



Lançando interação no FOCO

CONFIGURAÇÕES DE INTERAÇÃO PADRÃO

UNIDADE ORGANIZACIONAL: É a Sala do Empreendedor/Parceiro Sebrae a qual você pertence.

CANAL DE ATENDIMENTO: É a forma/local que o cliente foi atendido.

OBS¹:

***Sala do Empreendedor:** *Sala do Empreendedor*

***Parceiro Sebrae:** *Ponto Parceiro*

PROJETO: Unidade de Negócios a qual sua Sala do Empreendedor/Parceiro Sebrae pertence regionalmente.

EX: MA – 2025 – Atendimento UN.....

OBS²: Esse projeto é alterado uma única vez ao ano e sempre na 1ª semana do início do ano vigente.

AÇÃO:

SALA DO EMPREENDEDOR: Sala do Empreendedor

PARCEIRO SEBRAE: Parceiro Sebrae

Interação (Padrão)

Sebrae
SEBRAE - MARANHÃO

Unidade Organizacional
Sala do Empreendedor Cajapió

Canal de Atendimento
Sala do Empreendedor

Projeto
MA - 2025 - Atendimento UN Pinheiro

Ação
Sala do Empreendedor

Salvar

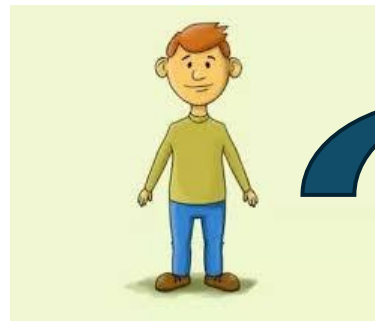
Base de Conhecimento Interação (Padrão)



USANDO O FOCO

Três pontos são cruciais para que os lançamentos das interações no Foco sejam feito de forma correta.

1º passo



Criar cadastro conta
PF ou atualizar

2º passo



Criar cadastro conta
PJ ou atualizar

3º passo



Dentro da conta PJ, fazer
o vínculo entre o CPF e
CNPJ



Como iniciar o cadastro de Pessoa Física (PF)

- Buscar cliente
- Fazer a busca por CPF
- Digitar o número do CPF e mandar “buscar”.



Obs: Caso não apareçam os dados da cliente, é necessário CRIAR esse cadastro. Nesse caso ao invés do botão “CONTINUAR”, aparecerá o botão “CRIAR”

The screenshot shows a web interface for searching clients. At the bottom, a red box highlights the 'Buscar Cliente' icon in the navigation bar (callout 1). The main section is titled 'Buscar Cliente' (callout 3). Below the title, there is a search form with a dropdown menu set to 'CPF' (callout 2), a text input field containing '26[redacted]-72', and a blue 'Buscar' button (callout 4). Below the search form is a table with columns: 'Nome Completo', 'CPF', 'Data de Nascimento', 'Situação Cadastral', and 'Origem'. The first row of the table shows a client named 'NUBIA FRANCISCA M...' with CPF '26[redacted]-72', birth date '26/01/1967', status 'Regular', and origin 'SAS'. At the bottom right of the table area, there are 'Voltar' and 'Continuar' buttons (callout 5).

Nome Completo	CPF	Data de Nascimento	Situação Cadastral	Origem
NUBIA FRANCISCA M...	26[redacted]-72	26/01/1967	Regular	SAS

CADASTRO DA CONTA PESSOA FÍSICA

Criar Conta: Pessoa Física

Criar Conta: Pessoa Física

* = Informações obrigatórias

Informações

CPF ⓘ

2[REDACTED]72

* Nome da conta

NUBIA FRANCISCA [REDACTED]

Nome de Tratamento

NUBIA FRANCISCA

* Data de Nascimento ⓘ

26/01/[REDACTED]

* Gênero

Feminino

* Raça/Cor

Não informado

* Situação Cadastral Sebrae

Inativo

Ocupação Principal ⓘ

--Nenhum--

Site

Liderança Local

--Nenhum--

Restrição Conta

O campo Canal Preferencial não foi preenchido.
O endereço principal não é válido.
Esse campo é calculado após o salvamento

Código

181362

Nome da Mãe

Escolaridade

SEM FORMAÇÃO

UF de Naturalidade

Não Informada

Idade

Esse campo é calculado após o salvamento

Situação Cadastral RFB ⓘ

Regular

* Termo de Aceite LGPD

Sim

Pessoa com deficiência

Não informado

Origem Cadastral

SAS/Salesforce

Momento do Cliente

--Nenhum--

Informações de Contato

E-mail Principal ⓘ

nubiamemo@gmail.com

E-mail Alternativo 1

Canal Preferencial

Não quer receber

Qualificação de Cadastro

Disponíveis

E-mail incorr...

