



# REGULAMENTO

## Histórias de Quem Atende 2025

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae, em consonância com sua missão, visão e valores, e com o objetivo de reconhecer a atuação diferenciada no atendimento por suas redes, própria, parceira e terceirizada, junto ao cliente Sebrae, lança a 8<sup>a</sup> edição do Histórias de Quem Atende.

O Histórias de Quem Atende é um prêmio que visa valorizar o atendimento individual ou coletivo, acessível, ágil e resolutivo, que gera relacionamento e que provoca mudanças no pequeno negócio, tornando-o mais competitivo e sustentável, ou na sociedade, por meio da promoção da educação empreendedora.

Este Regulamento constitui-se como documento oficial da 8<sup>a</sup> edição do Histórias de Quem Atende, apresentando informações quanto à participação de atendentes das redes própria, parceira e terceirizada, regras e critérios.

22.maio.2025



# Sumário

[\*\*Capítulo 1 – Objetivo\*\*](#)

[\*\*Capítulo 2 – Categorias e Subcategorias\*\*](#)

[\*\*Capítulo 3 – Etapa - Inscrição\*\*](#)

[\*\*Capítulo 4 - Etapas – Triagem, Classificação e Avaliação\*\*](#)

[\*\*Capítulo 5 - Critérios de Avaliação e Pontuação\*\*](#)

[\*\*Capítulo 6 – Premiação\*\*](#)

[\*\*Capítulo 7 – Cronograma\*\*](#)

[\*\*Capítulo 8 – Disposições Gerais\*\*](#)



O prêmio Histórias de Quem Atende Sebrae é uma iniciativa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, com sede na SGAS 605, Conjunto A, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.200-904, inscrito no CNPJ sob o nº. 00.330.845/0001-45.

## 1. Objetivo

- 1.1. O prêmio Histórias de Quem Atende é um programa de reconhecimento institucional, que visa valorizar o atendimento de excelência, o comprometimento e a dedicação dos atendentes, resultando em uma prestação de serviços ainda mais empática e resolutiva aos clientes do Sebrae.
- 1.2. É uma iniciativa destinada a premiar os atendentes do Sistema Sebrae, da Central Nacional de Relacionamento, pessoas que atuam como agentes (nos programas/projetos indicados) e em instituições/empresas parceiras, ou seja, pessoas que atuam na linha de frente e que contribuem para o fortalecimento do empreendedorismo no Brasil, oferecendo sempre um atendimento transformador, atencioso e personalizado, entendendo as necessidades, desafios e desejos dos clientes, apresentando soluções que os ajudem a alcançar seus sonhos, com foco em criar relacionamentos sólidos baseados na confiança e na disponibilidade para ouvir, entender e estar ao lado deles em cada etapa de sua jornada empreendedora.
- 1.3. Na perspectiva dos atendentes participantes: sabemos que o reconhecimento desempenha um papel crucial, motivando as pessoas a alcançarem níveis mais altos de transformação junto aos clientes, onde cada avaliação reflete não apenas a competência individual, mas também o espírito colaborativo das equipes. O Histórias de Quem Atende valoriza as diferentes habilidades e abordagens e inspira uma cultura de melhoria contínua.
- 1.4. Na perspectiva da estratégia: o Prêmio responde às diretrizes estabelecidas nos documentos norteadores:
  - I - Mapa Estratégico - Missão A;
  - II – Programa Nacional Cliente 360;
  - III - Política de Relacionamento com o Cliente do Sistema Sebrae;



IV – Indicadores que mensuram a eficácia da atuação do Sebrae no que tange a: cobertura do atendimento, recorrência do atendimento e recomendação do Sebrae (NPS).

## 2 - Categorias e subcategorias

**2.1.** O Histórias de Quem Atende é uma iniciativa destinada a premiar os atendentes do Sistema Sebrae, operadores na Central Nacional de Relacionamento, pessoas que atuam como agentes (nos programas/projetos indicados) e atendentes em instituições/empresas parceiras, ou seja, pessoas da linha de frente que contribuem para o fortalecimento do empreendedorismo no Brasil, oferecendo sempre um atendimento atencioso e personalizado, entendendo as necessidades, desafios e desejos, transformando as pessoas e empresas clientes e a sociedade.

### a) Categoria Rede Própria

Abrange atendimentos executados pelo corpo funcional do Sistema Sebrae. O Sebrae possui gestão direta, sendo que a execução dos atendimentos e serviços acontecem em espaços próprios ou contratados (sedes, agências, Sebraelab e em campo).

