



Gerente

**Daniela Santiago**, 38 anos

Casada, 1 filho

## Gerente do SEBRAE

Daniela é gerente do SEBRAE e trabalha com desenvolvimento de pequenos negócios há mais de 10 anos. Dedicada a família, ela aproveita o tempo livre para ficar próximo a eles, se diverte com amigos e joga vôlei e faz ioga. É apaixonada pelo seu trabalho, dedicando a maior parte do seu tempo para conhecer a realidade dos seus clientes, fazendo projeções e desenvolvendo projetos para melhorar a vida das pessoas e a competitividade dos pequenos negócios.

Em sua rotina diária, ela busca informações no Google, em Observatórios Nacionais, na base de dados do SEBRAE e, muito comunicativa, está sempre conversando com seus colaboradores e clientes para se manter atualizado e enfrentar as demandas do seu trabalho.

Por tomar decisões com alta frequência, ela solicita e/ou realiza análises de dados internos, mas tem dificuldade em acessá-las de forma unificada e convergente.

Daniela vê no SEBRAE seu propósito de crescimento profissional e, para isso, investe constantemente na sua qualificação e no relacionamento com seus clientes e parceiros. Ela acredita que seu cliente desconhece e/ou não sabe utilizar os dados disponibilizados pelo SEBRAE.



Gerente

**Daniela Santiago, 38 anos**

Casada, 1 filho

### Dores:

- Atualidade: período e frequência de atualização
- Origem e consistência de dados: referencial, fonte etc.
- Formato em que a informação é disponibilizada
- Saber onde buscar
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Qualidade dos resumos e introdução

### Necessidades:

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

## Jornada

A BUSCA de informações inicia-se prioritariamente por demandas internas e externas

GRUPOS DE WHATSAPP, jornais, podcasts e conversando com pessoas estão entre os principais motivadores para busca de informações

NECESSIDADE de capacitação de uso do sistema e arquitetura de dados

IDENTIFICAÇÃO de utilização de influenciadores digitais para disseminação da informação

OPORTUNIDADE de co-criação de conteúdo com as gerências estaduais e de forma integrada nacionalmente

OPORTUNIDADE de parcerias com outras empresas e instituições para maior inteligência nos dados

POSSIBILIDADE de construção de base integrada de dados com históricos e informações detalhadas para pesquisa

## Formatos



**Dashboards**  
(Excel ou BI)



**Infográficos**



**Relatórios**



**Newsletters**

## Canais



**WhatsApp**



**E-mail**



**LinkedIn**



**YouTube**



**Site**

## Softwares

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

Informações: Qlik, Power Bi, Excel

Satisfatório

Confiança Confusão

Desafiador

Custosa Desinteresse

Insatisfatório Dificuldade

Potencial Boa

# Trilhas

## Gestão

### EXEMPLOS:

- Desenvolvimento setorial
- Pessoas
- Recursos
- Políticas públicas
- Gestão do tempo
- KPIs
- Gestão da Informação
- Gestão da segurança da informação

## Consumo de informações para:

- Tomada de decisão
- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Resolução de problemas
- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Entendimento das necessidades do clientes
- Acompanhamento de metas e indicadores

## Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Tempo de consumo
- Facilidade de entendimento
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Credibilidade
- Confiabilidade
- Resolução de problema
- Qualidade da informação
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Formato preferenciais

## Formato

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

## Canais

- WhatsApp
- E-mail
- LinkedIn
- YouTube
- Site

# Trilhas

## Planejamento

### EXEMPLOS:

- Financeiro
- Institucional
- Marketing
- Estratégico
- Recursos humanos
- Territorial
- Planejamento de conteúdo

## Consumo de informações para:

- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Fazer projeções e mapear tendências
- Estruturação e aprimoramento da gestão de projetos
- Entendimento das necessidades do clientes
- Resolução de problemas
- Fazer projeções e mapear tendências
- Acompanhamento de metas e indicadores
- Inovação de produto

## Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Organização
- Encontrabilidade da informação
- Aplicabilidade da informação
- Objetividade
- Tempo de consumo
- Cobertura: abrangência e profundidade do material
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Possibilidade de compartilhamento
- Formatos preferenciais

## Formato

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

## Canais

- WhatsApp
- E-mail
- LinkedIn
- YouTube
- Site

# Trilhas

## Economia e Finanças

### EXEMPLOS:

- Orçamento
- Planejamento financeiro
- Gestão de recursos
- Perspectivas econômicas
- Controles financeiros
- Finanças empresariais
- Economia e desenvolvimento territorial
- Balança comercial brasileira
- Mercados internacionais
- Crédito empresarial
- Macro e micro econômica
- Economia verde
- Mercado competitivo global

## Consumo de informações para:

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

## Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Organização
- Encontrabilidade da informação
- Aplicabilidade da informação
- Objetividade
- Tempo de consumo
- Cobertura: abrangência e profundidade do material
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Possibilidade de compartilhamento
- Formatos preferenciais

