



# PERSONAS E JORNADAS



SABER INOVAR

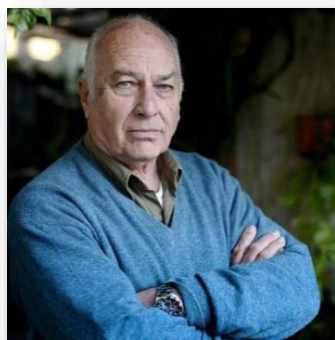
Novembro de 2022.

**Janaina**



**Negócio Local  
Estabelecido**

**Arnaldo**



**Negócio com Filiais  
em Crescimento**

**Francisco**



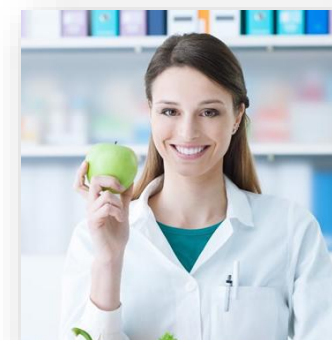
**Empreendedor  
Rural**

**Cecília**



**Candidato por  
Necessidade**

**Isabelle**



**Candidato por  
Oportunidade**

**Alberto**



**Não  
Cliente**

**Beatriz**



**Startupeira  
Pessoa Física**

**Jader**



**Empresário  
da Tecnologia**

**Teresa**



**Negócio  
em Crise**

**Janaina**



**Micro Empreendedor  
Individual**



A história de vida da persona. 1) O início, 2) Como está sendo o dia a dia 3) As principais dores

Nome e Idade

Categoria

Resumo

Relacionamento com o Sebrae

Qual a história da persona com o Sebrae

EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

Frases que “saem da boca” da Persona. Importante para entender como pensa e como o Sebrae pode construir mensagens que se conectem com a Persona

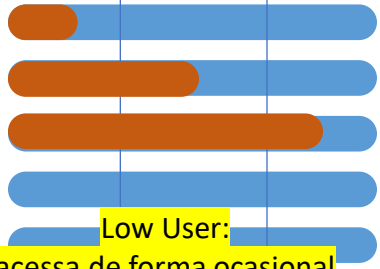
MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER

Poder  
Realização  
Afiliação  
Inovação

Adaptado da Teoria das Necessidades Adquiridas de McClelland, com a adição da necessidade de inovar.

INFORMAR

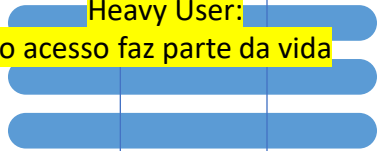
- TV Aberta
- Rádio
- Impressos
- Internet
- Mídia Social



Low User: acessa de forma ocasional  
Medium User: acessa de forma habitual  
Heavy User: o acesso faz parte da vida

CONTATAR

- Ligações
- Mensagens
- E-mails



ATENDER

- Consultorias
- Treinamentos



Atividades Presenciais

Atividades On Line

DORES

Planejamento do Negócio	Gestão da Rotina Operacional do Negócio	Relação da Família com o Negócio
Saber o Custo e o Preço de Venda	Ter o controle do Meu Negócio	Comprar Bem e Gerir os Estoques
Saber o Preço de Venda	Manter o Negócio	Saber o Mercado
Dinheiro para Giro	Micro Abaixo do Esperado	
Estruturar o Comercial e Vender Bem	Estruturar o Marketing e ser Reconhecido	Fazer Marketing Digital
Criar Novos Produtos ou Serviços	Lançar Novos Produtos ou Serviços	Pagar os Impostos Corretamente

São as 18 principais dores apontadas pelos empreendedores, identificadas por meio das entrevistas ou por meio da oferta de serviços no Portfólio do Sebrae



Janaina, 52 anos

Negócio Local  
Estabelecido

Divorciada e mãe de  
dois filhos.

Possui Ensino Superior  
em Estética e  
Cosmética.

Voluntária em  
projetos do Sebrae

Relacionamento  
com o Sebrae

O Sebrae ajudou desde  
o início, teve papel  
fundamental no  
crescimento, mas não  
consegue ajudar a  
colocar o negócio no  
mundo digital.

