

PROPOSTA TÉCNICA





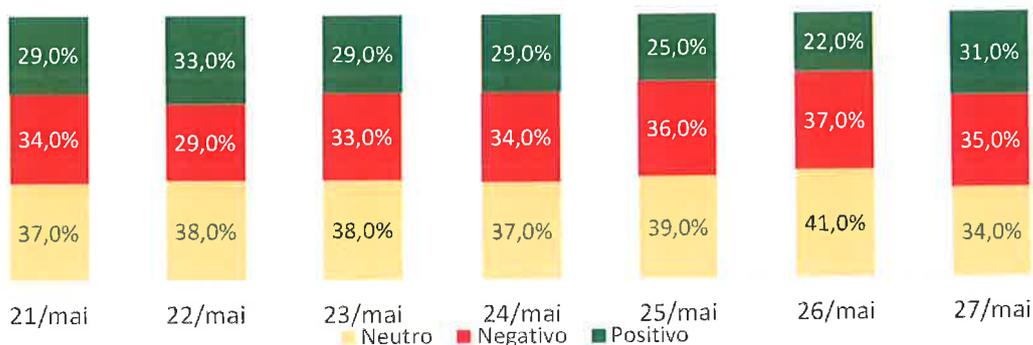
SUBQUESTO 04

ACOMPANHAMENTO DE TEMA EM VEÍCULO ONLINE

1

Volume de menções

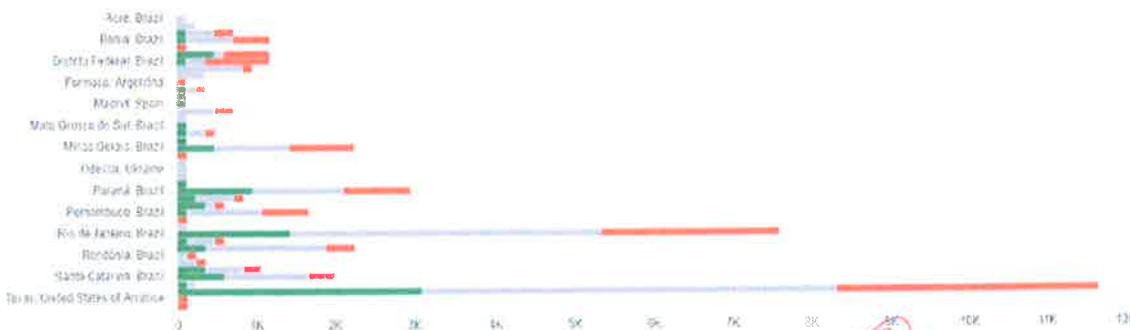
Esse espaço servirá para uma análise técnica dos assuntos e termos que mais impactaram no volume total de menções, bem como os pontos positivos e negativos. Aqui também se destacam as notícias que foram classificadas como neutras, que podem tornar-se pontos de atenção e até oportunidades. Outro ponto importante é o recorte de tempo, indicando quais os períodos do dia em que foram geradas as maiores interações e o que ocasionou tais reações. Abaixo, valores percentuais e totais com números fictícios.



Total de menções: 35.400 mil (+18% em relação ao dia anterior)*

Regionalização

Por meio da ferramenta licenciada pela IComunicação (BrandWatch), é possível indicar a quantidade de menções por localidade, inclusive, com a classificação já definida entre positivas, negativas e neutras. O propósito é identificar diariamente os principais focos onde assuntos relacionados ao Programa estão sendo discutidos. Abaixo, modelo com números e localidades fictícias.



Handwritten signatures and initials in red and blue ink.

Principais notícias do dia

1ª – Empreendedores do Alto Tietê podem utilizar serviços digitais do programa Empreenda Rápido