**Público:** Atendentes - Sistema Sebrae.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

#### Subcategorias:

**I. Atendimento ao Cliente:** atendimento individual a 1(uma) pessoa ou 1(uma) empresa cliente.

**II. Atendimento a Projetos:** atendimento a um setor, segmento, grupo empresarial, grupo sub-representado. Atendimento que incentive a formalização, regularização ou desenvolvimento empresarial (em temas como gestão, finanças, marketing, vendas, acesso a mercados, inovação, entre outros) ou promova os direitos humanos, a dignidade humana, a diversidade e/ou o empreendedorismo inclusivo.

**III. Educação Empreendedora:** atendimento que promova ou incentive a cultura do empreender junto a estudantes e profissionais de ensino dos diferentes níveis da educação formal - Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação Profissional e Educação Superior.



### **b) Categoria Central Nacional de Relacionamento**

Abrange atendimentos executados por pessoas contratadas/terceirizadas. O Sebrae possui gestão direta, sendo que a execução dos atendimentos e serviços acontecem em espaços contratados (centrais de atendimento).

**Público:** Atendentes/Operadores – CNR.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

### **c) Categoria Rede Parceira**

Abrange atendimentos executados por atendentes vinculados a instituições ou empresas parceiras, das esferas pública ou privada, também conhecidos como Agentes de Desenvolvimento. Onde o Sebrae não possui gestão direta, sendo que a execução dos atendimentos e serviços acontecem em espaços das instituições ou empresas parceiras.

**Públicos:**

- I. Agentes de Desenvolvimento/Atendentes - Salas do Empreendedor;
- II. Agentes de Desenvolvimento/Atendentes - Parceiro Sebrae;
- III. Agentes de Desenvolvimento/Atendentes - Aqui tem Sebrae;
- IV. Agentes de Desenvolvimento/Atendentes - Sebrae Aqui;
- V. Atendentes vinculados a programas similares.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

### **d) Categoria Agentes**

Abrange atendimentos realizados por atendentes, vinculados aos programas listados abaixo por meio de empresas prestadoras de serviços, que atuam como agentes, com abordagem ativa, com atuação territorial, podendo estar nas seguintes frentes: prospecção, relacionamento, sensibilização para temas estratégicos e intervenção.

**Públicos:**

- I. Agentes de Orientação Empresarial;
- II. Agentes de Mercados;
- III. Agentes de Roteiro Turístico;
- IV. Agentes Territorial Sebrae;
- V. Agentes de Crédito e Finanças;
- VI. Agentes de Educação Empreendedora;
- VII. Agentes de Orientação Rural.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.



#### e) Categoria Perrengues de Quem Atende

Abrange histórias que narrem situações inusitadas e engraçadas vivenciadas pelos atendentes do Sistema Sebrae, da Central Nacional de Relacionamento, das instituições/empresas parceiras e agentes. Trata-se de histórias que apresentem uma situação incomum e divertida vivida durante um atendimento ao cliente Sebrae. As histórias serão avaliadas levando em consideração o ineditismo, a criatividade, a comicidade e a habilidade do atendente em lidar com a situação.

**Públicos:** poderão participar todos os atendentes listados nas categorias a, b, c, d.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

#### f) Categoria: UF com maior número de histórias premiadas na edição

O Sebrae Nacional reconhecerá a UF, com maior número absoluto de histórias premiadas na edição. Em caso de empate, o critério será a proporcionalidade, ou seja, número de histórias premiadas da UF dividido pelo número total de histórias inscritas da UF. Polaridade: quanto maior o resultado, melhor.

**Público:** Sebrae/UF.

#### g) Categoria NPS

O Net Promoter Score (NPS) é utilizado para mensurar o nível de lealdade e recomendação dos clientes com o Sebrae após um atendimento. Como critério de premiação, o NPS será utilizado como medida proporcional à qualidade do atendimento prestado pelo atendente ou agência. A coleta da pesquisa é realizada de forma amostral. Será considerado apenas o NPS calculado na plataforma IndeCX.

**Públicos (Rede Própria):**

**I. Atendentes - Sistema Sebrae:** O Sebrae Nacional realizará a contabilização das notas de avaliação na plataforma IndeCX, para a organização do ranking e indicação dos atendentes a serem reconhecidos, no total de 5 (cinco).

**Período:** Serão consideradas as avaliações registradas no período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de julho de 2025.

**Perfil dos atendentes:** Participarão do ranking todos os atendentes que tiverem mais de 30 (trinta) avaliações de seu atendimento, no período citado acima.

**II. Agências Sebrae:** O Sebrae Nacional realizará a contabilização das notas de avaliação na plataforma IndeCX, para a organização do ranking e indicação das agências a serem reconhecidas, no total de 5 (cinco).



**Período:** Serão consideradas as avaliações registradas no período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de julho de 2025.

**Perfil das Agências:** Participarão do ranking todas as agências que tiverem mais de 300 (trezentas) avaliações de seu atendimento, no período citado acima.

