

Artigos

SEBRAE

Estratégia de relacionamento do Sebrae em relação aos pequenos negócios rurais das cadeias produtivas do peixe e do café

*João Machado Neto**

E escrever um artigo, uma poesia ou um livro é uma atividade de garimpagem de palavras no meio de 435 mil delas. O desafio é produzir um texto objetivo e claro que atraia a atenção do leitor. Essa atividade é dura. É muito mais transpiração que inspiração.

ampliar esse relacionamento nos próximos anos, por meio de parcerias com o governo do estado, prefeituras, sindicatos rurais, associações e cooperativas de produtores. O atendimento deve ter como referencial o Direcionamento Estratégico do Sebrae e sua Política de Atendimento e Relacionamento, adotada em 2016,

cujo objetivo é “nortear as ações de aprimoramento dos macroprocessos de atendimento e relacionamento com os clientes”.

O Planejamento Plurianual (PPA) 2016-2019 do Sebrae em Rondônia contém 11 projetos de atendimento coletivos, sendo um deles o Piscicultura no Estado de Rondônia, que vem

1 - Introdução

Rondônia possui uma vocação natural para o pequeno agronegócio. Segundo o censo do IBGE, em 2016 eram 75 mil pequenos produtores rurais espalhadas pelo estado. Nesse universo estão 22 mil produtores de café e cerca de três mil piscicultores. São números expressivos de clientes* que o Sebrae em Rondônia já atende ou deve atender mediante implementação de estratégias para



*Analista técnico do Sebrae em Rondônia

apoiando 100 piscicultores, e, outro, o Cafeicultura de Rondônia (CAC), com 300 produtores, ambos em parceria com associações de produtores, a Empresa Estadual de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Rondônia (Emater/RO), o governo do estado, a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) e outras instituições.

Este texto pretende analisar a atuação do Sebrae em Rondônia nos dois projetos citados, considerando sua Política de Atendimento e Relacionamento com o Cliente, e sugerir uma estratégia de relacionamento com os pequenos negócios rurais das cadeias produtivas do peixe e do café atendidas pela instituição.

2 - Análise da atuação do Sebrae em Rondônia e proposição de estratégia de relacionamento com os pequenos negócios rurais das cadeias produtivas do peixe e do café

O relacionamento do Sebrae em Rondônia com seus clientes é pautado pelos seguintes objetivos estratégicos: ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente; potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios; e promover a educação empreendedora. Por sua vez, as diretrizes estratégicas que orientam o atendimento e o relacionamento no Sistema Sebrae são: melhorar a competitividade de cada cliente a partir da



identificação de suas necessidades; buscar a elevação da competitividade de segmentos estratégicos por meio do atendimento segmentado; e executar as ações de atendimento e relacionamento de forma integrada, para que o cliente perceba o Sebrae como única instituição que entrega conhecimento de forma remota e presencial no estado.

Os segmentos da cafeicultura e da piscicultura foram escolhidos para serem contemplados com projetos por serem representativos no agronegócio rondoniense e pela existência de governança na cadeia, com protagonismo de parceiros como o governo do Estado, prefeituras e entidades de produtores.

A seguir, sugere-se estratégia de relacionamento com os pequenos negócios das cadeias produtivas do café e do peixe em Rondônia, tendo como parâmetro a Política de Atendimento e Relacionamento do Sistema Sebrae.

2.1 Conhecimento do público-alvo das cadeias produtivas do peixe e do café

Conquista e fidelização pressupõem que a organização conheça as necessidades do cliente melhor do que ele mesmo. É preciso identificá-lo, estudá-lo e compreender suas necessidades explícitas e implícitas, possibilitando um adequado atendimento que não só resolva problemas, mas que gere reconhecimento, recomendação e fidelização. Nesse processo, o cadastro completo do cliente é vital.

O Sebrae em Rondônia deve aprofundar seu conhecimento sobre o perfil e as demandas da clientela do segmento de cafeicultores e piscicultores como forma de ser mais efetivo no cumprimento de sua missão e de seu direcionamento estratégico. Para

isso, é fundamental o uso sistemático de pesquisa de satisfação, a correta alocação de pessoal qualificado para o atendimento presencial e remoto com habilidades em construir relacionamentos, e implantação de um Customer Relationship Management (CRM – Gestão de Relacionamento com o Cliente). Precisa-se ofertar portfólio atualizado de soluções, seja na área de tecnologia, de gestão da propriedade ou de acesso a mercados. É com esse viés empresarial que a propriedade rural aumentará sua eficiência produtiva e se tornará mais competitiva no estado e fora dele.

2.2 - A segmentação do cliente do Sebrae e os fatores de competitividade empresarial

Segmentar é identificar, selecionar e priorizar grupos de clientes para oferecer-lhes soluções específicas

por meio de canais adequados. Essas ações devem contribuir para atender as demandas e ter como desdobramentos a fidelização do cliente e a construção de relacionamentos duradouros com ele. É conveniente que o Sebrae em Rondônia continue o processo de segmentação desses 300 cafeicultores e dos 100 piscicultores ora atendidos para aprofundar o conhecimento de suas reais necessidades, visando ofertar soluções efetivas para suas demandas e gerando valor para a instituição.

