

CHAMADA PÚBLICA DE PROJETOS SEBRAE

CHAMADA PÚBLICA 08/08

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE em parceria com a Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologia, comunica e convoca Entidades Públicas e Privadas que mantém incubadoras de empresas em operação a apresentarem propostas para obtenção de apoio técnico e financeiro.

PREVISÃO E REGISTRO DOS ATENDIMENTOS NO SISTEMA SEBRAE - CATEGORIAS E MÉTRICAS –

Setembro/2008

ANEXO 3

PREVISÃO E REGISTRO DOS ATENDIMENTOS NO SISTEMA SEBRAE - CATEGORIAS E MÉTRICAS -

Este anexo tem como base o documento “**Revisão/atualização do “Modelo de Atendimento” do Sistema SEBRAE – Parte I: Categorias e Métricas**”, aprovado pela Diretoria Executiva do Sistema Sebrae em 09/08/06. Está dirigido de forma concreta para o processo de **planejamento, orçamento e de execução orçamentária do Sistema SEBRAE**. Visa garantir amplo alinhamento entre o modelo de atendimento e as formas de previsão e registro dos atendimentos executados.

1. Definições Básicas

Atendimento:

O atendimento é a relação do SEBRAE com seu cliente, individual ou coletivamente, de forma presencial ou a distância, diretamente ou por meio de parceiros, apoiando a criação e o desenvolvimento de negócios, bem como a ampliação da competitividade e da sustentabilidade das MPE.

Modelo de Atendimento

Entende-se por “Modelo de Atendimento” o conceito, o formato, a lógica e os processos utilizados, pelos quais o SEBRAE aborda, comprehende e leva alternativas de soluções aos seus clientes. Nesse sentido, o “Modelo de Atendimento” retrata os processos de interação entre a instituição e seus públicos.

Produto

Para efeito do processo de atendimento do SEBRAE, produto comprehende os materiais tangíveis oferecidos ao cliente, como também os serviços (intangíveis), que tenham a capacidade de promover/contribuir para a solução de suas necessidades e demandas.

Empresas formais

No contexto do SEBRAE consideram-se empresas formais todas aquelas que possuam CNPJ.

Empresas informais

São todos os empreendimentos/atividades desenvolvidos nas áreas rural, da indústria, do comércio e serviços, sem CNPJ. No âmbito do SEBRAE também

serão considerados informais os artesãos, os vendedores ambulantes e os produtores rurais que não estejam constituídos como empresa formal.

Número de pessoas físicas

Representa a quantidade de empresários potenciais ou candidatos a empresários, ou seja, pessoas não vinculadas à empresas formais ou informais atendidas.

2. Instrumentos de Atendimento

Os instrumentos utilizados na operacionalização dos diversos produtos e serviços que compõem o portfólio do Sistema SEBRAE são:

Consultoria

Capacitação

Informação Técnica

Promoção e Acesso a Eventos

3. Categorias de Atendimento e Métricas

As categorias de atendimento representam a tipologia da ação oferecida ao cliente, podendo ser entendida como eixos de atuação do SEBRAE. As categorias, em conjunto com os processos de abordagem, orientam e condicionam as metodologias e veículos utilizados no processo de atendimento.

3.1. Categorias

Consultoria Presencial

São atendimentos feitos no âmbito das instalações do SEBRAE, de parceiros e das próprias empresas, onde se busca identificar as necessidades do cliente, e recomendar soluções no âmbito dos produtos do SEBRAE, ou de outras instituições existentes no mercado, apoiando inclusive sua implementação.

A consultoria pressupõe um trabalho de diagnóstico e, portanto, a necessidade, por parte do consultor, de compreender a situação particular de determinada empresa oferecendo, a partir daí, soluções específicas e adequadas a ela.

2.6. Consultoria à Distância

São os atendimentos feitos utilizando-se de meios eletrônicos, tais como telefone e a Internet, onde se busca identificar as necessidades do cliente, e recomendar

soluções no âmbito dos produtos do SEBRAE, ou de outras instituições existentes no mercado, apoiando inclusive sua implementação.