### 3 – Etapa - Inscrições

3.1. As inscrições são individuais, gratuitas e obrigatórias para as categorias: a, b, c, d, e.

3.2. O participante deverá selecionar história(s) de atendimento que ocorreu(ram) ao longo do 8º ciclo do Programa: **de 10 de abril de 2024 a 30 de maio de 2025.**

3.3. O vídeo da história de atendimento concorrente deverá apresentar:

- I. A narração da história de atendimento;
- II. O nome da história;
- III. Os dados do atendente: nome completo, instituição de vinculação (Sebrae/UF, CNR, empresa/instituição parceira), município e estado;
- IV. A apresentação do cliente, ou do projeto (no caso das subcategorias: Atendimento a Projetos e Educação Empreendedora).

3.4. A participação do cliente no vídeo é opcional. Caso opte pela participação do cliente, o concorrente deverá solicitar o preenchimento e assinatura da Autorização de Uso de Imagem e Recursos. O documento deverá ser inserido no sistema, no ato da inscrição, no menu “Anexo”.

3.5. A participação de crianças e adolescentes nos vídeos, exige expressa autorização dos pais (pai e/ou mãe) ou do responsável legal, conforme determina o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). A Autorização para Participação de Criança ou Adolescente em Vídeo deve ser preenchida e assinada (de forma física, digital ou eletrônica), pelo pai, mãe ou responsável legal garantindo que o responsável legal esteja ciente do conteúdo, da finalidade da gravação, do período de uso da gravação e da forma de uso e divulgação do material. Ressaltamos que, a participação da criança e/ou adolescente não pode violar seus direitos fundamentais, não pode expor sua imagem de maneira inadequada e desrespeitar sua dignidade, conforme previsto no artigo 17 do ECA, que assegura a inviolabilidade da integridade moral, incluindo a preservação da imagem, da identidade e da privacidade. Não serão aceitas autorizações



preenchidas por professores e/ou coordenadores e/ou diretores de escolas ou colégios e/ou parentes que não responda legalmente pela criança e/ou adolescente.

**3.6.** O vídeo deverá ser registrado pelo concorrente na plataforma YouTube e seu link informado no ato da inscrição, no menu “Vídeo”. O vídeo deve ser mantido com visibilidade pública até o final do período do prêmio, ou seja, até a data de realização da cerimônia de premiação (entrega do troféu e prêmios).

**3.7.** A história deve ser contada pela pessoa que realizou o atendimento, ou seja, a narração em vídeo da história de atendimento não pode ser terceirizada.

**3.8.** A inscrição deverá ser realizada pelo link: <https://tinyurl.com/historiasdequematende2025> (<https://forms.gle/4ggs17uawUWeBGLz9>), até às **23h59**, do dia **23 de junho de 2025**, com o preenchimento (total e completo) das informações e link do vídeo registrado no YouTube.

**3.9.** Para fins de verificação do cumprimento do prazo de inscrição, será considerada a data e hora registrados no link de inscrição.

**3.10.** As inscrições incompletas, fora do padrão (todos os campos preenchidos e correção das informações) e do prazo deste regulamento serão desclassificadas.

**3.11.** As inscrições que apresentarem Declaração de Uso de Imagem e Recursos incompleta ou com dados divergentes daqueles apresentados no cadastro de clientes Sebrae e/ou documento oficial de identificação e/ou vídeo e/ou formulário de inscrição serão desclassificadas. A declaração deve ser preenchida (de forma completa e clara), conforme documento oficial (RG, CPF, CNH, Passaporte) do cliente ou representante da empresa cliente, assinada (de forma física, digital ou eletrônica) por todas as pessoas presentes no vídeo, e enviada(s) em arquivo único, com exceção do atendente (concorrente ao prêmio que narra a história de atendimento) que autoriza o uso de sua imagem automaticamente, no ato da inscrição.

**3.12.** A candidatura só será considerada completa com o preenchimento total do formulário de inscrição, com a Declaração de Uso de Imagem e Recursos (caso o cliente ou representante da empresa cliente apareça no vídeo) e envio de link para acesso ao vídeo com até 3(três)



minutos de duração (para as categorias onde a inscrição e o envio de vídeo são necessários), registrado no YouTube, com visibilidade pública até a data de premiação.

**3.13.** Inscrições com vídeos com qualquer tempo excedente a 3(três) minutos de duração serão automaticamente eliminadas na etapa de triagem.

**3.14.** Será aceita mais de 1(uma) inscrição por CPF, em 1(uma) ou várias categorias.

**3.15.** A realização da inscrição implica na aceitação e concordância das condições deste Regulamento.

**3.16.** A inscrição deve ser realizada pelo concorrente, ou seja, pela pessoa interessada em contar a sua história de atendimento. O formulário de inscrição será parametrizado para a utilização de CPF (Cadastro de Pessoa Física). Não serão aceitas inscrições de pessoas jurídicas (credenciadas no SGF ou em editais específicos).

