

5º Ciclo | Ano 2026

REGULAMENTO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

Parceiro sebrae





© 2026. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresa - Sebrae

TODOS DOS DIREITOS RESERVADOS

Informações para contato

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Unidade de Relacionamento com o Cliente - URC

SGAS Quadra 605 - Conjunto A - Asa Sul - CEP 70.200-904 - Brasília/DF

Telefone: (61) 3348- 7100. Site: www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor-Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick Lourenço de Lima

Diretora Administrativo Financeiro

Margarete de Castro Coelho

Unidade de Relacionamento com o Cliente

Gerente

Enio Duarte Pinto

Gerente Adjunta

Milva Capanema

Coordenador de Núcleo

Charles de Souza e Silva

Analistas Técnico

Cleomar Moreira Cardoso

Ellys Cristiane Felipe Alves

Pollyana Dietz Ferreira

Unidade de Desenvolvimento Territorial

Gerente

Jeconias Rosendo da Silva

Gerente Adjunto

André Gustavo de Ligorio

Coordenador do Núcleo Cidade Empreendedora

Mauricio Tedeschi

Analista Técnica



Kellen Carine Lopes Reichelt

Gestores Sebrae/UF

Sebrae AL

Tatiana Eigler Lima

Carlos Rodrigo de Almeida Figueiredo

Sebrae/CE

Alan Brito Girão

Francisca Wilma Ferreira de Almeida

Sebrae/GO

Adriana de Souza Vettorazzo

Elaine Maria de Moura Souza

Sebrae/MA

Romário Ferreira Santos

José Raimundo de Sousa Campos Junior

Sebrae/MG

Viviane Soares da Costa

Sebrae/MS

Dhiego Costa Barão

Ariana Gomes de Carvalho

Sebrae/MT

Lorena Cristina de Barros

Liliane Ramos Moreira

Sebrae/PB

Nelijane Ricarte B. e Silva

Sebrae/PE

Tereza Nelma Alves

Luana de Alencar Ribeiro

Sebrae/PI

Maria Teresa de Paiva Leal

Sebrae/PR

Marianne Cavalheiro Auwerter

Sebrae/RJ

Diego Goventude Ferreira

Flavia Guedes Gonçalves

Bianca Andrade Pinheiro



Sebrae/RN

Thales Fernandes Oliveira

Sebrae/SC

Alessandra Pinheiro

Sebrae/ SP

Daniela Farcic

Giovana Bianchessi da Cunha

Fernanda Goncalves Coimbra da Silva

Alexandre Nunes Robazza

Sebrae/TO

Jirene Pinheiro Lisboa e Silva

Pedro Emílio



SUMÁRIO

SUMÁRIO	5
CAPÍTULO 1 – DO SELO E DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS.....	8
Art. 1. – O que é o Selo	8
Art. 2. – Finalidade do Selo	8
Art. 3. – Das Instituições Participantes	8
Art. 4. – Do Regulamento	9
CAPÍTULO 2 – CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO	9
Art. 5. – Quem pode participar	9
Art. 6. – Requisitos para participação.....	9
Art. 7. – Procedimento para adesão	10
Art. 8. – Elegibilidade pelo critério de registro de atendimento.....	10
Art. 9. – Conhecimento das regras	10
Art. 10. – Acompanhamento do processo	10
CAPÍTULO 3 – RESPONSABILIDADES DA GESTÃO DO SELO	11
Art. 11. – Gestão do Selo e competências do Sebrae	11
CAPÍTULO 4 – RESPONSABILIDADES DAS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES.....	11
Art. 12. – Responsabilidades das instituições participantes	11
Art. 13. – Da responsabilidade pelo envio e transmissão de informações	12
CAPÍTULO 5 – DAS ETAPAS DO SELO	12
Art. 14. – Etapas do Processo	12
CAPÍTULO 6 – DA INSCRIÇÃO.....	13
Art. 15. – Inscrição	13
Art. 16. – Do Formulário de Inscrição	14
Art. 17. – Suporte ao Sistema.....	17
CAPÍTULO 7 – DA INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS	18
Art. 18. – Finalidade e Prazos	18
Art. 19. – Regras de Inserção	18
Art. 20. – Envio definitivo das evidências	19
CAPÍTULO 8 – DA VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS	20
Art. 21. – Da Validação	20
Art. 22. – Princípio da Isonomia na Validação das Evidências	20
CAPÍTULO 9 – DAS CATEGORIAS DO SELO E PONTUAÇÃO	21
Art. 23. – Categorias Estadual e Nacional.....	21
CAPÍTULO 10 – DAS CERIMÔNIAS	21
Art. 24. – Cerimônia Estadual	21
Art. 25. – Cerimônia Nacional	21



CAPÍTULO 11 – DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	21
Art. 26. – Da Divulgação	21
CAPÍTULO 12 – DAS DEVOLUTIVAS.....	22
Art. 27. – Devolutiva às Instituições Parceiras.....	22
CAPÍTULO 13 – DOS RECURSOS	22
Art. 28. – Procedimento de Recurso	22
Art. 29. – Limites do Recurso	23
Art. 30. – Temporalidade e Comprovação das Evidências	24
Art. 31. – Prazos e Decisão Final	24
CAPÍTULO 14 - DAS DESISTÊNCIAS E DESCLASSIFICAÇÕES.....	25
Art. 32. - Das Desistências	25
Art. 33. - Da Desclassificação.....	25
CAPÍTULO 15 – DA DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO.....	26
Art. 34. - Pilares e Critérios	26
CAPÍTULO 16 – TABELA COM A DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO.....	27
CAPÍTULO 17 – DETALHAMENTO DOS PILARES, CRITÉRIOS, EVIDÊNCIAS E PONTUAÇÃO.....	28
Art. 35. - PILAR 1: QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO E DIGITAL.....	28
Art. 36. - CRITÉRIO 1: CLIENTE OCULTO.....	29
Art. 37. - CRITÉRIO 2: REGISTRO DE ATENDIMENTO	35
Art. 38. - CRITÉRIO 3: TEMPO DE RESPOSTA POR CANAIS DIGITAIS.....	39
Art. 39. - PILAR 2: GESTÃO	42
Art. 40. – CRITÉRIO 4: PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO.....	42
Art. 41. – CRITÉRIO 5: CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO.....	47
Art. 42. - PILAR 3: OFERTA E REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES.....	52
Art. 43. - CRITÉRIO 6: OFERTA DE SOLUÇÕES	53
Art. 44. – CRITÉRIO 7: REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES	54
Art. 45. - PILAR 4: AMBIENTE DE NEGÓCIOS.....	56
Art. 46. – CRITÉRIO 8: ELABORAÇÃO DE CANVAS REFERENTE AO MUNICÍPIO OU A UM RECORTE TERRITORIAL	57
Art. 47. – CRITÉRIO 9: AÇÃO PRESENCIAL QUE PROMOVA O DESENVOLVIMENTO LOCAL BASEADO NA VOCAÇÃO DO MUNICÍPIO OU DO RECORTE TERRITORIAL, IDENTIFICADO NO CANVAS DO MUNICÍPIO	58
Art. 48. – CRITÉRIO 10: ORIENTAÇÕES AOS EMPREENDEDORES PARA PARTICIPAÇÃO EM COMPRAS GOVERNAMENTAIS.....	60
Art. 49. – CRITÉRIO 11: ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO A CRÉDITO	61
Art. 50. – PILAR 5: INFRAESTRUTURA	63
Art. 51. – CRITÉRIO 12: ESTRUTURA FÍSICA.....	63
Art. 52. – CRITÉRIO 13: NÚMERO DE CONTATO PRÓPRIO DEDICADO PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE	66
Art. 53. – PILAR 6: PRESENÇA DIGITAL	69



Art. 54. – CRITÉRIO 14: VALIDAÇÃO DE CANAIS REMOTOS E DIGITAIS DE ATENDIMENTO INFORMADOS E DISPONIBILIZADOS EM CANAIS DIGITAIS.....	70
Art. 55. – PILAR 7: COBERTURA OU PRODUTIVIDADE	71
Art. 56. – CRITÉRIO 15: COBERTURA	72
Art. 57. – CRITÉRIO 15: PRODUTIVIDADE.....	74
ANEXO - ORIENTAÇÕES PARA FOTOGRAFAR	77
ANEXO – MODELO DE ATA DE REUNIÃO.....	81
ANEXO – MODELO PLANO DE AÇÃO.....	82
ANEXO - TEMÁTICAS DAS CAPACITAÇÕES.....	83
ANEXO - DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÃO NO QUANTITATIVO OU NA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO	86
ANEXO – MODELO DE LISTA DE PRESENÇA	86
ANEXO - DECLARAÇÃO DE NÚMERO DE CONTATO EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO A CLIENTES.....	87



REGULAMENTO DO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

CAPÍTULO 1 – DO SELO E DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1. – O que é o Selo

O Selo Sebrae de Referência em Atendimento é o reconhecimento concedido às instituições parceiras que demonstram compromisso com a excelência no atendimento ao empreendedor e atuação orientada pela melhoria contínua, transparência, cooperação e responsabilidade institucional, contribuindo para o fortalecimento da rede parceira e para o desenvolvimento local.

A participação no Selo pressupõe o cumprimento integral das regras estabelecidas neste Regulamento, bem como a observância dos prazos, procedimentos e orientações complementares divulgadas pelo Sebrae.

Parágrafo único. A concessão do Selo contribui com os resultados para as instituições parceiras:

- I – Consolidar-se como referência no atendimento ao empreendedor;
- II – Atuar como elo de transformação para o desenvolvimento local;
- III – Evidenciar a qualidade dos atendimentos e serviços prestados aos empreendedores;
- IV – Promover ações de integração, fortalecimento e qualificação da rede parceira;

Art. 2. – Finalidade do Selo

O Selo Sebrae de Referência em Atendimento tem por finalidade:

- I – Ser um elo de transformação para o desenvolvimento local;
- II – Incentivar a melhoria contínua do atendimento;
- III – Fortalecer o papel das instituições parceiras como agentes de transformação local;
- IV – Valorizar práticas inovadoras e eficientes no apoio aos empreendedores.
- V – Reconhecer as boas práticas implementadas junto ao público empreendedor.
- VI – Promover ações de integração, fortalecimento e qualificação da rede parceira.

Art. 3. – Das Instituições Participantes

§ 1º Para fins deste Regulamento, consideram-se participantes do Selo:

- I – Parceiro Sebrae/Sebrae Aqui, no âmbito nacional;
- II – Sebrae Aqui e Aqui Tem Sebrae, no âmbito estadual;
- III – A Rede Parceira de Atendimento estadual, composta por parcerias formalizadas entre o Sebrae/UF e instituições privadas ou representantes de classe, englobando iniciativas como Aqui Tem Sebrae, Ponto de Atendimento ao Empreendedor e similares.

Parágrafo único. Para fins deste Regulamento, consideram-se integrantes da Rede Parceira as instituições formalmente reconhecidas pelo Sebrae nas modalidades Parceiro Sebrae, Sebrae



Aqui, Aqui tem Sebrae ou outras denominações oficialmente instituídas, independentemente da nomenclatura adotada no âmbito local.

Art. 4. – Do Regulamento

§ 1º Este Regulamento estabelece as regras, critérios, etapas e responsabilidades aplicáveis as instituições participantes do Selo Sebrae de Referência em Atendimento. Sua condução é de responsabilidade do Sebrae, em conjunto com o Sebrae estadual, assegurando:

- I – Transparência e uniformidade do processo em todo o território nacional;
- II – Revisão periódica para aprimoramento e garantia de conformidade do processo do Selo;
- III – Direito do Sebrae de alterar, excluir ou revogar este Regulamento a qualquer tempo, sem aviso prévio e sem que isso gere indenização ou compensação às instituições participantes;
- IV – Disponibilização do Regulamento e seus anexos exclusivamente no site oficial do Selo Sebrae de Referência em Atendimento <https://www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia> que constitui o canal oficial de informações para os participantes.

§ 2º O Regulamento tem por finalidade orientar e esclarecer as instituições parceiras participantes quanto:

- I – Aos critérios, etapas e procedimentos necessários para adesão ao Selo;
- II – Às regras e exigências que deverão ser seguidas para concessão e manutenção do Selo;
- III – À obrigatoriedade de observância de todos os critérios, vedada a adoção de requisitos ou ajustes diferenciados pelo Sebrae estadual, cabendo à gestão nacional a correção de eventuais inconsistências;
- IV – À responsabilidade exclusiva das instituições participantes pelo acompanhamento de todas as etapas e pelo envio das informações dentro dos prazos estipulados, conforme orientações deste Regulamento;
- V – Ao fato de que a participação no Selo pressupõe o cumprimento integral das regras estabelecidas neste Regulamento, bem como a observância dos prazos, procedimentos e orientações complementares divulgadas pelo Sebrae;
- VI – Às consequências do não atendimento às disposições previstas neste Regulamento, que poderá resultar na não concessão do Selo no respectivo ciclo.

CAPÍTULO 2 – CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

Art. 5. – Quem pode participar

Podem participar do Selo as instituições definidas no Art. 3º – Das instituições participantes do Capítulo 1

Art. 6. – Requisitos para participação

Para participar do Selo, a instituição parceira deverá atender cumulativamente aos seguintes requisitos, observando também as disposições previstas no Capítulo 1 deste Regulamento:



- I – Possuir Termo de Parceria vigente com o Sebrae Estadual durante o ciclo 2026, admitindo-se a participação de parcerias firmadas até o prazo final da etapa de inscrição;
- II – Realizar a inscrição dentro do prazo estabelecido no cronograma oficial;
- III – Manifestar ciência e concordância com as regras e condições previstas neste Regulamento no ato da inscrição;
- IV – Cumprir o quantitativo mínimo de atendimentos registrados nos sistemas oficiais do Sebrae, conforme estabelecido no critério Registro de Atendimento.
- V – Apresentar evidências referentes exclusivamente ao ciclo vigente (2026), conforme critérios e orientações deste Regulamento.

Art. 7. – Procedimento para adesão

§ 1º A adesão ao Selo é voluntária e se formaliza no momento do envio do formulário de inscrição preenchido, realizado no ambiente eletrônico indicado pelo Sebrae, em conformidade com a LGPD.

§ 2º A adesão ao Selo ocorrerá no momento do aceite deste Regulamento, formalizado por meio da inscrição e envio do formulário finalizado no sistema.

§ 3º Conforme Art. 4º deste Regulamento, ao aderir, a instituição parceira assume o compromisso de cumprir integralmente os critérios e evidências previstos, responsabilizando-se pela veracidade, integridade e exatidão das informações fornecidas para participação no ciclo vigente.

Art. 8. – Elegibilidade pelo critério de registro de atendimento

O Selo Sebrae de Referência em Atendimento reconhece as instituições parceiras que se destacam como referência no atendimento aos empreendedores. Para que a instituição seja elegível ao Selo, é necessário que tenha realizado atendimentos conforme os prazos e condições estabelecidos nos critérios estabelecidos deste Regulamento.

Parágrafo único. A ausência de evidências de atendimentos dentro do que está definido no critério poderá resultar na desclassificação da instituição para o ciclo vigente.

Art. 9. – Conhecimento das regras

É dever dos responsáveis pelas instituições parceiras e dos participantes do Selo conhecer e estar em conformidade com as regras estabelecidas neste Regulamento, garantindo o atendimento aos critérios e procedimentos definidos para a obtenção do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

Art. 10. – Acompanhamento do processo

A instituição parceira é responsável por acompanhar todas as etapas do Selo, as quais estarão disponíveis no site oficial do Selo: <https://www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia>



Parágrafo único. A consulta regular a essas informações é essencial para garantir o cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos.

CAPÍTULO 3 – RESPONSABILIDADES DA GESTÃO DO SELO

Art. 11. – Gestão do Selo e competências do Sebrae

A gestão e condução do Selo Sebrae de Referência em Atendimento são realizadas pelo Sebrae Nacional, em conjunto com o Sebrae estadual, e compreendem:

- I – Garantir a transparência, imparcialidade e isonomia em todas as etapas do processo;
- II – Realizar a análise e validação das evidências submetidas pelas instituições parceiras, que poderão ser conduzidas pelo Sebrae Nacional, pelo Sebrae Estadual ou de forma compartilhada;
- III – Dar publicidade às regras, critérios, etapas e resultados do processo do Selo;
- IV – Atualizar periodicamente o site oficial do Selo Sebrae de Referência em Atendimento, garantindo acesso aos documentos, formulários e orientações;
- V – Orientar e esclarecer dúvidas das instituições participantes sobre a adesão, etapas, regras e procedimentos do Selo;
- VI – Contratar, se necessário, empresas ou profissionais especializados para apoiar a validação total ou parcial das evidências apresentadas.

§ 1º – Princípio da Isonomia

O processo de análise e validação das evidências observará o princípio da isonomia, assegurando tratamento uniforme, imparcial e equitativo a todas as instituições participantes.

- I – A equipe de análise será composta apenas por profissionais do Sebrae ou contratados, sem vínculo ou interesse com a instituição participante;
- II – Se houver potencial conflito de interesse, a análise será redistribuída ou conduzida pelo Sebrae estadual ou nacional, garantindo transparência e tratamento uniforme.
- III - Profissionais que já possuem perfil ativo no sistema, independentemente do tipo de perfil, não poderão ser habilitados para atuação como validador de evidências no sistema do Selo.

CAPÍTULO 4 – RESPONSABILIDADES DAS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES

Art. 12. – Responsabilidades das instituições participantes

São responsabilidades das instituições participantes:

- I – Conhecer e cumprir integralmente as disposições deste Regulamento, incluindo aquelas previstas no Capítulo 1 – Do Selo e das disposições iniciais (Art. 3º – Das instituições participantes e Art. 4º – Do Regulamento), bem como no Capítulo 2 – Condições para participação (Art. 6º – Requisitos para participação, Art. 7º – Procedimentos para adesão, Art. 8º – Elegibilidade pelo critério de registro de atendimento



e Art. 9º – Conhecimento das regras).II – Observar o detalhamento dos pilares, critérios, evidências e pontuação estabelecidos neste Regulamento, assegurando que as evidências apresentadas estejam em conformidade com os padrões definidos e sejam referentes ao ciclo vigente;

II – Responsabilizar-se pela veracidade, integridade e exatidão das informações fornecidas e evidências enviadas, bem como garantir a correta transmissão dos dados e arquivos, de modo a assegurar seu envio adequado;

III – Cumprir os prazos e orientações estabelecidos para envio das informações e evidências, ciente de que o envio fora do prazo ou em desacordo com o previsto poderá resultar na não pontuação do respectivo critério, sem possibilidade de ajuste ou reenvio.

IV- Observar, ainda, as disposições complementares relacionadas ao envio de informações, evidências, prazos e interações no âmbito do Selo, conforme estabelecido no Capítulo 4 Art. 13 deste Regulamento.

Art. 13. – Da responsabilidade pelo envio e transmissão de informações

§ 1º A instituição participante é responsável pelo correto preenchimento do formulário de inscrição e pela inclusão das evidências no sistema eletrônico designado pelo Sebrae, respeitando os prazos estabelecidos no cronograma oficial.

§ 2º A inclusão das informações e envio de arquivos, quando realizados por representantes da instituição ou terceiros, permanecem sob inteira responsabilidade da instituição participante. Eventuais erros ou omissões serão imputados à instituição, não sendo permitida substituição ou retificação dos arquivos após o envio.

§ 3º O não cumprimento dos prazos ou o envio inadequado de informações e evidências impedirá que a instituição parceira faça ajustes ou reenvie a evidência. Conseqüentemente, não será atribuída pontuação relativa ao critério correspondente.

§ 4º O Sebrae não se responsabiliza por falhas técnicas ou problemas que impeçam o envio, recebimento ou transmissão de dados e arquivos. Cabe à instituição garantir a correta transmissão das informações dentro dos prazos estabelecidos.