Veículo: G1

Alcance da publicação: 329.192 perfis

Link da notícia: <https://cutt.ly/kyFPNUT>

Classificação: positiva

2ª – Governo de SP e Sebrae-SP oferecem serviços digitais do Empreenda Rápido



Veículo: ABC do ABC

Alcance da publicação: 138.800 perfis

Link da notícia: <https://cutt.ly/ZyFSqpY>

Classificação: positiva

3ª – Os entraves para pequenas empresas acessarem crédito na crise



Veículo: Nexo Jornal

Alcance da publicação: 124.942 perfis

Link da notícia: <https://cutt.ly/QyFA9bY>

Classificação: negativa

Principal influenciador do dia



Influenciador: João Dória

Número de seguidores: 1,2 milhão

Link do perfil: <https://twitter.com/jdoriajr>

Classificação: positiva

4 M



SUBQUESITO 05

ACOMPANHAMENTO DE TEMA EM REDES SOCIAIS

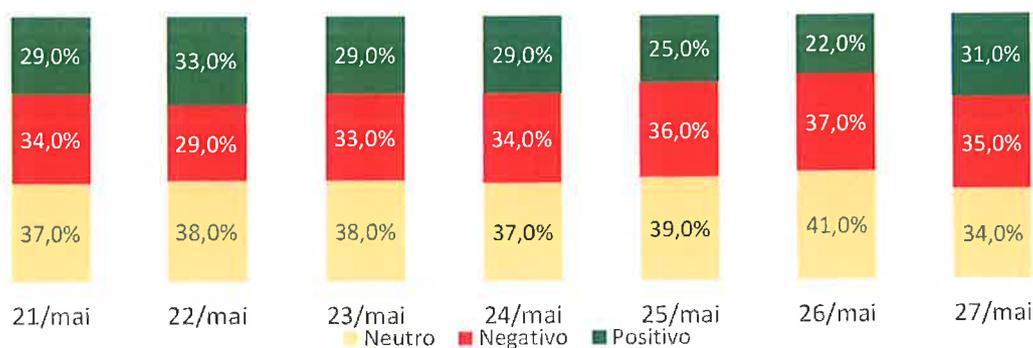
A large, stylized handwritten signature in red ink, located in the bottom right area of the page.

1 / 121

A smaller, stylized handwritten signature in blue ink, located below the red signature.

Volume de menções

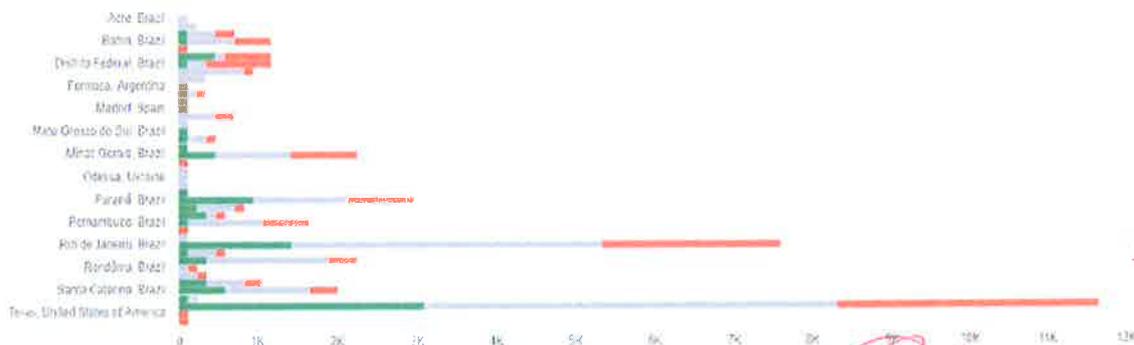
Diferentemente do relatório de acompanhamento de veículo, este documento traz a perspectiva em cima das reações, interações e o engajamento dos usuários nas redes sociais. A captação aqui envolve não só notícias, mas publicações de usuários comuns e influenciadores, em formato de textos, imagens e vídeos, também categorizadas entre positivas, negativas e neutras. Os critérios para elaboração da análise são os mesmos, considerando picos de interação e os principais fatores que contribuíram para a obtenção dos resultados. Abaixo, valores percentuais e totais com números fictícios.



Total de menções: 351.300 mil (+48% em relação ao dia anterior)*

Regionalização

Por meio da ferramenta licenciada pela IComunicação (BrandWatch), também é possível indicar a quantidade de interações dos usuários por localidade, inclusive, com a classificação já definida entre positivas, negativas e neutras. O propósito também é identificar diariamente os principais grupos de usuários que estão falando sobre assuntos relacionados ao Programa. Abaixo, modelo com números e localidades fictícias.



Handwritten notes and signatures in red and blue ink, including a large signature and the number '2' and '13'.