**3.17.** É proibida a inscrição de histórias que apresentem de forma implícita ou explícita, nomes, dados ou outras características que vinculem a história de atendimento a partidos políticos e/ou membros do governo nas esferas municipais, estaduais e governamentais e/ou a candidatos a cargos eletivos.

**3.18.** É proibida a inscrição de histórias vencedoras na edição 2024.

**3.19.** No campo “soluções que fazem histórias”, presente no formulário de inscrição, deverão ser listadas as soluções Sebrae (produtos, serviços, cursos presenciais e/ou on-line, orientações técnicas, consultorias, eventos, programas, aplicativo, emissor de nota fiscal, entre outros) que foram indicadas ao cliente atendido na história.

**3.20.** É proibida a utilização de música de fundo nos vídeos. Vídeos que contenham música de fundo (música que toca em 2º plano) serão desclassificados na etapa de triagem. Exceto quando se tratar de música autoral que faça parte ou retrate a história contada.

**3.21.** Ao realizar a inscrição no Prêmio Histórias de Quem Atende 2025, o participante concorda com todos os termos deste Regulamento e autoriza, de forma gratuita, sem quaisquer ônus, em caráter universal, definitivo, irrevogável e irretratável, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro



e Pequenas Empresas – Sebrae, a divulgar sua imagem, bem como a partilhar os recursos audiovisuais preparados para o Programa Histórias de Quem Atende, para uso institucional e promocional, podendo utilizar todos os direitos relativos à imagem e interpretação, nome, prenome, nome artístico, fotografias e dados biográficos, voz e sinais característicos, imagem registrada em vídeo ou fotografia, assim como os direitos conexos de interpretação, autorizando principalmente a utilização dos direitos licenciados, em toda a exploração promocional e institucional do Sebrae, e em compartilhamento com o público-alvo deste evento. A presente autorização abrange a distribuição e exibição de eventuais registros da apresentação ora tratada, por todo e qualquer veículo, processo ou meio de comunicação existentes ou que venham a ser criados, notadamente, mas não exclusivamente, em cinema, televisão em todas as suas modalidades, TV aberta, TV por assinatura, transmissões por satélite, Internet, redes sociais, vídeo em qualquer formato, e demais processos multimídia, em exibições públicas e/ou privadas, circuitos fechados, e em quaisquer outras modalidades de mídia, assim como na divulgação e/ou publicidade institucional em jornais, revistas, e fotos, com a utilização da imagem, fotografada e/ou filmada, sem que sofra quaisquer questionamentos, em juízo ou fora deste, referente ao uso da referida imagem.

## **4 - Etapas – Triagem, Classificação e Avaliação**

**4.1.** O Histórias de Quem Atende será composto por 3 etapas: triagem, classificação e avaliação.

**4.2.** Etapa de triagem: será avaliado o preenchimento correto e completo de todos os campos de inscrição, envio da Declaração de Uso de Imagem e Recursos (caso o cliente ou a representante da empresa apareça no vídeo) ou Autorização para Participação de Criança ou Adolescente em Vídeo (no caso de participação de criança e ou adolescente), e a duração do vídeo.

**4.3.** Etapa de Classificação: avaliação de todas as histórias inscritas e válidas. Será avaliado o atendimento aos critérios de forma técnica e objetiva, bem como a clareza nas informações prestadas.

**4.4.** Etapa de Avaliação: avaliação das histórias com maior pontuação, ou seja, com melhor classificação no ranking estabelecido na Etapa de Classificação. Será avaliado o atendimento aos critérios com foco na abrangência, relevância, soluções propostas e resultados alcançados. A Banca Avaliadora será composta por colaboradores voluntários do Sebrae Nacional, de unidades diversas e sem vínculo com os concorrentes. Em caso de empate, o critério de



desempate será o maior número absoluto de curtidas no vídeo do YouTube. Serão avaliadas pela Banca Avaliadora as primeiras 50 (cinquenta) histórias, avaliadas e classificadas (ranking), em cada categoria e subcategoria (quando houver).

**4.5.** Integrantes do processo de avaliação, de todas as etapas, assumem o compromisso de sigilo em relação aos dados e às informações que chegarem a seu conhecimento.

## 5 – Critérios de Avaliação e Pontuação

**5.1.** As histórias inscritas nas categorias: **Rede Própria** (subcategorias: Atendimento ao Cliente, Atendimento a Projetos, Educação Empreendedora), **Rede Parceira e Agentes** serão avaliadas de acordo com, 4 (quatro) critérios:

### I. Atuação em Rede

A história retrata: atuação colaborativa e integrada para o alcance dos resultados; trabalho em rede; articulação com outras unidades e/ou parceiros; atuação sistêmica; capacidade de olhar para o todo e conectar o cliente ao produto, serviço e/ou parceiro corretos.