§ 5º Para fins de comprovação, o envio da mensagem é considerado concluído no momento do envio, conforme registrado pelo “*tick*” no aplicativo de mensagens. Não serão considerados os status de entrega ou leitura. Esta regra se aplica a todas as tentativas de atendimento realizadas via aplicativos de mensagens e serve como comprovação oficial para pontuação e validação dos critérios, considerando que falhas na entrega podem ocorrer por fatores externos ao atendimento e que a confirmação de recebimento não depende do cliente.

CAPÍTULO 5 – DAS ETAPAS DO SELO

Art. 14. – Etapas do Processo

§1º O processo de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento seguirá o cronograma do Selo e observará também as regras e prazos específicos estabelecidos em cada critério.



O processo compreenderá as seguintes etapas:

- I- **Inscrição**
As instituições parceiras fazem a inscrição no Selo para o ciclo 2026.
- II- **Inserção de evidências**
As instituições inserem as evidências necessárias para comprovar que cumprem os critérios do Selo, respeitando os prazos estabelecidos no cronograma.
- III- **Validação das evidências**
Uma equipe do Sebrae estadual, do Sebrae Nacional ou por eles designada, podendo ser composta por profissionais do próprio Sebrae ou contratados, analisa e valida se as evidências estão completas e atendem aos critérios do Regulamento.
- IV- **Cerimônias estaduais**
 - **Divulgação do resultado estadual:** O resultado do estado, com a classificação das instituições nas categorias Bronze, Prata e Ouro, é divulgado às instituições participantes.
 - Após essa etapa, é importante observar o detalhamento das próximas fases nos Capítulos 10 a 11 deste Regulamento.
- V- **Cerimônia nacional**
 - **Divulgação do resultado nacional:** As instituições reconhecidas com o Selo Diamante são divulgadas a todas as instituições participantes do país.
 - Após essa etapa, é importante observar o detalhamento das próximas fases nos Capítulos 10 a 11 deste Regulamento.
- VI- **Devolutivas às instituições participantes**
Todas as instituições participantes receberão feedback sobre os resultados, incluindo recomendações e próximos passos para aprimoramento.

§2º Cada etapa possuirá regras e prazos específicos, detalhados nos artigos correspondentes deste Regulamento e no cronograma do Selo.

CAPÍTULO 6 – DA INSCRIÇÃO

Art. 15. – Inscrição

§1º A inscrição constitui a etapa inicial do processo de participação no Selo e deverá ser realizada mediante preenchimento e envio do formulário eletrônico no sistema do Selo, dentro do prazo estabelecido no cronograma oficial, não sendo permitida qualquer alteração após o envio.

§2º A participação nas etapas subsequentes dependerá do envio do formulário de inscrição preenchido dentro do prazo estabelecido em cronograma.

§3º O formulário tem por finalidade:

- I – Formalizar a adesão da instituição parceira ao Selo;
- II- Coletar informações autodeclaradas sobre estrutura, canais de atendimento, número e nome da equipe de atendimento, canais digitais, serviços, ambiente de negócio e práticas de atendimento, as quais deverão ser verídicas e passíveis de verificação durante o processo do Selo.



- a- Quantidade de atendentes informada no ato da inscrição deverá corresponder à equipe que efetivamente realiza o atendimento, sendo de responsabilidade do representante garantir a veracidade das informações.
 - b- A informação deverá cumprir o disposto no Capítulo 6 – Do formulário de inscrição, Art. 16, §4º, inciso “e”, itens I a V.
 - c- As informações poderão ser validadas nos sistemas oficiais do Sebrae, sujeitando a sala/parceiro ao art. 33 – Da Desclassificação em caso de divergência.
- III – Acompanhar a evolução da instituição parceira ao longo de cada ciclo do Selo.
- IV – Fornecer informações que subsidiem a etapa de validação das evidências do Selo.

Art. 16. – Do Formulário de Inscrição

§1º O formulário de inscrição será disponibilizado para preenchimento pelo representante da instituição parceira, por meio de sistema disponibilizado pelo Sebrae, permitindo o autopreenchimento das informações.

§2º O formulário é dividido em blocos:

- a) Informações do responsável pela sala/parceiro;
- b) Informações da sala/parceiro;
- c) Atendimento em canais remotos e digitais disponibilizados e publicados em endereços digitais para o cliente;
- d) Dias e horários de atendimento, incluindo horário de início, término e intervalo para almoço;
- e) Presença Digital;
- f) Informações sobre a equipe de atendimento da sala/parceiro;
- g) Informações sobre infraestrutura;
- h) Informações sobre serviços realizados pelas salas/parceiros ao MEI;
- i) Orientações sobre Ambiente de Negócios.

§3º Todos os campos do formulário de inscrição são de preenchimento obrigatório. Parte dessas informações será utilizada na etapa de validação de evidências, enquanto outros blocos têm finalidade apenas informativa, para acompanhamento e registro da evolução das instituições parceiras.

§4º Blocos essenciais e suas orientações:

- a) Informações do responsável pela sala/parceiro
Deve conter dados institucionais, como nome, função e e-mail corporativo, podendo ser informado um segundo e-mail para comunicação. Este bloco não é utilizado para validação de evidências, mas poderá ser atualizado ao longo do ciclo para comunicação entre o Sebrae e a instituição parceira.
I- É responsabilidade da instituição parceira assegurar que o e-mail corporativo informado esteja correto e apto a receber comunicações eletrônicas.
- b) Informações da sala/parceiro



Inclui nome, endereço, bairro e CEP. Este bloco não será consultado para validação de evidências no formulário de inscrição, mas as informações devem estar corretamente divulgadas em canais digitais, garantindo que a instituição possa ser facilmente localizada pelo cliente.

c) Atendimento em canais remotos e digitais

A instituição deve informar se atende por telefone ou WhatsApp. Em caso afirmativo, devem ser fornecidas informações complementares, como se o atendimento é feito por robô ou telefone convencional ou apenas por mensagens. Devem ser informados até dois canais digitais utilizados pelos clientes, incluindo links ativos, para realização do cliente oculto. Este bloco é utilizado para validação de evidências, conforme os seguintes critérios:

- I- Cliente Oculto (Art. 36) e Tempo de Resposta por Canais Digitais (Art. 38); Número de Contato Próprio Dedicado para Atendimento ao Cliente (Art. 54); Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais (Art. 56).
- II- Para validação dos canais de atendimento será realizada a tentativa de contato exclusivamente pelos links ou endereços informados, seja clicando ou copiando o link. Não haverá navegação adicional nem busca por outros canais, números ou páginas.
- III- Para fins de pontuação, os dados de contato fornecidos, como telefone e WhatsApp, devem estar publicados integralmente no mesmo canal digital indicado, garantindo que o cliente consiga localizar todas as informações necessárias para o atendimento. As informações devem refletir fielmente a realidade do atendimento, evitando links quebrados ou conteúdos desatualizados.
- IV- Caso o link informado apresente erro ou não funcione, não será possível realizar a tentativa de simulação de atendimento, e o critério será considerado sem pontuação para aquele canal.
- V- Caso a instituição parceira informe que não atende pelo canal telefone ou WhatsApp, não será realizada a tentativa de contato para o Critério Cliente Oculto;
- VI- Os dados de atendimento por telefone ou WhatsApp informados na inscrição compõem a análise e pontuação dos critérios mencionados nos incisos I a III deste artigo, sendo importante consultar as regras específicas de cada um desses critérios.

d) Presença digital

- I- A instituição parceira deverá informar se possui redes sociais utilizadas para compartilhamento de conteúdo, produtos e serviços. Caso a resposta seja positiva, deverão ser preenchidos os campos correspondentes para identificação das redes sociais e fornecimento dos respectivos links.
- II- No formulário de inscrição, a instituição parceira deverá informar os links dos canais digitais que concentrem as informações institucionais e de atendimento,



de forma que o cliente possa localizar, em um único local, canais de atendimento, os conteúdos, produtos, serviços e formas de contato disponibilizadas pela instituição. Devem ser informados até dois canais digitais ativos, podendo incluir redes sociais institucionais, sites ou portais oficiais, garantindo a cobertura do atendimento remoto e digital.

- III- Este campo será utilizado para análise de evidências do Critério 16 – Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais, que verifica se os canais informados estão ativos, acessíveis e com conteúdo atualizados, incluindo informações de contato, serviços e orientações relevantes ao cliente.
 - IV- Para fins de pontuação, os dados de contato fornecidos, como telefone e WhatsApp, devem estar publicados integralmente no mesmo canal digital indicado, garantindo que o cliente consiga localizar todas as informações necessárias para o atendimento. As informações devem refletir fielmente a realidade do atendimento, evitando links quebrados ou conteúdos desatualizados.
 - V- A instituição parceira deve garantir que os canais digitais informados sejam mantidos ativos durante todo o ciclo de avaliação, realizando atualizações sempre que necessário para refletir alterações nos serviços, produtos ou atendimento oferecidos.
 - VI- Para fins de acompanhamento e evolução, a instituição poderá informar outros canais digitais ou redes sociais que não serão utilizados na validação de evidências, mas que contribuem para a visibilidade e comunicação institucional.
 - VII- As regras completas e detalhadas para validação deste critério estão descritas no Art. 56 – Critério 16: Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais.
- e) Informações sobre a equipe de atendimento
- I- As informações sobre a equipe de atendimento devem ser prestadas pelo representante da sala/parceiro no momento da inscrição, sendo de sua responsabilidade garantir que os dados informados sejam verídicos e reflitam a equipe que efetivamente realiza o atendimento aos clientes, incluindo a quantidade de atendentes e seus respectivos nomes, não devendo tais informações ser ajustadas, estimadas ou adaptadas com o objetivo de atender aos critérios de pontuação. Essas informações poderão ser validadas com base nos registros dos sistemas oficiais de atendimento do Sebrae e, em caso de divergência, a sala/parceiro estará sujeita às disposições previstas no art. 33 – Da Desclassificação.
 - II- Deve constar o número de atendentes que realizam efetivamente atendimento ao público e de acordo com a quantidade informar os nomes dos profissionais.



- III- Caso haja atualizações no número e nos nomes devem ser informadas por meio de declaração específica, observando os prazos e regras que contam detalhadas no Critério Capacitação da Equipe de Atendimento.
 - IV- As informações enviadas sobre a equipe de atendimento devem estar corretas e refletir a equipe que realizará efetivamente o atendimento aos clientes
 - V- Este bloco é utilizado para validação de evidências.
- f) Dias e horários de atendimento
- As informações sobre dias e horários de atendimento devem ser preenchidas no formulário de inscrição, incluindo horário de início, término e intervalo para almoço, quando houver. Embora esses dados sejam relevantes para a simulação do cliente oculto, a fonte de verificação não é o formulário, e sim os canais digitais efetivamente utilizados pelo cliente, como redes sociais e demais meios divulgados pela instituição parceira. Portanto, este bloco não será utilizado para validação de evidências, servindo apenas para registro e conhecimento do cliente.
- g) Informações sobre infraestrutura
- Neste ciclo, não é necessário fornecer fotos ou vídeos na etapa de inscrição. A evidência será solicitada conforme especificações do critério e cronograma do Selo.
- h) Informações sobre serviços e orientações sobre Ambiente de Negócios
- São utilizados apenas para acompanhamento e evolução das salas/parceiros, não sendo consultados para validação de evidências.

§5º O envio do formulário declara que todas as informações prestadas são verdadeiras e finaliza a submissão, sobrescrevendo o prazo de envio previsto no cronograma de inscrições. Nenhum dado poderá ser alterado após o envio, exceto informações do responsável pelo parceiro, que poderão ser atualizadas mediante solicitação da instituição parceira à gestão estadual.

§6º Após a finalização da inscrição, será encaminhada cópia automática do formulário de inscrição ao e-mail do representante legal informado, permanecendo o documento disponível para consulta no sistema do Selo, não sendo permitida qualquer edição após o envio.

Art. 17. – Suporte ao Sistema

§1º Dúvidas relacionadas ao preenchimento do formulário de inscrição, bem como solicitações de recuperação ou redefinição de senha de acesso ao sistema, deverão ser encaminhadas exclusivamente para o e-mail suporte@sistemasebrae.com.br.

§2º As solicitações deverão ser enviadas a partir do e-mail cadastrado pela instituição no sistema, a fim de permitir a adequada identificação do solicitante.

§3º Demandas encaminhadas por outros canais não serão consideradas para fins de suporte técnico.



CAPÍTULO 7 – DA INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS

Art. 18. – Finalidade e Prazos

§1º A inserção de evidências tem por finalidade comprovar o cumprimento dos critérios previstos neste Regulamento. Para cada critério:

- I – Caso o critério possua prazo específico estabelecido no cronograma ou na sua própria descrição, a evidência deverá ser inserida no sistema até a respectiva data, prevalecendo esse prazo sobre o prazo estabelecido para a etapa final de inscrição de evidência.
- II – Caso não possua prazo específico, o envio deverá ocorrer até o prazo máximo previsto no cronograma geral da etapa de inserção de evidências.

§2º Os prazos específicos de cada critério devem ser rigorosamente cumpridos. Não será aceita como justificativa o envio dentro do prazo geral da etapa, nem será aceito pedido de envio ou reenvio de evidências após o término do prazo definido para cada critério.

§3º A inserção das evidências ocorrerá de forma escalonada, conforme as regras e prazos definidos para cada critério.

§4º A evidência será considerada definitiva quando a instituição parceira confirmar o envio no sistema, não sendo admitida substituição, correção ou novo envio, ainda que o prazo específico do critério esteja em curso.

§5º Encerrado o prazo específico estabelecido para o critério, não será permitida a inserção de evidência, ainda que o prazo geral da etapa permaneça vigente.

§6º Compete à instituição parceira acompanhar os prazos aplicáveis e assegurar o envio completo e adequado das evidências no sistema, dentro das condições estabelecidas neste Regulamento.

§7º Cada evidência deverá ser inserida exclusivamente no campo correspondente ao critério no sistema informatizado. Evidências inseridas em outros campos ou locais que não tenham relação com o critério não serão consideradas para fins de pontuação.

Art. 19. – Regras de Inserção

§1º Cada evidência deverá:

- I – Ser inserida exclusivamente no campo correspondente ao critério indicado. Evidências inseridas em campos ou critérios incorretos não serão aceitas para revisão, substituição ou reenvio, e a pontuação relativa ao critério correto não será atribuída.
- II – Observar rigorosamente os prazos estabelecidos;
- III – Atender integralmente às exigências específicas do respectivo critério.



IV – Ser enviada via sistema, tornando-se definitiva no momento da confirmação e envio, não sendo admitida substituição, correção ou novo envio, ainda que o prazo específico esteja em curso;

V – Observar o prazo específico estabelecido para o critério, não sendo permitida a inserção após o seu encerramento, mesmo que o prazo geral da etapa “inserção de evidências” permaneça vigente.

VI - A presente regra aplica-se a todas as evidências a serem inseridas no sistema no âmbito deste regulamento. O período destinado à inserção das evidências observará o horário de funcionamento do sistema, iniciando-se às 8h00 do primeiro dia do prazo e encerrando-se às 17h59 do último dia do prazo estabelecido.

§2º Encerrado o prazo específico estabelecido para determinado critério:

I – Não será possível inserir a evidência no sistema;

II – A pontuação referente ao critério cujo prazo específico tenha expirado não será atribuída, em razão da ausência de evidência disponível para análise;

III – O envio de evidências relativas aos demais critérios seguirá normalmente, observados os respectivos prazos;

IV – Não serão aceitas solicitações de envio tardio ou reenvio para o critério cujo prazo específico esteja encerrado.

Art. 20. – Envio definitivo das evidências

§1º Cada evidência poderá ser inserida uma única vez, sendo considerada definitiva após a avaliação, não sendo permitida substituição, complementação, correção ou reedição, em nenhuma hipótese.

§2º O envio da evidência não implica aceitação automática. As evidências serão submetidas à análise da equipe competente de validação, podendo a validação ocorrer de forma contínua ao longo da etapa.

§3º A análise será realizada exclusivamente com base nas informações e documentos apresentados no momento do envio, não sendo prevista solicitação de diligências, complementações ou esclarecimentos posteriores.

§4º Nos critérios que admitirem proporcionalidade, a pontuação será atribuída conforme o conteúdo da evidência apresentada. Nos critérios que não admitirem proporcionalidade, o não atendimento integral implicará atribuição de pontuação zero.

§5º É de responsabilidade exclusiva da instituição parceira acompanhar os prazos específicos de cada critério e assegurar o envio completo e tempestivo das evidências exigidas.

§6º O envio de cada evidência declara que as informações apresentadas são verdadeiras e finaliza a submissão daquela evidência, sobrescrevendo o prazo de envio previsto para o critério no cronograma. Nenhuma evidência poderá ser alterada ou substituída após o envio.



CAPÍTULO 8 – DA VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS

Art. 21. – Da Validação

§1º Todas as evidências submetidas pelas instituições parceiras serão analisadas quanto à conformidade com os critérios estabelecidos neste Regulamento. A análise será realizada com base na correta inserção das evidências e na aderência aos requisitos de cada critério.

§2º A validação poderá ser conduzida por equipe do Sebrae ou por empresa especializada contratada, assegurando imparcialidade, isonomia e ausência de conflito de interesse.

§3º Cada evidência poderá ser validada ou rejeitada, conforme o atendimento aos critérios previstos. Não será permitida substituição, complementação ou reedição das evidências rejeitadas.

§4º Evidências validadas ou rejeitadas não serão divulgadas individualmente durante o processo. A divulgação ocorre apenas ao final da etapa de validação, por meio de relatórios consolidados.

§5º Revalidação Nacional: após a validação das evidências pelos Sebrae Estaduais e antes da divulgação do resultado, o Sebrae Nacional poderá realizar a revalidação das evidências, seja de forma amostral ou integral, para verificar a correta aplicação dos critérios estabelecidos neste Regulamento. Caso sejam identificados equívocos na validação, poderão ser realizados ajustes na análise e na pontuação, assegurando a uniformidade do processo

§6º Quando a validação das evidências for realizada por empresa especializada contratada pelo Sebrae, o Sebrae Estadual poderá, se necessário e antes da consolidação do resultado final, solicitar esclarecimentos ou revisão técnica da análise realizada, com o objetivo de assegurar a correta aplicação dos critérios estabelecidos neste Regulamento.

§7º Após a conclusão da etapa de validação de evidências e da divulgação do resultado estadual e nacional, eventuais solicitações de revisão deverão observar exclusivamente o procedimento de recurso previsto neste Regulamento, podendo ser apresentadas apenas pela instituição participante.

§8º Todas as evidências rejeitadas deverão ser justificadas pelo validador, garantindo transparência e possibilidade de compreensão dos critérios não atendidos.

Art. 22. – Princípio da Isonomia na Validação das Evidências

§ 1º Para assegurar a isonomia, imparcialidade e transparência na validação das evidências, devem ser observadas as disposições do Art. 11, §1º, com os seguintes complementos:

I – Caso seja identificada participação de profissionais com vínculo ou interesse em alguma instituição parceira, suas análises serão desconsideradas e substituídas por profissionais do Sebrae estadual ou nacional;

II – O Sebrae poderá contratar empresa especializada para realizar a validação parcial ou total das evidências apresentadas, assegurando uniformidade na aplicação dos critérios.



CAPÍTULO 9 – DAS CATEGORIAS DO SELO E PONTUAÇÃO

Art. 23. – Categorias Estadual e Nacional

§1º A categoria estadual será definida conforme a pontuação obtida na etapa estadual:

- I – Bronze: 75 a 80,99 pontos;
- II – Prata: 81 a 89,99 pontos;
- III – Ouro: 90 a 100 pontos;

§2º As instituições classificadas na categoria Ouro na etapa estadual estarão habilitadas a participar da etapa nacional, sendo elegíveis a serem reconhecidas com o Selo Diamante.

§3º A etapa nacional será conduzida pelo Sebrae, a quem compete a apuração e a divulgação dos resultados.

§4º Na etapa nacional, a categoria Diamante será atribuída às instituições que alcançarem a pontuação de 100 pontos:

- I – Diamante: 100 pontos.

CAPÍTULO 10 – DAS CERIMÔNIAS

Art. 24. – Cerimônia Estadual

A cerimônia estadual reconhecerá as instituições nas categorias Bronze, Prata e Ouro, possuindo caráter institucional e de reconhecimento público, destacando a excelência no atendimento.