Endereço inc...

Inativar - Fal...

Escolhidos

Telefone Principal ⓘ

98981343898

Telefone Alternativo 1 ⓘ

Telefone Whatsapp? ⓘ

--Nenhum--

Autoriza Receber E-mail

Sim

Autoriza Receber Ligação

Sim

Autoriza Receber Mensagem

Sim

Endereço Principal

Endereço

Pesquisa de endereço

Pesquisar endereço

País

Brasil

Logradouro

RUA TIAGO DELA ROÇA

Cidade

SÃO LUÍS

CEP

65053-130

Zona Rural/Povoado

São Luís

Bairro

COHAB ANIL III

Número

14

Complemento

Autoriza Receber Correspondência

Sim

Cancelar

Salvar e criar

Salvar

Buscar Cliente



BUSCAR CLIENTE PESSOA JURÍDICA

Como iniciar o cadastro de Pessoa Jurídica (PJ)

- Buscar cliente
- Fazer a busca por CNPJ
- Digitar o número do CNPJ e mandar “buscar”.



Obs: Caso não apareça os dados da empresa, é necessário CRIAR esse cadastro. Nesse caso ao invés do botão “CONTINUAR”, aparecerá o botão “CRIAR”

The screenshot shows the 'Buscar Cliente' interface. At the bottom, a red box highlights the 'Buscar Cliente' button (callout 1). The search area (callout 2) includes a dropdown menu (callout 3) and a text input field containing '02' followed by a masked area and '-47'. A blue 'Buscar' button is to the right (callout 4). Below the search area is a table with columns: Nome Fantasia, CNPJ, Tipo Empreendi..., Situação Cadastral, and Origem. The first row shows 'SPN CONSULTORIA &...', '02' followed by a masked area and '-47', 'Empresa (com CNPJ)', 'Ativa', and 'SAS'. At the bottom right, there are 'Voltar' and 'Continuar' buttons (callout 5).

Nome Fantasia	CNPJ	Tipo Empreendi...	Situação Cadastral	Origem
SPN CONSULTORIA &...	02-...-47	Empresa (com CNPJ)	Ativa	SAS

CADASTRO DA CONTA PESSOA JURÍDICA

Criar Conta: Pessoa Jurídica

Informações

CNPJ

02[REDACTED]47

Código

1877579

Nome Fantasia

SPN CONSULTORIA & ASSESSORAMENTO

Nome Empresarial

SPN CONSULTORIA E ASSESSORAMENTO LTDA

* Nome da conta

SPN CONSULTORIA E ASSESSORAMENTO LTDA

Situação Cadastral RFB

Ativa

* Situação Cadastral Sebrae

Ativo

* Atividade Econômica Principal

7490199 - Outras atividades profissionais

Natureza Jurídica

2062 - Sociedade Empresária Limitada

Modelo de Negócio

Tradicional

Etapas/Classificação

--Nenhum--

Restrição Conta

O campo Tipo de Empreendimento não foi preenchido. O campo Natureza Jurídica não foi preenchido. O campo Porte não foi preenchido. O endereço principal não é válido. Esse campo é calculado após o salvamento

Entidade Parceira

Não

* Tipo de Empreendimento

Empresa (com CNPJ)

* Porte

Microempresa - até R\$360 mil

* Pessoas Ocupadas

1

* Setor

SERVIÇOS

Data de Abertura

30/07/1998

Data de Inatividade

Origem Cadastral

SAS/Salesforce

Informações de Contato

E-mail Principal

Site

Qualificação de Cadastro

Disponíveis

E-mail incorr...

Endereço inc...

Inativar - Fale...

Escolhidos

Telefone Principal

Telefone Whatsapp?