Publicações de maior alcance

1ª

Perfil: Prefeitura de Jundiaí (<https://twitter.com/cidadedejundiai>)

Link do post: <https://twitter.com/cidadedejundiai/status/1258743565817196545?s=20>

Alcance estimado: 10.984 perfis

Análise de sentimento: 61% positiva – 22% neutra – 7% negativa



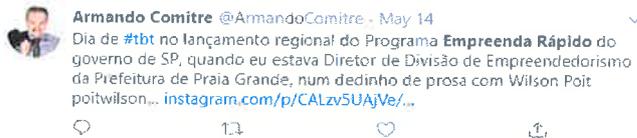
2ª

Perfil: Armando Comitre (<https://twitter.com/ArmandoComitre>)

Link do post: <https://twitter.com/ArmandoComitre/status/1261056030701531136?s=20>

Alcance estimado: 9.721

Análise de sentimento: 81% positiva – 11% negativa – 8% positiva



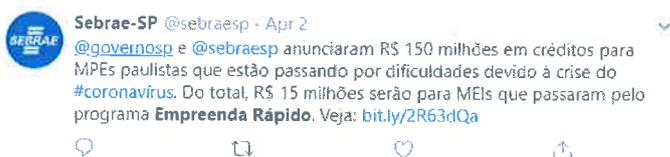
3ª

Perfil: Sebrae São Paulo (<https://twitter.com/sebraesp>)

Link do post: <https://twitter.com/sebraesp/status/1245792002005966849?s=20>

Alcance estimado: 8.984 perfis

Análise de sentimento: 74% positiva – 20% neutra – 6% negativa



4 ✓ 15





SUBEQUesito 06

COMPOSIÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E CUSTO

[Handwritten signature in red ink]
1/16
[Handwritten signature in blue ink]

COMPOSIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS (RACIOCÍNIO)

Obstinação pelo empreendedorismo, a competitividade e o desenvolvimento de micro e pequenos negócios.

Em idos da década de 1970, pensadores brasileiros já vislumbravam o cenário cada vez mais competitivo e a necessidade de se capacitar e desenvolver talentos empresariais para os tempos que viriam. Ainda que o início da globalização como a conhecemos viesse a ganhar força quase 20 anos depois, histórias, experiências e relatos de sucesso nos ambientes de negócios mundo afora, anunciavam o futuro. É dentro deste cenário, um tanto quanto complexo e incerto à época, que profundas evoluções foram aos poucos ganhando relevância, e transformando-se na força motriz de estímulo ao empreendedorismo, a competitividade e ao desenvolvimento de micro e pequenos negócios.

O mundo nunca mais será como era antigamente.

Antigamente foi ontem.

Não diferente, o atual ambiente de negócios do mundo é caracterizado pela volatilidade, pela incerteza, pela complexidade e pela ambiguidade. Tudo é instável, a única constante é a mudança, que acontece em uma velocidade exponencial. As empresas, principalmente as de pequeno porte, estão perplexas diante de uma rápida e profunda mudança no comportamento das novas gerações, estimulada pelas possibilidades advindas das novas tecnologias e da economia digital.

Pessoas mais conectadas, informadas, exigentes, acostumadas com velocidade e conveniência, representam novos desafios, seja na condição de consumidores, de fornecedores e de uma nova condição que abrange estas duas em conjunto, os *prosumers* (consumidores e fornecedores ao mesmo tempo). Não se trata de um "modismo" passageiro ou uma tendência futura - é a realidade posta, que exige ações imediatas para que governos e organizações mantenham a validade de seus propósitos, sua relevância e sua capacidade de resiliência.



2 17



O futuro é agora.

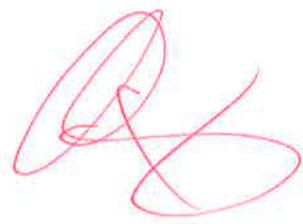
Até poucos anos atrás, com a devida liberdade de expressão, podemos dizer que grande parte dos pequenos e médios negócios funcionavam em modo “off-line”, visto que inúmeras operações, fossem logísticas, administrativas, marketing e vendas, gestão de talentos dentre outras, eram tratadas unilateralmente, sem que houvesse, integração com os demais sistemas de negócios e gestão, por consequência limitando o potencial das atividades-fim. Nesse cenário, empreendedores e empresários menores veem-se diante não apenas de um único desafio, o *core* de sua atividade, mas de diversas outras atribuições e responsabilidades que tornam o caminho e sua perspectiva de sucesso ainda mais complexos.

