



Diretor/Assessor

Paulo Andrade, 42 anos

Casado, 2 filhos

Assessor do SEBRAE

Paulo trabalha no SEBRAE há mais de 20 anos. Com tantos anos de casa, hoje ocupa uma função de extrema importância e confiança: é assessor da diretoria. Sua visão do mundo é desafiadora. Ele enxerga muitos problemas, que precisam ser equacionados.

Nas horas vagas, ele assiste filmes e séries, joga xadrez e se preocupa em dedicar tempo de qualidade para sua família e amigos. Apaixonado por leitura, gostaria de ter mais tempo para estudar e se qualificar profissionalmente.

Sua rotina é intensa. Ele precisa estar 24h ligado para qualquer pedido, demanda ou urgência. Por tomar decisões com alta frequência, Paulo precisa dispor de informações constantemente. Ele busca informações no Google, outras instituições do sistema S, além de observatórios nacionais, entidades de classe e universidades.

Ele se percebe algumas vezes impotente diante dos grandes desafios, mas motivado por saber que ajuda a resolver uma pequena parte da complexidade que se apresenta por meio do SEBRAE.



Diretor/Assessor

Paulo Andrade, 42 anos

Casado, 2 filhos

Dores:

- Saber onde buscar
- Origem e consistência de dados: referencial, fonte etc.
- Formato em que a informação é disponibilizada
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Dificuldade de acesso ao repositório de informações

Necessidades:

- Tomada de decisão
- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Acompanhamento de metas e indicadores

Jornada

A BUSCA de informações inicia-se prioritariamente por dados internos do SEBRAE

WHATSAPP, e-mail marketing, portais de informações, podcasts e mídia tradicional também estão entre os principais motivadores para busca de informações

utiliza as demais instituições do sistema S para a BUSCA DE INFORMAÇÕES

NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO gerencial para análise de dados, uso dos sistemas e arquitetura de dados

NECESSIDADE DE CRIAÇÃO de canais para demanda de conteúdo

OPORTUNIDADE DE UTILIZAÇÃO de Diretores e Assessores como influenciadores para disseminação da informação

DISPONIBILIDADE DE RELATÓRIOS com insights para facilitar interpretação e decisão

DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDOS com análise preditiva e cruzada

Formatos



Dashboards
(Excel ou BI)



Infográficos



Relatórios



Podcasts

Canais



WhatsApp



E-mail



Redes sociais



Site

Softwares

Rotina de trabalho: Teams / Zoom / Meet, Power Point, Outlook

Informações: Excel, Power Bi, SQL, Python, R, Qlik

Riqueza não aproveitada
Pouco acessíveis Desorganização
Confuso Úteis
Potencial enorme Boa
Apoio Confiável

Trilhas

Finanças

EXEMPLOS:

- Controle orçamentário
- Execução financeira de projetos
- Metas e indicadores de projetos estratégicos
- Planejamento financeiro
- Gestão de recursos financeiros
- Controles financeiros
- Finanças empresariais
- Big data e o futuro das finanças
- Sistema financeiro

Consumo de informações para:

- Resolução de problemas
- Tomada de decisão
- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Acompanhamento de metas e indicadores

Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Organização dos dados
- Apresentação
- Experiência de navegação
- Linguagem acessível e analítica
- Análises preditivas
- Confiabilidade
- Base de dados integradas
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Acesso didático
- Formato preferenciais

Formato

- Infográficos
- Dashboards (painéis com indicadores e gráficos – Excel ou BI)
- Relatórios
- Podcasts

Canais

- E-mail
- WhatsApp
- Redes sociais
- Site

Trilhas

Economia

EXEMPLOS:

- Perspectivas econômicas
Economia e desenvolvimento territorial
- Balança comercial brasileira
- Mercados internacionais
- Mercado competitivo global
- Estruturas e incentivos econômicos
- Modelos econométricos
- Processos de integração econômica
- Economia para MPEs

Consumo de informações para:

- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Fazer projeções e mapear tendências
- Resolução de problema

Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Organização dos dados
- Apresentação
- Experiência de navegação
- Linguagem acessível e analítica
- Análises preditivas
- Confiabilidade
- Base de dados integradas
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Acesso didático
- Formato preferênciais

Formato

- Infográficos
- Dashboards (painéis com indicadores e gráficos – Excel ou BI)
- Relatórios
- Podcasts

Canais

- E-mail
- WhatsApp
- Redes sociais
- Site

Trilhas

Gestão

EXEMPLOS:

- Políticas públicas
- Gestão da segurança da informação
- Desenvolvimento setorial
- Recursos
- O futuro dos negócios
- Mindset
- Empreendedor
- Employee
- Experience
- KPIs
- Comunicação interna
- Transformação digital e humanização