--Nenhum--

Autoriza Receber E-mail

--Nenhum--

Autoriza Receber Mensagem

--Nenhum--

Autoriza Receber Ligação

--Nenhum--

Endereço Principal

Endereço

Pesquisa de endereço

Pesquisar endereço

País

Brasil

Logradouro

PRINCIPAL

Cidade

SÃO LUÍS

Estado

Maranhão

CEP

65072-580

Zona Rural/Povoado

São Luís

Bairro

COHAJAP

Número

20QUADRA 17

Complemento

Autoriza Receber Correspondência

--Nenhum--

Cancelar

Salvar e criar

Salvar

Buscar Cliente

CRIANDO VÍNCULO CPF COM CNPJ

No cadastro do CNPJ, você deverá realizar esse vínculo.



CONTATOS RELACIONADOS: Nesse campo será preciso “Adicionar Relacionamento”,



Contatos relacionados (0)

Adicionar Relacionamento

Abrirá uma janela e, no campo “CONTATO”, digite o CPF da pessoa física (PF). Caso os dados do cliente não apareçam, clique em “EXIBIR MAIS RESULTADOS”. Quando o nome do cliente aparecer, selecione-o. Em seguida, no campo “DISPONÍVEIS”, escolha uma opção para identificar o que essa pessoa física representa para a empresa. Após escolher a opção, clique na seta entre os dois quadros para mover a opção selecionada para o campo “SELECIONADOS”. Você pode então clicar em “SALVAR”.”

Relatórios

Salas do Empreende

SPN CONSULTORIA E AESSORAMENTO LTDA

Criar relacionamento entre Conta e Contato

Informações de relacionamento de contato da conta

* Conta

SPN CONSULTORIA E AESSORAMENTO LTDA

* Contato

2[redacted]72

Exibir mais resultados para "2[redacted]72"

* Papéis

Disponíveis

Responsável

Sócio

Funcionário

Proprietário

Representante

Contador

Selecionados

Cancelar

Salvar

Depois de feito todo o procedimento anterior, agora já haverá um CONTATO RELACIONADO.



Contatos relacionados (1)



NUBIA FRANCISCA

Papéis: Proprietário

Departamento Parc...

Status do Vínculo: Ativo

INICIANDO UMA INTERAÇÃO

Após realizado o vínculo da PF e PJ, é possível iniciar o registro clicando em

Nova Interação

Nova Interação

Nome do Cliente ▼ Nome do Contato ▼

SPN CONSULTORIA E ASSESSORAMENTO ... NUBIA FRANCISCA

* Sebrae (Protocolo)
SEBRAE - MARANHÃO

* Canal de Atendimento
Sala do Empreendedor

Microtema
Pesquisar Microtemas...

* Instrumento
Orientação Técnica Presencial

Tema
Leis

Subtema
Emissão de certidões

Cancelar Continuar

CANAL DE ATENDIMENTO: Pode ser modificado a depender da forma que o cliente for atendido.

SALA DO EMPREENDEDOR:

Aplicativos
Redes Sociais
E-mail

Porta a Porta
Sala do Empreendedor
Telefone

PARCEIRO SEBRAE

Aplicativos
Redes Sociais
E-mail

Porta a Porta
Ponto Parceiro
Telefone

INSTRUMENTO:

Orientação técnica **PRESENCIAL** ou **A DISTÂNCIA**

OBS: O Canal de Atendimento escolhido determinará se é **PRESENCIAL OU A DISTÂNCIA**.

INICIANDO UMA INTERAÇÃO

The screenshot shows the top part of the interaction form. At the top, there is a progress bar with two segments: 'Em Andamento' (In Progress) in dark blue and 'Fechado' (Closed) in light gray. Below the bar, the status is 'Status: Em Andamento' and there is a button '✓ Marcar Status como concluído(a)'. Underneath is a section titled 'Descrição e Orientações' with a dropdown arrow. Below this section are two input fields: 'Descrição' and 'Orientações Pessoas e Empreendimentos' with an information icon.

DESCRIÇÃO: Deve ser colocado a demanda solicitada pelo cliente.

ORIENTAÇÃO: Deve ser informado de forma clara, toda a demanda entregue ao cliente.

OBS: Para que a informação seja de fácil entendimento, é necessário atentar-se a alguns detalhes.