Com investimentos sólidos em tecnologia e capital intelectual, antes dos atuais avanços tecnológicos e sua respectiva massificação, apenas empresas de grande porte surfavam a onda de crescimento oriundo da tecnologia, sem que pequenos e médios competidores pudessem incomodar concretamente. Em suma, integração pelo uso da tecnologia era iniciativa que existia apenas dentro das grandes corporações.

Paralelo a isso, e justamente pelas mãos dessas mesmas corporações, - detentoras da tecnologia -, novas soluções e serviços digitais chegam à vida dos consumidores, tornando-os mais conectados e informados, mais participativos e colaborativos, mais voláteis e complexos. Se até então eram compradores, tornaram-se, também, fornecedores.

Esse cenário não somente alterou, definitivamente, as relações comerciais entre empresas e indivíduos, como permite que pequenas grandes ideias, sedimentadas em inovações tecnológicas e na economia digital ganhem vida. Não se trata de onda passageira, mas, essencialmente, de uma nova forma de interação, relacionamento e consumo para toda a sociedade.

No Brasil, esse quadro de permanente transformação digital e tecnológica é somado às intempéries de uma crise múltipla: sanitária, econômica, política, ética, social e ambiental. A lentidão na manutenção e criação de políticas públicas voltadas efetivamente ao desenvolvimento e ampliação de negócios, a incerteza sobre o restabelecimento do crescimento



3/18





econômico do país, e a falta de atores políticos que representem e legitimem os desejos da sociedade representam ameaças em todos os setores.

COMPOSIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS (SOLUÇÃO)

O Empreenda Rápido está imerso nesse oceano

Isolamentos sociais, diminuição de receitas, ameaças constantes às fontes de financiamento, aumento da concorrência - fatores que, dentre outros, apontam para a necessidade do aprimoramento da estratégia de atuação, a revisão do modelo de negócio e a ampliação da sua capacidade de resposta. O momento exige uma repactuação de papéis e propósitos, a construção coletiva de uma nova perspectiva de futuro e a coesão de governo e entidades em torno dos desafios que se apresentam nessa nova fase.

Diante disso, o programa Empreenda Rápido, iniciativa do Governo de São Paulo em parceria com o Sebrae-SP, se configura elemento central nesse processo. Ao contrário de inúmeras outras plataformas que oferecem um amplo portfólio de produtos e serviços, onde por muitas vezes, dada a imensidão de escolhas, acaba por desestimular o empreendedor, no Empreenda Rápido o cidadão tem acesso a uma seleção especial de serviços e produtos que atendem essencialmente às necessidades de curto prazo, de forma rápida, como o próprio nome esclarece.

1. Tecnologia e Inovação: Empreenda Rápido é motor de transformação digital para pequenos e médios empreendedores, com vontades e determinação de sobra, mas que ainda esbarram nas barreiras da burocracia e da tecnologia.

2. Educação: Ambiente de capacitação e qualificação rápidas para seus participantes, potencializando interesses complementares e facilitando interações com serviços e fornecedores que entendem as dificuldades de quem está começando ou já começou, mas ainda não sabe bem o que fazer.

3. Atração de Clientes: Focada em negócios, ou seja, não é apenas uma plataforma de cursos, pois o Empreenda Rápido sabe que para um negócio prosperar é preciso vender com velocidade e qualidade, criando uma base de clientes fiéis e advogados da marca.

4 109


4. Financiamento: Buscador de crédito para que o sonho do empreendedor se transforme em alternativa viável. Com o Empreenda Rápido, o cidadão tem acesso a linhas de financiamento específicas do Banco do Povo Paulista, presente em 480 municípios por São Paulo, e a todas as demais instituições atuantes nesse segmento de créditos através do Sebrae-SP.

O Empreenda Rápido **faz parte do conjunto de processos de mudança no modelo de negócios**, na integração de tecnologias digitais de forma onipresente em todos os processos, resultando em mudanças fundamentais na forma como o empreendedor pode e deve entregar valor para seus clientes, ampliando o acesso do público-alvo aos serviços e produtos que serão disponibilizados. Para além da dimensão tecnológica e processual, implica numa mudança cultural, incorporando novas competências e capacidade de inovação e adaptação aos constantes desafios de mercado.