Da mesma forma que a consultoria presencial, a consultoria a distância também pressupõe um trabalho de diagnóstico e, portanto, a necessidade, por parte do consultor, de compreender a situação particular de determinada empresa oferecendo, a partir daí, soluções específicas e adequadas a ela.

2.7. Cursos Presenciais

São atendimentos realizados no âmbito das instalações do SEBRAE, de parceiros e nas próprias empresas, com ênfase no processo de educação, onde se busca por meio de recursos instrucionais desenvolver e aprimorar conhecimentos, atitudes e habilidades gerenciais, com vistas a suprir as necessidades dos clientes atendidos. No âmbito do SEBRAE são considerados cursos apenas as atividades com 12 ou mais horas de duração.

2.8. Cursos à Distância

São os atendimentos realizados utilizando-se de meios eletrônicos, tais como, televisão, rádio, internet e materiais impressos de auto-instrução, com ênfase no processo de educação, onde se busca através de recursos instrucionais e ferramentas de Ensino à Distância – EAD, desenvolver e aprimorar conhecimentos, atitudes e habilidades gerenciais, com vistas a suprir as necessidades dos clientes atendidos. No âmbito do SEBRAE são considerados cursos apenas as atividades com 12 ou mais horas de duração.

2.9. Informação Técnica Presencial

São atendimentos feitos presencialmente, com ênfase na oferta de informação sobre questões técnicas (gestão, mercado, empreendedorismo, tecnologia, finanças etc.), que podem ser respondidas a partir de conteúdos disponíveis no SEBRAE ou no mercado.

A informação é genérica e não está dirigida a uma empresa determinada. Ela é ofertada a partir de uma demanda do cliente sem um processo de diagnóstico.

2.10. Informação Técnica à Distância

São atendimentos feitos utilizando-se de meios tais como, televisão, rádio, internet, telefone, material impresso, vídeos, CD-Rom, dentre outros, com ênfase no processo de oferta de informação sobre questões técnicas (gestão, mercado, empreendedorismo, tecnologia, finanças etc.), que podem ser respondidas a partir de conteúdos disponíveis no SEBRAE ou no mercado.

2.11. Informação Geral de Utilidade Empresarial Presencial

São atendimentos onde se fornece informações gerais, de interesse empresarial, demandadas pelo cliente, tais como localização, endereço e telefone de instituições públicas e privadas, informações sobre cursos e produtos do SEBRAE etc. Tais

informações, apesar de serem de interesse empresarial não agregam, a rigor, valor para as empresas/negócios.

2.12. Informação Geral de Utilidade Empresarial à Distância

São atendimentos realizados a distância (Internet, telefone etc.), onde se fornece informações gerais, de interesse empresarial, demandadas pelo cliente, tais como localização, endereço e telefone de instituições públicas e privadas, informações sobre cursos e produtos do SEBRAE etc. Tais informações, apesar de serem de interesse empresarial não agregam, a rigor, valor para as empresas/negócios.

2.13. Acesso a Eventos

São atendimentos efetuados a partir da viabilização da participação do cliente em eventos de seu interesse, seja como participante, expositor, visitante etc.

3.2. Métricas

As métricas, que tem a ver com o volume de entrega de soluções aos clientes, são indicadores do esforço utilizado no processo de atendimento e não devem ser confundidas com indicadores de resultados, que são relativos às transformações ocorridas junto ao cliente em função da utilização de produtos/soluções.

3.3. Instrumentos, Categorias e Métricas¹

Na etapa de orçamento deverão ser realizadas previsões agregadas, que somente serão detalhadas quando do registro nos sistemas de atendimento de cada Sebrae. Procura-se, deste modo, guardar a mesma lógica adotada em todo o processo de orçamento, ou seja, o orçamento deve ser realizado num plano mais agregado do que a sua execução. Deste modo os quadros abaixo indicam as diferenças entre os dois momentos.