* **Não** escrever em letras garrafais;

* É importante ter atenção a palavras escritas de forma **errada** e à **falta de pontuação** ou ao uso incorreto dela.

DICA: Colocar o nome da Sala do Empreendedor/Parceiro Sebrae com o número de Whatsapp para contato do cliente ao final do texto.

The screenshot shows the 'Horário' (Time) section of the form. It has a dropdown arrow. Below it are two input fields: 'Hora Início' (Start Time) with the value '09/08/2025 12:05' and 'Hora Final' (End Time). Below these is a 'Tempo Total da Interação' (Total Interaction Time) field with a unit selector 'Minutos Segundos'. A red arrow points from the 'Tempo Total da Interação' field towards the right.

INTERAÇÃO RETROATIVA: O Foco permite lançar atendimentos retroativos; é preciso apenas ter atenção para que os horários não coincidam.

TEMPO DE INTERAÇÃO: ao registrar uma interação, é preciso atentar-se ao tempo informado, pois **NÃO** se trata **do tempo de registro** no sistema, mas sim do **tempo de atendimento** ao cliente.

The screenshot shows a dialog box titled 'Seleção de Tema(s) e Subtema(s) Secundários'. It has a 'Tema:' dropdown menu with '-- Seleccione --' selected. Below it is a 'Subtema' section with a checkbox and a dropdown menu. At the bottom right is an 'Adicionar' (Add) button.

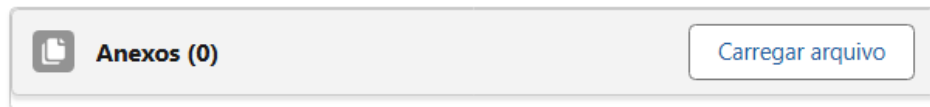
O **Tema** “LEIS”, possui **Subtemas** com textos de orientação prontos. Esses textos podem ser modificados para se adaptar ao atendimento realizado ao cliente.

The screenshot shows the bottom part of the interaction form. The progress bar now shows 'Em Andamento' in light gray and 'Fechado' in dark blue. The status is 'Status: Fechado'. There are two buttons: 'Fechado' and 'Selecionar Status fechado'.

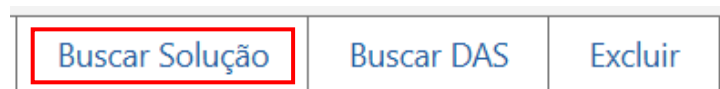
INTERAÇÃO CONCLUÍDA: Ao ser concluída a interação, o cliente receberá por e-mail o protocolo de atendimento.

FACILIDADES DO FOCO

DENTRO DA INTERAÇÃO É POSSÍVEL:



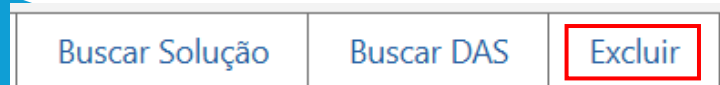
Enviar ao cliente, em forma de anexo, os documentos entregues no momento do atendimento. Para isso, basta selecionar o botão **“Enviar para o cliente”** e, em seguida, carregar o arquivo. Caso prefira, também é possível apenas anexar o documento, sem enviá-lo ao cliente. Nesse caso, selecione qualquer uma das outras opções disponíveis.



De dentro da interação, é possível realizar a inscrição do cliente em um evento. Basta clicar no botão **“Buscar Solução”**. Para isso, é necessário ter em mãos o número do evento no qual se deseja inscrever o cliente.



Emitir a guia DAS: clique no botão **“Buscar DAS”**, escolha o ano e o mês desejados. É possível apenas anexar o documento e/ou fazer o download na interação.



Excluir a interação: isso só é possível se ela ainda estiver com o status **“Em andamento”**.

FACILIDADES DO FOCO

DENTRO DA CONTA É POSSÍVEL:



Fazer indicações a prêmios.

OUTRAS FACILIDADES:

Todos os campos que possuírem o desenho do lápis, são editáveis.

Se o sistema for fechado, ao reabri-lo, ele manterá os mesmos campos em aberto.
Dessa forma, será possível continuar de onde parou.

O atalho Shift+W, fecha todos as abas do Foco em aberto.

É possível informar, no cadastro da conta, se o cliente atendido é informal ou se é uma liderança local.