Art. 25. – Cerimônia Nacional

A cerimônia nacional reconhecerá as instituições que atingirem a categoria Diamante, correspondente à pontuação máxima, com divulgação simultânea para todas as instituições Ouro de todos os estados.

CAPÍTULO 11 – DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 26. – Da Divulgação

§1º A divulgação dos resultados é a etapa final do processo de reconhecimento das instituições participantes do Selo, na qual o Sebrae torna público o alcance das categorias estaduais (Bronze, Prata e Ouro) das instituições parceiras, com base na pontuação obtida, na análise e validação das evidências, e no cumprimento dos critérios estabelecidos.

§2º A apuração dos resultados será sigilosa, acessível apenas aos gestores do Sebrae responsáveis pelo processo.



§3º Relatórios consolidados serão disponibilizados inicialmente aos gestores estaduais até 20 (vinte) dias após o encerramento da etapa de validação de evidências, conforme o Cronograma do Selo, para fins de divulgação dos resultados do ciclo.

§4º Após as Cerimônias de Revelação estadual e nacional, os relatórios serão disponibilizados no sistema do Selo, permitindo que as instituições participantes consultem o detalhamento de sua pontuação e os dados consolidados referentes à sua participação no ciclo, possibilitando, se necessário, a solicitação de recursos para as situações contempladas no Capítulo 13 – Recursos (Arts. 28 a 31).

CAPÍTULO 12 – DAS DEVOLUTIVAS

Art. 27. – Devolutiva às Instituições Parceiras

§1º Após a divulgação final dos resultados, todas as instituições receberão devolutiva e orientações para aprimoramento de processos e atendimento.

§2º A devolutiva permitirá às instituições identificar pontos fortes, áreas de melhoria e desenvolver plano de ação estratégico para o ciclo vigente, promovendo a melhoria contínua.

CAPÍTULO 13 – DOS RECURSOS

Art. 28. – Procedimento de Recurso

§1º O recurso tem como objetivo possibilitar a revisão de possíveis inconsistências ou equívocos na análise e validação das evidências apresentadas, devendo conter justificativa clara e fundamentada, com a indicação do item ou critério cuja validação se pretende revisar e a referência às evidências inseridas no sistema que sustentam a solicitação. Não serão considerados recursos baseados apenas em manifestação de inconformidade ou discordância com o resultado divulgado, sem a devida fundamentação, devendo ainda ser observadas as disposições estabelecidas nos Artigos 29 – Limites do Recurso e 30 – Temporalidade e Comprovação das Evidências deste Regulamento.

§2º Abertura de recurso por categoria do Selo ocorrerá em dois momentos distintos, permitindo que a instituição consulte seu resultado conforme previsto no §4º do Art. 26, Capítulo 11 – Da Divulgação dos Resultados, antes de manifestar eventual recurso:

- I – Após a divulgação oficial do resultado da etapa estadual, referente às instituições parceiras reconhecidas com os Selos Bronze e Prata, quando aplicável;
- II – Após a divulgação oficial do resultado da etapa nacional, referente às instituições parceiras reconhecidas com o Selo Ouro, quando aplicável.

§3º O prazo para interposição de recurso será de 3 (três) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à divulgação do respectivo resultado, seja da etapa estadual ou nacional.



§4º O período para abertura e envio do recurso observará o horário comercial do sistema, iniciando-se às 8h00 do primeiro dia do prazo e encerrando-se às 17h59 do último dia.

§5º Os recursos deverão ser formalizados exclusivamente no sistema informatizado do Selo, pelo representante do Parceiro Sebrae responsável pela inscrição da instituição participante.

§6º A análise e decisão do recurso competirão ao Sebrae responsável pela validação do critério objeto da contestação, seja o respectivo Sebrae Estadual ou o Sebrae Nacional.

§7º O Sebrae competente terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do recurso, para emissão de parecer, podendo este ser deferido, com a correspondente adequação da pontuação, ou indeferido, hipótese em que será mantida a pontuação originalmente atribuída.

§8º Os ajustes de pontuação decorrentes de recurso deferido somente poderão ser visualizados após a conclusão da análise de todos os recursos do respectivo estado e o reprocessamento do resultado consolidado.

§9º O parecer emitido será definitivo, não cabendo novo recurso para o mesmo item ou critério avaliado.

§10º Todo o processo de análise recursal será conduzido de forma transparente, imparcial e consistente, assegurando tratamento isonômico a todas as instituições participantes.

§11º Não serão considerados pedidos de recurso encaminhados por outros canais de comunicação, tais como e-mail, telefone, aplicativos de mensagens ou quaisquer meios diversos do sistema informatizado do Selo, inclusive aqueles encaminhados à Gestão Nacional do Selo ou aos Sebrae Estaduais fora do sistema.

§12º Não serão aceitos recursos apresentados fora do prazo estabelecido neste artigo, ainda que encaminhados por qualquer meio ou com justificativa posterior.

Art. 29. – Limites do Recurso

§1º Não serão aceitos para análise de recurso:

- I – Pedidos de inclusão de novos documentos ou evidências não inseridos no sistema dentro do prazo estabelecido no cronograma do Selo;
- II – Solicitações de correção de erros relacionados à inserção de evidências já enviadas, bem como pedidos de atualização, substituição ou complementação de informações;
- III – Solicitações genéricas, tais como “revisão geral de pontuação”, ou recursos apresentados sem justificativa clara e fundamentada, acompanhados da indicação das evidências que comprovem o pedido;
- IV – Recursos apresentados após o encerramento do prazo recursal previsto para a respectiva etapa conforme estabelecido §12º do Art. 28.
- V – Conforme §11º do Art. 28, não serão aceitos recursos enviados fora do sistema informatizado do Selo.



§2º Não será permitido apresentar novo recurso para o mesmo critério após resposta do Sebrae ou Sebrae estadual.

Art. 30. – Temporalidade e Comprovação das Evidências

§1º Para que o recurso seja considerado, a instituição parceira deverá:

- I – Apresentar fundamentação clara e objetiva, descrevendo a inconsistência identificada;
- II – Indicar expressamente o critério a ser reanalisado;
- III – Apresentar evidências comprobatórias que subsidiem a análise do recurso, inclusive registros, arquivos ou capturas de tela;
- IV – Garantir que toda evidência apresentada contenha claramente a data e horário, correspondente ao momento em que a evidência foi originalmente coletada;
- V – Observar a temporalidade das evidências, comprovando que as informações já estavam disponíveis no momento da verificação.

§2º Exemplos de aplicação da temporalidade:

Se a análise de um canal digital ocorreu em junho de 2026 e, naquela data, dados como telefone ou a divulgação de publicações não estavam publicados, e ao pedir recurso a instituição parceira apresentou evidência com data posterior a pontuação não será atribuída pois reflete o momento e pode ser que tenha sido atualizado posteriormente e não se aplica. Para recurso, é necessário apresentar comprovação correspondente à mesma data;

§3º Informações posteriores à análise não serão consideradas, pois a pontuação reflete a situação verificada no momento da verificação.

- I- Ressalta-se que, por serem dados dinâmicos, informações que estavam ausentes em uma data podem ter sido incluídas posteriormente. Nesse contexto, a análise original será considerada correta, pois reflete a situação verificada no momento da análise, mesmo que o cenário tenha se modificado.

Art. 31. – Prazos e Decisão Final

§1º O prazo para abertura e envio do recurso pela instituição participante, por meio do representante do Parceiro Sebrae, será de 3 (três) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à divulgação do respectivo resultado, seja da etapa estadual ou nacional.

§2º A abertura e o envio do recurso deverão ser realizados exclusivamente por meio do sistema informatizado do Selo, observado o horário comercial, das 8h00 às 17h59 (horário de Brasília), iniciando-se às 8:00h do primeiro dia do prazo e encerrando-se às 17:59h do último dia.

§3º O Sebrae Nacional ou o Sebrae Estadual, diretamente ou por meio de equipes técnicas designadas ou empresas contratadas para essa finalidade, terá o prazo de até 5 (cinco) dias



úteis, contados do recebimento do recurso, para emissão de parecer. A análise e a resposta dos recursos não se limitam ao horário comercial, podendo ser realizadas conforme a dinâmica de atuação das equipes responsáveis.

§4º A competência para análise e decisão observará a responsabilidade pela validação do critério, conforme segue:

- I – Critérios sob responsabilidade de validação do Sebrae Estadual serão analisados pelo respectivo Sebrae Estadual;
- II – Critérios sob responsabilidade de validação do Sebrae Nacional serão analisados pelo Sebrae Nacional.

§5º O recurso poderá ser:

- I – Deferido, quando acolhido total ou parcialmente, hipótese em que haverá a correspondente adequação da pontuação; ou
- II – Indeferido, quando não acolhido, permanecendo inalterada a pontuação originalmente atribuída.

§6º O parecer do Sebrae Nacional ou Sebrae Estadual será definitivo, não cabendo novos recursos ou manifestações sobre o mesmo assunto.

§7º Durante a análise do recurso, o Sebrae Nacional ou Sebrae Estadual poderá solicitar documentos ou esclarecimentos adicionais, refazer a validação das evidências já enviadas e buscar outras evidências necessárias para garantir a correta aplicação dos critérios.

§8º Todo o processo será conduzido de forma transparente, imparcial e consistente, garantindo tratamento uniforme a todas as instituições participantes.

CAPÍTULO 14 - DAS DESISTÊNCIAS E DESCLASSIFICAÇÕES

Art. 32. - Das Desistências

§ 1º O status de “desistente” será aplicado quando a instituição parceira:

- I – Não possuir termo de parceria vigente para o ciclo;
- II – Solicitar a desistência do ciclo em qualquer etapa, diretamente junto à gestão estadual.

§ 2º Em caso de desistência:

- I – O status da instituição será alterado para “desistente” no sistema do Selo;
- II – A instituição poderá participar de novo ciclo futuro.

Art. 33. - Da Desclassificação

§ 1º A desclassificação ocorrerá quando a instituição parceira não cumprir prazos ou exigências previstas neste Regulamento, comprometendo a continuidade do processo. A instituição desclassificada não participará do ciclo vigente nem poderá obter o Selo.



§ 2º A desclassificação por fraude garante a integridade do processo. Considera-se fraude qualquer manipulação, falsificação ou criação de informações ou documentos, incluindo, mas não se limitando a:

- I – Inserção de números de telefone, e-mails ou endereços exclusivos para simular atendimento ao cliente oculto;
- II – Alteração ou falsificação de dados com o objetivo de obter vantagem indevida no processo do Selo.

§ 3º A desclassificação por fraude é imediata, impedindo a participação da instituição no ciclo vigente e nos ciclos subsequentes até que a situação seja regularizada.

§ 4º Todas as decisões de desistência ou desclassificação serão geridas pelo Sebrae estadual, com comunicação à gestão nacional do Selo.

CAPÍTULO 15 – DA DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO

Art. 34. - Pilares e Critérios

§1º A metodologia de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento estabelece pilares que se desdobram em critérios específicos, essenciais para mensurar a qualidade e a gestão do atendimento, definindo os padrões mínimos necessários para assegurar um serviço de excelência.

- I – Cada ciclo do Selo estabelece pilares e critérios próprios, com regras e evidências específicas que deverão ser integralmente observadas pelas instituições parceiras.
- II – Cada pilar possui critérios específicos que devem ser atendidos pelas instituições parceiras no processo de obtenção do Selo.
- III – Ainda que o nome de determinado critério permaneça em relação a ciclos anteriores, poderão ocorrer alterações em suas exigências, parâmetros ou formas de comprovação, razão pela qual o Regulamento vigente deverá ser lido e considerado em sua totalidade.
- IV – A pontuação obtida em cada critério será utilizada para classificar as instituições nas categorias Bronze, Prata, Ouro e Diamante, considerando o cumprimento geral de todos os critérios.
- V – Cada critério exige o envio de evidências correspondentes, que serão analisadas e poderão ser validadas ou rejeitadas. A pontuação poderá ser fracionada, conforme o atendimento aos requisitos do critério, e as orientações específicas de cada critério têm prioridade sobre regras gerais na atribuição de pontuação.
- VI – A tabela de pilares e critérios detalha, de forma resumida, cada pilar, seus critérios vinculados e a pontuação máxima atribuída a cada critério, devendo ser utilizada como referência para envio de evidências e acompanhamento do cumprimento das exigências do Selo.
- VII – A pontuação atribuída a cada critério refletirá exclusivamente as evidências enviadas dentro do prazo e de acordo com as regras estabelecidas para o ciclo vigente.



CAPÍTULO 16 – TABELA COM A DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO

Pilares	Critérios	Pontuação Critério	Pontuação Total do Pilar
1. Qualidade no atendimento remoto e digital	1. Cliente oculto.	18,0	31,0
	2. Registro do atendimento.	10,0	
	3. Tempo de resposta por canais digitais.	3,0	
2. Gestão	4. Planejamento e acompanhamento.	9,0	16,0
	5. Capacitação das equipes de Atendimento.	7,0	
3. Oferta e Realização de Soluções	6. Oferta de soluções.	4,0	10,0
	7. Realização de soluções.	6,0	
4. Ambiente de Negócios	8. Elaboração do Canvas referente ao município ou a um recorte territorial	2,5	10,0
	9. Ação presencial que promova o desenvolvimento local baseada na vocação do município ou do recorte territorial, identificada no Canvas do município	2,5	
	10. Orientações ao Empreendedor para participação em Compras Governamentais	2,5	
	11. Orientações sobre acesso a crédito	2,5	
5. Infraestrutura	12. Estrutura física.	8,0	13,0
	13. Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente.	5,0	
6. Presença Digital	14. Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais.	6,0	6,0
7. Cobertura e Produtividade	15. Cobertura	14,0	14,0
	OU		
	15. Produtividade		
Total 100,0			

Para este ciclo, há uma data geral para a inserção de evidências; no entanto, alguns critérios possuem prazos específicos para inserção da evidência no sistema do Selo.

Por isso, é essencial consultar o cronograma do Selo, disponível em <https://www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia> e as regras de cada critério no Regulamento para verificar os prazos aplicáveis.



CAPÍTULO 17 – DETALHAMENTO DOS PILARES, CRITÉRIOS, EVIDÊNCIAS E PONTUAÇÃO

Art. 35. - PILAR 1: QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO E DIGITAL

§ 1º O Pilar de Qualidade no Atendimento Remoto e Digital tem como objetivo assegurar que as instituições parceiras ofereçam atendimento ágil, eficiente e consistente em todos os canais remotos e digitais disponibilizados, com conhecimento técnico adequado e oferta de soluções apropriadas aos clientes. Busca também garantir que os atendimentos sejam realizados no menor tempo possível, com o respectivo registro detalhado no sistema disponibilizado pelo Sebrae, assegurando a rastreabilidade das interações e o cumprimento das boas práticas de atendimento.

§ 2º Este pilar considera três critérios fundamentais: cliente oculto, registro do atendimento e tempo de resposta por canais digitais, que refletem a experiência real do cliente:

I – Critério 1 - Cliente Oculto: interações realizadas por um profissional que simula o cliente sem se identificar, cujo objetivo é analisar o atendimento. A partir dessa simulação, é aplicada a checklist para verificar se os critérios de qualidade e padrões definidos neste Regulamento foram cumpridos. As interações devem ocorrer nos canais de atendimento informados no formulário de inscrição e dentro dos prazos estabelecidos.

II – Critério 2 - Registro do Atendimento: O registro dos atendimentos realizados a clientes reais pelos agentes e atendentes da instituição parceira permite que se inicie um relacionamento contínuo e possibilita oferecer soluções diferenciadas e personalizadas para cada cliente. Neste ciclo, será definido um quantitativo mínimo de atendimentos que devem ser registrados, e também serão analisados em detalhe o registro desses atendimentos, garantindo que as interações sejam completas, consistentes e detalhadas. Esse processo contribui para o aprimoramento da qualidade do atendimento e para o fortalecimento da relação com os clientes atendidos. A pontuação deste critério depende do alcance do número de atendimento e do correto preenchimento e da inserção das informações no sistema de atendimento, refletindo fielmente o que ocorreu no atendimento.

III – Critério 3 - Tempo de Resposta por Canais Digitais: os atendimentos devem ocorrer dentro do prazo máximo estabelecido para resposta ao cliente, garantindo que os contatos realizados pelo cliente oculto reflitam um retorno ágil e efetivo pelos canais digitais indicados para atendimento

§ 3º A pontuação máxima deste pilar é de até 31,0 pontos e será definida a partir das observações realizadas pelo cliente oculto, considerando o cumprimento de cada critério, o atendimento dentro dos prazos estabelecidos e a consistência do registro de atendimentos. Os critérios deste pilar são interdependentes, de modo que cada aspecto observado contribui para a mensuração global da qualidade do atendimento digital e remoto.



Pilar 1	Critérios	Pontuação máxima
Qualidade no atendimento remoto e digital	1. Cliente oculto	18,0
	2. Registro do atendimento	10,0
	3. Tempo de resposta por canais digitais	3,0
Total		31,00

Art. 36. - CRITÉRIO 1: CLIENTE OCULTO

O Cliente Oculto tem como finalidade simular a experiência real de um cliente, garantindo que o atendimento prestado pelas instituições parceiras esteja alinhado aos padrões estabelecidos pelo Selo Sebrae de Referência em Atendimento. Este critério é altamente relevante, pois reflete diretamente a qualidade efetiva do atendimento aos clientes reais, sendo parte fundamental do Pilar 1: Qualidade no Atendimento Remoto e Digital.

§ 1º Base da análise e jornada do cliente

A análise será realizada a partir das tentativas de contato feitas pelo cliente oculto nos canais de atendimento informados pela instituição parceira no formulário de inscrição, considerando até dois links fornecidos. Serão realizadas (3) três tentativas de contato em dias e horários diferentes no total por instituição parceira, independentemente do número de canais informados. A jornada do cliente começa quando ele tenta o atendimento, ou seja, ao ligar para o telefone ou enviar mensagens para o WhatsApp informado, não incluindo busca, pesquisa ou navegação prévia para localizar o contato.

Exemplo: se o canal de atendimento indicado pela instituição parceira for um apenas o canal telefone, O cliente oculto realizará três tentativas de ligação, em dias e horários distintos, por exemplo:

- 1ª tentativa: terça-feira, 12 de maio, às 11h
- 2ª tentativa: quarta-feira, 22 de julho, às 10h
- 3ª tentativa: sexta-feira, 04 de setembro, às 9h

§2 Base para a pontuação:

I- Em cada tentativa atendida, o cliente oculto observará os mesmos itens, como cordialidade, personalização, entrega de soluções e fechamento, aplicando a pontuação correspondente para aquela tentativa. Caso a tentativa não seja atendida ou respondida, a instituição receberá automaticamente 0 ponto para aquela tentativa.

II- Ressalta-se que cada instituição parceira terá, no máximo, (3) três tentativas de contato, independentemente do número de canais informados. A distribuição dessas tentativas seguirá o procedimento estabelecido no §3º. A pontuação final de cada canal será a soma dos pontos obtidos nas tentativas realizadas.

III- A instituição parceira deverá informar de forma clara e objetiva nos seus canais de atendimento digital e remoto, endereços digitais qual número deve ser utilizado para



contato telefônico e qual número para WhatsApp, garantindo que o cliente possa realizar as tentativas de atendimento nos canais e números indicados.

IV- Em cada contato realizado será aplicado o mesmo checklist previsto no quadro de critérios para análise de atendimento. Cada tentativa de contato deverá receber pontuação de forma independente, podendo um atendimento alcançar a pontuação máxima enquanto outro não recebe totalidade dos pontos.

V- Caso o acesso ao link não seja possível ou o atendimento não esteja disponível, não serão realizadas tentativas em outros canais, números de telefone, WhatsApp ou via sites de busca. A pontuação será atribuída apenas quando houver atendimento, considerando a qualidade da interação.

VI – No formulário de inscrição, a instituição parceira deverá preencher até dois campos com os links dos canais de atendimento remoto e digital, incluindo telefone e WhatsApp, recomendando-se que sejam disponibilizados mais de um canal de atendimento. Esses canais serão utilizados na validação de outros critérios interdependentes.