Consumo de informações para:

- Resolução de problemas
- Tomada de decisão
- Entendimento das necessidades do cliente interno e externo
- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Acompanhamento de metas e indicadores

Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Organização dos dados
- Apresentação
- Experiência de navegação
- Linguagem acessível e analítica
- Análises preditivas
- Confiabilidade
- Base de dados integradas
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Acesso didático
- Formato preferenciais

Formato

- Infográficos
- Dashboards (painéis com indicadores e gráficos – Excel ou BI)
- Relatórios
- Podcasts

Canais

- E-mail
- WhatsApp
- Redes sociais
- Site

Trilhas

Planejamento

EXEMPLOS:

- Políticas públicas
- Financeiro
- Institucional
- Marketing
- Estratégico
- Recursos humanos
- Territorial
- Governança
- Sustentabilidade

Consumo de informações para:

- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Resolução de problemas
- Entendimento das necessidades do cliente interno e externo
- Fazer projeções e mapear tendências
- Inovação de produto

Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Organização dos dados
- Apresentação
- Experiência de navegação
- Linguagem acessível e analítica
- Análises preditivas
- Confiabilidade
- Base de dados integradas
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Acesso didático
- Formato preferenciais

Formato

- Infográficos
- Dashboards (painéis com indicadores e gráficos – Excel ou BI)
- Relatórios
- Podcasts

Canais

- E-mail
- WhatsApp
- Redes sociais
- Site

Trilhas

Empreendedorismo

EXEMPLOS:

- Estratégia e gestão de comunidade
- Retenção e carreira
- Diversidade e inclusão
- Valores e propósitos
- Liderança e empresas anti-frágeis
- Empreendedor e o desenvolvimento social
- Endomarketing
- Comunicação assertiva
- Educação
- Bem-estar dos colaboradores
- Carreira
- Saúde mental no trabalho
- Expansão do trabalho

Consumo de informações para:

- Aprimoramento profissional
- Entendimento das necessidades do cliente
- Acompanhamento de metas e indicadores
- Resolução de problemas
- Compartilhamento de informações

Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Organização dos dados
- Apresentação
- Experiência de navegação
- Linguagem acessível e analítica
- Análises preditivas
- Confiabilidade
- Base de dados integradas
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Acesso didático
- Formato preferenciais

Formato

- Infográficos
- Dashboards (painéis com indicadores e gráficos – Excel ou BI)
- Relatórios
- Podcasts

Canais

- E-mail
- WhatsApp
- Redes sociais
- Site

Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

**Pontos de contato
com a marca**

- Rede sociais
- E-mail marketing
- WhatsApp
- Portais de informação e notícias
- Jornal
- Rádio
- Podcasts
- Dados internos do SEBRAE

- Buscadores
- Demais instituições do Sistema S
- Universidades e Instituições de ensino
- Portais de informação e notícias
- Observatório do Governo

- Relatórios e/ou base de dados interno
- UGE Estadual/Regional
- Gestão de Pessoas – RH SEBRAE
- Portal / Site Sebrae
- UGE Estadual / Regional
- Universidade Corporativa
- Endomarketing
- Caderno de Gestão Estratégica

- Relatórios e/ou base de dados interno
- UGE Estadual/Regional
- Gestão de Pessoas – RH SEBRAE
- Portal / Site Sebrae
- UGE Estadual / Regional
- Universidade Corporativa
- Endomarketing
- Caderno de Gestão Estratégica

- Atualização gerencial para análise de dados, uso dos sistemas e arquitetura de dados
- Informativos/Conteúdo com assuntos relacionados
- Pesquisa de Satisfação
- Criação de canais para demanda de conteúdo
- Desenvolver canais de comunicação para disseminação de dados em tempo real
- Utilização de Diretores e Assessores como influenciadores para disseminação da informação

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

Dúvidas e questões mais comuns

- Onde buscar
- Conteúdo

- Saber onde buscar
- Origem e consistência de dados: referencial, fonte etc.
- Formato em que a informação é disponibilizada
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Dificuldade de acesso ao repositório de informação

- Organização dos dados
- Apresentação
- Dificuldade de acesso aos dados
- Obrigatoriedade de cadastro
- Experiência de navegação
- Dificuldade de entendimento da informação

- Dificuldade de entendimento da informação
- Informações que mais se assemelham a percepções
- Acessibilidade
- Falta de integração das bases
- Necessidade de aprofundamento dos dados
- Alinhamento de Demanda x Oferta de dados
- Organização dos dados
- Apresentação
- Dificuldade de acesso aos dados
- Obrigatoriedade de cadastro
- Experiência de navegação
- Falta de estratégia para o uso dos dados
- Divergência de informações
- Informações segmentadas, sugerindo a dificuldade de unificação
- Bases mal estruturadas