3.3.1. Instrumentos, Categorias e Métricas - Orçamento

INSTRUMENTOS	MÉTRICAS
Consultoria	Número de consultorias Número de empresas (formais e informais) Número de pessoas físicas
Capacitação	Número de cursos (turmas) Número de empresas (formais e informais) Número de pessoas físicas

¹ Esclarecimentos/definições encontram-se ao final da tabela.

ATENDIMENTO	Informação	Número de informações Número de empresas (formais e informais) Número de pessoas físicas Numero de pessoas atingidas
	Feiras	Número de feiras Número de empresas (formais e informais) Número de expositores Número de pessoas atingidas
	Missões e Caravanas	Número de missões e caravanas Número de empresas (formais e informais) Número de pessoas físicas
	Rodadas	Número de rodadas Número de empresas (formais e informais) Número de pessoas físicas
	Eventos Patrocinados	Número de eventos Número de pessoas atingidas

3.3.2. Instrumentos, Categorias e Métricas - Execução

	INSTRUMENTOS	CATEGORIA	MÉTRICA
A T	C O N S U	1. CONSULTORIA PRESENCIAL	Número de Consultorias Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas

E N D I M E N T O	L T O R I A	2. CONSULTORIA A DISTÂNCIA	Número de Consultorias Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
	C A P A C I T A C Ã O	3. CURSO PRESENCIAL	Número de Cursos (Turmas) Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
		4. CURSO A DISTÂNCIA	Número de Cursos (Turmas) Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
	I N F O R M	5. INFORMAÇÃO TÉCNICA PRESENCIAL	Número de Informações Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
	A C Ã O	6. INFORMAÇÃO TÉCNICA A DISTÂNCIA	Número de Informações Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas Número de Pessoas Atingidas
		7. INFORMAÇÃO GERAL DE INTERESSE EMPRESARIAL PRESENCIAL	Número de Informações Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
		8. INFORMAÇÃO GERAL DE INTERESSE EMPRESARIAL A DISTÂNCIA	Número de Informações Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
	ACESSO A	Feiras	Número de Feiras Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Expositores Número de Pessoas Atingidas

N T O	EVENTOS	Missões e Caravanas	Número de Missões/Caravanas Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
		Rodadas	Número de Rodadas Número de Empresas Formais Número de Empresas Informais Número de Pessoas Físicas
		Eventos Patrocinados	Número de Eventos Número de Pessoas Atingidas

Esclarecimentos/definições

a) NÚMERO DE CONSULTORIAS

Representa o número de vezes em que clientes ou grupo de clientes foram beneficiados com um atendimento envolvendo algum processo de consultoria. Vale dizer: receberam consultoria nas áreas de mercado ou de tecnologia ou de finanças etc. Um mesmo cliente, ou grupo de clientes, pode receber do SEBRAE várias consultorias, de forma presencial ou à distância, para atender diferentes necessidades.

b) NÚMERO DE CURSOS (TURMAS)

Representa o número de turmas dos diversos cursos realizados pelo SEBRAE, de forma presencial ou à distância.

c) NÚMERO DE INFORMAÇÕES (técnica ou de interesse empresarial)

Representa o número de atendimentos do tipo informação prestada a clientes ou grupos de clientes, de forma presencial ou à distância.

d) NÚMERO DE FEIRAS/MISSÕES/RODADAS/EVENTOS

Representa o número de eventos em que o SEBRAE proporciona a participação de seus clientes.

e) NÚMERO DE EXPOSITORES

Representa o número de clientes Sebrae que participam de feiras promovendo seus produtos ou serviços

f) NÚMERO DE EMPRESAS FORMAIS

Representa a quantidade de empresas atendidas formalmente constituídas

g) NÚMERO DE EMPRESAS INFORMAIS

Representa a quantidade de empresas informais atendidas.

h) NÚMERO DE PESSOAS FÍSICAS

Representa a quantidade de empresários potenciais ou, candidatos a empresários, ou seja, pessoas não vinculadas a empresas formais ou informais atendidas.

i) NÚMERO DE PESSOAS ATINGIDAS

Representa a quantidade de pessoas que receberam informações técnicas ou participaram de eventos. (ver item 4.1)

j) ACESSO A EVENTOS

As métricas referentes a acesso a eventos na abordagem grupal referem-se a feiras, missões e rodadas de negócios realizadas pelo SEBRAE ou oferecidas pelo mercado onde o Sistema SEBRAE se envolve na mobilização de clientes.

k) EVENTOS PATROCINADOS

Eventos de terceiros nos quais o SEBRAE figura como patrocinador sem, contudo, envolver-se diretamente com a sua realização.