Janaina possui um salão de beleza que começou com o serviço de corte e tratamento capilar. Com o tempo, e a pedido das clientes, viu a possibilidade de incorporar outros serviços como manicure, depilação e mais recentemente contratou maquiadoras para compor o time. Embora seja difícil de achar profissionais, ela se dedica a formar as que chegam para garantir a qualidade. Seus maiores desafios estão em conciliar as demandas do salão com a vida pessoal. Conhecida na cidade, Janaina agora pretende usar a sua fama de boa empresária para estimular outras mulheres a prosperarem.



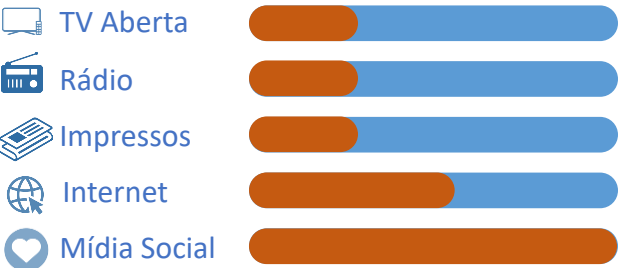
EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # Sou grata pela minha história, inclusive pelos perrengues.
- # Estou sempre buscando algo novo para oferecer para minhas clientes.
- # O Empretec foi um divisor de águas
- # Gosto dos prêmios porque me desafio.

MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



INFORMAR



CONTATAR



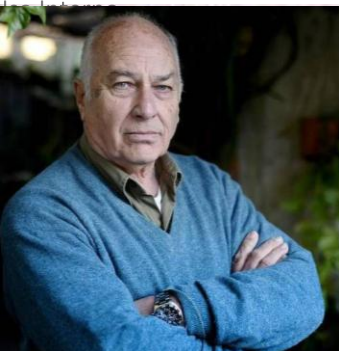
ATENDER



DORES



Arnaldo é um empresário conhecido no Estado do Ceará, com lojas de material de construção espalhadas nas principais capitais do Estado de Ceará. Já iniciou a sucessão familiar e a sua filha está liderando a expansão da rede de lojas e implementando o e-commerce. Ele já atua como Presidente do Sindicato da Categoria e possui uma excelente rede de relacionamento com outros empresários e com políticos do Estado. Atualmente busca o Sebrae para parcerias com o seu Sindicato de Empresas.



**Arnaldo, 63 anos**

**Negócio com Filiais em Crescimento**

**Casado, avô com família sólida e tradicional.**

**Engenheiro Civil e MBA em Negócios.**

**Líder de Entidade de Classe**

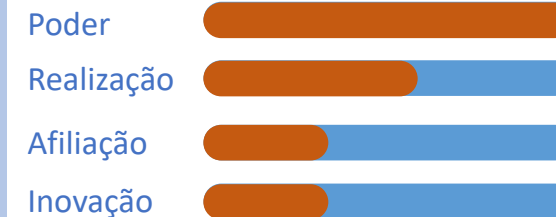
**Relacionamento com o Sebrae**

O Sebrae foi parceiro no crescimento, mas atualmente não consegue contratar porque as soluções não atendem mais os desafios do negócio.

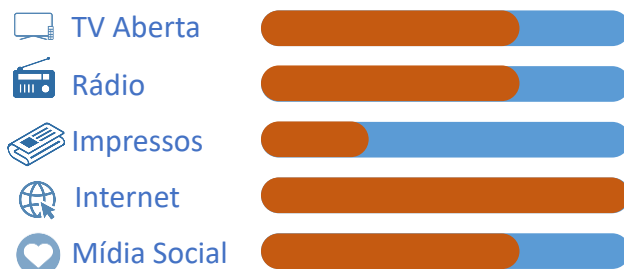
### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # A Carga Tributária está asfixiando a nossa economia.
- # Muito difícil contratar gente boa, com vontade de trabalhar.
- # Nosso negócio está em crescimento mas deleguei a parte de tecnologia para os mais novos.
- # O Sebrae é muito importante para o crescimento do nosso setor.