### II. Compromisso com o Cliente

A história retrata: o impacto positivo gerado para o cliente, com o atendimento das suas necessidades por meio das soluções propostas, de forma ágil e resolutiva, agregando valor ao negócio, transformando-o para melhor.

### III. Inovação no Atendimento

A história retrata: a oferta de produtos, serviços, modelos de negócios e/ou inovações tecnológicas, processos produtivos, logística, marketing ou mercado, transformações incrementais ou disruptivas, para o cliente e/ou Sebrae.

### IV. Geração de Valor e Resultados

A história retrata: os resultados alcançados/gerados para o cliente e/ou Sebrae, nas esferas: financeira, vendas, mercado, gestão, processos, posicionamento de marca, entre outras.

**5.2.** As histórias inscritas na categoria Central Nacional de Relacionamento (CNR) serão avaliadas de acordo com, 4 (quatro) critérios:

### I. Resolução Eficiente



A história retrata: a solução direta e efetiva de uma demanda, considerando a clareza da comunicação, agilidade na resolução, impacto gerado, a capacidade do atendente em conectar o cliente ao produto, serviço ou solução desejada.

## II. Compromisso com o Cliente

A história retrata: o impacto positivo gerado pelo atendimento, garantindo que a necessidade do cliente foi atendida com empatia, excelência e dedicação mesmo se tratando de interação simples e direta.

## III. Inovação no Atendimento

A história retrata: a personalização no atendimento, por meio da experiência e conhecimento do atendente na busca por soluções inovadoras dentro do escopo de atuação da CNR, e/ou a oferta de produtos, serviços, modelos ou canais de atendimento Sebrae.

## IV. Impacto na Experiência do Cliente

A história retrata: o resultado da atuação do atendente na experiência do cliente junto ao Sebrae, ou seja, a satisfação do cliente com a solução proposta/resolução da demanda/orientação recebida, reforçando a naturalidade, acolhimento, agilidade e resolutividade do atendimento recebido.

**5.3.** As histórias inscritas na categoria Perrengues de Quem Atende serão avaliadas de acordo com, 4 (quatro) critérios:

### I. Comicidade e ineditismo:

A história retrata: acontecimentos fora do padrão, que fujam do habitual e surpreendam pelo caráter engraçado, evidenciando como essas situações incomuns e divertidas resultam em experiências marcantes para o cliente e/ou atendente, sem perder de vista os resultados concretos e a qualidade no atendimento.

### II. Improvisação e criatividade

A história retrata: um momento desafiador ou uma demanda inesperada, para o qual o atendente precisou encontrar uma “saída”/solução criativa e rápida, gerando impacto positivo no cliente ou na atração de um novo cliente para o Sebrae.



### III. Inovação no Atendimento

A história retrata: a oferta de produtos, serviços, modelos de negócios, inovações tecnológicas, processos produtivos, logística, marketing ou mercado, transformações incrementais ou disruptivas, para o cliente e/ou Sebrae.

### IV. Geração de Valor e Resultados

A história retrata: a transformação do “perrengue” em uma experiência positiva para o cliente, gerando satisfação, fidelização ou a resolução eficaz de uma demanda/problema, apresentando os resultados alcançados/gerados para o cliente e/ou Sebrae.

**5.4.** Cada critério será avaliado utilizando uma escala de 1 a 5. A saber:

- I) 1 – Não atende;
- II) 2 – Atende parcialmente;
- III) 3 – Atende satisfatoriamente;
- IV) 4 – Atende além do esperado;
- V) 5 – Atende de forma excepcional.

