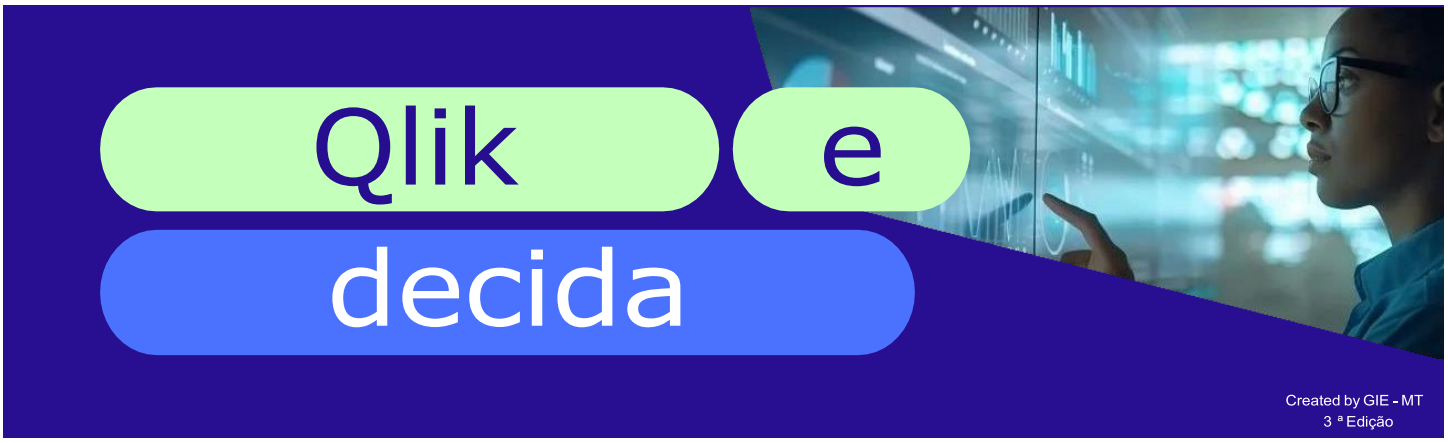


Boas Vindas

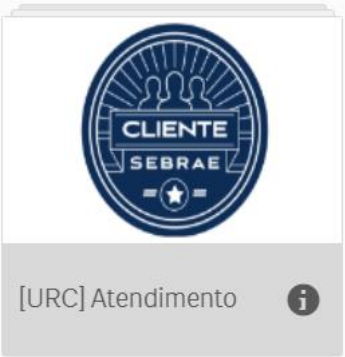
Olá, pessoal! 💙

Sejam bem-vindos de volta à terceira edição do Qlik e Decida! O que estão achando das edições até agora? Como sempre, feedbacks são super bem-vindos!

Conversando com algumas pessoas e analisando demandas, percebi que muita gente está com dificuldade de encontrar dados sobre os atendimentos, né? E, pensando nisso, o painel escolhido dessa vez foi o de **Atendimentos!** 🎯

Esse painel é um relatório dinâmico que você pode personalizar conforme suas necessidades. É super prático para quem precisa de informações rápidas e ajustáveis.

Aqui está o link para você explorar: [Painel de Atendimentos.]



O que é o painel?

O painel de **Atendimentos** oferece uma visão ampla e detalhada de várias métricas essenciais para acompanhar os atendimentos na organização. Entre as informações mais relevantes que ele traz, estão:

- Iniciativas vinculadas ao programa;
- Quantidade de clientes atendidos;
- Número planejado de clientes;
- Recorrência de atendimentos;
- Taxa de retorno de clientes;
- Número de clientes fidelizados;
- Pequenos negócios atendidos;
- Clientes atendidos em parceria (Salas do Empreendedor);
- Cobertura do atendimento (ME + EPP);

- Custo médio por atendimento;
- Clientes atendidos por serviços digitais;

Esses dados são cruciais para o monitoramento contínuo de nossos resultados. Além disso, o painel oferece um **filtro detalhado** para refinar as informações conforme sua necessidade. Você pode filtrar atendimentos por:

- Natureza jurídica;
- Segmento do público-alvo;
- Tema;
- Aplicação do instrumento;
- Ano e mês;

No aspecto financeiro, o painel permite acompanhar a contrapartida planejada e executada, bem como a despesa planejada e executada. Isso é super importante para garantir o controle e a gestão do orçamento.

Um diferencial muito bacana desse painel é a quantidade de filtros disponíveis, permitindo que você personalize as informações de acordo com o que faz mais sentido para o seu momento.

O painel tem duas lâminas principais:

1. **Primeira lâmina**: reúne todos esses dados de forma organizada.
2. **Segunda lâmina**: é um relatório dinâmico, onde você pode adaptar as dimensões (SME/Leme) para obter as informações mais relevantes para sua análise.

A flexibilidade e a riqueza de dados deste painel facilitam muito a tomada de decisões!

Por que esse painel é importante?

