



## Sebrae cria plataforma nacional de atendimentos por videochamada

---

---

### **Usuários podem tirar dúvidas sobre planejamento empresarial e outros assuntos.**

03/09/2023

A Central Nacional de Relacionamento do Sebrae passará a realizar os atendimentos por videochamadas, integrando um serviço que já estava em vigor em 25 das 27 unidades estaduais.

Essa medida visa aprimorar a utilização dessa plataforma, que no ano de 2022 registrou aproximadamente 5 mil atendimentos.

A videochamada ganhou força após a pandemia, quando as pessoas passaram a buscar soluções digitais para suas necessidades de atendimento.

De acordo com um trainee da Unidade de Relacionamento com o Cliente, André Chanpan, um dos principais méritos da plataforma unificada é a uniformização do atendimento, sem abrir mão da personalização característica de cada estado.

Ele observa que agora os clientes das regiões incorporadas à Central têm acesso a consultores do Sebrae com o mesmo nível de informações, orientações e recursos. Cada estado pode oferecer materiais adicionais desenvolvidos localmente para enriquecer o conhecimento dos consultores. Além disso, a utilização da Central possibilita uma comunicação mais eficiente com os usuários. Logo após agendar o atendimento, eles recebem uma confirmação. No dia anterior à consulta, recebem uma ligação para confirmar o horário e minutos antes da reunião, recebem um lembrete por e-mail.

André menciona que ainda é cedo para comparar os números, uma vez que a migração para essa nova plataforma ocorreu há apenas dois meses. No entanto, ele compartilha que no cenário anterior, havia uma taxa de ausência de clientes entre 60% e 70%. Atualmente, essa taxa foi reduzida para 40% a 50%, e existe uma tendência de diminuição desse número.

## Atendimento por videoconferência

---

Os atendimentos são conduzidos por meio de uma plataforma de videoconferência, permitindo a gravação completa da sessão para fins de monitoramento.

Os tópicos mais procurados pelos empresários são: "Como iniciar meu negócio?", "Desenvolvimento de um plano de ação eficaz" e "Elaboração da missão e valores da empresa".

André Chanpan destaca que há cerca de 33 assuntos disponíveis para escolha no momento do atendimento, abrangendo desde os temas mais complexos até os mais tradicionais.

Quanto ao agendamento, há várias opções disponíveis. Os empreendedores podem acessar o portal Sebrae e encontrar um botão de chamada nas seções "Fale Conosco" e "Empreendedores". Também é possível fazer agendamentos por meio da página [sebrae.com.br/atendimentoonline](http://sebrae.com.br/atendimentoonline) ou através do telefone 0800.

Publicado por

**DANIELLE NADER**