- Sugestão de aplicabilidade
- Curadoria de dados
- Relatórios com insights para facilitar interpretação e decisão
- Melhoria na arquitetura dos dados, na experiência do usuário e no formato da informação
- Construção de base integrada de dados com históricos e informações detalhadas para pesquisa
- Avaliação da informação

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

Expectativas do cliente

- Resolução de problemas
- Tomada de decisão
- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Acompanhamento de metas e indicadores

- Encontrabilidade
- Origem e consistência dos dados
- Formatos Cobertura: assunto e abrangência do material
- Atualidade
- Facilidade de acesso
- Organização dos dados
- Ausência de cadastro
- Linguagem acessível e analítica

- Resolução de problema
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Agilidade nas respostas e no acesso
- Usabilidade do site
- Credibilidade
- Confiabilidade
- Qualidade da informação
- Atualidade
- Clareza
- Dados preditivos Análises cruzadas Informação rastreável
- Visão holística
- Segurança da informação
- Acesso didático “Não precisa ser engenheira de dados para acessar”
- Resultados X Esforço

- Consumo do pequeno negócio
- Inadimplência do MEI
- Orçamento histórico
- Análise georreferenciada
- Indicadores
- Números de atendimento
- Resultados de programas
- Metas de atendimento
- Satisfação
- Necessidades básicas para funcionamento do SEBRAE
- Projetos estratégicos
- Tecnologia
- Pessoas
- Financeiro
- Cliente
- Produtos
- Serviços

- Curadoria da informação
- Identificar/priorizar conteúdo relevante para atender as demandas estratégicas de dados
- Colaborar e avaliar a informação
- Pesquisa de Satisfação

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

Jornada



Cliente



Consciência

- Curiosidade
- Agitação
- Distante
- Entusiasmo

Estranho



Consideração

- Entusiasmo
- Insegurança
- Distante
- Frustração

Visitante



Interesse

- Curiosidade
- Agitação
- Proximidade
- Distante
- Decepção
- Frustração

Oportunidade



Apresentação e Costume

- Curiosidade
- Agitação
- Proximidade
- Distante
- Decepção
- Frustração

Cliente



Customer Success

- Encantamento
- Acolhimento
- Segurança
- Indiferença
- Frustração
- Decepção

Cliente Fiel

Sentimentos do cliente

Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

Ações da sua equipe

- Marketing de Conteúdo
- Utilização de canais diversos para disseminação da informação

- Campanhas endomarketing
- Marketing de Conteúdo
- Sugestões de fontes para consulta externa

- Curadoria
- Gerar informações sobre resultados concretos alcançados pelo cliente
- Esclarecimento de dúvidas em tempo real
- Desenvolver conteúdos com análise preditiva e cruzada
- Clareza, Segurança e Agilidade por meio de:
 - Design e modelagem dos dados
 - Arquitetura da informação
 - UX
 - Segurança de Dados
 - Unificação e convergência das bases

- Curadoria
- Gerar informações sobre resultados concretos alcançados pelo cliente
- Esclarecimento de dúvidas em tempo real
- Desenvolver conteúdos com análise preditiva e cruzada
- Clareza, Segurança e Agilidade por meio de:
 - Design e modelagem dos dados
 - Arquitetura da informação
 - UX
 - Segurança de Dados
 - Unificação e convergência das bases

- Atualização gerencial para análise de dados, uso dos sistemas e arquitetura de dados
- Informativos/Conteúdo com assuntos relacionados por:
 - E-mail
 - WhatsApp
 - Podcasts
- Pesquisa de Satisfação por:
 - E-mail
 - WhatsApp
- Criação de canais para demanda de conteúdo
- Desenvolver canais de comunicação para disseminação de dados em tempo real (TV, Rádio, Jornal, etc.)
- Utilização de Diretores e Assessores como influenciadores para disseminação da informação

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

Setor responsável

- Comunicação e Marketing
- RH
- UGE / Gestão do Conhecimento e Competitividade

- Comunicação e Marketing
- RH
- UGE/ Gestão do Conhecimento e Competitividade

- Comunicação e Marketing
- UGE / Gestão do Conhecimento e Competitividade
- TI

- Comunicação e Marketing
- UGE / Gestão do Conhecimento e Competitividade
- TI

- Comunicação e Marketing
- UGE/ Gestão do Conhecimento e Competitividade
- RH

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

O estudo **Persona de Dados** é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae São Paulo, com apoio da Unidade de Gestão Estratégica do Sebrae Nacional.

Informações:

alexandresn@sebraesp.com.br

andre.maci@sebrae.com.br

carolinaff@sebraesp.com.br

fausto.keske@sebrae.com.br