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



#### INFORMAR



#### CONTATAR



#### ATENDER



### DORES

Planejamento do Negócio

Gestão da Rotina Operacional do Negócio

Relação da Família com o Negócio

Saber o Custo e o Preço de Venda

Ter o controle do Meu Negócio

Comprar Bem e Gerir os Estoques

Contratar Bem os Novos Funcionários

Motivar os Funcionários e Trabalhar o Clima

Saúde Mental do Empreendedor

Dinheiro para Giro

Dinheiro para Investir

Lucro Abaixo do Esperado

Estruturar o Comercial e Vender Bem

Estruturar o Marketing e ser Reconhecido

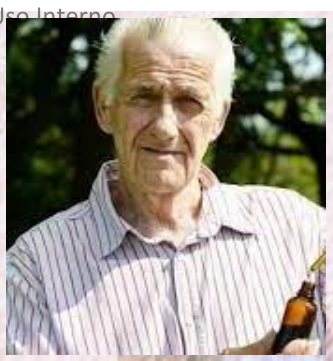
Fazer Marketing Digital

Criar Novos Produtos ou Serviços

Lançar Novos Produtos ou Serviços

Pagar os Impostos Corretamente





Francisco, 55

Empreendedor Rural

Patriarca de uma grande família.

Fez agronomia e se dedicou como técnico extensionista.

Viu oportunidade e resolveu ser produtor.

Relacionamento com o Sebrae

O Sebrae deu apoio apenas recentemente, me ajudando a perceber minha fazenda como um negócio e melhorar a gestão.

Francisco é nascido e criado no interior do Estado, ama a sua vida perto da família e da sua fazenda. Depois de uma década atuando como extensionista rural, enxergou a oportunidade de trabalhar com fruticultura. O início não foi fácil porque embora entendesse da produção, tinha dificuldade de “trabalhar o dinheiro”, e principalmente, vender com preço justo saindo do atravessador. Com o tempo, diversificou a produção e ao ter o selo de inspeção municipal e estadual, conseguiu vender direto para supermercados e melhorar a margem.



**EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ**

# A vida no campo é dura, mas não troco por nenhuma outra.

# O Governo devia planejar melhor o que faz, não amarra todas as pontas.

# Já quebrei um bocado de vezes, mas eu não desisto.

# O Agricultor familiar não cresce porque não tem conhecimento

**MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER**

Poder

Realização

Afiliação

Inovação

**INFORMAR**

TV Aberta

Rádio

Impressos

Internet

Mídia Social

**CONTATAR**

Ligações

Mensagens

E-mails

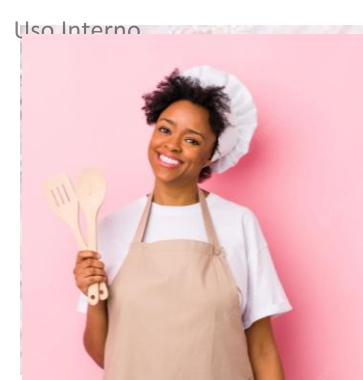
**ATENDER**

Consultorias

Treinamentos

**DORES**

Planejamento do Negócio	Gestão da Rotina Operacional do Negócio	Relação da Família com o Negócio
Saber o Custo e o Preço de Venda	Ter o controle do Meu Negócio	Comprar Bem e Gerir os Estoques
Contratar Bem os Novos Funcionários	Motivar os Funcionários e Trabalhar o Clima	Saúde Mental do Empreendedor
Dinheiro para Giro	Dinheiro para Investir	Lucro Abaixo do Esperado
Estruturar o Comercial e Vender Bem	Estruturar o Marketing e ser Reconhecido	Fazer Marketing Digital
Criar Novos Produtos ou Serviços	Lançar Novos Produtos ou Serviços	Pagar os Impostos Corretamente



Cecília, 27

Candidato por  
Necessidade

Mãe de uma filha de  
07 anos.

Possui Ensino Médio e  
fez curso de  
informática.

Gosta de sair  
com as amigas.

Relacionamento  
com o Sebrae

Acredita que é o órgão  
do Governo que abre  
o MEI e onde paga o  
imposto. Não conhece  
as soluções de  
consultoria e  
educação disponíveis.