VII - Quando a instituição parceira informar no formulário de inscrição que o mesmo número tiver a função de atender por telefone e por WhatsApp, serão realizadas tentativas distintas de contato: uma por ligação telefônica e outra por mensagem via WhatsApp. A tentativa de atendimento via WhatsApp deverá ocorrer apenas por envio de mensagem de texto, não sendo permitido acessar o aplicativo e clicar no ícone do WhatsApp para realizar ligação de voz, pois este tipo de tentativa não está previsto no regulamento.

VIII – Preenchimento dos canais de atendimento remoto e digital

a) No formulário de inscrição, a instituição parceira deverá informar até dois links de canais de atendimento remoto e digital, incluindo telefone e WhatsApp. Para possibilitar a análise de todos os critérios e garantir a pontuação máxima, recomenda-se disponibilizar dois canais de atendimento distintos.

b) As informações fornecidas impactam diretamente quatro critérios:

i – Cliente Oculto (interdependente com o critério tempo resposta por canais digitais);

ii – Número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente;

iii – Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados.

c) A empresa contratada realizará a tentativa de contato exclusivamente pelos links ou endereços informados, seja clicando ou copiando o link. Não haverá navegação adicional nem busca por outros canais, números ou páginas.

d) Caso o link informado apresente erro ou não funcione, não será possível realizar a tentativa de atendimento, e o critério será considerado sem pontuação para aquele canal.

IX Para garantir imparcialidade, todas as datas das tentativas de contato serão mantidas em sigilo. O cliente oculto seguirá um cenário previamente definido.

§ 3º Procedimento de tentativas de contato:

I – Cada instituição parceira terá 3 tentativas de contato, realizadas exclusivamente nos canais informados no formulário de inscrição. A distribuição das tentativas será feita da seguinte forma:



- a- Se forem informados dois canais (telefone e WhatsApp):
 - 2 tentativas pelo telefone e
 - 1 tentativa pelo WhatsApp;
- b- Se for informado apenas um canal (telefone ou WhatsApp):
 - todas as 3 tentativas serão realizadas exclusivamente nesse canal.

II – Cada tentativa de contato deverá ser efetivamente atendida para possibilitar a análise e a aplicação da pontuação. Nos casos em que o atendente realizar o atendimento pelo canal telefone, mas informar que não poderá dar continuidade em razão de estar em atendimento presencial, será permitida a realização de nova tentativa. Contatos não atendidos ou sem resposta dentro do prazo estabelecido não geram pontuação e não poderão ser compensados por outras tentativas.

III – Caso o atendimento via whatsapp seja realizado dentro do prazo definido, será aplicado os critérios de atendimento (checklist) previsto neste regulamento, com pontuação proporcional aos itens cumpridos.

IV – Tentativas não atendidas ou respostas recebidas fora do prazo serão consideradas como atendimento não realizado, não sendo aplicado o checklist nem atribuída pontuação.

V – Justificativas posteriores apresentadas pela instituição parceira, independentemente do motivo alegado (ausência de atendente, problemas técnicos, indisponibilidade operacional, atestados ou outros), não alteram o resultado, que considera exclusivamente o atendimento efetivo e a experiência entregue ao cliente.

VI - Na análise serão consideradas todas as respostas, interações e registros de evidências (como prints ou gravações). A pontuação será atribuída com base na qualidade do atendimento nos canais indicados, considerando todos os critérios contemplados no checklist.

VII – É necessário que a instituição parceira informe corretamente os canais de atendimento nos locais digitais indicados no formulário de inscrição.

VIII – Se informações sobre dias e horários de atendimento não estiverem publicadas nos canais digitais oficiais da instituição parceira, as tentativas de contato serão realizadas em horários comerciais padrões.

§ 4º Checklist e pontuação

I – Durante cada tentativa de contato efetiva pelo cliente oculto, serão observados os seguintes critérios, conforme o Checklist de Verificação para Atendimento de Excelência por Canal:

1. Receptividade;
2. Personalização do atendimento;
3. Conhecimento técnico e entrega de soluções;
4. Finalização do atendimento.

II – Cada item do checklist que não for cumprido resultará na perda proporcional da pontuação correspondente.



III – A pontuação máxima do critério Cliente Oculto será de 18 pontos, distribuída em três tentativas de contato, sendo atribuídos 6 pontos a cada tentativa. Cada tentativa será analisada individualmente, sendo atribuída pontuação proporcional ao cumprimento dos critérios do checklist quando houver atendimento e 0 (zero) ponto quando não houver atendimento.

IV – A seguir, serão apresentados alguns cenários ilustrativos, sem esgotar todas as possibilidades de pontuação, para exemplificar a aplicação do checklist em diferentes situações de atendimento.

V - O prazo para resposta para o canal de atendimento (WhatsApp), segue o estabelecido no Art. 38 – Critério 3: Tempo de Resposta por Canais Digitais.

Inserção da evidência: Empresa contratada pelo Sebrae, conforme cronograma da etapa.

§ 5º Alterações no atendimento, interrupções ou indisponibilidades

I – Todas as alterações no atendimento, incluindo ausências temporárias, mudanças nos horários de funcionamento, feriados locais, interrupções nos serviços ou modificações nos números de telefone ou WhatsApp, devem ser registradas exclusivamente nos canais digitais oficiais da instituição previamente informados no formulário de inscrição, garantindo que clientes e a empresa responsável pela simulação de cliente oculto tenham acesso a informações atualizadas, claras e precisas sobre a prestação do serviço, devendo ainda ser observado o disposto no §3º – Procedimento de tentativas de contato, incisos V, VII e VIII.

§ 6º Procedimento de tentativas de contato:

I – Informações enviadas diretamente ao Sebrae ou por quaisquer outros canais não serão consideradas para fins de repetição de tentativas ou justificativas pelo não atendimento. Todas as informações relevantes, como ausências temporárias, feriados ou alterações de contatos, devem estar publicamente disponíveis nos canais digitais oficiais da instituição, garantindo que a experiência do cliente seja observada exclusivamente por meio dos canais de atendimento disponibilizados para os clientes e que a comunicação com eles seja clara e acessível.

§7º Exemplos Práticos do Cliente Oculto

I – Cada instituição parceira terá 3 tentativas de contato, realizadas exclusivamente nos canais informados no formulário de inscrição.

II – A distribuição das tentativas será feita da seguinte forma:

- Se forem informados dois canais (telefone e WhatsApp):
2 tentativas pelo telefone e 1 tentativa pelo WhatsApp;
- Se for informado apenas um canal (telefone ou WhatsApp):
todas as 3 tentativas serão realizadas exclusivamente nesse canal.



III – Cada tentativa de contato deve ser efetivamente atendida para gerar pontuação. Contatos não atendidos ou mensagens via WhatsApp não respondidas dentro do prazo definido recebem 0 pontos.

IV – Para análise dos atendimentos, o checklist será aplicado a cada contato somente quando houver atendimento efetivo. Contatos não atendidos ou respostas fora do prazo não terão pontuação aplicada, não sendo considerada eventual justificativa para o não atendimento.

§8º Exemplo de distribuição de pontuação por tentativa de atendimento – Cliente Oculto

I – Cenário 1 – Dois canais (telefone e WhatsApp), uma tentativa não atendida.

Tentativas	Canal de Atendimento	Informado	Pontuação Máxima	Status do Atendimento	Pontuação Atribuída
1	Telefone	SIM	6,0	atendeu	6,0
2	Telefone	SIM	6,0	Não atendeu	0
3	WhatsApp	SIM	6,0	Atendeu	6,0
			18,0		12,0

II – Cenário 2 – Um canal (telefone), todas as tentativas atendidas integralmente.

Tentativas	Canal de Atendimento	Informado	Pontuação Máxima	Status do Atendimento	Pontuação Atribuída
1	Telefone	SIM	6,0	Atendeu	6,0
2	Telefone	SIM	6,0	Atendeu	6,0
3	Telefone	SIM	6,0	Atendeu	6,0
			18,0		18,0

III – Cenário 3 – Um canal (WhatsApp), atendimento parcial nos itens do checklist.

Tentativas	Canal de Atendimento	Informado	Pontuação Máxima	Status do Atendimento	Pontuação Atribuída
1	WhatsApp	SIM	6,0	Atendeu	4,8
2	WhatsApp	SIM	6,0	Atendeu	6,0
3	WhatsApp	SIM	6,0	Atendeu	6,0
			18,0		16,8

§ 9º Cada tentativa de contato será analisada de acordo com os itens do checklist, e somente os itens cumpridos gerarão pontuação. O descumprimento de algum item resultará na perda proporcional da pontuação correspondente. A pontuação máxima do critério Cliente Oculto é de 18 pontos, distribuída proporcionalmente entre as 3 tentativas de atendimento.



§ 10º Critérios para análise do atendimento – Checklist

Critério	Item de análise	Descrição
1. Receptividade	Cumprimento Inicial	Cumprimenta o cliente educadamente (ex.: “bom dia”, “boa tarde”) e informa o nome da instituição parceira no cumprimento.
	Apresentação	Pergunta o nome do cliente, se apresenta e pergunta como pode ajudar.
	Foco no Cliente	Demonstra disposição e foco no cliente durante todo o atendimento.
	Gestão de Interrupções	Em caso de interrupções, o atendimento avisa e informa o motivo, evitando deixar o cliente no “mudo” sem explicação.
	Cordialidade	Utiliza tom cordial e educado durante o atendimento.
2. Personalização do Atendimento	Escuta Ativa	Escuta atentamente, evitando pedir repetição de informações já fornecidas.
	Identificação de Necessidades	Realiza perguntas para identificar o perfil e a necessidade do cliente.
	Soluções Personalizadas	Oferece soluções personalizadas com base nas necessidades apresentadas.
	Linguagem Adaptada	Usa linguagem clara e adaptada ao perfil do cliente, evitando termos técnicos ou jargões.
	Registro de Dados	Registra o atendimento no sistema Sebrae e consulta ou cria o cadastro.
3. Conhecimento Técnico e Entrega de Soluções	Domínio Técnico	Demonstra conhecimento técnico relevante às solicitações do cliente.
	Proatividade	Oferece soluções proativas, como informações detalhadas sobre cursos, palestras ou serviços disponíveis.
	Indicação de Recursos	Indica ambientes digitais (ex.: portal Sebrae) com conteúdo gratuitos e capacitações relacionadas ao perfil do cliente.
4. Finalização do Atendimento	Verificação de Dúvidas	Verifica se o cliente tem dúvidas adicionais antes de encerrar.
	Encerramento e Contatos	Informa os canais de contato da instituição parceira (telefone, redes sociais, endereço físico) e finaliza o atendimento de forma educada, agradecendo o contato.

§ 11º – Sigilo e Transparência

- I – Dados e horários dos contatos do cliente oculto não serão divulgados.
- II – O objetivo é garantir que a experiência do cliente reflita o atendimento real.
- III – A instituição parceira é responsável por manter os canais atualizados e disponíveis.

§ 12º – Alterações, Interrupções ou Indisponibilidades

- I – Alterações temporárias (feriados, treinamentos, férias) devem ser registradas exclusivamente nos canais digitais oficiais da instituição.
- II – Informações enviadas diretamente ao Sebrae não serão consideradas, não sendo realizadas novas tentativas de contato, nem suspensão da simulação de atendimento do cliente oculto a partir dessas comunicações.
- III – Comunicação deve ser clara e acessível aos clientes.
- IV – As informações relativas ao atendimento, incluindo alterações, interrupções ou indisponibilidades, deverão observar o disposto no §3º – Procedimento de tentativas de



contato, incisos V, VII e VIII, bem como no §5º – Alterações no atendimento, interrupções ou indisponibilidades.

§ 13º – Situações que anulam a pontuação de um contato

- I – Atendente questiona se é o cliente oculto.
- II – Atendimento interrompido sem justificativa.
- III – Atendente informa que o número do atendimento é particular.
- IV – Uso de palavras grosseiras, inadequadas ou ofensivas.

Art. 37. - CRITÉRIO 2: REGISTRO DE ATENDIMENTO



§1º – Finalidade:

O registro de atendimento tem como finalidade estabelecer a cultura de registro claro e objetivo das interações realizadas, de modo a documentar a relação com os clientes, viabilizar a continuidade do atendimento e apoiar a construção de uma jornada estruturada, contribuindo para a qualificação da experiência ao longo dos contatos. Mais do que o simples registro de dados, trata-se de um instrumento para conhecer o cliente, acompanhar suas necessidades e consolidar um histórico confiável das interações.

Objetivos específicos:

- I – Assegurar precisão, clareza e detalhamento nas informações;
- II – Contribuir para a melhoria contínua dos processos de atendimento, eficiência operacional e transparência;
- III – Fornecer dados para análises estratégicas que suportem decisões de aprimoramento do serviço.

Para fins de cálculo do critério, serão considerados os registros de atendimento apurados até 15.06.2026. A inserção das evidências no sistema ocorrerá posteriormente, em função do volume de dados e da consolidação da análise em nível nacional, não sendo realizada integralmente na mesma data de referência.

Para validação deste critério, a análise será realizada pela empresa contratada pelo Sebrae, com base nos registros do sistema de atendimento, considerando os seguintes itens:

§2º – Requisitos Essenciais para análise e validação do critério:

2.1 - Registro de Atendimento Detalhado

I- Informações completas no sistema disponibilizado pelo Sebrae, incluindo:

- a) data e hora do atendimento;
- b) nome do cliente;
- c) descrição da solicitação ou histórico do problema/consulta;
- d) solução ou orientação fornecida.

II – Linguagem Clara

- a) Utilizar linguagem objetiva, de fácil compreensão;
- b) Evitar ambiguidades, gírias ou termos técnicos ou siglas ou uma palavra solta que possam gerar interpretações diversas.

Exemplo de registro considerado com qualidade e válido:



“A Sra. Maria atua como diarista e solicitou informações sobre cadastro no MEI. Expliquei as obrigações e benefícios de ser MEI, indiquei os cursos e conteúdos digitais do Sebrae sobre formalização de microempreendedor individual, e ela deverá se formalizar em breve.”

III – Serão analisados 5 (cinco) registros de atendimento no sistema informatizado disponibilizado pelo Sebrae, podendo a análise ocorrer diretamente no sistema ou por meio de planilhas extraídas, desde que o relatório permita a verificação dos itens a serem avaliados, conforme disposto no §2º – Requisitos Essenciais para análise e validação do critério, em especial o inciso I e II – Registro de Atendimento Detalhado.

IV- Pontuação máxima: 4 (quatro) pontos.

a – Pontuação proporcional:

- 5 (cinco) registros em conformidade → 4 pontos;
- 4 (quatro) registros em conformidade → 2 pontos;
- Até 3 (três) registros em conformidade ou ausência de registros → 0 ponto.

V – Período de registro: a análise dos registros de atendimento será realizada considerando os atendimentos registrados no sistema disponibilizado pelo Sebrae, no período de 1º de janeiro a 15 de junho de 2026.

VI – A evidência para este critério deverá ser composta por registros dos atendimentos analisados, podendo ser apresentados por meio de prints das telas do sistema de atendimento do Sebrae ou por prints do relatório extraído do sistema contendo todos os atendimentos analisados.

2.2 Número Parcial de Atendimentos

- Será realizado o cálculo do número de atendimentos por cada instituição parceira, considerando todos os atendimentos registrados no período de 1º de janeiro a 15 de junho de 2026;
- Para assegurar a isonomia neste critério, será realizada a extração de relatório do sistema de atendimento do Sebrae, contemplando o número de atendimentos de todos os estados participantes na data de 17/06. A partir dessa data, a base será considerada estática, não sendo admitida a inclusão de novos atendimentos que possam alterar o quantitativo apurado.
- Em caráter excepcional, nos casos em que os atendimentos não estejam integrados ao painel nacional do sistema de atendimento, caberá à gestão estadual encaminhar o respectivo relatório ou disponibilizar acesso ao sistema local para extração das informações até a data estabelecida no inciso II.
- A quantidade de integrantes da equipe de atendimento informada pela sala/parceiro será considerada conforme declarada no formulário de inscrição, devendo cumprir, obrigatoriamente, o disposto no Capítulo 6 – Da Inscrição, Art.



15, §3º, inciso II, alíneas “a” a “c”, e no Art. 16 – Do formulário de inscrição, §4º inciso e, itens I a V.

V – Densidade empresarial

- a) Fonte de consulta: Painel Mapa de Empresas da Receita Federal, disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas>;
- b) Data-base: 31/12/2025;
- c) Universo considerado: pequenos negócios (MEI, ME e EPP);
- d) Situação cadastral: empresas ativas.

2.2.1 - Procedimentos para o cálculo do Número Parcial de Atendimento

- I- Período de registro: atendimentos realizados de 1º de janeiro a 15 de junho de 2026;
- II- Identificação da instituição: nome da instituição parceira, município e UF;
- III- Número de atendimentos: conforme registros no sistema de atendimento do Sebrae, observado o disposto no item 2.2, incisos II e III;
- IV- Número de atendentes: conforme disposto no item 2.2, inciso IV;
- V- Densidade empresarial: conforme disposto no item 2.2, inciso V.

$$\text{Nº de atendimentos distintos} \div \text{Densidade Empresarial de MPEs} \times 100 = \% \text{atingido}$$

- VI- Condição mínima: atingir o quantitativo mínimo de atendimentos conforme uma das situações abaixo:

a) Atendimentos realizados no período de 1º de janeiro a 15 de junho de 2026, registrados no sistema de atendimento do Sebrae, correspondendo a, no mínimo, 10% da densidade empresarial do município.

OU

b) Registro mínimo de 400 atendimentos por atendente, considerando Pessoas Físicas (PF) e Pessoas Jurídicas (PJ), no sistema de atendimento do Sebrae, sendo considerado, para fins de cálculo, o número de atendentes informado no formulário de inscrição do parceiro.

VII- A evidência para este critério será o print da memória de cálculo, contendo o total de atendimentos considerados e a data da coleta das informações, extraída dos dados utilizados para o cálculo e apresentada pela empresa contratada pelo Sebrae.

VIII - Para este item, será considerada a análise de uma das opções estabelecidas. Caso não sejam atendidas as condições de nenhuma delas, não haverá pontuação, não sendo aplicada pontuação proporcional para este critério.

IX - Pontuação máxima: 6 (seis) pontos



a – A instituição parceira que não atingir o mínimo de atendimentos exigido, conforme cálculo apresentado na Memória de Cálculo de Atendimento, não receberá pontuação neste item.

b– Pontuação condicionada ao atendimento de uma das opções, sem aplicação de proporcionalidade.

§ 3º – Composição da Pontuação do Critério Registro de Atendimento

A pontuação máxima do critério, considerando Registro de Atendimento Detalhado e Número Parcial de Atendimentos, será de até 10 (dez) pontos, distribuída nas seguintes evidências.

