

Pilares	Critérios	Pontuação	
Qualidade no atendimento remoto	Cliente oculto (foco qualidade atendimento)	28	28
Gestão	Planejamento e Acompanhamento	9	16
	Capacitação equipes de atendimento	7	
Ambiente de Negócios	Divulgação de Editais de Compras Governamentais	2,5	10
	Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações	5	
	Orientações e acesso consciente ao crédito	2,5	
Ofertas e Realizações de Soluções	Portfólio SEBRAE para os Pequenos Negócios	10	10
Infraestrutura	Estrutura física	6	14
	Sistema de registros de interação	8	
Presença digital	Página web e redes sociais	4	12
	Canais digitais	4	
	Serviços digitais	4	
Capilaridade	Quantidade atendimentos Pequenos Negócios	10	10
Total			100