## Formato

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

## Canais

- WhatsApp
- E-mail
- LinkedIn
- YouTube
- Site

# Trilhas

## Empreendedorismo

### EXEMPLOS:

- Governança corporativa
- Sistema de gestão orientado à resultados
- Empreendedorismo social
- Modelo de negócio inovador
- Pensamento crítico
- Comportamento empreendedor
- Sustentabilidade
- Cultura organizacional
- Liderança
- Sociedade colaborativa
- Futuro das coisas

## Consumo de informações para:

- Aprimoramento profissional
- Aprimoramento pessoal
- Compartilhamento de informações
- Desenvolvimento de conteúdo
- Desenvolvimento de estratégias de negócio

## Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Organização
- Encontrabilidade da informação
- Aplicabilidade da informação
- Objetividade
- Tempo de consumo
- Cobertura: abrangência e profundidade do material
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Possibilidade de compartilhamento
- Formatos preferenciais

## Formato

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

## Canais

- WhatsApp
- E-mail
- LinkedIn
- YouTube
- Site



# Trilhas

## Inovação

### EXEMPLOS:

- Gestão da inovação
- Inovação descomplicada
- Design
- Thinking
- Criatividade
- Processos inovadores
- Gestão Ágil
- Inovar com o Mundo BANI
- Mentalidade futurista
- Internet das coisas e novas tecnologias
- BigData e Data warehouse
- Inovação disruptiva

## Consumo de informações para:

- Inovação de produto
- Desenvolvimento de estratégias de negócio
- Fazer projeções e mapear tendências
- Resolução de problemas
- Compartilhamento de informações
- Desenvolvimento de conteúdo

## Arquitetura de dados - Garantias:

- Facilidade de acesso ao repositório das informações
- Organização
- Encontrabilidade da informação
- Aplicabilidade da informação
- Objetividade
- Tempo de consumo
- Cobertura: abrangência e profundidade do material
- Origem e consistência de dados: referências, fonte etc.
- Atualidade: período e frequência de atualização
- Possibilidade de compartilhamento
- Formatos preferenciais

## Formato

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

## Canais

- WhatsApp
- E-mail
- LinkedIn
- YouTube
- Site



# Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

## Pontos de contato com a marca

- Demanda interna e externa
- Redes Sociais
- E-mail marketing
- WhatsApp (grupos)
- Jornais
- Podcasts
- Conversando com pessoas
- Influenciadores digitais
- Cursos
- Portais de informação e notícias

- Buscadores
- Observatório do Governo
- Conversando com pessoas
- Dados internos do SEBRAE
- Universidades e Instituições de ensino
- Portais de informação e notícias

- UGE Estadual/Regional
- UGE Nacional
- DataSebrae Nacional
- Relatórios e/ou base de dados interno
- Portal / Site Sebrae
- DataSebrae
- Estadual/Regional

- UGE Estadual/Regional
- UGE Nacional
- DataSebrae Nacional
- Relatórios e/ou base de dados interno
- Portal / Site Sebrae
- DataSebrae
- Estadual/Regional

- Capacitação de Uso de Dados
- Capacitação de Uso do Sistema e Arquitetura de Dados
- Informativos/Conteúdo com assuntos relacionados
- Pesquisa de Satisfação interna e externa sobre o uso de dados
- Co-criação de conteúdo com as gerências estaduais de forma integrada nacionalmente
- Desenvolver canais de comunicação com dados em tempo real (TVS, Intranet, etc.)
- Utilização de influenciadores digitais para disseminação da informação.
- Parcerias com outras empresas e instituições para maior inteligência nos dados disponibilizados.

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

## Dúvidas e questões mais comuns

- Onde buscar
- Conteúdo

- Atualidade: período e frequência de atualização
- Origem e consistência de dados: referencial, fonte etc.
- Formato em que a informação é disponibilizada
- Saber onde buscar
- Cobertura: assunto e abrangência do material
- Qualidade dos resumos e introdução

- Dificuldade de acesso aos dados
- Tempo de consumo
- Dificuldade de entendimento da informação
- Organização dos dados
- Experiência de navegação

- Dificuldade de acesso aos dados
- Tempo de consumo
- Dificuldade de entendimento da informação
- Organização dos dados
- Experiência de navegação
- Encontrabilidade
- Velocidade de disponibilidade dos dados
- Dificuldade de interpretação, permitindo diversas compreensões do mesmo tema
- Atualização dos dados
- Formatação dos dados
- Diversas bases para consulta
- Falta de histórico de dados, pesquisas e projetos
- Informações genéricas
- Dificuldade de processamento dos dados
- Ausência de análises preditivas
- Dificuldade de análise integrada
- Desconhecimento por parte do cliente da oferta de informações
- Informações descentralizadas