Critério	Evidência	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Registro do atendimento	<p>1- Registro de Atendimento Detalhado:</p> <p>5 (cinco) registros de atendimento serão analisados.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cada registro deve conter informações completas e detalhadas, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> a) Descrição do problema apresentado pelo cliente; b) Solução fornecida pela instituição; c) Linguagem clara, objetiva e de fácil compreensão. <p>A evidência deverá observar os requisitos previstos no § 2º do item 2.1 deste critério, conforme detalhamento nos incisos I a VI.</p> <p>Print da tela do sistema dos registros de Atendimentos do Sebrae com os atendimentos analisados.</p>	4,0	<p>Pontuação Proporcional</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 (cinco) registros em conformidade → 4 pontos; • 4 (quatro) registros em conformidade → 2 pontos; • Até 3 (três) registros em conformidade ou ausência de registros → 0 pontos.
	<p>Número Parcial de Atendimento</p> <p>A evidência deverá observar os requisitos previstos no §3º e 4º deste critério.</p> <p>I – Atendimentos realizados no período de 1º de janeiro a 15 de junho de 2026, registrados no sistema de atendimento do Sebrae,</p>	6,0	<p>Regra para Pontuação</p> <p>Receberá 6 (seis) pontos o Parceiro Sebrae que atingir ou superar pelo menos uma das seguintes condições, conforme a Memória de Cálculo de Atendimento:</p> <p>I – atingir percentual igual ou superior a 10% da densidade empresarial do município;</p>



	<p>correspondendo a, no mínimo, 10% da densidade empresarial do município.</p> <p>OU</p> <p>II – Registro mínimo de 400 atendimentos por atendente, considerando Pessoas Físicas (PF) e Pessoas Jurídicas (PJ), no sistema de atendimento do Sebrae sendo considerado, para fins de cálculo, o número de atendentes informado no formulário de inscrição do Parceiro.</p> <p>Print do cálculo de atendimentos, contendo as informações coletadas no sistema de atendimento, com indicação do número total de atendimentos e da data da coleta dos dados.</p>		<p>ou</p> <p>II – registrar igual ou superior a 400 atendimentos por atendente (Nº de atendentes declarado na inscrição do Selo.</p> <p>Regra de Não Pontuação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso nenhuma das condições acima seja atingida, a Sala do Empreendedor ou o Parceiro Sebrae não receberá pontuação neste critério, não sendo aplicada pontuação proporcional.
Pontuação máxima		10,0	



Etapas de Inserção de Evidência: Critério com data de inserção individual

- **Responsável pela coleta e inserção da evidência:** Empresa contratada pelo Sebrae.
- **Data de referência para coleta e o cálculo das evidências:** 15/06/2026:

Art. 38. - CRITÉRIO 3: TEMPO DE RESPOSTA POR CANAIS DIGITAIS

§ 1º Este critério tem como objetivo verificar o tempo de resposta dos atendimentos realizados pelo canal digital WhatsApp, conforme informado no formulário de inscrição pela instituição parceira.

§ 2º A qualidade do atendimento ao cliente é uma das prioridades do Selo. Para esse fim, estabelece-se tempo máximo de resposta, assegurando que o canal digital informado seja efetivamente consultado e utilizado de forma eficiente e tempestiva. O cumprimento do prazo garante atendimento ágil e experiência alinhada aos padrões de qualidade do atendimento.

§ 3º Cada instituição parceira terá 3 (três) tentativas de contato, realizadas exclusivamente nos canais informados no formulário de inscrição.

I- As regras de distribuição, comprovação e pontuação são interdependentes e derivadas do critério Cliente Oculto, conforme:

- a) Art. 36 – Cliente Oculto, §1º Base da análise e jornada do cliente;
- b) §3º Procedimento de tentativas de contato, Incisos I, III, VII e VIII;



- c) §4º Checklist e pontuação;
- d) §5º Alterações no atendimento, interrupções ou indisponibilidades.

§ 4º Prazo para resposta:

I – WhatsApp: 1 (um) dia útil.

- a) O prazo de 1 (um) dia útil será contado a partir das 8h do primeiro dia útil subsequente ao envio da mensagem via WhatsApp, desconsiderando sábados, domingos e feriados nacionais, com término às 18h (horário de Brasília).
- b) Para fins de comprovação, será considerado o registro do envio da mensagem via WhatsApp, identificado pelo indicador de envio (tick), sendo desconsiderados os status de entrega ou leitura, devendo ser observado o estabelecido no Capítulo 4 – Responsabilidades das Instituições Participantes, Art. 13, §§ 4º e 5º.
- c) Respostas apresentadas após o horário limite de 18h (horário de Brasília), ainda que por 1 (um) minuto, não serão consideradas para fins de cumprimento do critério.

Exemplo: Se a mensagem enviada na sexta-feira, às 15h. Início da contagem: segunda-feira, às 8h. Término do prazo: segunda-feira, às 18h (horário de Brasília).

§ 5º Condições para pontuação:

Para que a instituição parceira receba pontuação neste critério, deverão ser observadas cumulativamente as seguintes condições:

- a) Disponibilizar o canal WhatsApp nos canais digitais informados no ato da inscrição;
- b) Possibilitar atendimento efetivo no número informado;
- c) Realizar o atendimento dentro do prazo estabelecido no §4º deste artigo.

5.1 Situações de pontuação:

A pontuação será aplicada considerando a quantidade de tentativas definidas no Art. 36 – Cliente Oculto, §3º – Procedimento de tentativas de contato, Inciso I, itens a ou b, e com base na informação declarada no formulário de inscrição sobre o canal de atendimento (telefone ou WhatsApp).

- a) Pontuação máxima do critério: 3,0 pontos;
- b) 1 (uma) tentativa via WhatsApp (quando a instituição declarou dois canais: telefone e WhatsApp): o contato via WhatsApp terá pontuação máxima de 3,0 pontos;
- c) 3 (três) tentativas via WhatsApp (quando a instituição declarou apenas o canal de atendimento: WhatsApp): a pontuação será fracionada, atribuindo-se 1,0 ponto por tentativa respondida dentro do prazo;
 - i) Cada tentativa de contato respondida dentro do prazo estabelecido garantirá 1,0 (um) ponto, podendo totalizar até 3,0 (três) pontos.
 - ii) Caso a instituição parceira não responda dentro do prazo em determinada tentativa, não será atribuída pontuação para aquela tentativa específica, podendo receber pontuação normalmente nas demais tentativas subsequentes, conforme aplicável;



- d) Caso a instituição parceira realize atendimento exclusivamente por telefone, o critério não se aplica e nenhuma pontuação será atribuída (0 pontos), uma vez que o critério “tempo resposta” se refere exclusivamente ao atendimento por canal digital.
- e) A realização de atendimento pelo canal WhatsApp será considerada exclusivamente conforme declarado pela instituição parceira no formulário de inscrição, não sendo validadas informações divergentes publicadas em outros canais digitais.

Exemplos práticos - Situações de pontuação:

I- Canal de atendimento: 1 – canal apenas o WhatsApp:

- o Tentativa 1: respondida → 1,0 ponto
- o Tentativa 2: não respondida no prazo → 0 ponto
- o Tentativa 3: respondida → 1,0 ponto

Pontuação final: 2,0 pontos

II- Canais de atendimento: 2 canais: Telefone + WhatsApp:

- o Tentativas pelo telefone: nesse critério não haverá pontuação, mas pontuará no critério 15 - Número de Contato Próprio dedicado para atendimento ao cliente.
- o Tentativa via WhatsApp: respondida → 3,0 pontos
- o Pontuação final: 3,0 pontos

§ 6º Evidências:

I- Para fins de comprovação, serão utilizados de 1 (um) a 3 (três) prints de tela, de acordo com o número de tentativas de atendimento realizadas via WhatsApp, conforme definido no formulário de inscrição e no critério Cliente Oculto;

II – Cada print deve demonstrar de forma clara a data e hora do envio da tentativa e a data e hora da resposta da instituição parceira, acompanhados do descritivo da interação, garantindo a validação completa de cada tentativa;

III – A comprovação do envio da solicitação será exclusivamente pelo print de tela realizado pela empresa contratada, não sendo necessária confirmação de leitura ou rastreamento adicional, conforme estabelecido neste artigo, §3º – Prazo para resposta, item a.

IV – Os registros serão obtidos exclusivamente pela empresa contratada responsável pela verificação do critério;

V – A inserção da evidência será realizada pela empresa contratada pelo Sebrae, conforme cronograma da etapa.

§ 7º O Sebrae não se responsabiliza por falhas técnicas ou problemas que impeçam o envio ou recebimento de mensagens pelas instituições parceiras, considerando que o objetivo do critério é assegurar que a empresa responsável pela simulação do atendimento ao cliente receba a resposta, devendo ser observado o estabelecido no Capítulo 4 – Responsabilidades das Instituições Participantes, Art. 13, §§ 4º e 5º.



Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Tempo de resposta por canais digitais	A evidência consistirá em print da tentativa de contato ou do atendimento realizado via WhatsApp, demonstrando a data e a hora da mensagem e, quando houver resposta, da respectiva resposta, sendo dispensada a confirmação de leitura, conforme detalhamento previsto neste critério.	3,0	<p>Caso a instituição parceira informe que disponibiliza o WhatsApp, o canal seja localizado e o atendimento ocorra dentro do prazo estabelecido, receberá a pontuação máxima de 3,0 (três) pontos.</p> <p>Caso não seja possível realizar atendimento no canal informado, a instituição não receberá pontuação.</p> <p>*Caso a instituição parceira realize atendimento exclusivamente por telefone, não receberá pontuação neste critério, uma vez que a verificação se refere exclusivamente ao atendimento por canal digital (whatsapp).</p>
Pontuação máxima		3,0	

Inserção da evidência: Empresa contratada pelo Sebrae, conforme cronograma da etapa.

Art. 39. - PILAR 2: GESTÃO

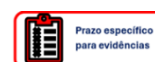
§ 1º O Pilar Gestão tem como objetivo fomentar ações de planejamento e acompanhamento das iniciativas acordadas entre o Sebrae e a instituição parceira para o ano vigente, abordando a melhoria dos ambientes processuais e físicos das instituições parceiras, bem como incentivar a capacitação das equipes de atendimento.

§ 2º Este pilar é composto por dois critérios:

- I- Planejamento e Acompanhamento
- II- Capacitação das Equipes de Atendimento

Pilar 2	Critérios	Pontuação máxima
Gestão	Planejamento e acompanhamento	9,0
	Capacitação das equipes de atendimento	7,0
Total		16,0

Art. 40. – CRITÉRIO 4: PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO



§ 1º - O critério Planejamento e Acompanhamento refere-se ao planejamento anual das ações das instituições parceiras e ao acompanhamento formal e contínuo dessas ações ao longo do ciclo do Selo. O planejamento inclui a elaboração conjunta do plano de ação, com registro



conforme a reunião inicial de planejamento. O acompanhamento consiste em reuniões periódicas registradas em atas, com a participação do Sebrae e da instituição parceira, para monitorar a execução do plano de ação. Esse acompanhamento é essencial para garantir o cumprimento dos objetivos da metodologia e o sucesso do processo de concessão do Selo.

§ 2º A reunião inicial de planejamento deverá ser realizada entre o Sebrae e as instituições parceiras que aderirem ao processo de concessão do Selo. Nessa reunião, será obrigatória a elaboração e validação do Plano de Ação a ser executado durante o ano vigente, contemplando planejamento e acompanhamento das ações.

§ 3º Etapa 1 – Reunião inicial de planejamento e elaboração do Plano de Ação

I – Consiste na realização da reunião inicial de planejamento, da qual deverá resultar a elaboração e validação do Plano de Ação da instituição parceira, que orientará as atividades a serem executadas ao longo do ano.

II – O Plano de Ação deverá ser inserido no sistema do Selo até 15 de maio de 2026, conforme cronograma do Selo.

III – A data e o formato da reunião inicial serão definidos de forma conjunta pelos gestores do Sebrae e pela instituição parceira.

IV – A reunião poderá ser realizada de forma presencial ou a distância.

V – A reunião inicial tem como objetivo alinhar expectativas, orientar a execução das atividades previstas no ciclo do Selo e garantir que a instituição parceira compreenda os critérios que serão validados e os prazos estabelecidos.

VI – O Plano de Ação deverá ser elaborado na reunião inicial e deve contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Apresentação do modelo do Selo para o ciclo vigente, incluindo etapas, regras, categorias e esclarecimento de dúvidas.;
- b) Definição das soluções Sebrae a serem ofertadas e realizadas pelos parceiros, com indicação do público-alvo e previsão de atendimentos por instrumento, conforme descrito no critério Oferta de Soluções;
- c) Indicação de soluções de mercado que poderão ser ofertadas pela instituição parceira, com ou sem apoio do Sebrae;
- d) Definição das ações disponibilizadas pelo Sebrae para apoio à estrutura da instituição parceira, tais como consultorias, instrutores, capacitações para atendentes, materiais de apoio aos clientes e identidade visual;
- e) Definição dos recursos disponibilizados pela instituição parceira, incluindo equipe de atendimento, equipamentos e ambiente físico;
- f) Planejamento das ações de capacitação para os atendentes, incluindo a participação nas capacitações promovidas pelo Sebrae em temas relacionados à gestão empresarial e boas práticas de atendimento, podendo essas ações ser consideradas para fins de pontuação no Selo;
- g) Definição das ações de melhoria a serem realizadas no ciclo vigente, contemplando melhorias na estrutura física, presença digital e processos de fluxo de atendimento, com indicação de responsáveis e prazos de execução;
- h) Definição das datas de realização das ações, que deverão ocorrer no ano de 2026;
- i) Orientação para o registro dos atendimentos no sistema disponibilizado pelo Sebrae, garantindo que todas as interações realizadas pelas equipes de atendimento sejam registradas e classificadas adequadamente, sendo o monitoramento e eventuais correções realizados pelo Sebrae.



§ 4º Etapa 2 – Reuniões de Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento

I – A Etapa 2 consiste na realização de reuniões periódicas de acompanhamento entre o Sebrae e a instituição parceira, com o objetivo de monitorar a execução do Plano de Ação elaborado na Etapa 1, avaliar o andamento das ações planejadas, identificar necessidades de ajustes e promover melhorias ao longo do ciclo do Selo.

II – Ao longo do ciclo vigente, a instituição parceira deverá realizar no mínimo 3 (três) reuniões de acompanhamento do Plano de Ação, envolvendo os responsáveis pela execução das ações e os gestores do Sebrae.

III – A periodicidade dessas reuniões poderá ser definida durante a reunião inicial de planejamento, considerando a necessidade de monitoramento e ajustes ao longo do ciclo.

IV – Cada reunião de acompanhamento deverá ser formalizada por meio de ata, contendo as informações mínimas previstas no modelo disponibilizado pelo Sebrae, bem como o registro do status do plano de ação inicialmente elaborado.

V – As atas ou documentos que comprovem a realização das reuniões de acompanhamento deverão ser inseridos no sistema informatizado do Selo até o dia 14 de agosto de 2026, conforme cronograma do Selo.

VI – O Plano de Ação elaborado durante a reunião inicial constitui o documento base de planejamento das atividades da instituição parceira para o ciclo vigente do Selo.

VII – Por se tratar de documento que estabelece o planejamento anual, o Plano de Ação, após inserido no sistema informatizado do Selo, não poderá ser alterado.

VIII – Eventuais ajustes identificados durante as reuniões de acompanhamento deverão ser registrados em ata, mantendo-se o documento original anexado no sistema.

IX – A pontuação deste critério considerará a validação do Plano de Ação, incluindo:

a – assinatura das partes envolvidas;

b – data de elaboração do documento;

c – preenchimento completo dos campos exigidos no modelo disponibilizado pelo Sebrae.

X – Durante as reuniões de acompanhamento deverão ser abordados e registrados em ata, no mínimo, os seguintes pontos:

a – Acompanhamento do Plano de Ação, com registro do status das ações previstas, indicando ações concluídas, ações em andamento e eventuais ajustes necessários;

b – Implementação de melhorias relacionadas à estrutura, processos e atendimento da instituição parceira;

c – revisão das soluções do portfólio Sebrae, quando necessário;

d – registro e acompanhamento das evidências previstas neste Regulamento;

e – Verificação do cumprimento de prazos e demais questões operacionais relacionadas à execução das ações previstas no Plano de Ação.

XI – O acompanhamento contínuo do Plano de Ação é fundamental para a implementação da metodologia do Selo, cabendo ao Sebrae orientar, apoiar e monitorar a execução das ações e os resultados alcançados pelas instituições parceiras.

§ 5º Conforme disposto neste critério, o atendimento será comprovado por meio das evidências relativas a cada etapa, conforme segue:

I – Etapa 1 – Reunião Inicial de Planejamento e Elaboração do Plano de Ação:
A evidência será o plano de ação elaborado, contendo o detalhamento das ações a serem executadas.



II – Etapa 2 – Reuniões de Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento (§4º)

A comprovação do critério deverá ser realizada por meio de atas ou documentos equivalentes das reuniões de acompanhamento, contendo de forma clara o status dos itens previstos no Plano de Ação e eventuais ajustes, com assinatura das partes. Também será aceita a apresentação de atas acompanhadas dos respectivos planos de ação atualizados.

Regras de evidência:

- a- Devem ser apresentados no mínimo 3 (três) documentos, conforme Anexo – Modelo Ata de Reunião ou formato equivalente;
- b- Cada ata deve corresponder a uma reunião distinta, e caso o plano de ação já esteja detalhado na própria ata, não será necessária a apresentação do plano separado;
- c- Todas as atas devem mencionar obrigatoriamente os itens do plano de ação, com status integralmente acompanhados, garantindo que as informações do plano estejam completas;
- d- Cada reunião deverá ser apresentada em arquivo separado, no formato PDF, e inserido no sistema informatizado do Selo no campo específico destinado a esta evidência.
- e- Não será obrigatória a apresentação no formato “ata + plano de ação”, desde que as atas contemplem, em seu conteúdo, as informações atualizadas do plano de ação.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Planejamento e acompanhamento	<p>I – Etapa 1 – Reunião Inicial de Planejamento e Elaboração do Plano de Ação (§3º e §6º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de Ação, assinado pelas partes (instituição parceira e Sebrae); assinatura digital é aceita. • Conteúdo mínimo: Deve contemplar todos os campos previstos no §3º – Etapa 1 e no Anexo – Modelo Plano de Ação. • Todas as informações da Etapa 1 devem estar integralmente contempladas no Plano de Ação para que a evidência seja considerada válida. • Documento em PDF inserido no sistema informatizado dentro do prazo estabelecido no cronograma. 	4,0	<p>Plano de Ação apresentado, validado e inserido dentro do prazo: 4,0 pontos</p> <p>Plano de Ação não apresentado ou não validado: 0 ponto</p>



	<p>II – Etapa 2 – Reuniões de Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento (§4º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cada ata deve corresponder a uma reunião distinta e mencionar obrigatoriamente todos os itens do plano de ação, com status integralmente acompanhados; ○ Caso o plano de ação conste na própria ata, não é necessário documento adicional; ○ Não é obrigatória a apresentação no formato “ata + plano de ação”, desde que as atas contenham as informações atualizadas do plano; ○ Inserir os arquivos no sistema informatizado do Selo no campo específico desta evidência. ○ Apresentar mínimo de 3 atas ou documentos equivalentes, em arquivos PDF separados; 	5,0	<p>Pontuação proporcional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 (uma) ata: 0 ponto; ○ 2 (duas) atas: 2,5 pontos; ○ 3 (três) ou mais atas: pontuação máxima (5,0 pontos); <p>Observação: Todas as atas devem mencionar obrigatoriamente os itens do plano de ação, com status integralmente acompanhados, garantindo que as informações do plano de ação estejam completas.</p>
Pontuação máxima		9,0	

§ 6º Requisitos para o envio do plano de ação:

I – A instituição parceira deverá elaborar o Plano de Ação, conforme descrito no item I – Etapa 1 – Reunião Inicial de Planejamento e Elaboração do Plano de Ação (§3º).

II – O Plano de Ação será considerado a evidência do planejamento para fins de análise deste critério.

III – O documento poderá ser elaborado em formato editável (ex.: Excel), porém, para fins de evidência, deverá ser convertido e inserido no sistema informatizado do Selo em formato PDF, no campo específico disponibilizado para essa finalidade.

V – O campo para inserção da evidência (plano de ação) estará disponível no sistema informatizado do Selo até o prazo previsto no cronograma. Após esse período:

- O campo ficará inabilitado;
- Qualquer documento enviado, mesmo que incluído posteriormente no campo de acompanhamento, não será considerado para análise e validação de evidências.

VI – Documentos anexados posteriormente, mesmo que inseridos em outros campos do sistema, como na Etapa 2 – Acompanhamento, não serão analisados nem considerados para fins de pontuação neste ciclo.

§ 7º Requisitos para envio das atas de acompanhamento

Conforme disposto no item II – Etapa 2 – Reuniões de Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento (§4º), devem ser observados os seguintes requisitos para envio das evidências das reuniões de acompanhamento:

I – Arquivos por reunião:



- Para cada reunião realizada, deve ser gerado 1 (um) arquivo em PDF, que poderá conter apenas a ata ou ata + plano de ação, desde que todas as informações exigidas estejam registradas;
- Não serão aceitos arquivos adicionais separados para a mesma reunião;
- No caso de atas impressas que não possam ser digitalizadas por scanner, poderá ser utilizada foto digital do documento, desde que todas as informações estejam legíveis e incluídas no PDF.

