

## TABELA DE CRITÉRIOS/PONTUAÇÃO

Pilares	Crítérios	Pontuação máxima	
Qualidade no atendimento	Cliente oculto (foco qualidade atendimento)	16	28
	NPS	12	
Gestão	Planejamento, Monitoramento e Análise de Resultados	9	16
	Capacitação equipes de atendimento	7	
Ambiente de Negócios	Divulgação de Editais de compras governamentais	2,5	10
	Orientação ao empreendedor para participação de editais de licitações	2,5	
	Orientação para o preenchimento do cadastro de fornecedores para o município	2,5	
	Orientações ao acesso ao crédito	2,5	
Oferta de Soluções	Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios	10	10
Infraestrutura	Estrutura física (Cliente oculto foco estrutura física)	6	14
	Sistema de registro de interação	8	
Presença digital (cliente oculto foco digital)	Página web e redes sociais	4	12
	Atendimento canais remotos /digitais	4	
	Serviços digitais	4	
Capilaridade	Quantidade atendimentos Pequenos Negócios	10	10
Total			100

### O que é a etapa “Cliente Oculto”?

Ao aderir ao processo de concessão do **Selo Sebrae de Referência em Atendimento**, o parceiro autoriza a realização da etapa de cliente oculto, que consiste em simular situações reais de atendimento, presencial e remoto, com o objetivo de avaliar, de forma detalhada, a experiência do cliente na Sala do Empreendedor ou outro parceiro.

O cliente oculto é uma técnica que produz resultados satisfatórios em serviços intangíveis nas organizações, influenciando no desempenho e treinamento dos colaboradores. Assim, a empresa tem como benefícios a elevação dos pontos de qualidade da organização, maximizando as vendas e auxiliando na tomada de decisão mais eficaz, bem como na fidelização do cliente.