumidas de acordo com a preferência do cliente e a disponibilidade da equipe técnica do Sebrae;
 - Podem ser assistidas por um atendente, consultor, assessor ou técnico especializado para entrega daquele tipo de solução;
 - Podem ser realizadas de forma pontual, em uma única interação com o cliente, ou estruturada, contemplando várias atividades intermediárias para a sua conclusão.
- **Solução coletiva:** entregues de forma assistida, exigem data, hora e local (físico ou digital) pré-estabelecido para o seu consumo simultâneo por um grupo de clientes;
 - Podem ser assistidas por um instrutor, facilitador, mediador ou organizador daquela solução coletiva, possuindo sempre um ou mais responsáveis técnicos pela sua condução;
 - Podem exigir controle de frequência, controlando a participação de cada cliente em cada etapa da solução, ou somente controle de participação.
- **Solução automatizada:** entregues individualmente e sem mediação humana (não assistida), podem ser consumidas pelos clientes em ambientes digitais do Sebrae de acordo com sua conveniência.
 - Podem ter o seu consumo detalhado em diferentes momentos digitais para especificar cada interação do cliente com a solução.

Considerados os tipos de solução existentes, temos o seguinte quadro-resumo:

Estrutura de execução	Evento	Conteúdo	Capacitação	Intervenção	Oportunidade de negócios	Acesso a serviços
Solução individual	-	- Orientação técnica - Informação	-	- Consultoria - Assessoramento	-	- Formalização - Regularização - Garantia FAMPE
Solução coletiva	- Palestra - Seminário - Missões e caravanas - Encontro mediado	-	- Curso - Oficina - Aplicação de material didático	-	- Feira - Rodada de negócios	-
Solução automatizada	-	- Informação	- Curso autoinstrucional - Jogo	-	- Vitrine	- Ferramenta

Tabela – Tipos de solução por proposta de valor e estrutura de execução

Essas características básicas condicionam a lógica de **criação, oferta, aquisição e execução** desses tipos de solução.

- O processo de **criação** consiste na modelagem, caracterização e detalhamento de uma solução, passando a constituir o portfólio do Sebrae;
- O processo de **oferta** atribui uma disponibilização a um determinado serviço para aquisição pelos clientes, podendo ou não ter limitações ou requisitos para aquela oferta (ex.: número de vagas, agendas disponíveis, local de realização, preço, tipo de público etc.);
- O processo de **aquisição**, usualmente realizada por meio de ações de inscrição ou de agendamento, dá o direito a um cliente de consumir uma determinada solução Sebrae, podendo ser essa aquisição paga ou gratuita;
- O processo de **execução** consiste na efetiva realização do serviço junto ao cliente do Sebrae, consistindo no efetivo atendimento por aquele tipo de solução.

Considerado esse fluxo de serviços, a interação com o cliente existe a partir do momento da visualização de uma determinada oferta de uma solução, seguida da efetivação de sua aquisição e de sua execução. Alguns tipos de soluções podem dispensar algumas dessas etapas, como a criação, oferta e aquisição, sendo executadas espontaneamente mediante solicitação e disponibilidade, como no caso da orientação técnica, por exemplo.

Para que o cliente seja considerado atendido em sua demanda objetiva com uma solução, é necessário que ele efetivamente a acesse, não sendo suficiente a sua simples aquisição. Interações de oferta e aquisição, como inscrições e agendamentos, deverão ser considerados em métricas independentes de comercialização de soluções. Dessa forma, entende-se que o cliente foi “atendido com um curso” somente se tiver participado de sua realização, aqueles que somente fizerem uma inscrição, com a aquisição da vaga, mas não compareceram à sua realização, serão considerados em indicadores de comercialização das respectivas soluções, mas não como atendidos por aquele tipo de solução.

Dada essa nova granularização das interações, torna-se necessária uma análise criteriosa, no âmbito dos indicadores estratégicos do Sebrae e também das métricas dos instrumentos, da aderência de cada tipo de solução para determinados objetivos organizacionais, deliberando sobre sua consideração ou exclusão para a contabilização, especialmente no tocante das informações assistidas e informações automatizadas, tendo em vista a sua suficiência ou não para um determinado anseio organizacional estabelecido em seu planejamento.

Regras gerais:

- As soluções individuais poderão ser aplicadas de forma pontual ou estruturada;
- As soluções coletivas só contabilizarão atendimento após a consolidação da sua disponibilização, sendo exigida a comprovação de participação ou de frequência dos clientes para que sejam considerados atendidos por aquela solução;

- As soluções automatizadas poderão ter a sua utilização detalhada com diferentes “momentos digitais”, que consistem em uma granularização do uso daquela solução e que podem ou não ser entendidos como um atendimento dada a natureza do detalhamento de cada uma das interações com o cliente. Somente a entrega da solução deverá ser considerada como um atendimento;
- A determinação da modalidade do atendimento (se presencial ou à distância) deverá ser determinada pelo canal em que a solução é entregue;
- Alguns tipos de solução não exigem a vinculação de um item do portfólio para a sua realização, como no caso de orientações técnicas ou de informações;
- O registro de interações de inscrição e agendamento podem ser precedidos do registro de uma informação relacionada àquela solução buscada pelo cliente;
- Todo atendimento realizado a um pequeno negócio deve ser feito por indicação da pessoa física vinculada. Em casos excepcionais, o dado do pequeno negócio poderá ser enriquecido, seguindo diretrizes nacionais de consistência para esse processo;
- As ações realizadas ativamente pelo Sebrae, como campanhas realizadas pela Central de Relacionamento com finalidade de pesquisa e atualização cadastral, ou o envio de e-mail marketing, devem ser registradas de forma específica, não sendo consideradas como atendimento;
- Os contatos improcedentes deverão ser registrados de forma específica, contemplando situações diversas em que a entrega de uma solução seja inviabilizada durante aquele contato com o cliente, como perda de conexão, *timeout* do atendimento, assunto inadequado, dentre outras possibilidades. Da mesma forma, a ausência (*no-show*) do cliente em soluções coletivas ou individuais agendadas também deverá ser registrado de forma específica;
- As soluções do portfólio de educação empreendedora poderão ter o registro de consumo para estudante (PF) não identificado;
- A solução de educação empreendedora necessitará identificar se o produto é destinado a professor, estudante ou ambos;
- As soluções em geral poderão ser específicas para um ou mais públicos-alvo, mas consumidas por mais de um público-alvo;
- Os tipos de solução com intermediação “assistida” estabelecem que há necessidade de atuação de um consultor, atendente, instrutor, facilitador, dentre outros profissionais que executem a solução com o cliente durante o processo de atendimento.