Palavras linkadas: ao editar o texto, é possível selecionar uma palavra específica e transformá-la em um link para um determinado site.

Basta escolher a palavra, selecioná-la e clicar no ícone de link na barra de edição de texto. Em seguida, cole a URL (endereço do site) para a qual deseja direcionar o clique.

ERROS COMUM NA INTERAÇÃO PODEM ACONTECER

Não é possível criar uma Nova Interação devido a restrições na conta.

A mensagem acima só aparece quando algum campo do cadastro não foi preenchido. Quando isso ocorrer, o campo **RESTRIÇÃO CONTA** indicará o erro.

Conta

NUBIA FRANCISCA

Detalhes

Contato

Endereço

Histórico De Alterações

Consulta Atendimento

Chatter

Calendário

Informações

CPF	2	72	Código	181362
Nome da conta	NUBIA FRANCISCA		Gênero	Feminino
Nome de Tratamento	NUBIA FRANCISCA		Raça/Cor	Não informado
Data de Nascimento	26/01/		Escolaridade	Sem Formação
Idade			Pessoa com deficiência	Não informado
Nome da Mãe			Termo de Aceite LGPD	Não
UF de Naturalidade	Não Informada		Origem Cadastral	SAS/Salesforce
Situação Cadastral Sebrae	Ativo			
Situação Cadastral RFB	Regular			

Restrição Conta

O campo Canal Preferencial não foi preenchido.
O endereço principal não é válido.