- Desenvolvimento de análises preditivas
- 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 interna e externa
- Sugestão de aplicabilidade

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

# Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

## Expectativas do cliente

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

- Facilidade de acesso
- Encontrabilidade
- Atualidade
- Origem e consistência dos dados
- Formatos preferenciais
- Linguagem acessível e analítica
- Organização dos dados
- Compartilhamento das informações

- Resolução de problema
- Credibilidade
- Confiabilidade
- Qualidade da informação
- Objetividade
- Aplicabilidade
- Dados preditivos
- Emissão de relatórios analíticos
- Padronização de processos
- Agilidade da equipe de dados do Sebrae NA
- Maior utilização do RM (BackOffice)
- Bases de dados unificadas e convergentes
- Análise macro do cenário das MPEs
- Painéis integrados e intuitivos

- Consumo do pequeno negócio
- Inadimplência do MEI
- Crescimento do setor
- Número de empresas setorial
- Economia (conjuntura e ambiente)
- Inovação e produtividade das MPES
- Regularização das empresas
- Dados estatísticos
- Novos negócios
- Startups
- Políticas públicas
- Setores que mais crescem
- Dados territoriais
- Execução orçamentárias
- Dados Clientes atendidos
- (CNAI, região, consumo, etc.) CNAIs (grupos)
- Resultados de projetos
- Produtos mais demandados
- Oportunidades de negócios
- KPIs

- Conhecer as demandas gerenciais de dados para oferta de conteúdo relevante
- Ser percebido como demandante, usuário e colaborador da informação
- Colaborar e avaliar a informação
- Pesquisa de Satisfação interna e externa sobre o uso de dados

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

# Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

**Sentimentos do cliente**

- Entusiasmo
- Insegurança
- Distante
- Frustração

- Entusiasmo
- Insegurança
- Distante
- Frustração

- Curiosidade
- Respeito
- Proximidade
- Distante
- Decepção
- Frustração

- Segurança
- Tranquilidade
- Respeito
- Próximo
- Frustração
- Decepção
- Desrespeito

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

Estranho

Visitante

Oportunidade

Cliente

Cliente Fiel

# Jornada



Cliente



Consciência



Consideração



Interesse



Apresentação e Costume



Customer Success

## Ações da sua equipe

- Mapeamento das necessidades de informação
- Marketing de Conteúdo
- Identificar os influenciadores internos e externos
- Usar os influenciadores identificados (internos e externos) para sensibilizar sobre o uso da informação

- Campanhas endomarketing
- Marketing de Conteúdo
- Fóruns internos de discussão
- Sugestões de fontes para consulta externa
- Desenvolver parcerias com outras empresas e instituições para maior inteligência nos dados.

- Curadoria
- Esclarecimento de dúvidas em tempo real
- Desenvolver conteúdos com análise preditiva
- 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
- Consonância entre a demanda e a oferta de informações para o público interno e externo
- Esclarecimento de dúvidas em tempo real
- Desenvolver conteúdos com análise preditiva
- Clareza, Segurança e Agilidade por meio de:
  - Design e modelagem dos dados
  - Arquitetura da informação
  - UX
  - Segurança de Dados
  - Unificação e convergência das bases

- Capacitação de Uso de Dados
- Capacitação de Uso do Sistema e Arquitetura de Dados
- Informativos/Conteúdo com assuntos relacionados:
  - WhatsApp
  - E-mail
  - Redes sociais (LinkedIn, YouTube e Instagram) Site
- Pesquisa de Satisfação interna e externa sobre o uso de dados
- Co-criação de conteúdo com as gerências estaduais de forma integrada nacionalmente
- Desenvolver canais de comunicação com dados em tempo real (TVS, Intranet, etc.)
- Utilização de influenciadores digitais para disseminação da informação nos canais indicados.
- Parcerias com outras empresas para maior inteligência nos dados.

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
- SEBRAE NA

- Comunicação e Marketing
- RH
- UGE/ Gestão do Conhecimento e Competitividade
- Atendimento
- Unidade de Relacionamento
- SEBRAE NA

- Comunicação e Marketing
- UGE / Gestão do Conhecimento e Competitividade
- Atendimento
- Unidade de Relacionamento
- TI
- SEBRAE NA

- Comunicação e Marketing
- UGE / Gestão do Conhecimento e Competitividade
- Atendimento
- Unidade de Relacionamento
- TI
- SEBRAE NA

- Comunicação e Marketing
- UGE/ Gestão do Conhecimento e Competitividade
- Atendimento
- Unidade de Relacionamento
- SEBRAE NA

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](mailto:alexandresn@sebraesp.com.br)

[andre.maci@sebrae.com.br](mailto:andre.maci@sebrae.com.br)

[carolinaff@sebraesp.com.br](mailto:carolinaff@sebraesp.com.br)

[fausto.keske@sebrae.com.br](mailto:fausto.keske@sebrae.com.br)