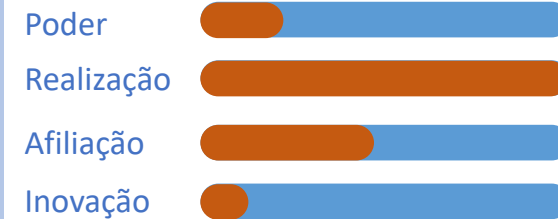
Cecília trabalhava como recepcionista em uma escola de inglês e perdeu o emprego durante a pandemia. Durante este período ela ainda conseguiu sobreviver do seguro desemprego e da rescisão, entretanto, os recursos acabaram e também a expectativa de conseguir um novo emprego com carteira assinada, então abriu uma marmitaria com a mãe. Algumas empresas da região gostaram do tempero e querem que ela forneça para os funcionários e para isso, ela veio ao Sebrae para abrir um MEI.



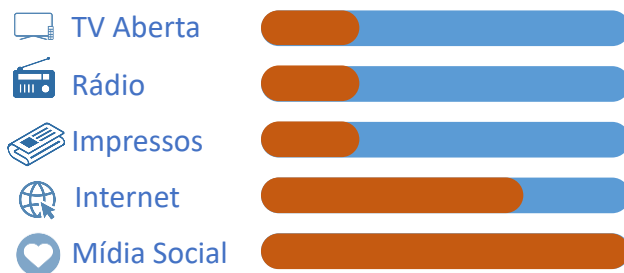
### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # Não consigo emprego porque tenho de ficar com a minha filha.
- # Os salários que estão pagando são muito baixos, não vale a pena.
- # Como faço para ter o MEI?
- # Sem o pai da minha filha ajudar, eu não vou conseguir trabalhar.

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



#### INFORMAR



#### CONTATAR



#### ATENDER



### DORES

Planejamento  
do Negócio

Gestão da Rotina  
Operacional do Negócio

Relação da Família  
com o Negócio

Saber o Custo e o  
Preço de Venda

Ter o controle  
do Meu Negócio

Comprar Bem e  
Gerir os Estoques

Contratar Bem os  
Novos Funcionários

Motivar os Funcionários  
e Trabalhar o Clima

Saúde Mental do  
Empreendedor

Dinheiro para Giro

Dinheiro para Investir

Lucro Abaixo do Esperado

Estruturar o Comercial  
e Vender Bem

Estruturar o Marketing e  
ser Reconhecido

Fazer Marketing Digital

Criar Novos  
Produtos ou Serviços

Lançar Novos  
Produtos ou Serviços

Pagar os Impostos  
Corretamente

Isabelle é de uma família de classe média e desde sempre gostou de estudar, se cuidar e malhar. Tem uma rotina organizada e está sempre atenta a tudo que acontece. Passa muitas horas no Instagram e ama o Tik Tok porque as informações que ela precisa vem mais organizadas. Durante o curso de nutrição ela criou um perfil e a cada dia ganha mais seguidores. Agora que está se formando, pretendo abrir uma clínica com o apoio dos pais e seguir carreira na Nutrição que tanto ama. O Sebrae pode ajudar com a parte que ela não entende, como organizar o dinheiro e a burocracia para abrir um negócio.

Isabelle, 25 anos.

Candidato por Oportunidade

Recém formada em Nutrição.

Mora com os pais e está noiva.

Já atua como influencer e quer monetizar o perfil.

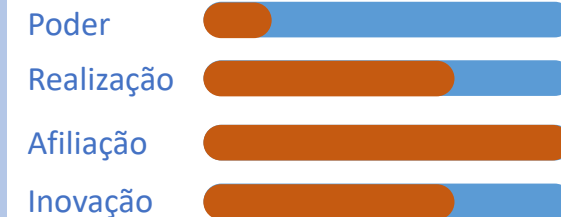
Relacionamento com o Sebrae

Ela foi impactada no Instagram por um anúncio e percebeu que precisava de ajuda para montar um negócio. Buscou o Sebrae pessoalmente.

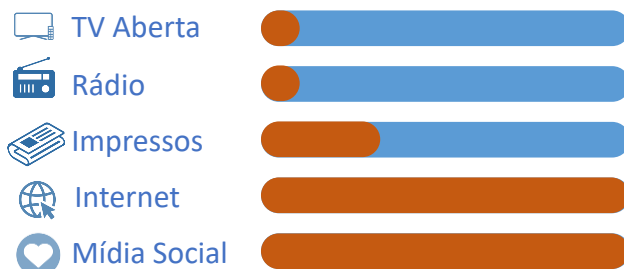
### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # A nutrição é minha paixão, quero impactar cada vez mais pessoas.
- # Meus pais sempre apostaram em mim, quero que sintam orgulho.
- # Entendo da parte técnica, mas a faculdade não me ensinou administração.
- # Acabei a minha pós, entretanto, me atualizo por cursos na Internet mesmo.