Uma questão relevante que os formuladores de estratégia de atendimento precisam ter em mente é a compreensão dos fatores de competitividade das empresas, que são: **empresarial** (são fatores de domínio da empresa como marketing, produtividade e qualidade); **estrutural** (diz respeito à competitividade do segmento em relação ao setor ou cadeia produtiva) e **sistêmica** (que ocorre

tanto no ambiente interno do país quanto no cenário internacional, produzindo impactos no dia a dia da organização). Sua análise poderá reduzir substancialmente equívocos na escolha de grupos de clientes a serem atendidos, de soluções ofertadas e de projetos propostos nos PPA futuros.

2.3 - Aferição da efetividade das ações dos projetos Piscicultura no Estado de Rondônia e CAC

A verificação da efetividade das ações dos projetos objeto dessa análise deve ser parte da estratégia de relacionamento do Sebrae em Rondônia. Os dois projetos aqui tratados estão estruturados em três eixos de atuação: gestão das propriedades, melhorias das tecnologias de produção e acesso a mercados, cabendo perguntar como está sendo aferida a efetividade das ações oriundas desses eixos. Somente através da pesquisa que verifica o atingimento dos resultados dos projetos (T0, T1, T2)? Ou há um canal estruturado de relacionamento direto com os produtores, possibilitando mensuração mais ampla? Nesse contexto é fundamental o papel da Central de Relacionamento, que pode apoiar o gestor do projeto no monitoramento e no feedback dos resultados das ações realizadas e do nível de satisfação da clientela. Outra área importante é a Ouvidoria, que representa o cliente, colhendo elogios e reclamações que podem ser usadas como correção de estratégias.



3 - O papel das redes sociais

Pesquisa realizada pelo Sebrae Nacional em 2017 sobre o uso da tecnologia da informação no agronegócio aponta que 70% dos produtores rurais acessam a internet, sendo o celular o aparelho utilizado pela maioria, seja em casa ou na propriedade, e 79% dos produtores acessam a internet diariamente. São números que merecem atenção por parte de gestores e coordenadores dos projetos no sentido de utilizar essas ferramentas não só para ofertar produtos e agendar reuniões, mas para melhorar o relacionamento com essa clientela, checando a efetividade das ações executadas e, como consequência, gerar fidelização, sonho de toda organização.

4 - Conclusão

Espera-se que essa reflexão contribua para o atendimento diferenciado e a construção de relacionamentos duradouros com os que procuram o

Sebrae em Rondônia, quer sejam nosso público-alvo, parceiros, ou, especificamente, os clientes atendidos nas cadeias produtivas da piscicultura e da cafeicultura em Rondônia, elevando a competitividade, a sustentabilidade e a valorização dos negócios desses pequenos produtores.

*Cliente: parcela do público-alvo com o qual o Sebrae interagiu na entrega de conhecimento, gerando valor tanto para essa parcela quanto para a instituição, com a possibilidade de estabelecer um relacionamento.

REFERÊNCIA

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Direcionamento Estratégico do Sistema Sebrae: 2013-2022. Brasília: Sebrae, 2012.

_____. Política de Atendimento e Relacionamento do Sistema Sebrae. Brasília: Sebrae, 2016.

_____. Tecnologia da Informação no Agronegócio. Brasília: Sebrae, 2017.



CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL DO SEBRAE EM RONDÔNIA

Marcelo Thomé da Silva de Almeida
Presidente do Conselho Deliberativo Estadual
FIERO - Federação da Indústria de Rondônia

Cley Jefferson de Medeiros Muniz
Vice - presidente do Conselho Deliberativo Estadual
FECOMÉRCIO - Federação de Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Rondônia

Wilson Evaristo
BASA - Banco da Amazônia

Antônio Carlos Soares
BB - Banco do Brasil

Maria do Carmo Gonçalves da Rocha
CEF - Caixa Econômica Federal

Hélio Dias de Souza
Faperon - Federação da Agricultura e Pecuária

Marco Cesar Kobayashi
Facer - Federação das Associações Comerciais

Darci Agostinho Cerutti
FCDL - Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas

Luiz Carlos Kozerski
Feempi - Federação das Entidades de Micro e Pequenas Empresas

Evandro Cesar Padovani
Seagri - Secretaria de Estado da Agricultura

Kleyson Luiz Nunes Musso
Sebrae - Serviço Brasileiro das Micro e Pequenas Empresas

George Alessandro Gonçalves Braga
Sepog - Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão

Ari Miguel Teixeira Ott
Unir - Universidade Federal de Rondônia

DIRETORIA EXECUTIVA

Valdemar Camata Júnior
Diretor Superintendente

Samuel de Almeida Silva
Diretor Técnico

Carlos Berti Niemeyer
Diretor Administrativo e Financeiro

UNIDADE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Cristiano Borges Rodrigues
Gerente da Unidade de Marketing e Comunicação

Dayan Cavalcante Saldanha
Analista Técnico

Mário Antônio Veronese Varanda
Analista Técnico

Marcos Caetano Ramos
Analista Técnico

Fernanda Silva Barbosa
Estagiária

Lohana Oliveira Galvão
Menor Aprendiz

Tikinet
Revisão Ortográfica