O Empreenda Rápido é, portanto, transversal, ou seja, passa por toda a concepção e implantação do negócio, através de uma plataforma que promove agilidade, inteligência, redução de custos, aumento da capacidade de atendimento e relacionamento com clientes, abrangendo e integrando 4 grandes eixos de atuação:

- Competitividade dos pequenos negócios;
- Competitividade estrutural e sistêmica;
- Estímulo ao empreendedorismo;
- Excelência na gestão.

Ao invés de concorrer, somar esforços

É crescente o número de escolas de negócios, instituições financeiras, empresas de consultoria, educação online, e mesmo mercados virtuais (marketplaces) que oferecem soluções, ferramentas, aplicativos e interfaces de solução para gestão de pequenos negócios. Longe de entender esse processo como concorrencial, apostamos na integração dessas soluções na plataforma Empreenda Rápido, que passa a integrar soluções do mercado juntamente com as soluções digitais desenvolvidas previamente.



5/20



É necessário criar uma proposta de valor que amplie a efetividade dos serviços oferecidos pela plataforma, tornando-os onipresentes, tempestivos e efetivos, integrando os canais digitais e presenciais.

Quem quer empreender, quer fazer isso rápido.

O público do Empreenda Rápido é composto por 3 classes principais, além de estudantes:

- Pequenos negócios e seus proprietários (empresários, produtores rurais e artesãos);
- Potenciais empresários, que são pessoas que já desenvolveram ou estão desenvolvendo ações no sentido de abrir um negócio;
- Potenciais empreendedores, que são pessoas nas quais o Sebrae busca desenvolver o empreendedorismo e a cultura empreendedora;
- Também estão cada vez mais disponíveis para os potenciais empreendedores, em especial os estudantes, conhecimentos, produtos e serviços para apoiá-los no desenvolvimento de novos negócios

Por que o Empreenda Rápido é o que o empreendedor precisa?

A Empreenda Rápido implica na adoção de **modelos pautados num *mindset* empresarial ágil** que tenha, dentre suas características:

- **Capacidade de se adaptar** à volatilidade e dar respostas rápidas e conexas aos desafios de mercado;
- Capacidade de inovar, de **alavancar conhecimentos**, recursos e ativos dos ecossistemas de inovação através de processos de co-criação, de envolvimento das partes interessadas na geração de valor compartilhado;
- **Maior reciprocidade com o cliente**, uma vez que a colaboração e cooperação possibilitam mediações e experimentações que incrementem as chances de sucesso dos produtos ou serviços em um cenário incerto;
- Atitude para enxergar o "individual" na sua "coletividade", procurando **compreender os diferentes ângulos**, as especificidades de cada negócio e segmento, estabelecendo assim um quadro maior de soluções possíveis;

- **Funcionalidade**, por meio de sistemas integrados e processos mapeados para melhor compreensão e execução das regras do jogo;
- Estratégia *omnichannel* (canal total, canal universal), que busca a entrega de uma nova **experiência de consumo centrada no cliente, completa e sem barreiras** entre os vários canais online e off-line disponíveis, bem como barreiras e/ou restrições de acesso aos serviços;
- Soluções capazes de assegurar uma experiência de usuário que atenda suas expectativas (ou as supere), por meio do **reconhecimento 360° do cliente**, na totalidade do contato deste com a plataforma de serviços;
- Orientação da política de gestão de pessoas para qualificar as equipes neste novo contexto e **preparar a cultura organizacional para as mudanças**.

Mensagem-chave possui forte aderência ao momento de pandemia e crise econômica

Apesar da baixa taxa de letalidade da covid-19, o que o diferencia de outros vírus é que além de atacar a saúde das pessoas de forma isolada, ele ataca a estrutura base da sociedade, causando enormes prejuízos humanos, sociais e econômicos. Por isso, para enfrentar esse momento é necessário ter uma visão holística de todos seus efeitos para com coordenação e planejamento priorizar esforços e recursos para a melhor tomada de decisão.

Uma das classes de trabalho que mais vem sofrendo com a crise atual é o **Microempreendedor Individual**. Um grupo que hoje concentra quase 10 milhões de brasileiros, precisa de criatividade para continuar a gerar os seus recursos.