II – Evidências não aceitas:

Não serão aceitas como evidências de acompanhamento:

- a) atas de reuniões de câmaras temáticas ou de outros fóruns que tratem de temas gerais e que não contemplem assuntos relacionados à parceria com a instituição participante;
- b) atas alteradas, rasuradas ou com informações incompletas;
- c) atas sem as devidas assinaturas das partes envolvidas.

III – Inserção no sistema:

- Todos os arquivos devem ser inseridos no sistema informatizado do Selo, no campo específico destinado às evidências.

Etapa de Inserção de Evidência: Critério com data de inserção individual



■ **Responsável pela inserção da evidência:** Instituição parceira.

■ **Prazo de inserção de evidência:**

Plano de Ação: até 15/05/2026;

Atas das reuniões de acompanhamento: até 14/08/2026;

Art. 41. – CRITÉRIO 5: CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO



§1º O objetivo deste critério é garantir que todos os atendentes dos Parceiros Sebrae estejam plenamente capacitados para oferecer um atendimento de qualidade aos pequenos negócios. Para isso, é necessário que toda a equipe participe integralmente dos cursos e das temáticas obrigatórias de capacitação, assegurando que cada atendente domine os conteúdos essenciais e as práticas necessárias para um atendimento eficaz, consistente e eficiente.

§2º A pontuação será concedida com base na quantidade de horas de capacitação realizadas e na participação nos cursos e nas temáticas obrigatórias, observadas as disposições a seguir:

I - A pontuação será concedida somente se 100% da equipe de atendentes estiver capacitada, considerando a participação nos cursos obrigatórios e nas temáticas obrigatórias de capacitação. O cálculo da pontuação levará em conta a quantidade de horas de capacitação realizadas e o cumprimento integral dos cursos e das temáticas obrigatórias, conforme as disposições previstas neste critério:



II - A pontuação máxima será atribuída para atendentes que cumprirem 60 horas ou mais de capacitação, totalizando 7,0 pontos.

III - A pontuação proporcional será aplicada de acordo com a carga horária mínima comprovada entre todos os atendentes, considerando sempre o cumprimento integral dos cursos e das temáticas obrigatórias, sendo:

- a - de 35 a 59 horas, 5,0 pontos;
- b - de 30 a 34 horas, 3,5 pontos;
- c - cargas horárias inferiores a 30 horas não receberão pontuação;
- d - para atingir a pontuação mínima é necessário ter no mínimo 30 horas de capacitação incluindo os cursos e temas obrigatórios.
- e- Nas situações em que todos cumpram os demais itens obrigatórios e estão capacitados, porém com cargas horárias distintas, a pontuação será definida considerando a menor carga horária em que todos os agentes/atendentes, foram capacitados.

IV - Cada atendente deverá comprovar a realização de mínimo de quatro cursos distintos, incluindo obrigatoriamente os dois cursos da Plataforma Contrata Mais Brasil, disponíveis no Portal Sebrae, a saber:

- a - Contrata Mais Brasil na prática: guia para gestores municipais (2h);
- b - Contrata Mais Brasil na prática: guia para o MEI (1h);

V - As capacitações devem abranger integralmente as três temáticas obrigatórias, respeitando a carga horária mínima estabelecida para cada uma:

- a - Inclusão socioprodutiva voltada ao atendimento ao público em situação de vulnerabilidade social (mínimo 2h);
- b - Competências comportamentais para o atendimento ao cliente, incluindo comunicação, inteligência emocional, empatia, escuta ativa e postura profissional (mínimo 4h);
- c - Reforma Tributária (mínimo 1h);

VI - Na ausência de qualquer certificado ou comprovação dos cursos obrigatórios ou das temáticas obrigatórias, a Sala ou Parceiro não fará jus à pontuação no critério.

VII - A carga horária máxima considerada será de 10 horas por dia de capacitação.

VIII - Somente serão aceitas capacitações realizadas dentro do ciclo vigente (2026). Serão aceitos apenas os certificados e/ou declarações de capacitações previstas nas dimensões temáticas (Item - Anexo - Temáticas das Capacitações). Não serão aceitas capacitações fora do escopo definido.

IX - Os certificados e as declarações apresentados como comprovação deverão conter obrigatoriamente:

- a - Nome de quem foi capacitado;
- b - Nome da instituição em que foi realizada a capacitação;



- c - Nome da capacitação;
- d - Carga horária;
- e - Data ou período de realização da capacitação;
- f - Conteúdo programático (somente para os casos de declaração; certificados emitidos pelo Sebrae não exigem a inclusão de conteúdo programático).

X - A pontuação proporcional só será atribuída se 100% da equipe de atendentes estiver capacitada, tendo realizado no mínimo quatro cursos distintos e cumprido pelo menos a carga horária mínima necessária para a pontuação mínima. A carga horária máxima considerada será de 10 horas por dia de capacitação. A pontuação proporcional será calculada com base na menor carga horária comprovada entre os atendentes, desde que todos tenham concluído integralmente os dois cursos obrigatórios e as três temáticas obrigatórias, respeitando a carga horária mínima estabelecida para cada uma. A aplicação da pontuação proporcional seguirá os limites definidos no regulamento, conforme previsto no §2º, inciso III.

XI - Os certificados e as declarações de cada atendente deverão ser consolidados em um único arquivo, em formato PDF.

XII - Os certificados que não apresentarem data de realização clara terão sua carga horária limitada a dez horas por dia, ainda que o total informado seja superior.

XIII - A quantidade e os nomes dos atendentes deverão ser informados no ato da inscrição, sendo que eventuais alterações deverão ser formalizadas por meio de declaração assinada pelo responsável da instituição parceira.

XIV - O número e os nomes dos atendentes ativos deverão ser informados pela instituição parceira no formulário de inscrição e, se necessário, retificados por meio de declaração assinada pelo responsável da instituição parceira até 30 (trinta) dias antes do encerramento da etapa de inserção de evidências no sistema do Selo, conforme cronograma.

a –A declaração de alteração da equipe deverá seguir o modelo constante no Anexo Declaração de alteração na equipe de atendimento, contendo a atualização do quantitativo e dos nomes dos atendentes, bem como a justificativa da alteração.

b- A declaração deverá ser inserida no sistema do Selo em formato PDF, dentro do prazo estabelecido. Após o encerramento desse prazo, o sistema será bloqueado para inserção da evidência, e somente as informações registradas dentro do prazo serão consideradas para análise e pontuação. Documentos anexados posteriormente, inclusive junto aos certificados dos participantes, não serão analisados nem contabilizados neste ciclo.

§3º – Abaixo está o quadro resumo do critério, que deve ser observado junto com as regras estabelecidas para sua aplicação.



Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
<p>Capacitação das Equipes de Atendimento</p>	<p>Certificados e/ou declarações de capacitações realizadas, presencial ou online, considerando as seguintes regras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 horas de capacitação por atendente; • Mínimo de 4 cursos distintos; • Máximo de 10h por dia de capacitação; • Capacitação em 2 (dois) Cursos Obrigatórios: <ul style="list-style-type: none"> - Contrata Mais Brasil na prática: guia para gestores municipais (2h) e - Contrata Mais Brasil na prática: guia para o MEI. (1h); • 3 (três) - Temas obrigatórios: <ol style="list-style-type: none"> 1- Capacitação na temática de Inclusão socioproductiva voltada para o atendimento ao público em situação de vulnerabilidade social (mínimo 2h). 2- Capacitação na temática de competências comportamentais para o atendimento ao cliente, como comunicação, inteligência emocional, empatia, escuta ativa e postura profissional. (mínimo 4h) 3- Capacitação na temática de Reforma Tributária (mínimo 1h). <p>Na ausência de qualquer certificado obrigatório, a Sala ou Espaço Parceiro não fará jus à pontuação.</p> <p>Declaração, quando necessário, da alteração da equipe, com nomes, número de atendentes e motivo, enviada em PDF no sistema</p>	<p>Pontuação Máxima 60h ou mais → 7,0 pontos</p> <p>Pontuação Proporcional</p> <p>35h à 59h → 5,0 pontos</p> <p>30h à 34h → 3,5 pontos</p> <p>Menos de 29h → Não pontua</p> <p>A pontuação proporcional será conforme o cumprimento dos incisos I a X deste artigo</p>	<p>A Pontuação máxima ou proporcional: será concedida apenas se 100% da equipe estiver capacitada.</p> <p>Cada atendente deve ter realizado mínimo de 4 cursos distintos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 cursos obrigatórios • 3 temáticas obrigatórias • Certificados e declarações com os nome e quantidade informados na inscrição (inciso VII a XV). <p>Se os itens acima estiverem cumpridos a pontuação proporcional será baseada na menor carga horária cumprida por todos os atendentes (incisos de I a X).</p>



	do Selo até 30 dias antes do fim da etapa de evidências.		
Pontuação máxima		7,0	

§ 4º Estrutura e exemplos Práticos de Pontuação

I- Estrutura de Pontuação

a- Pontuação Máxima:

- 100% dos atendentes com 60h ou mais → 7 pontos
- 100% dos atendentes realizaram 4 cursos distintos, incluindo os 2 obrigatórios e as 3 temáticas; qualquer ausência de curso ou tema impede a atribuição de pontuação.

b- Pontuação Proporcional – Aplicável quando:

- 100% dos atendentes cumpriram os 4 cursos distintos, incluindo os 2 obrigatórios e as 3 temáticas obrigatórias;
- O critério exige 100%, a instituição parceira só pode ser enquadrada na faixa que todos atingem a carga horária mínima de horas de capacitação.
- Nas situações em que todos estão capacitados, porém com cargas horárias distintas, a pontuação será definida considerando a menor carga horária em que todos os agentes/atendentes, foram capacitados.

II- Exemplos de Pontuação

A seguir serão apresentados alguns exemplos ilustrativos. Em todos os casos, considera-se que todos os atendentes tenham comprovado a participação nas 100% dos atendentes cumpriram os 4 cursos distintos, incluindo os 2 obrigatórios e as 3 temáticas obrigatórias;

a. Exemplo 1 – Sala com 2 (dois) atendentes

Atendente 1 → 60h de capacitação ✓

Atendente 2 → 60h de capacitação ✓

✓ Pontuação Máxima: 7 pontos (100% capacitados com 60h ou mais).

b. Exemplo 2 – Sala com 3 (três) atendentes

Atendente 1 → 60h de capacitação ✓

Atendente 2 → 50h de capacitação ⚠

Atendente 3 → 30h de capacitação ⚠

Pontuação Proporcional: 3,5 pontos

Neste exemplo apenas 1 atendente cumpriu a carga horária para a pontuação máxima. Como os demais não atingiram essa mesma carga horária, o enquadramento precisou ser realizado na faixa correspondente à menor carga horária comprovada, por ser a única comum a todos.



c. Exemplo 3 – Sala com 4 (quatro) atendentes

Atendente 1 → 70h de capacitação ✓

Atendente 2 → 60h de capacitação ✓

Atendente 3 → 10h de capacitação ●

Atendente 4 → 5h de capacitação ●

Pontuação: 0 ponto não pontua.

Nesse exemplo a instituição parceira não atende à exigência de 100% capacitados.

a) O fato de metade dos atendentes possuírem 70h de capacitação não altera o enquadramento;

b) O critério não considera percentual parcial da equipe;

c) Não é possível atribuir pontuação proporcional, pois não houve 100% dos atendentes cumprindo ao menos a carga mínima de horas exigida para a pontuação mínima.

d) Dois atendentes não atingiram a carga horária mínima de 30h. No caso, o atendente 4 realizou apenas 5h de capacitação. Há, portanto, descumprimento das quatro capacitações obrigatórias, que, se somadas, totalizariam no mínimo 10h — mesmo assim, não seria possível aplicar a pontuação proporcional. Dessa forma, não se aplica pontuação ao critério.



Etapas de Inserção de Evidência: Critério com duas datas de inserção — uma individual e outra conforme o cronograma padrão da etapa de inserção de evidências.

■ **Responsável pela inserção da evidência:** Instituição Parceira

■ **Prazo de inserção de evidência - Declaração de Alteração na Equipe de Atendimento:** Esta evidência deverá ser inserida no sistema apenas se necessário. Considerando que a declaração deve ser enviada até 30 (trinta) dias antes do encerramento da etapa de inserção de evidências, a data limite para envio no sistema é 04/08/2026.

■ **Inserção da evidência – Certificados ou declaração das capacitações:** Instituição e deverão ser inseridos conforme cronograma da etapa.

Art. 42. - PILAR 3: OFERTA E REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

§ 1º O pilar oferta e realização de soluções tem por objetivo incentivar às instituições parceiras, e suas equipes de atendimento a ofertar e realizar soluções do Sebrae que atendam às necessidades dos empreendedores locais.

§ 2º Entende-se por soluções Sebrae: palestras, oficinas/workshops, cursos, consultorias, seminários, rodadas de negócios, feiras de negócios, eventos, missões e caravanas. As soluções poderão ser presenciais e/ou remotas.

§ 3º Este pilar é composto por dois critérios, conforme detalhado a seguir.

Pilar 3	Critérios	Pontuação máxima
Oferta e realização de soluções	Oferta de soluções	4,0
	Realização de soluções	6,0
Total		10,0



Art. 43. - CRITÉRIO 6: OFERTA DE SOLUÇÕES

§ 1º - Para os fins deste regulamento do Selo, entende-se por oferta de soluções a inscrição e/ou indicação de soluções próprias do Sebrae ou realizadas em parceria com o Sebrae para os clientes. É necessário que, na divulgação, fique claramente especificado que a ação é uma realização, apoio ou parceria com o Sebrae, contendo a logomarca de todas as instituições envolvidas.

§ 2º Serão aceitas como evidências para este critério as inscrições registradas no sistema de Registro do Atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

§ 3º A oferta ou divulgação das soluções deve ser realizada por meio de mídias sociais (seja em perfis próprios ou da prefeitura) ou devidamente registrada no sistema de registro do atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

§ 4º As soluções podem ser oferecidas a diferentes clientes, inclusive em eventos, datas, horários ou agendamentos distintos; entretanto, não é permitido registrar ou divulgar apenas uma única solução para múltiplos clientes, sendo recomendado que cada atendimento contemple soluções diversificadas, compatíveis com as necessidades específicas de cada cliente.

§ 5º A oferta das soluções e apresentação das evidências, podem ser tanto presenciais quanto online, desde que fiquem claramente identificados o nome da solução e atendam aos critérios exigidos para cada canal.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação	
Ofertas de Soluções	Registro da orientação do atendimento no sistema de Registro de Atendimento, contendo a descrição da solução ofertada ao cliente (ex.: inscrição em oficina com período DD a DD/ano).	4,0	Número de ofertas realizadas em redes sociais por ano: Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos.	Números de registros de atendimentos realizados no sistema por ano.
	Evidências válidas (uma das opções abaixo): • Soluções online: deve conter nome da solução, site e link de acesso. • Prints do painel de monitoramento com registros de inscrições/agendamentos. • Prints de divulgação/publicação em redes sociais, WhatsApp ou e-mail marketing da instituição parceira/prefeitura, contendo nome da solução, data e local.		A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validadas 1,5 pontos A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e validadas: 4,0 pontos	Abaixo de 10 → não pontua. A partir de 10 evidências → 1,5 pontos. A partir de 20 evidências → 2,5 pontos A partir de 30 evidências → 4,0 pontos.
Pontuação máxima		4,0		



§ 6º Observações:

- I- Para consultorias, não há necessidade de informar data e local.
- II- Só serão aceitas evidências dentro do cronograma estabelecido para o ciclo vigente.
- III- Todas as evidências devem ser enviadas em um único arquivo em PDF.
- IV- O print ou captura de tela é uma imagem que registra o conteúdo exibido no display de um celular ou na tela de um computador. Para ser considerada uma evidência válida, a captura deve apresentar a imagem de forma legível e com o maior detalhamento possível do item que se deseja evidenciar. Não serão aceitas imagens que mostrem apenas partes incompletas do cadastro no sistema, publicações em redes sociais ou whatsapp.
- V- Conforme a coluna evidências e regras para pontuação deve-se apresentar uma única forma de evidência, e as ofertas não serão cumulativas.

Art. 44. – CRITÉRIO 7: REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

§ 1º - Para os fins deste regulamento do Selo, entende-se por realização de soluções a promoção e execução de palestras, oficinas/workshops, cursos, seminários, missão, caravanas, rodadas de negócios, feiras de negócios e demais eventos realizados com o apoio ou em parceria com o Sebrae, desde que contenham a logomarca de todas as instituições envolvidas na ação.

§ 2º A realização dessas soluções é fundamental para o aprimoramento e a capacitação dos empreendedores, oferecendo ferramentas que os auxiliem a enfrentar os desafios do dia a dia e incentivando-os a continuar empreendendo e melhorando seus negócios.

§ 3º As instituições parceiras poderão realizar soluções de forma conjunta, desde que cada município participante apresente sua própria lista de presença individual, de modo que seja possível identificar claramente os participantes de cada município, garantindo que cada lista comprove a participação mínima de 15 (quinze) pessoas distintas.

§ 4º Evidência das capacitações

Para a análise, mantivemos os itens que atendem à maioria dos eventos de realização de soluções. Para todas as capacitações realizadas, a instituição parceira deverá apresentar evidências que comprovem:

- a- Nome da sala/parceiro/município organizador;
 - f- Nome da solução realizada ou ação;
 - g- Data de realização;
 - h- Carga horária;
 - i- Formato (presencial ou online);
 - j- Local (caso seja presencial);
 - k- Participação mínima de 15 (quinze) participantes distintos;
 - l- Identificação completa dos participantes, registrada em lista física ou remota.
- I. Não existe um padrão único para as listas de presença: em alguns estados podem constar Nome, CPF ou CNPJ e assinatura, em outros apenas a presença registrada no sistema de atendimento com a presença digital. Todos os formatos serão aceitos mediante análise.



II. Caso necessário, pode ser utilizado o modelo disponibilizado no Anexo – Modelo de Lista de Presença.

§ 5º Apenas soluções e eventos que atendam aos requisitos acima e cuja execução esteja registrada no sistema de registro do atendimento disponibilizado pelo Sebrae serão aceitos como evidência para este critério. Não serão consideradas evidências que não comprovem a realização efetiva da solução, como divulgações genéricas sem registro ou materiais sem a devida identificação das salas/parceiros envolvidas.

§ 6º A solução sobre a temática “Capacitação de empresários sobre como participar das Compras Governamentais” é obrigatória. A instituição parceira deverá apresentar evidência dessa capacitação conforme o §4º – Evidência das capacitações, incluindo:

- a) Carga horária mínima de 2 (duas) horas;
- b) Participação mínima de 15 (quinze) participantes distintos.

§ 7º Regra de pontuação

I – Capacitação obrigatória realizada e validada

II- A pontuação máxima do critério “Realização de soluções” é 6,0 pontos quando a capacitação obrigatória é realizada e a evidência correspondente é apresentada e validada.

III- Pontuação por número de soluções validadas com a capacitação obrigatória:

- a- 1 a 6 evidências validadas: 2,0 pontos
- b- 7 ou mais evidências validadas: 6,0 pontos (pontuação máxima)

IV – Capacitação obrigatória não realizada ou evidência não validada

- a- Caso a capacitação obrigatória não seja realizada ou a evidência não seja apresentada ou não atenda aos requisitos, a pontuação máxima aplicável ao critério será 4,0 pontos, mesmo que a instituição parceira tenha realizado mais de 7 soluções validadas.

V - Exemplo de aplicação da regra de pontuação:

- a- A sala/parceiro realizou 2 palestras, 1 rodada de negócios, 1 caravana e 4 capacitações totalizando 8 soluções, ultrapassando o limite de 7 soluções, todas as soluções foram validadas, com participação mínima de 15 pessoas distintas e registro completo no sistema de atendimento do Sebrae.
- b- A capacitação obrigatória em Compras Governamentais não foi realizada, ou seja, não consta entre as capacitações registradas.
- c- Aplicação da regra de pontuação:
 - o Pontuação máxima do critério: reduzida de 6,0 para 4,0 pontos
 - o Pontuação aplicada a sala/parceiro: 4,0 pontos, considerando todas as soluções realizadas, evidenciadas e validadas.



Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
<p>Realização de Soluções</p>	<p>Além da evidência da solução obrigatória, a instituição parceira deverá apresentar pelo menos uma das seguintes evidências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de presença física ou remota, contendo o nome da solução, data de realização e identificação dos participantes. Pode ser utilizado o modelo do Anexo – Modelo de Lista de Presença; ou • Print do Sistema de Registro fornecido pelo Sebrae, comprovando a execução da solução com status consolidado; ou • Print do painel de monitoramento da instituição parceira evidenciando a realização da solução pelo Parceiro. <p>A solução “Capacitação de empresários sobre como participar das Compras Governamentais” é obrigatória para pontuação máxima neste critério.</p> <p>Deve cumprir carga horária mínima de 2 (duas) horas e participação mínima de 15 (quinze) participantes, seguindo as mesmas condições de comprovação acima.</p>	<p>6,0</p>	<p>Pontuação por soluções de capacitação realizadas com a evidência obrigatória</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 6 evidências validadas: 2,0 pontos • 7 ou mais evidências validadas: 6,0 pontos (pontuação máxima) <p>Regra de proporcionalidade: Caso a capacitação obrigatória não seja realizada ou a evidência apresentada não esteja conforme os requisitos estabelecidos, a instituição parceira terá 2 (dois) pontos abatidos do total da pontuação, mesmo que tenha apresentado o número máximo de soluções.</p> <p>Pontuação por soluções de capacitação realizadas sem a evidência obrigatória</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 6 evidências validadas: 0 ponto. • 7 ou mais evidências validadas: 4,0 pontos (pontuação máxima)
Pontuação máxima		6,0	

*Soluções: palestras, oficinas/ workshops, seminários, rodadas de negócios, feiras de negócios, eventos, missão e caravanas.

**Sem a capacitação obrigatória evidenciada e validada a pontuação máxima do critério será 4,0 pontos

Art. 45. - PILAR 4: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

§ 1º O pilar Ambiente de Negócios contempla ações voltadas à promoção do desenvolvimento socioeconômico local, considerando o conjunto de fatores e condições do território que influenciam, direta ou indiretamente, a gestão e o desempenho das empresas. Ele abrange as variáveis externas que podem impactar a administração dos negócios como regras, dinâmicas institucionais e características do mercado local e orienta intervenções que contribuam para



a geração de oportunidades, o fortalecimento do ecossistema empreendedor e a ampliação da competitividade dos pequenos negócios.

Ao promover um ambiente mais favorável ao empreendedorismo, esse pilar busca reduzir barreiras que dificultam o crescimento empresarial e criar condições para que empresas se desenvolvam de forma mais sustentável no território.

Neste pilar, propomos a realização de ações voltadas ao fortalecimento do empreendedorismo e à ampliação da produção e da disseminação de conhecimentos e informações.

Pilar	Critérios	Pontuação máxima
Ambiente de Negócios	Elaboração de Canvas referente ao município ou a um recorte territorial	2,5
	Ação presencial que promova o desenvolvimento local baseado na vocação do município ou do recorte territorial, identificado no Canvas do município	2,5
	Orientações aos empreendedores para participação em compras governamentais	2,5
	Orientações sobre acesso a crédito	2,5
Total		10,0

Art. 46. – CRITÉRIO 8: ELABORAÇÃO DE CANVAS REFERENTE AO MUNICÍPIO OU A UM RECORTE TERRITORIAL

§ 1º A compreensão da realidade local e da vocação econômica do município é fundamental para orientar decisões estratégicas relacionadas ao desenvolvimento socioeconômico e ao fortalecimento dos pequenos negócios. Nesse contexto, a organização sistematizada de informações do território contribui para a identificação de potencialidades, necessidades e oportunidades, favorecendo uma leitura mais precisa e alinhada à realidade municipal.

§ 2º O Canvas do Município é uma ferramenta de diagnóstico e entendimento do território que permite sistematizar informações sobre a vocação econômica local, apoiar a reflexão sobre prioridades e promover o alinhamento, a sensibilização e o engajamento dos atores envolvidos no desenvolvimento local.

§ 3º O Canvas do Município deverá contemplar, de forma objetiva e sintética, os principais elementos do território, tais como riquezas territoriais, atividades-chave, parcerias estratégicas, inspiração e identidade local, dados da cidade e indicadores relevantes, consolidando uma visão estruturada do município e subsidiando reflexões alinhadas à sua vocação.

Esse Canvas responde exclusivamente à pergunta: “Quem somos, o que temos e onde faz sentido crescer.”



.Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
Elaboração do Canvas referente ao município ou a um recorte territorial	Para comprovar a elaboração do Canvas do município ou de um recorte territorial, serão aceitas as seguintes evidências: 1) Canvas do Município de um recorte territorial preenchido, contemplando os principais elementos do território, tais como riquezas territoriais, atividades-chave, parcerias estratégicas, liderança locais, inspiração e identidade local, dados da cidade e indicadores relevantes, consolidando uma visão estruturada do município e subsidiando reflexões alinhadas à sua vocação. 2) Todas as evidências devem ser reunidas em um único arquivo em formato PDF.	2,5	Evidência apresentada e validada referente a(s) elaboração do Canvas do Município realizada(s): Uma ação: 2,5 pontos.
Total		2,5	

Inserção da evidência: Empresa contratada, conforme cronograma da etapa.

Art. 47. – CRITÉRIO 9: AÇÃO PRESENCIAL QUE PROMOVA O DESENVOLVIMENTO LOCAL BASEADO NA VOCAÇÃO DO MUNICÍPIO OU DO RECORTE TERRITORIAL, IDENTIFICADO NO CANVAS DO MUNICÍPIO

§ 1º O empreendedorismo local desempenha um papel essencial na geração de renda, no fortalecimento da economia e na criação de oportunidades para novos mercados. Não raro, a especialização local evidencia setores e atividades que contribuem para a valorização do território e fomentam o crescimento sustentável, especialmente quando reconhecidas e organizadas a partir da vocação econômica do município.

§ 2º Com o objetivo de conscientizar as micro e pequenas empresas sobre a importância do empreendedorismo no desenvolvimento local, este critério exige a realização de, no mínimo, uma ação presencial que promova o fortalecimento da economia regional, obrigatoriamente alinhada à vocação do município identificada no Canvas do Município. São consideradas válidas para este critério iniciativas como: feira ou rodada de negócios,

seminários ou palestra, desde que tenham como foco o desenvolvimento local e guardem relação direta com a vocação mapeada.

§ 3º Essas ações devem ter como foco principal a promoção do desenvolvimento do empreendedorismo local, demonstrando compromisso em contribuir para o fortalecimento do ecossistema empreendedor e evidenciando a coerência entre a ação realizada e as prioridades identificadas no Canvas do Município.

§ 4º A ação presencial deverá indicar, de forma objetiva, qual vocação do município foi considerada e como essa vocação se relaciona com o objetivo e a temática da iniciativa realizada, conforme registro no Canvas do Município.



Critério	Evidências	Pontuação o Máxima	Regras para pontuação
<p>Ação presencial que promova o desenvolvimento local baseada na vocação do município ou do recorte territorial, identificada no Canvas do município</p>	<p>Para comprovar a realização da ação presencial que promova o desenvolvimento local baseada na vocação do município ou do recorte territorial, identificada no Canvas do município, será aceita a seguinte evidência: Relatório de execução da ação contendo obrigatoriamente:</p> <p>a) Descrição da ação realizada, data, público e local;</p> <p>b) Resultados alcançados;</p> <p>c) No mínimo duas evidências da realização da ação, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Foto da ação com legenda; · Lista de presença ou notícia publicada em site. Obs: A utilização de imagens deve observar a LGPD, garantindo que os participantes tenham sido informados sobre o uso institucional de suas fotos. d) Assinaturas digitais do(a) representante do Parceiro. A evidência apresentada deve contemplar a realização de, no mínimo, 01 ação no ciclo vigente (2026). <p>OU</p> <p>Print do painel de monitoramento com os registros no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae contendo o nome da ação, data de realização e carga horária.</p> <p>OU</p> <p>Lista de presença contendo a descrição da ação, data da realização, nome dos participantes, carga horária, com assinatura ou identificação dos concluintes (física ou registros eletrônicos).</p> <p>* A evidência deverá ser consolidada em um único arquivo em formato PDF.</p>	2,5	<p>Evidência apresentada e validada referente a(s) elaboração do Canvas do Município realizada(s): Uma ação: 2,5 pontos.</p>
Total			2,5

Inserção da evidência: Empresa contratada, conforme cronograma da etapa.



Art. 48. – CRITÉRIO 10: ORIENTAÇÕES AOS EMPREENDEDORES PARA PARTICIPAÇÃO EM COMPRAS GOVERNAMENTAIS

§1º Entre os serviços oferecidos pelos Parceiro Sebrae, é essencial não apenas divulgar os editais de compras, mas também orientar detalhadamente sobre como participar das licitações, de acordo com os critérios de cada edital. Isso envolve esclarecer os requisitos e etapas do processo licitatório, além de informar os empreendedores sobre a documentação necessária. Dessa forma, o Parceiro Sebrae contribui para fortalecer a competitividade local e ampliar o acesso dos pequenos negócios a novas oportunidades.

I – Guia do Empreendedor

- Cartilha disponível no Portal Sebrae que apresenta, entre outros conteúdos, o passo a passo para a realização do cadastro na plataforma Contrata+Brasil.

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Parceirodomunicipio/cidadeempreendedora/contratabrasil-guia-do-empendedor,c6e68da94cd97910VgnVCM1000001b00320aRCRD>

Crítério	Evidências	Pontuação o Máxima	Regras para pontuação
Orientações ao Empreendedor para participação em Compras Governamentais	<p>Deverão ser apresentados 15 (quinze) prints de tela do sistema de registro de atendimentos, referentes às orientações individuais prestadas a clientes distintos, relacionadas à participação em compras governamentais.</p> <p>Cada registro deverá conter descrição detalhada da orientação realizada, incluindo, obrigatoriamente, as seguintes informações:</p> <p>a) Número do edital, se houver;</p> <p>b) Objeto, quando se tratar de edital específico para o empresário atendido;</p> <p>c) Documentação exigida para participação em compras governamentais;</p> <p>d) Orientações para cadastro de fornecedores no SICAF ou na plataforma Contrata Mais Brasil.</p> <p>Observações:</p> <p>I – Serão aceitos editais municipais (do próprio município ou de municípios vizinhos), estaduais, federais ou de outras instituições públicas, desde que beneficiem os negócios locais;</p> <p>II – Todas as evidências deverão ser consolidadas e enviadas em arquivo único no formato PDF.</p>	2,5	Será atribuída pontuação de 2,5 pontos ao parceiro que comprovar a realização de, no mínimo, 15 (quinze) orientações individuais, destinadas a clientes distintos (únicos), relacionadas à participação em compras governamentais por meio de edital específico.
Total			2,5

Inserção da evidência: Empresa contratada, conforme cronograma da etapa.



Art. 49. – CRITÉRIO 11: ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO A CRÉDITO

§1º Visto que o Parceiro oferta serviços ligados ao desenvolvimento dos pequenos negócios, por meio deles, os empreendedores poderão obter informações atualizadas sobre quais instituições estão ofertando crédito e sob quais condições.

§2º As orientações sobre acesso a crédito, são fornecidas para os principais estágios, conforme as necessidades do empreendedor: pré-crédito e pós-crédito. Além disso, estabelecer parcerias para aproximação das instituições de crédito é uma maneira de fortalecer a rede parceira.

I- Pré-crédito: preparação para solicitação de crédito;

II- Pós-crédito: aplicação consciente do crédito recebido e ações de adimplência.

§3º Em relação às orientações coletivas sobre acesso a crédito:

I- A capacitação deverá contar com, no mínimo, 15 (quinze) participantes, em uma única realização;

II – É permitida a realização de capacitações em conjunto entre Parceiros Sebrae, sejam do mesmo município ou de municípios distintos;

III – Cada Parceiro deverá apresentar sua respectiva lista de presença, contendo, no mínimo, 15 (quinze) participantes distintos, sendo vedada a repetição de participantes entre as listas apresentadas;

IV – A lista de presença deverá conter, obrigatoriamente:

a) nome e descrição da ação realizada;

b) data de realização;

c) assinatura dos participantes, podendo ser física ou eletrônica;

d) identificação dos Parceiros Sebrae envolvidos na organização da capacitação;

V – A realização conjunta de capacitações amplia o alcance das ações, fortalece a atuação integrada entre os Parceiros Sebrae e otimiza a utilização de recursos.



Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
	<p>I – Orientações individuais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de 15 (quinze) prints de tela do sistema de registro de atendimentos, contendo orientações sobre acesso a crédito, realizadas para clientes distintos (únicos); • Cada registro deverá conter, obrigatoriamente, descrição clara das orientações prestadas sobre acesso a crédito. 		
<p>Orientações sobre acesso a crédito</p>	<p>II – Orientações coletivas (capacitações)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A capacitação sobre acesso a crédito deverá ser realizada em formato presencial ou on-line, em uma única edição, com a participação mínima de 15 (quinze) participantes. • A comprovação deverá ser realizada por meio de: <ol style="list-style-type: none"> a) lista de presença contendo o nome e descrição da ação realizada; b) data de realização; c) assinaturas ou registro de participação (check-in) dos participantes. 	<p>2,5</p>	<p>Será atribuída pontuação de 2,5 pontos, mediante a comprovação de uma das seguintes modalidades:</p> <p>I – Orientações individuais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de, no mínimo, 15 (quinze) orientações individuais, destinadas a clientes distintos (únicos); <p>OU</p> <p>II – Ações ou orientações coletivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de 1 (uma) capacitação, orientação coletiva ou evento sobre acesso a crédito, com participação mínima de 15 (quinze) pessoas.
	<p>Regras gerais obrigatórias:</p> <p>I – As evidências deverão demonstrar, de forma clara, a orientação sobre acesso a crédito;</p> <p>II – Todas as evidências deverão ser consolidadas em arquivo único, no formato PDF.</p>		
	<p>Total</p>		<p>2,5</p>

Inserção da evidência: Empresa contratada, conforme cronograma da etapa.



Art. 50. – PILAR 5: INFRAESTRUTURA

§1º O pilar infraestrutura tem por objetivo avaliar a estrutura física disponibilizada aos clientes e a disponibilidade de um número de contato próprio da instituição parceira para atendimento ao cliente. É importante destacar que o tamanho do espaço não será levado em consideração, mas sim a estrutura ofertada, que mesmo simples, espera-se que promova conforto no atendimento aos clientes.

§2º A infraestrutura será avaliada por meio de evidências que serão enviadas/ disponibilizadas pelos responsáveis pelas instituições parceiras no momento do preenchimento da inscrição.

- I- O responsável pelo parceiro deverá apresentar fotos e vídeos que comprovem as condições de infraestrutura, conforme orientações estabelecidas para o critério.
- II- A disponibilização de número de contato próprio dedicado ao atendimento ao cliente tem como objetivo aprimorar a experiência dos empreendedores nas instituições parceiras, assegurando um canal direto de comunicação, especialmente em situações em que o atendimento presencial não seja possível.

Pilar 5	Critérios	Pontuação máxima
Infraestrutura	Estrutura física	8,0
	Número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente	5,0
Total		13,0

Art. 51. – CRITÉRIO 12: ESTRUTURA FÍSICA



§1º Para acompanhar e promover a evolução do espaço de atendimento, serão solicitadas informações sobre o ambiente interno e externo da instituição parceira.

I– O responsável pela instituição parceira deverá anexar no sistema do Selo fotos e vídeo que mostrem o ambiente interno e externo, bem como toda a ambientação do espaço de atendimento, de modo a comprovar as condições da infraestrutura do local, conforme orientações previstas neste regulamento.

II – Nas imagens e no vídeo enviados, os itens definidos como pontos de observação para análise e validação do critério deverão estar apresentados de forma clara e inequívoca, possibilitando a verificação das condições informadas.

III – O envio desses materiais deverá observar o prazo estabelecido no cronograma do Selo, sendo 15 de maio a data limite para inserção no sistema.

IV – Após essa data, o sistema não permitirá a inserção ou alteração das fotos e vídeos.

V – Em caso de dúvidas sobre como registrar as imagens ou gravar os vídeos, consta em Anexo deste regulamento um tutorial com orientações e dicas para fotografar e realizar a gravação dos vídeos.



§2º Serão solicitados imagens e vídeos que evidenciem a comunicação externa, a sinalização interna, além da organização e da estrutura física do espaço.

- I- Fachada externa: Envie 1 foto que mostre claramente a entrada do Parceiro.
- II- Ambiente interno: Envie 2 fotos do espaço interno, incluindo recepção, sala de espera, sala de atendimento, consultoria ou treinamento.
- III- Vídeo: Grave um vídeo de até 20 segundos mostrando o trajeto percorrido pelo cliente, desde a entrada até a área de atendimento. O vídeo deve mostrar toda a estrutura do ambiente e não pode ser gravado no estilo "selfie".

§3º Pontos que serão observados para verificação do critério:

Comunicação visual

I- Externa:

- a- A existência de comunicação externa, por exemplo: placa, faixa ou outro item pelo qual o cliente identifique a instituição parceira naquele local.
- b- O estado da placa, faixa, ou outra comunicação visual externa existente. Por exemplo, se a placa está em boas condições, sem descascados, desbotada e com a logomarca atualizada dos Parceiros.

II - Interna:

- a- A sinalização interna (banner, plotagem, totem ou placa) que identifique o local onde a instituição parceira está instalada. Por exemplo: corredor com placa ou totem.
- b- Se nas comunicações visuais há a identificação do Sebrae como apoiador da instituição parceira.

III - Ambientação

- a- Organização do ambiente físico: se está conservado e organizado, com mobiliários limpos e em bom estado, sem pilhas de papéis e caixas sobre as mesas ou no chão, entre outros.
- b- Lugar destinado à espera do atendimento pelos clientes e/ou acompanhantes, como: uma sala ou cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da instituição parceira, mas que os clientes possam utilizar.
- c- Mobiliários e equipamentos disponíveis: por exemplo: se existe mesa, cadeira, telefone e computador.

§4º Os itens acima serão pontuados conforme especificado na tabela a seguir:

Comunicação visual
Externa:
a) Existência de comunicação externa (placa, faixa ou outro elemento) que identifique claramente a instituição parceira ao público.
b) Condições da comunicação visual externa: materiais conservados, sem danos aparentes e com logomarca dos Parceiros atualizada.
Interna:
a) Presença de sinalização interna (banner, plotagem, totem ou placa) que identifique o local de atendimento da instituição parceira.
b) Identificação do Sebrae como apoiador nas comunicações visuais existentes.
Ambientação
a) Organização e conservação do ambiente físico: espaço limpo, organizado, com mobiliário em bom estado e sem acúmulo de papéis ou caixas sobre mesas ou no chão.
b) Espaço adequado para atendimento: local destinado ao atendimento individual e/ou coletivo (ex.:



sala com cadeiras, banquetas ou sofás), não sendo necessário uso exclusivo da instituição parceira.

- c) Disponibilidade de mobiliário e equipamentos básicos para atendimento, como mesa, cadeira, telefone e computador.