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



#### INFORMAR



#### CONTATAR



#### ATENDER



### DORES

Planejamento do Negócio

Gestão da Rotina Operacional do Negócio

Relação da Família com o Negócio

Saber o Custo e o Preço de Venda

Ter o controle do Meu Negócio

Comprar Bem e Gerir os Estoques

Contratar Bem os Novos Funcionários

Motivar os Funcionários e Trabalhar o Clima

Saúde Mental do Empreendedor

Dinheiro para Giro

Dinheiro para Investir

Lucro Abaixo do Esperado

Estruturar o Comercial e Vender Bem

Estruturar o Marketing e ser Reconhecido

Fazer Marketing Digital

Criar Novos Produtos ou Serviços

Lançar Novos Produtos ou Serviços

Pagar os Impostos Corretamente



“Albertão do som” começou a carreira alugando caixas e telões, com o tempo, comprou projetores e telões e passou a fornecer para empresas de eventos, igrejas e partidos políticos que sempre pagaram bem pelos aluguéis, e assim foi prosperando e criando a família. Ele montou um estúdio porque começaram a perguntar se ele produzia podcast. Sem saber o que era foi pesquisar no Youtube e agora está com um novo produto na praça. O negócio sustenta a família, mas ele não pensa em crescer demais porque já levou muito calote e tem medo de perder dinheiro com gente que ele não conhece.



**Alberto, 45 anos**

**Nunca foi  
Cliente do Sebrae**

**Casado, com filhos  
ainda pequenos.**

**Dono de uma  
produtora de vídeos.**

**Ele presta serviços  
voluntários para a  
igreja.**

**Relacionamento  
com o Sebrae**

**Ele já ouviu falar do  
Sebrae, mas nunca  
soube direito o que é.**

**O negócio vai bem  
então sempre buscou  
ajuda com os amigos.**

### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

# Aos trancos e barrancos o meu negócio permitiu criar os meus filhos.

# Meu contador sempre me ajudou a resolver as coisas.

# Meu negócio funciona graças aos amigos que fui fazendo.

# Deus sempre me ajudou a chegar onde estou.

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER

Poder 

Realização 

Afiliação 

Inovação 

#### INFORMAR

 TV Aberta 

 Rádio 

 Impressos 

 Internet 

 Mídia Social 

#### CONTATAR

 Ligações 

 Mensagens 

 E-mails 

#### ATENDER

Consultorias  

Treinamentos  

### DORES

**Planejamento  
do Negócio**

**Gestão da Rotina  
Operacional do Negócio**

**Relação da Família  
com o Negócio**

**Saber o Custo e o  
Preço de Venda**

**Ter o controle  
do Meu Negócio**

**Comprar Bem e  
Gerir os Estoques**

**Contratar Bem os  
Novos Funcionários**

**Motivar os Funcionários  
e Trabalhar o Clima**

**Saúde Mental do  
Empreendedor**

**Dinheiro para Giro**

**Dinheiro para Investir**

**Lucro Abaixo do Esperado**

**Estruturar o Comercial  
e Vender Bem**

**Estruturar o Marketing e  
ser Reconhecido**

**Fazer Marketing Digital**

**Criar Novos  
Produtos ou Serviços**

**Lançar Novos  
Produtos ou Serviços**

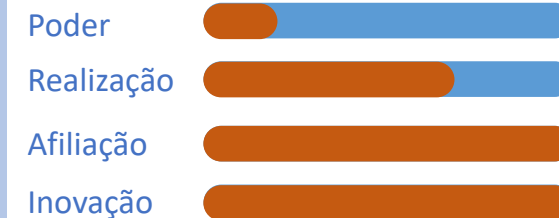
**Pagar os Impostos  
Corretamente**

Beatriz é estudante do curso de engenharia de produção e começou a empreender porque identificou uma oportunidade durante um trabalho da faculdade. Os colegas não quiseram botar pra frente e ela ficou sozinha buscando uma forma de transformar a ideia em um negócio. Soube do Sebrae em um evento e desde então está se dedicando a movimentar o ecossistema. Está consumindo muito conteúdo em eventos e capacitações mas seu desafio é encontrar parceiros para colocar o negócio para frente.

### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # O empreendedorismo muda a vida das pessoas
- # Quero mudar o mundo de forma significativa e meu negócio vai fazer a diferença.
- # Muito difícil encontrar pessoas para compartilhar o sonho.
- # Os eventos são super importante para me conectar com outros empreendedores.

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



Beatriz, 22

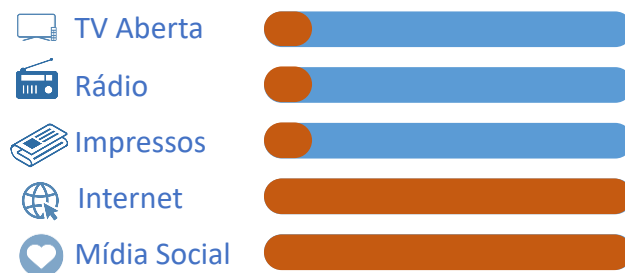
Startupeira  
Pessoa Física

Solteira, ainda mora com os pais.

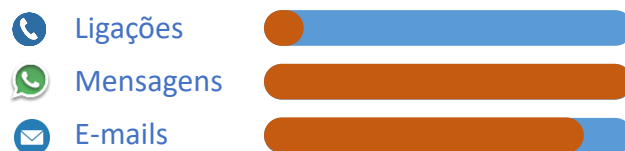
Ela tem uma incrível ideia de negócio mas ainda está em validação.

Líder de Comunidade.

#### INFORMAR



#### CONTATAR



#### ATENDER



### DORES

Planejamento do Negócio

Gestão da Rotina Operacional do Negócio

Relação da Família com o Negócio

Saber o Custo e o Preço de Venda

Ter o controle do Meu Negócio

Comprar Bem e Gerir os Estoques

Contratar Bem os Novos Funcionários

Motivar os Funcionários e Trabalhar o Clima

Saúde Mental do Empreendedor

Dinheiro para Giro

Dinheiro para Investir

Lucro Abaixo do Esperado

Estruturar o Comercial e Vender Bem

Estruturar o Marketing e ser Reconhecido

Fazer Marketing Digital

Criar Novos Produtos ou Serviços

Lançar Novos Produtos ou Serviços

Pagar os Impostos Corretamente

Relacionamento com o Sebrae

Os eventos de inovação do Sebrae tem ajudado a encontrar parceiros, capacitações e oportunidades em editais.



Jader foi pioneiro no segmento de tecnologia no Ceará, tendo lançado um dos primeiros provedores de acesso a internet. A empresa foi evoluindo e lançando novos produtos, passando a ser software house até desenvolver um sistema de gestão de frotas com foco na logística. O desafio do negócio é crescer rapidamente, aplicando os diversos métodos de gestão ágeis, acelerando as vendas e melhorando o atendimento ao cliente por meio da estratégia de Customer Success. Jader atua como mentor na comunidade de startups.



EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # Está cada vez mais difícil contratar mão de obra (programador).
- # Quando cheguei aqui não tinha nada disso.
- # Nossa empresa vai ser líder no segmento
- # O ecossistema é importante

MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



Jader, 39

Empresário da  
Tecnologia

Casado, pai  
de duas meninas.

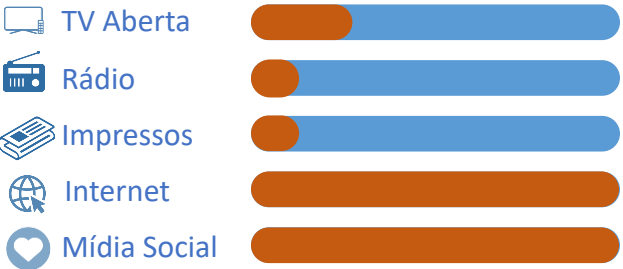
Formado em TI, possui  
empresa de  
tecnologia.

Atua como mentor no  
ecossistema.

Relacionamento  
com o Sebrae

Participou de projetos  
setoriais com foco na  
TI e cresceu até se  
consolidar.  
É fornecedor do  
Sebraetec e palestra  
nos eventos.