## 6 – Premiação

### 6.1. Quadro- resumo:

| Categoria  | Públicos                                       | Concorrentes                                    | Premiação   |
|--|--|---|---|
| <b>1. Rede Própria (20)</b><br>I) Subcategoria:<br>Atendimento ao Cliente (10).<br>II) Subcategoria:<br>Atendimento a Projetos (5)<br>III) Subcategoria:<br>Educação Empreendedora (5) | Atendentes - Sistema Sebrae                    | Empregados - Sistema Sebrae                     | 20 no total (Subcategorias:<br>. Atendimento ao Cliente: 10,<br>. Atendimento a Projetos: 5,<br>. Educação Empreendedora: 5)<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (vencedores, com exceção do 1º colocado)<br>. Missão técnica internacional (1º colocado de cada subcategoria). |
| <b>2. Central de Atendimento (5)</b>   | Atendentes/Operadores - Central de Atendimento | Atendentes/Operadores na Central de Atendimento | 5 no total<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (vencedores, com exceção do 1º colocado)<br>. Missão técnica internacional (1º colocado na categoria).   |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>3. Rede Parceira (10)</b>                             | Atendentes/Agentes de Desenvolvimento vinculados a:<br>.Salas do Empreendedor<br>.Parceiro Sebrae<br>.Sebrae Aqui<br>.Aqui tem Sebrae<br>.Atendentes vinculados a programas similares.   | Atendentes vinculados a instituição/empresa parceira  | 10 no total<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (vencedores, com exceção do 1º colocado)<br>. Missão técnica internacional (1º colocado na categoria).                                     |
| <b>4. Agentes (10)</b>                                   | Atendentes vinculados aos programas/projetos por meio de empresas prestadoras de serviços:<br>I. Agente de Orientação Empresarial<br>II. Agente de Mercados<br>III. Agente de Roteiro Turístico<br>IV. Agente Territorial Sebrae<br>V. Agente de Crédito e Finanças<br>VI. Agente de Educação Empreendedora<br>VII. Agente de Orientação Rural | Agentes (pessoas vinculadas as empresas prestadoras de serviços dos programas/projetos indicados) | 10 no total<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (vencedores, com exceção do 1º colocado)<br>. Missão técnica internacional (1º colocado na categoria).                                     |
| <b>5. Perrengues de Quem Atende (5)</b>                  | Poderão participar todos os atendentes listados nas categorias a, b, c e d.  | Todos os concorrentes das categorias citadas  | 5 no total<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (vencedores, com exceção do 1º colocado)<br>. Missão técnica internacional (1º colocado na categoria).                                      |
| <b>6. UF com maior número de histórias premiadas (1)</b> | Sebrae/UF  |   | 1 no total<br>. Troféu<br>. Notebook<br>. Missão técnica internacional (representante do Sebrae/UF vencedor)   |
| <b>7. NPS (10)</b>                                       | 7.1<br>Atendente Sebrae  | Colaborador - Sistema Sebrae  | 5 no total<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (vencedores, com exceção do 1º colocado)<br>. Missão técnica internacional (1º colocado na categoria).                                      |
|  | 7.2<br>Agência Sebrae  | Agência Sebrae  | 5 no total<br>. Notebook<br>. Troféu<br>. Evento de mercado presencial (representantes, com exceção da agência 1ª colocada)<br>. Missão técnica internacional (representante da agência 1ª colocada na categoria). |
| <b>Total: 7 categorias</b>                               |  |   | <b>61 pessoas</b>  |



**6.2.** Evento de mercado presencial nacional: Como premiação final, a depender da categoria e subcategoria (quando houver), os vencedores participarão do RD Summit 2025, em São Paulo, no período de 5 a 7 de novembro ou evento de mercado similar, com exceção do 1º colocado de cada categoria que participará apenas da missão técnica internacional. Cabe destacar que a organização e todos os custos envolvidos para a participação dos vencedores ou representantes (para categorias específicas: NPS – Agências e UF com maior número de histórias premiadas) no evento de mercado serão responsabilidade da Unidade de Relacionamento com o Cliente (inscrições e despesas com viagem).

**6.3.** Missão técnica internacional: O 1º colocado de cada categoria e subcategoria (quando houver) participará da uma Missão Técnica Internacional de até dez (10) dias, em local a ser definido pelo Sebrae Nacional. A cobertura para essa viagem será integral, abrangendo todas as despesas relacionadas à Missão Técnica:

- I. Passagens;
- II. Hospedagem;
- III. Transporte local;
- IV. Alimentação;
- V. Passeios;
- VI. Monitoria (se necessário);
- VII. Seguro viagem (se necessário);
- VIII. Tradução (se necessário);
- IX. Inscrições (se necessário).

**6.3.1.** Essa viagem oferecerá aos vencedores e representantes (restrito as categorias NPS – Agência e UF com maior número de histórias premiadas) a oportunidade única de explorar um evento e/ou polo de inovação, tecnologia, marketing, vendas e/ou empreendedorismo, de renome internacional, participar de uma visita técnica e/ou de um evento de mercado. Durante a estadia os vencedores e representantes poderão participar de workshops especializados, palestras inspiradoras e atividades práticas que os colocarão em contato direto com as mais recentes tendências e práticas empreendedoras; de visitas técnicas e culturais. O objetivo é a capacitação vivencial, com foco no desenvolvimento de habilidades e atitudes.