- Ao menos 40,7% das atividades econômicas dos MEI tiveram de ser interrompidas. E, atividade interrompida significa, renda interrompida.
- 76% deles não possuem outra fonte de renda, 68% não possuem previsão de caixa para o mês seguinte.

Fonte: “Perfil do microempreendedor individual”, Data Sebrae, 2019



7
22



- Em outra classe extremamente frágil durante a crise, com menos recursos financeiros e fluxos de receita menos diversificados, estão as PMEs, com 6,3 milhões de estabelecimentos no país.
- Juntas, as PMEs geram 52% dos empregos com carteira assinada no setor privado (16,1 milhões).

Fonte: Fecomércio.

Fisicamente ou psicologicamente, vivemos um momento de paralisia social. Um surto da magnitude da Covid-19 causa mudanças profundas no cenário macro, criando assim, as condições necessárias para um convite à disrupção.

Conceito de campanha

Empreenda Rápido, desbloqueie o seu futuro.

Lançamento (Item 2. Produção de conteúdo)

Para iniciar o novo momento do Programa Empreenda Rápido, será feita uma campanha com extensa produção de conteúdo para redes sociais (900 conteúdos entre áudios, vídeos e textos), contemplando os principais canais e presenças utilizados pelo Governo de São Paulo. Com o mote criativo de que o Empreenda Rápido é capaz de “desbloquear” tudo aquilo que impede a prosperidade do pequeno negócio, a campanha pretende aproximar o empreendedor e o futuro empreendedor do Programa. Além da campanha, a produção de conteúdo para as redes sociais é um grande pilar da estratégia, garantindo a manutenção das comunicações com a frequência aproximada de 60 conteúdos mensais, durante os 15 meses contratuais.

IDEIAS ADICIONAIS

O que o seu negócio pede? (Item 2. Produção de conteúdo)

Na mesma pegada do quadro “O Brasil que você quer”, da TV Globo, <https://goo.gl/JSWqPQ> convidaremos empreendedores de todo o Brasil a encaminharem seus pedidos em vídeo para a Plataforma Empreenda Rápido. Os vídeos selecionados ganharão uma resposta dinâmica e divertida, em formato de pílulas de nano-conhecimento, cerca de 100 conteúdos entre vídeos,



áudios e imagens, sempre apresentadas por personalidades de grande relevância no tema específico no ambiente digital.

Site interativo, colaborativo, focado nas necessidades específicas do pequeno e médio empreendedor (Item 4. Produção e manutenção de sites, portais *hotsites*, *landing pages* e aplicativos móveis)

Capacitação e qualificação desde o primeiro contato. Essa é a ideia de uma plataforma colaborativa para compartilhamento de conteúdo nos mais variados formatos. A ideia é que os próprios empreendedores retroalimentem a plataforma, relatando experiências, expondo suas inquietações e contribuindo com os demais usuários, criando um espírito de cooperação, sem a necessidade de cadastro na plataforma, de forma a envolver o usuário desde o primeiro contato. Além disso, serão produzidas webséries completas e outros conteúdos complementares somando ao pacote de produção de conteúdo (aproximadamente 300 conteúdos).

A plataforma também oferecerá serviços diretos para o empreendedor, atacando uma das principais frentes do Programa, que é a desburocratização. A ideia é oferecer, de forma digitalizada, os principais serviços disponíveis pelo Governo Federal e Estadual. Além disso, a proposta oferece um *marketplace* de ferramentas e serviços que fazem a diferença na gestão de negócios; e um “buscador de crédito”, que apresenta soluções financeiras não somente no Banco do Povo Paulista, mas em todas as demais instituições de mercado, trazendo diferentes modalidades e comparações para que o empreendedor possa tomar crédito de forma segura e precisa.

Ferramenta de BOT (Item 3. Gestão de redes sociais e Interação Digital: SAC – Serviço de Atendimento)

Pensando no atendimento rápido, em formato 24x7, será desenvolvido um robô com inteligência artificial chamado “Coelho Responde”, que permite ao usuário, a partir de um banco de dados com lógica de árvore de decisões, receber respostas específicas para as necessidades de cada cliente. O bot será implementado na página do Facebook, além de ser acessível também via WhatsApp.