INFORMAR



CONTATAR



ATENDER



DORES



Teresa é uma empresária com uma longa história de sucesso na região, dona de um buffet tradicional, ela também empreendeu como organizadora de eventos e até o ano de 2017 estava tudo indo bem, entretanto, Tereza tem dificuldades com o uso da tecnologia e uma parte da equipe também tem resistência. Este cenário fez com que novos competidores entrassem no mercado com novos serviços e experiências. Com a pandemia, Tereza teve as atividades fechadas por meses e está lutando para se reerguer.

### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # A pandemia foi terrível para o meu setor
- # Eu não sei mexer com essas coisas do digital, preciso me atualizar
- # O mercado está mudando muito rápido, difícil de acompanhar
- # O meu setor já não dá o dinheiro que dava antes

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



Tereza, 55

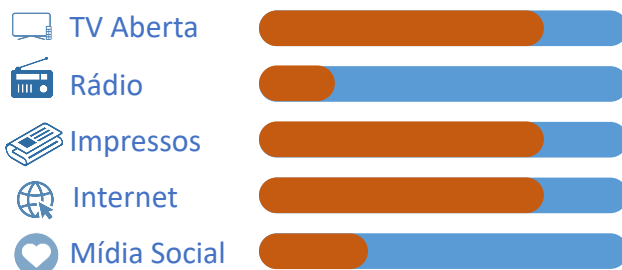
Negócio em Crise

Casada, com um filho e família constituída.

Possui um buffet que trabalha com Eventos.

Atua em Entidade de Classe

#### INFORMAR



#### CONTATAR



#### ATENDER



### DORES

Planejamento do Negócio

Gestão da Rotina Operacional do Negócio

Relação da Família com o Negócio

Saber o Custo e o Preço de Venda

Ter o controle do Meu Negócio

Comprar Bem e Gerir os Estoques

Contratar Bem os Novos Funcionários

Motivar os Funcionários e Trabalhar o Clima

Saúde Mental do Empreendedor

Dinheiro para Giro

Dinheiro para Investir

Lucro Abaixo do Esperado

Estruturar o Comercial e Vender Bem

Estruturar o Marketing e ser Reconhecido

Fazer Marketing Digital

Criar Novos Produtos ou Serviços

Lançar Novos Produtos ou Serviços

Pagar os Impostos Corretamente

Relacionamento com o Sebrae

O Sebrae ajudou desde o início, teve papel fundamental no crescimento, mas não consegue resolver o problema do marketing.

Neide começou a trabalhar muito cedo, primeiro ajudava no restaurante da família até que casou e logo depois teve uma filha, atualmente com 04 anos. O relacionamento não permaneceu e agora ela precisa conciliar os cuidados com a casa e com a filha com a necessidade de se sustentar. Ela encontrou na revende de roupas, perfumes e semi-jóias uma forma de sustento, entretanto, o negócio está indo bem e a empreendedora está querendo contratar uma pessoa para ajudá-la mas ainda não sabe como.

**Neide, 25**

**Micro Empreendedor Individual (MEI)**

Divorciada e mãe de uma filha.

Possui Ensino Superior em Estética e Cosmética.

Faz trabalhos voluntários na Igreja.

**Relacionamento com o Sebrae**

Ela descobriu por meio de um projeto do Sebrae que poderia se formalizar, e assim, começou a fazer os cursos *on line* e participar de outros eventos.

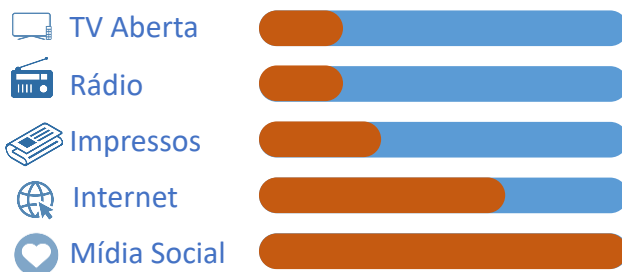
### EXPRESSÕES QUE A PERSONA DIZ

- # Eu tenho fome por informação, sempre tem que correr atrás
- # Passou a premiação, não ganhei, mas ficou o conhecimento
- # A população está voltada para besteira, eu não tenho paciência
- # Não lembro de anotar o que vendi ou comprei no final do dia

### MOTIVAÇÕES PARA EMPREENDER



#### INFORMAR



#### CONTATAR



#### ATENDER



### DORES