**6.3.2.** Categorias contempladas:

- I. Rede Própria
  - . Subcategorias:



- . Atendimento ao Cliente;
  - . Atendimento a Projetos;
  - . Educação Empreendedora.
- II. CNR – Central Nacional de Relacionamento;
- III. Rede Parceira;
- IV. Agentes;
- V. Perrengues de Quem Atende;
- VI. NPS
- . Subcategoria: Atendente – Sistema Sebrae;
  - . Subcategoria: Agência – Sistema Sebrae (representante);
- VII. UF com o maior número de histórias premiadas na edição 2025 (representante)

**6.3.3.** A missão técnica internacional acontecerá até 31.12.2025.

**6.3.4.** Os vencedores terão seus nomes relevados em cerimônia on-line a ser realizada até 08 de agosto de 2025, ou seja, serão avisados com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência, para providências relacionadas a documentação e vacinação (se necessário).

**6.3.5.** Os vencedores receberão os troféus e notebooks em cerimônia presencial a ser realizada entre os dias 17 e 19 de setembro de 2025, durante a Semana do Futuro Sebrae, evento de capacitação promovido pelo Sebrae Nacional, em Cuiabá/MT. Cabe destacar que a organização e todos os custos envolvidos (despesas com viagem) para a participação dos vencedores na Semana do Futuro serão responsabilidade da Unidade de Relacionamento com o Cliente. Os gestores do programa Histórias de Quem Atende nos estados serão convidados e terão suas despesas de viagem custeadas pelo Sebrae/UF de vinculação.

## 7 - Cronograma

| <b>Fases</b>  | <b>Período</b>     |
|---|--------------------|
| Etapa de Inscrição  | 10.04 a 23.06.2025 |
| Etapas de Triagem e Classificação   | 10.04 a 08.07.2025 |
| Etapa de Avaliação - Banca Avaliadora   | 09 a 13.07.2025    |
| Evento on-line de revelação dos vencedores  | 05.08.2025         |
| Evento de Premiação (presencial)<br>(durante a Semana do Futuro - Cuiabá/MT)  | De 17 a 19.09.2025 |
| Evento de Mercado<br>Para os vencedores e representantes dos vencedores nas categorias: NPS – Agências e UF, com exceção do 1º colocado de cada categoria | Até 31.12.2025     |
| Missão Técnica Internacional<br>Para o 1º colocado de cada categoria e representantes dos vencedores nas categorias específicas: NPS – Agências e UF      | Até 31.12.2025     |



## 8 - Disposições gerais

8.1. Sobre o cronograma, a Unidade de Relacionamento com o Cliente tem prerrogativa para alterá-lo, a qualquer tempo, incluindo os prazos de todas as etapas.

8.2. Qualquer alteração neste Regulamento implicará na revisão do documento e na divulgação para o Sistema Sebrae, Central de Relacionamento, pessoas que atuam como agentes e pessoas vinculadas a empresas/instituições parceiras, de forma a manter a transparência da iniciativa. Os canais de comunicação oficiais a serem utilizados para divulgação serão o portal Sebrae ([sebrae.com.br/historiasdequemataende](http://sebrae.com.br/historiasdequemataende)) SharePoint - #junt@s, Conexão Sebrae, intranets estaduais, e-mail marketing e gestores do Histórias de Quem Atende e de programas contemplados nos estados.

8.3. O concorrente se responsabiliza por todas as informações apresentadas na inscrição e no vídeo, no que tange a veracidade dos fatos narrados e resultados alcançados, bem como por coletar a autorização do uso de imagem e recursos audiovisuais do cliente ou representante legal da empresa cliente, e/ou pais ou responsável legal, quando o vídeo apresentar criança(s) e/ou adolescente(s).

8.4. O presente Regulamento poderá ser revogado ou anulado, no todo ou em parte, em qualquer tempo, mediante justificativa, sem que isso implique direito à indenização ou reclamação de qualquer natureza.

8.5. As premiações ocorrerão por categoria e subcategoria, quando houver.

8.6. A categoria NPS é restrita a agências e atendentes da rede própria Sebrae.

8.7. Só serão consideradas válidas, as inscrições que tiverem todos os campos (campos de múltipla escolha e campos abertos) preenchidos, com a Declaração de Uso de Imagem e Recursos (para os casos em que o cliente ou representante legal participe do vídeo) e/ou Autorização para Participação de Criança ou Adolescente em Vídeo preenchida e assinada, link do vídeo registrado no YouTube inserido, com visibilidade pública. As inscrições com informações ou documentos incompletos, com vídeo com maior duração do que a estabelecida neste Regulamento ou com visibilidade restrita, serão desclassificadas de forma automática.

8.8. Só serão avaliadas as histórias cujos vídeos tenham duração máxima de até 3 (três) minutos.



**8.9.** Caso o Sebrae julgue necessário, a equipe de coordenação do prêmio poderá entrar em contato com o cliente ou representante legal da empresa, pais ou responsável legal, no caso de crianças e/ou adolescentes participantes, para averiguação das informações prestadas, bem como consultar dados e gravações registrados em sistemas diversos, para checagem das informações registradas pelo participante no ato da inscrição e no vídeo candidatura.