Utilizar o **Painel de Atendimentos** é crucial porque ele centraliza informações que impactam diretamente as estratégias adotadas por nós. Com esses dados em mãos, conseguimos monitorar a efetividade de nossos atendimentos, entender melhor os clientes que estamos alcançando e ajustar nossas ações para melhorar ainda mais a entrega de valor. Além disso, os dados deste painel ajudam a alinhar as decisões com nossos objetivos estratégicos e metas de atendimento.
Ao acessar as métricas detalhadas do painel, você tem uma visão clara e objetiva sobre a performance dos atendimentos e pode responder a perguntas estratégicas, como:

Indicador	Insight
Estamos atingindo o público que planejamos?	Se percebermos que a cobertura de atendimento está baixa em determinadas regiões ou segmentos, podemos ajustar nossa estratégia de alcance. **Vamos agir?** Rever as campanhas de divulgação ou o planejamento de parcerias, como as Salas do Empreendedor, para alcançar mais clientes de pequeno porte (ME/EPP).
Qual é o retorno dos nossos clientes?	A taxa de retorno nos mostra o nível de satisfação e fidelização dos nossos clientes. Uma baixa taxa de retorno pode indicar necessidade de melhoria nos serviços oferecidos. **Vamos agir?** Melhorar os processos de atendimento e criar planos de fidelização com foco nas demandas específicas dos clientes que atendemos repetidamente.
Qual o custo médio de nossos atendimentos e como isso afeta o orçamento?	Compreender o custo médio por atendimento e comparar com o planejado nos permite avaliar a eficiência do uso dos recursos financeiros. **Vamos agir?** Se os custos estão altos em relação ao planejado, pode-se pensar em otimizar processos ou redirecionar investimentos para áreas mais estratégicas.
Estamos utilizando adequadamente os serviços digitais?	Ao analisar o número de clientes atendidos por serviços digitais, podemos entender se estamos aproveitando bem essas plataformas ou se há espaço para melhorar. **Vamos agir?** Se o número de atendimentos digitais for baixo, investir em capacitação da equipe e comunicação para aumentar a adesão a essas ferramentas pode ser uma solução.

Quais decisões podem ser tomadas a partir dos dados do painel?

1. **Redirecionar esforços para públicos-alvo específicos**: Se percebemos que um determinado segmento está sendo pouco atendido, podemos focar mais nele.
    - Exemplo: Se o atendimento a MEIs está abaixo do esperado, ações de marketing ou parcerias específicas podem ser criadas para aumentar essa cobertura.
2. **Ajustar a oferta de serviços**: A análise da recorrência de atendimentos pode nos mostrar quais serviços estão fidelizando os clientes e quais não estão tendo o impacto esperado.
    - Exemplo: Se determinado serviço tem baixa recorrência, revisar seu formato ou até descontinuá-lo pode ser uma decisão estratégica.
3. **Melhorar a gestão de recursos**: Comparando despesas planejadas e executadas, podemos ajustar o orçamento de forma mais precisa, evitando desvios e garantindo que os recursos estejam alinhados com as prioridades estratégicas.
    - Exemplo: Se uma despesa planejada está sendo subutilizada, esse valor pode ser realocado para iniciativas com maior demanda.

Perguntas que podem ser respondidas a partir dos dados do painel:

- Quais regiões estão com maior demanda de atendimento?
- Como está a relação entre clientes planejados e atendidos?
- Qual a taxa de retorno de clientes em diferentes segmentos?
- Quanto estamos gastando por atendimento e como isso se compara ao planejado?
- Qual é a efetividade dos serviços digitais oferecidos?

Utilizar o Painel de Atendimentos não só ajuda a entender onde estamos, mas também permite que tomemos **decisões informadas** que afetam diretamente o impacto das nossas ações e a maneira como o Sebrae atende seu público.

É hora de dar tchau!

Para fechar essa edição do **Qlik e Decida**, espero que o Painel de Atendimentos traga mais clareza e suporte para suas análises e decisões. A riqueza de dados que ele oferece é uma ferramenta poderosa para ajustar nossas estratégias, otimizar recursos e, acima de tudo, melhorar ainda mais a forma como atendemos nossos clientes, lembra que esse é um dos nossos valores né?

Como vimos, com as informações do painel, podemos identificar padrões, ajustar abordagens, direcionar investimentos e garantir que estamos sempre no caminho certo para atingir nossas metas. A capacidade de filtrar e personalizar os dados torna esse painel essencial para acompanhar de perto o desempenho do Sebrae/MT em diferentes frentes.

Então, que tal tirar um tempo para explorar o painel e refletir sobre como esses dados podem influenciar suas decisões diárias? Lembre-se, cada dado conta, e com as ferramentas certas, estamos sempre mais preparados para agir de forma estratégica.

Até a próxima edição! E não se esqueçam: estou sempre aberto a feedbacks e dúvidas. Vamos juntos transformar dados em decisões! 💙

Tchau e bons dados! 👋

SEBRAE

Ficha Técnica

© 2024. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Mato Grosso - Sebrae/MT

Todos os direitos reservados

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

Informativo elaborado por:

Felipe Gomes da Cruz

Concluído em 24/10/2024

Gerente de Inteligência Estratégica

Ricardo Willian Santiago

Núcleo de Dados

Adilson Divino dos Santos

Amanda Afonso Alves

Felipe Gomes da Cruz

Hudson José da Silva Macedo

Jaqueline Trentino Silva Lemos

Núcleo de Estratégia e Orçamento

Diego Buscariol de Almeida

Liomara Figueiredo Sampaio Rosa

Núcleo de Integridade

Samia Carvalho Borges

Núcleo de Captação de Recursos

Ludmilla Pinheiro Mariano

Zinei Lemes de Santana