Endereço

* CEP

65072580

* UF

MA

* Cidade

SÃO LUÍS

Zona Rural/Povoado

São Luís

* Bairro

COHAJAP

* Logradouro

AVENIDA PRINCIPAL

* Número

Complemento

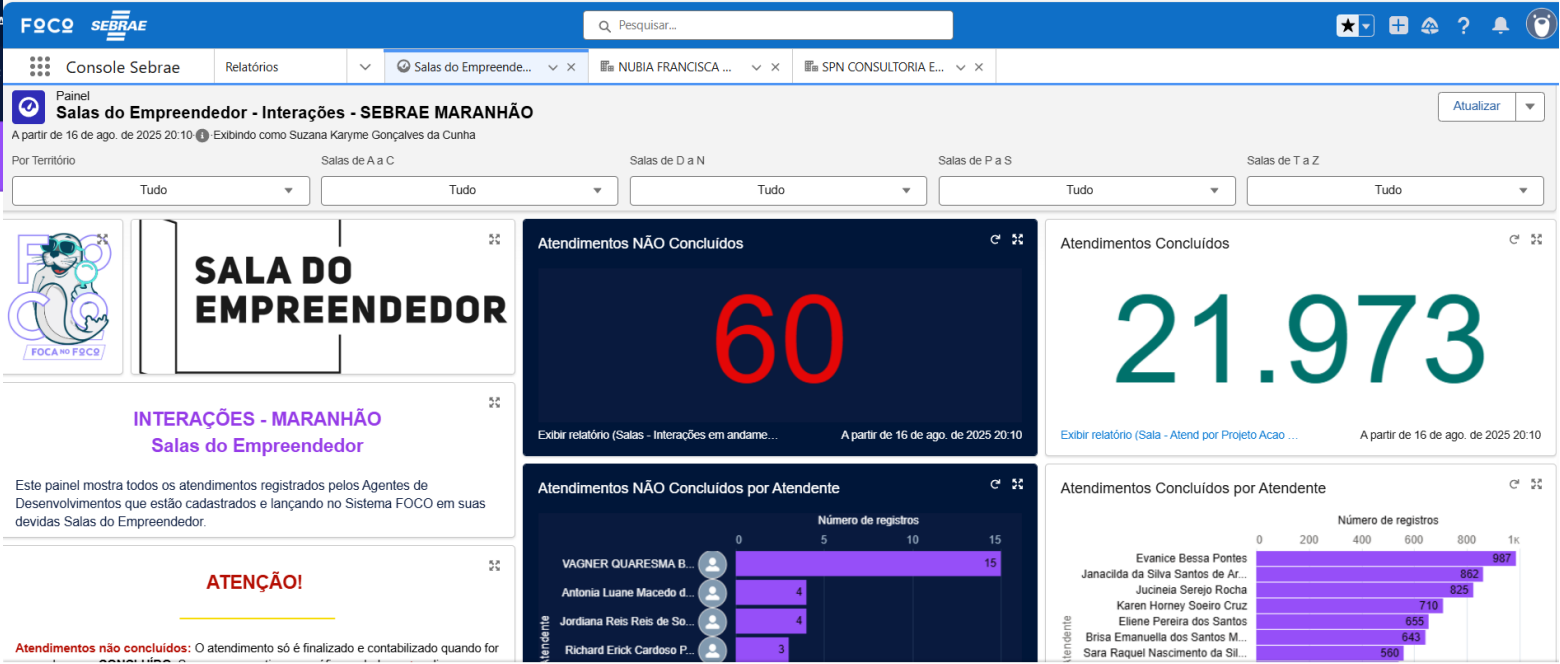
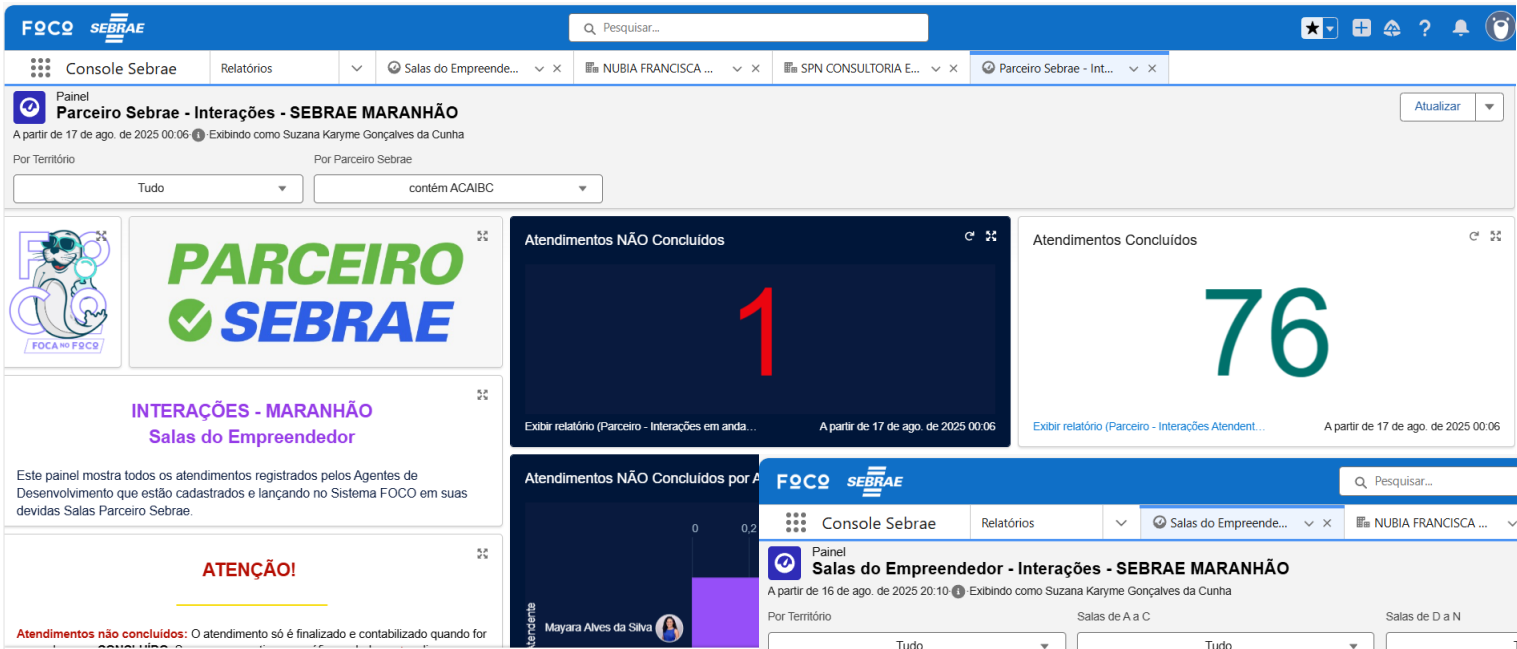
AVENIDA PRINCIPAL

Preencha esse campo.

Salvar

PAINÉIS DO FOCO

Parceiro Sebrae



Sala do Empreendedor