**8.10.** Serão avaliadas pela Banca Avaliadora as primeiras 50 (cinquenta) histórias, avaliadas e mais bem classificadas (ranking), em cada categoria e subcategoria (quando houver).

**8.11.** Não há pontuação mínima a ser atingida para a classificação da história. Todas as inscrições válidas terão suas histórias avaliadas, pontuadas e, consequentemente, ranqueadas na Etapa de Classificação.

**8.12.** Os participantes poderão concorrer em mais de 1(uma) categoria e subcategoria (quando houver), mas os prêmios são individuais, intransferíveis e não cumulativos, com exceção do troféu. Ao concorrer e ganhar em mais de uma categoria ou subcategoria (quando houver), o participante ficará limitado a receber apenas 1(uma) unidade de cada item da premiação – notebook, participação em evento de mercado presencial nacional e missão técnica internacional – com exceção do troféu. A premiação não poderá ser repassada a terceiros, incluindo membros do corpo funcional do Sebrae (dirigentes, gerentes, coordenadores, gestores de projetos e colaboradores) ou pessoas vinculadas as empresas terceirizadas e/ou aos parceiros.

**8.13.** O atendimento aos participantes do prêmio e gestores estaduais será realizado somente por e-mail para [historias@sebrae.com.br](mailto:historias@sebrae.com.br), e terá um prazo para resposta de até **24 horas úteis**, garantindo assim a transparência, o tratamento igualitário e o registro formal das tratativas.

**8.14.** Não será permitido ao vencedor a escolha do evento de mercado presencial (nacional) ou a escolha do destino ou roteiro no que tange a missão técnica internacional. As premiações serão definidas pelo Sebrae Nacional e serão realizadas em grupo (coordenação nacional e vencedores das categorias e subcategorias, quando houver).

**8.15.** A missão técnica internacional de premiação acontecerá em 2025 visto que o anúncio das pessoas e agências vencedoras da 8ª Edição do Histórias de Quem Atende acontecerá em 05 de agosto de 2025.



**8.16.** Na impossibilidade pessoal e/ou profissional de participar dos eventos referentes a premiação, não será possível ao vencedor:

- I) Substituição da pessoa vencedora, por indicação própria e/ou do Sebrae/UF de vinculação e/ou sala do empreendedor de vinculação e/ou instituição/empresa parceira e/ou empresa prestadora de serviços de vinculação;
- II) Participação em outro evento de mercado presencial ou on-line (nacional ou internacional) diferente do contratado pelo Sebrae Nacional para os vencedores da 8<sup>a</sup> Edição do Histórias de Quem Atende Sebrae;
- III) Participação em outra missão técnica internacional diferente da definida pelo Sebrae Nacional como premiação para os vencedores da 8<sup>a</sup> Edição do Histórias de Quem Atende Sebrae;
- IV) O recebimento dos valores correspondentes a premiação (parcial ou total) em dinheiro.

**8.17.** Serão divulgados os dados dos vencedores (categoria e subcategoria, nome completo, instituição de vinculação, município e estado) mas sem a pontuação de ranqueamento, visto que o prêmio não possui pontuação de corte. A medida visa evitar comparações e competições internas, e preservar os concorrentes e as pessoas e/ou empresas clientes citadas nas histórias. O ranking tem a finalidade de compor o quadro de vencedores e indicar o 1º colocado de cada categoria ou subcategoria.

**8.18.** Só poderão ser reconhecidos os atendentes empregados e/ou terceirizados que estejam com contratos ativos no momento da divulgação do resultado, em agosto de 2025.

**8.19.** A edição 2025 poderá reconhecer também, o membro das redes própria, parceira e terceirizada - CNR, agentes (vinculados a programas/projetos) - com o maior número absoluto de horas de capacitação em soluções ofertadas pela Universidade Sebrae, no período de 1º.07.2024 a 31.07.2025. Trata-se de uma ação de incentivo ao desenvolvimento contínuo dos times de atendimento sem participação nos critérios e/ou influência na pontuação das histórias inscritas no ciclo 2025 do Prêmio Histórias de Quem Atende. O reconhecimento poderá ser a participação em um evento de mercado presencial (com inscrição, passagens e despesas de viagem pagas pelo Sebrae Nacional) ou on-line e/ou com brinde(s) personalizado(s) ou algo similar.



**8.20.** Os casos omissos a este Regulamento serão analisados pela Unidade de Relacionamento com o Cliente do Sebrae Nacional.

#### **Unidade de Relacionamento com o Cliente**

Sebrae Nacional