4. Critérios para Registro/Comprovação de Atendimentos

A seguir são apresentados alguns critérios e orientações para registro/comprovação de atendimento a serem adotadas para cada uma das categorias/abordagens de atendimento:

4.1. As abordagens se utilizarão dos registros de atendimento, obtidos por processos eletrônicos ou manuais, onde devem figurar os **dados cadastrais** dos clientes e o tipo de produto ou serviço entregue, exceto em:

- a) Feiras - onde as **pessoas atingidas** não necessitarão ser cadastradas. O número de pessoas atingidas deverá figurar em relatórios, onde evidências objetivas permitam comprovar as informações registradas.
- b) Informação Técnica à Distância - se utilizará de comprovações de atingimento do público alvo, por meio de **registros** obtidos a partir dos instrumentos usualmente aceitos pelo mercado, para medições de ações desenvolvidas utilizando-se mídias de massa. (IBOPÉ, mapas de audiência, número de exemplares de publicações – revistas, encartes, etc. - vendidos, etc.).
- c) Eventos Patrocinados – o número de **pessoas atingidas** deverá figurar em relatórios, onde evidências objetivas permitam comprovar as informações registradas.

4.2. As ações executadas por parceiros consideradas para efeito de contabilizar atendimentos são aquelas pagas pelo Sebrae e executados por meio de parceiros.

4.3. Os atendimentos serão registrados considerando famílias de produtos e os temas envolvidos. Tabela de famílias e temas será elaborada e introduzida posteriormente Revisão/atualização do “Modelo de Atendimento” do sistema SEBRAE – Parte II.

4.4. Quando o atendimento envolver, por exemplo, o fornecimento de informação e a seguir, no mesmo momento for estabelecido um processo de consultoria, tais eventos deverão ser registrados separadamente. A compreensão será a de que foi fornecida uma informação e uma consultoria.

4.5. Um atendimento na categoria informações poderá envolver vários temas. Entretanto, o registro será de “um” atendimento na modalidade informação. Os assuntos diferentes (tais como tecnologia, mercado, finanças etc.) tratados no âmbito de um atendimento em informação, também serão anotados em local próprio, para se ter a tipificação da demanda.

4.6. As pendências, isto é, aquilo que for combinado com o cliente de ser entregue posteriormente, deverão ser registradas com novo atendimento quando a pendência ficar resolvida. Não haverá, portanto, a figura do atendimento interrompido.

4.7. Várias Informações técnicas oferecidas por meio de palestras devem ser registradas como uma informação em grupo.

4.8. No caso de capacitação a distância individual, por meio de kits educativos, não existirá obviamente o registro de turmas.

4.9. O acesso ao portal do SEBRAE, pelo cliente, poderá gerar três situações distintas:

- a) O cliente apenas navega no portal. Nesse caso, não será considerado atendimento. O registro feito no contador servirá como elemento para gestão do “SITE”.
- b) O cliente efetua um “login” para interagir no ambiente do SEBRAE. Nesse caso, o registro se dará em função da categoria onde ele está sendo atendido.
- c) O cliente não faz “login”, mas baixa os arquivos oferecidos (download). Nesse caso, o número de downloads será contabilizado na categoria “Informação Técnica à Distância”.

4.10. O número total dos atendimentos será obtido pela soma de:

Número de consultorias

Número de cursos (turmas)

Número de informações

Número de feiras

Número de missões e caravanas

Número de rodadas

Número de eventos patrocinados

Número de pessoas atingidas (pessoas atingidas por informações técnicas à distância, pela realização de feiras e pelo patrocínio de eventos de terceiros).

4.11. Os sistemas de registros deverão ser adequados para o adequado registro dos instrumentos, das categorias, do processo de abordagem.