

Pilares	Critérios	Pontuação	
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