9 24



Reality Series (Item 2. Produção de conteúdo)

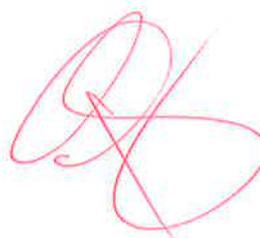
Durante o lançamento da plataforma, o Empreenda Rápido convida 4 empreendedores de diferentes setores e maturidade empresarial a registrarem, por meio do Instagram Stories, suas experiências e desafios para obtenção do sucesso. A proposta é trazer proximidade e despertar, de forma prática, o interesse do público-alvo. Serão editados 100 conteúdos.

PodFast (Item 2. Produção de conteúdo)

Hoje em dia, todo mundo tem podcast, mas só o Empreenda Rápido tem um podFAST, um podcast onde o usuário acessa programas específicos e altamente segmentados para a sua necessidade. Tudo em um único lugar, sem perder tempo. A ideia é que o programa tenha um apresentador fixo, que funcionará como uma espécie de mediador de um debate entre empreendedores do Estado de São Paulo – de renome ou não – para avaliar perspectivas de mercado, oferecer dicas e discutir tendências. Ao total durante todo a vigência do contrato serão produzidos 100 podcasts.

Monitoramento (Item 1. Acompanhamento e Análise de Dados)

Com o propósito de não só medir a temperatura de tudo aquilo que é falado, mas também prover inteligência aos processos e dar o direcionamento ao discurso, será provido um trabalho de monitoramento no formato 24x7. Serão captadas as principais interações a respeito do programa e do tema empreendedorismo no estado, seja por meio de perfis oficiais, canais de notícias e usuários comuns. A ideia é exibir relatórios diários, semanais e mensais, além da emissão de alertas quando determinada situação tiver alto grau de relevância ou repercussão. Por meio da parametrização das ferramentas, será possível observar o comportamento dos usuários, suas preferências, temas mais falados e suas reações diante do trabalho proposto pelo Programa. Dados como a origem das publicações, influenciadores que mais contribuíram para o seu alcance e a sentimentalização dessas interações farão parte da rotina de entrega.



10 25




COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS

Nº	Produto/Serviço	Unidade de medida	Quantidade	Empresa Rápido	
				Valor unitário em R\$	Valor total R\$ (Quantidade X Valor Unitário)
1.	Acompanhamento e Análise de Dados				
1.1.	Acompanhamento online				
	c Alta complexidade	Unidade	15	R\$ 75.341,60	R\$ 1.130.124,00
1.2.	Análise de dados	Diária	450	R\$ 1.353,33	R\$ 608.998,50
2.	Produção de conteúdo				
2.1.	Produção de conteúdo para sites, portais, aplicativos móveis e redes sociais				
	c Alta complexidade	Unidade	1	R\$ 66.229,66	R\$ 66.229,66
3.	Gestão de redes sociais e Interação Digital: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão				
	c Alta complexidade	Unidade	15	R\$ 65.889,29	R\$ 988.339,35
4.	Produção e manutenção de sites, portais, hotspots, landing pages e aplicativos móveis				
4.1.	Adaptação ou replicação de tela				
	a Baixa complexidade	Unidade	8	R\$ 1.813,25	R\$ 14.506,00
	b Média complexidade	Unidade	3	R\$ 2.930,18	R\$ 8.790,54
4.3.	Diagnóstico de TI	Unidade	1	R\$ 12.226,79	R\$ 12.226,79
4.5.	Arquitetura de sites, portais, hotspots, landing pages e aplicativos móveis				
	a Baixa complexidade	Unidade	1	R\$ 6.532,41	R\$ 6.532,41
4.6.	Projeto Editorial	Unidade	1	R\$ 9.950,44	R\$ 9.950,44
4.7.	Escopo Funcional de sites, portais, hotspots, landing pages e aplicativos móveis				
	a Baixa complexidade	Unidade	7	R\$ 3.773,97	R\$ 26.417,79
4.8.	Escopo Técnico de TI	Horas	700	R\$ 117,81	R\$ 82.467,00
4.9.	SEO – <i>Search Engine Optimization</i>	Unidade	1	R\$ 7.137,00	R\$ 7.137,00
4.10.	Análise de Tráfego de Rede	Unidade	1	R\$ 10.684,95	R\$ 10.684,95
4.11.	Manutenção	Horas	150	R\$ 141,14	R\$ 21.171,00
TOTAL					R\$ 2.993.575,43


11 26