§5º Os itens acima serão pontuados conforme especificado na tabela a seguir:

Critério	Evidências	Pontuação	Regras para
		máxima	pontuação
Estrutura Física	Vídeo de até 20 segundos mostrando o trajeto percorrido pelo cliente, desde a entrada até a área de atendimento (ambiente externo e interno).	*	* O vídeo contribuirá para a pontuação, auxiliando na mensuração dos critérios apresentados no quadro acima.
	Ambiente Externo Foto da fachada, banner, plotagem ou placa que identifique a conservação do local, mostrando a entrada do Parceiro, e que permita avaliar o estado de conservação.	4,0	Evidências apresentadas e validadas em conformidade com os requisitos do critério: 4,0 pontos.
	Ambiente interno Apresentar duas fotos do espaço interno, incluindo recepção, sala de espera e/ou sala de atendimento ou treinamento, que evidenciem o estado de conservação e organização dos mobiliários e equipamentos (telefone, computador etc.), bem como a existência de espaço adequado para espera de clientes com assentos (cadeiras, banquetas ou sofás). Somente serão considerados, para fins de pontuação, vídeos produzidos no ano vigente, sendo desconsiderados aqueles identificados como de anos anteriores.	4,0	Evidência apresentada e validada em conformidade com os requisitos do critério: 4,0 pontos.
Total		8,0	

Etapa de Inserção de Evidência: Critério com data de inserção individual

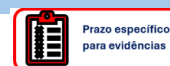


■ Responsável pela inserção da evidência: Instituição Parceira

■ Prazo de inserção: 15/05/2026 até as 17h59.



Art. 52. – CRITÉRIO 13: NÚMERO DE CONTATO PRÓPRIO DEDICADO PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE



§1º O critério relacionado ao número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente tem como objetivo aprimorar a experiência dos clientes nas instituições parceiras, enquanto parceiros do Sebrae.

§2º Com o intuito de garantir essa prática, é essencial que as instituições parceiras disponibilizem um número de contato institucional (seja fixo ou celular) dedicado exclusivamente ao atendimento dos empreendedores.

§3º – Requisitos para comprovação

I – Informar, no momento da inscrição, que o canal de atendimento “telefone” é destinado ao atendimento ao cliente, podendo corresponder a número telefônico convencional ou ao mesmo número utilizado no WhatsApp, desde que esteja habilitado para realização e recebimento de ligações telefônicas tradicionais (via operadora);

II – O número telefônico não será considerado com base no formulário de inscrição, devendo constar obrigatoriamente no link informado para os canais de atendimento da instituição parceira, que será utilizado como referência para validação do critério;

III – Publicar o número de contato em canais institucionais, como redes sociais ou página oficial, por meio do link informado na inscrição, não sendo realizada busca adicional para localização do número, sendo de responsabilidade da instituição parceira garantir sua correta disponibilização;

IV – Apresentar evidência de que o número de contato é institucional, vinculado à prefeitura ou à instituição parceira, não sendo permitido o uso de número de pessoal;

V – O número informado no link de canais de atendimento deverá ser o mesmo número divulgado publicamente e o mesmo número comprovado na documentação apresentada.

§4º – Validação do atendimento telefônico

I – O critério será validado apenas se a instituição parceira indicar, no formulário de inscrição, a disponibilidade de atendimento por telefone;

II – A validação considerará exclusivamente o atendimento realizado por ligação telefônica tradicional (via operadora);

III – Nos casos em que o mesmo número seja utilizado para telefone e WhatsApp, a validação estará condicionada à comprovação de que o número recebe e realiza chamadas telefônicas, não sendo suficiente a disponibilização apenas para troca de mensagens;



IV – Não será considerado, para este critério, atendimento realizado por meio de aplicativos, inclusive chamadas de voz via WhatsApp;

V – A verificação será realizada por meio de tentativa de ligação telefônica tradicional;

VI – A confirmação da disponibilidade e funcionamento do canal informado será complementada no âmbito do Art. 36 – Cliente Oculto, por meio da simulação de atendimento ao cliente.

§5º – Condições de não pontuação

I- Não receberá pontuação a instituição parceira que:

III- A instituição parceira que informar, no formulário de inscrição, que realiza atendimento exclusivamente pelo canal WhatsApp não receberá pontuação neste critério, podendo pontuar apenas nos critérios relacionados ao atendimento por canais digitais, conforme estabelecido neste regulamento.

IV- Não disponibilizar canal telefônico para atendimento;

V- Disponibilizar número que não permita o atendimento de ligações telefônicas tradicionais;

VI- Disponibilizar número utilizado exclusivamente para mensagens ou aplicativos;

VII- Utilizar número pessoal para atendimento ao cliente.

VIII- Apresentar, na documentação comprobatória, número de contato diferente do divulgado nos canais digitais institucionais, sendo obrigatória a correspondência entre o número comprovado e o número publicamente divulgado.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente	<p>I – Print da inscrição demonstrando que o canal “telefone” foi informado como disponível para atendimento ao cliente;</p> <p>II – Print da divulgação do número institucional nos canais digitais oficiais da instituição parceira, por meio do link informado na inscrição, tais como:</p> <p>III – O número divulgado nos canais digitais deverá ser o mesmo número apresentado na documentação comprobatória, sendo obrigatória a correspondência entre ambos;</p>	5,0	<p>A pontuação será atribuída de forma integral (5,0 pontos) apenas quando todas as condições abaixo forem atendidas com “SIM”:</p> <p>I – A instituição parceira informou, no formulário de inscrição, que o canal “telefone” está disponível para atendimento;</p>



	<p>IV – Documento que comprove a titularidade ou uso institucional do número, podendo ser apresentado um dos seguintes:</p> <p>a) documento oficial da prefeitura ou da instituição parceira que vincule o número ao atendimento;</p> <p>b) contrato, fatura ou comprovante de operadora em nome da instituição;</p> <p>c) declaração formal que comprove o uso exclusivo do número pela instituição parceira.</p> <p>a) fatura de telefonia em nome da instituição (não é necessário exibir os valores);</p> <p>b) contrato firmado com empresa de telefonia;</p> <p>c) declaração assinada pelo responsável, conforme modelo disponível no Anexo – Declaração de Número Exclusivo para Atendimento a Clientes.</p> <p>I – A inserção das evidências no sistema será realizada de forma compartilhada, conforme cronograma estabelecido:</p> <p>a) Instituição Parceira: deverá inserir no sistema exclusivamente o documento que comprove a titularidade ou o uso institucional do número de telefone destinado ao atendimento ao cliente, conforme previsto no cronograma do Selo,</p> <p>b) Empresa Contratada: será responsável pela coleta e inserção, no sistema, do print do formulário de inscrição e print dos canais digitais oficiais, que evidenciem a divulgação do número de contato e a correspondência com o número informado pela instituição parceira.</p> <p>As evidências sob responsabilidade da instituição parceira e da empresa contratada deverão ser inseridas no</p>	<p>II – O número de telefone está divulgado nos canais digitais oficiais, conforme o link informado na inscrição;</p> <p>III – O número divulgado nos canais digitais é o mesmo apresentado na documentação comprobatória;</p> <p>IV – Foi apresentado documento que comprove a titularidade ou o uso institucional do número para atendimento ao cliente.</p> <p>Resultado da avaliação:</p> <p>Todos os itens = SIM → 5,0 pontos</p> <p>Não há pontuação proporcional neste critério, sendo exigido o atendimento integral de todas as condições estabelecidas.</p>
--	--	---



	sistema em campos específicos, porém dentro do mesmo prazo estabelecido no cronograma do Selo. Após essa data, o sistema não permitirá a inserção ou alteração das evidências.		
Pontuação máxima		5,0	

Etapa de Inserção de Evidência: Critério com data de inserção individual



- **Responsável pela inserção da evidência:** Instituição Parceira e Empresa contratada
- **Prazo de inserção:** 15/06/2026:

Art. 53. – PILAR 6: PRESENÇA DIGITAL

§1º O Pilar Presença Digital tem como objetivo incentivar as instituições parceiras a manterem canais digitais ativos, atualizados e de fácil acesso ao público, fortalecendo a comunicação com os clientes e ampliando a divulgação de informações relevantes para os empreendedores.

§2º Nesse contexto, busca-se estimular que as instituições utilizem sites, redes sociais e outros canais digitais para divulgar informações sobre atendimento, produtos, serviços, ações e iniciativas que possam beneficiar os empresários, garantindo que os clientes encontrem com facilidade os canais de contato e atendimento disponibilizados.

§3º A validação do pilar presença digital será realizada por uma empresa especializada contratada pelo Sebrae. O critério a ser avaliado é:

- I- Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais.
- II- Para este Pilar, é essencial que os conteúdos divulgados estejam atualizados, ou seja, sejam publicações referentes ao ano vigente. Isso inclui informações sobre treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial e serviços oferecidos.

Pilar 6	Critérios	Pontuação máxima
Presença Digital	Validação de canais remotos e digitais informados e disponibilizados em canais digitais	6,0
Total		6,0



Art. 54. – CRITÉRIO 14: VALIDAÇÃO DE CANAIS REMOTOS E DIGITAIS DE ATENDIMENTO INFORMADOS E DISPONIBILIZADOS EM CANAIS DIGITAIS

§1º Este critério visa fortalecer a presença digital das instituições parceiras, verificando se os canais digitais disponibilizados, como sites e redes sociais, estão ativos e atualizados, bem como se divulgam informações, conteúdos, produtos, serviços e ações que possam beneficiar e orientar os empresários.

§2º Para fins de validação deste critério, não será realizada busca ativa em sites, redes sociais ou outros meios digitais. A verificação será realizada exclusivamente a partir do link informado pela instituição parceira no formulário de inscrição, sendo de sua responsabilidade garantir que todas as informações estejam corretamente disponibilizadas e acessíveis nesse local.

§3º Para a pontuação, é necessário que todos os dados de contato dos canais remoto e digital informados no formulário de inscrição estejam publicados no mesmo local digital, incluindo telefone, WhatsApp, site e redes sociais, garantindo que o cliente encontre, em um único canal, todas as informações de atendimento.

§4º Caso a instituição parceira disponibilize apenas o canal telefônico (remoto) para atendimento, não será atribuída pontuação neste critério.

§5º Para receber pontuação, as redes sociais devem estar ativas e operacionais, apresentando publicações relacionadas à divulgação de treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial, eventos e demais serviços ofertados aos clientes das Salas do Empreendedor.

I – Não serão consideradas publicações institucionais genéricas, sendo elegíveis apenas aquelas diretamente relacionadas às atividades e serviços do Parceiro.

§6º Para pontuação neste critério, os conteúdos devem estar atualizados, considerando publicações do ano vigente, preferencialmente com periodicidade mensal. Não serão considerados como atualizados os canais cuja última publicação ultrapasse 2 (dois) meses, considerando a data de validação realizada pela empresa responsável pela coleta de evidências.

§7º A rede social do Parceiro poderá estar vinculada à da prefeitura, desde que contenha publicações atualizadas que reflitam as atividades e serviços ofertados pela Sala/Parceiro.

§8º Não será informado previamente o período de realização da verificação dos canais digitais para fins de validação deste critério, podendo esta ocorrer a qualquer momento ao longo do ciclo. Assim, a instituição parceira deverá manter seus canais digitais atualizados e operacionais durante todo o período de vigência do Selo.



Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais	Print da tela do canal digital contendo, no mínimo, as seguintes informações: I – Funcionamento e acesso aos canais digitais informados; II – Existência de publicações relacionadas às atividades do Parceiro; III – Atualização dos conteúdos, com publicações do ano vigente e intervalo máximo de até 2 (dois) meses da última postagem.	4,0	Para atribuição de 4,0 pontos, o canal digital deverá estar ativo, acessível e atualizado, com resultado “SIM” em todos os itens. Considera-se para validação: <ul style="list-style-type: none"> • Existência de rede social institucional; • Canais digitais localizáveis e acessíveis; • Conteúdos atualizados relacionados às atividades do Parceiro; Considera-se atualizado o canal digital cuja última publicação tenha sido realizada há, no máximo, 2 (dois) meses da data de validação da evidência.
	Print da tela do link informado na inscrição, evidenciando o endereço digital e a disponibilização dos canais de atendimento (telefone, WhatsApp, site e redes sociais) no mesmo ambiente digital.	2,0	Para atribuição de 2,0 pontos, todos os canais de atendimento deverão estar localizados e centralizados em um único ambiente digital.
Total		6,0	

Inserção da evidência: Empresa contratada, conforme cronograma da etapa.

Art. 55. – PILAR 7: COBERTURA OU PRODUTIVIDADE

§1º O pilar cobertura e produtividade tem por objetivo incentivar a instituição parceira e demais Parceiros a realizarem e registrarem um número cada vez maior de atendimentos a quem quer empreender e aos pequenos negócios do município, ampliando a recorrência do atendimento e atraindo novas pessoas jurídicas - PJs, oxigenando a base de clientes e garantindo uma maior abrangência dos serviços ofertados.

§2º Serão considerados, para este critério, os atendimentos do tipo orientação técnica, consultoria, ferramenta, formalização e regularização, realizados de forma presencial ou à distância, desde que registrados no sistema de atendimento do Sebrae e alinhados às normativas dos instrumentos de atendimento.

- I- Cobertura: Quantidade de PJs distintas atendidas (por meio de orientação técnica)
- II- Produtividade: Média de atendimentos do Parceiro por atendente a pessoa física (PFs) e pessoas jurídicas (PJs) por meio de orientação técnica. Com mínimo de 20% dos atendimentos realizados a CNPJs únicos.



§3º Serão considerados, para fins de apuração deste critério, exclusivamente os atendimentos realizados a usuários devidamente cadastrados no sistema de atendimento oficial do Sebrae, correspondente ao tipo de unidade organizacional integrante da Rede Parceira, a saber: Parceiros ou unidades do Parceiro Sebrae.

§4º A apuração do critério ocorrerá com base no resultado do indicador que melhor performar para o Parceiro. O Sebrae selecionará o critério (Cobertura ou Produtividade) que apresente a maior nota para o Parceiro, de acordo com as evidências.

§5º A forma de apuração tem como objetivo contemplar as diferentes realidades dos municípios, considerando sua densidade empresarial e sua capacidade de atendimento aos pequenos negócios. Tornando o processo de apuração mais justo.

§6º Para pontuar neste item, a instituição parceira precisa atingir o resultado mínimo em pelo menos um dos critérios: cobertura ou produtividade. Se o resultado mínimo for alcançado em um deles, o outro critério não precisa ser calculado.

§7º Caso o resultado mínimo não seja alcançado no primeiro critério analisado, o segundo critério será calculado. Se, mesmo assim, nenhum dos dois atingir o resultado exigido, será registrado que ambos foram avaliados, sem pontuação.

Pilar	Critérios	Pontuação máxima
Cobertura OU Produtividade	Cobertura OU Produtividade	14,0
Total		14,0

*A partir da análise das evidências de cada critério (cobertura ou produtividade), será considerado como resultado do critério aquele que atingir a pontuação estabelecida.

Art. 56. – CRITÉRIO 15: COBERTURA

§ 1º O critério de atendimento de pessoas jurídicas distintas será avaliado pela empresa contratada pelo Sebrae, considerando o número de pessoas jurídicas distintas atendidas individualmente por meio dos instrumentos de atendimento definidos pelo Sebrae, devidamente registradas no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

§2º O objetivo principal desse critério é incentivar o atendimento a novos empresários de micro e pequenas empresas que nunca tenham recebido orientações no ano corrente. Mesmo que uma pessoa jurídica seja atendida mais de uma vez no ano, para efeito de pontuação, será considerada apenas uma vez.

§3º Esse critério é especialmente benéfico para municípios menores, que possuem uma capacidade de atendimento reduzida, mas, devido à sua densidade empresarial, conseguem realizar uma ampla cobertura de atendimento.

§4º Para calcular a pontuação desse critério, será necessário consultar a densidade empresarial do município.



§5º Para fins de apuração do Critério de Cobertura, quando houver mais de um Parceiro e/ou Parceiro Sebrae participante do Selo em um mesmo município, a densidade empresarial municipal será dividida pela quantidade de instituições parceiras participantes do ciclo vigente do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

O resultado dessa divisão constituirá a base de cálculo da densidade empresarial individual de cada instituição parceira, a ser utilizada para o cálculo do percentual de cobertura e enquadramento nas faixas de pontuação previstas neste regulamento.

Exemplo ilustrativo:

Considerando o Município Bolinha, com densidade empresarial de 10.000 empresas e 2 (duas) instituições parceiras participantes do Selo (1 Parceiro e 1 Parceiro Sebrae), a densidade empresarial considerada para o cálculo da cobertura de cada unidade será de 5.000 empresas.

§6º A pesquisa será realizada considerando as informações disponíveis a seguir:

- I- A data base do dia 31/12/2025
- II- Pequenos negócios: MEI, ME, EPP.
- III- Empresas ativas
- IV- Fonte: Receita Federal
- V- Link: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas>

VI- Relatório do sistema de atendimento Sebrae até 06/10/2026.

Para o cálculo será considerado o relatório do sistema de atendimento do Sebrae, com dados de todos os estados participantes no período de 01/01 a 06/10/2026, sendo esta uma base estática, não sendo considerados os atendimentos registrados após essa data.

Memória de cálculo de cobertura:

Números de atendimentos distintos PJ / Densidade Empresarial de MPES X 100 = % Atingido

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Cobertura	<p>Print do painel de monitoramento dos atendimentos das instituições parceiras mostrando:</p> <p>Quantidade de PJs distintas atendidas por meio de orientação técnica.</p> <p>A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.</p>	14,0	<p>A análise das evidências será feita com base nos dados disponíveis no site: https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas</p> <p><u>Para manter o parâmetro para o Sebrae Distrito Federal a análise das evidências será feita com base nos dados disponíveis no Panorama Empresarial do DF no site: https://datasebrae.com.br/d/f/.</u></p> <p>*demais estados esse link não se aplica.</p> <p>Cobertura até 9,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: não pontua. 0 ponto.</p>



		<p>Cobertura de 10% a 14,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 2,5 pontos.</p> <hr/> <p>Cobertura de 15% a 19,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 5,0 pontos</p> <hr/> <p>Cobertura de 20% a 24,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 8,0 pontos</p> <hr/> <p>Cobertura de 25% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 14,0 pontos.</p>
	Total	14,00

**A partir da análise das evidências de cada critério (cobertura ou produtividade), será considerado como resultado do pilar aquele que atingir a pontuação estabelecida.*

Inserção da evidência: Empresa contratada, conforme cronograma da etapa.

§7º Para a apuração dos critérios de cobertura ou produtividade, será considerado o critério cujo resultado tenha sido alcançado. Após a pesquisa e o cálculo, caso a instituição parceira tenha atingido o indicador necessário para a pontuação, não será necessário realizar o cálculo do outro critério, sendo exigida apenas uma das evidências para pontuação.

§8º Caso o cálculo de um dos critérios não atinja o resultado necessário, será realizado o cálculo do outro critério, e deverá incluir a informação de que ambos os critérios foram tentados, mas em nenhum deles foi alcançado o resultado necessário para pontuação.

Art. 57. – CRITÉRIO 15: PRODUTIVIDADE

§ 1º Será considerada para apuração deste critério a produtividade média da instituição parceira por atendente, ou seja, a média de atendimentos por atendente. Essa orientação acerca do critério de produtividade é utilizada pelo fato de representar a relação da capacidade de atendimento em um determinado tempo de forma equilibrada considerando o número de colaboradores disponíveis em cada parceiro.

§ 2º Atribuir a média auxiliará no processo de equilíbrio e resultado da sala ou parceiro.

I- Serão considerados para pontuação no critério o número de atendimentos realizados por atendentes ativos a pessoas jurídicas (PJs) ou pessoas físicas (PFs), por meio dos instrumentos de atendimento autorizados pelo Sebrae (como atendimento presencial, remoto ou telefônico), devidamente registrados no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae. Para atribuir a média de produtividade do parceiro serão considerados o total de atendimentos realizados pelo número de atendentes ativos no parceiro.

II- A quantidade de integrantes da equipe de atendimento informada pela sala/parceiro será considerada conforme declarada no formulário de inscrição, devendo cumprir,



obrigatoriamente, o disposto no Capítulo 6 – Da Inscrição, Art. 15, §3º, inciso II, alíneas “a” a “c”, e no Art. 16 – Do formulário de inscrição, §4º inciso e, itens I a V.

§ 3º Adicionalmente, considerando o total de atendimentos realizados pelo parceiro no período de apuração, os atendimentos registrados deverão contemplar no mínimo 20% (vinte por cento) de atendimentos realizados a CNPJs únicos, conforme os registros no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

Para fins de pontuação, somente serão considerados válidos os resultados em que ambos os requisitos sejam atendidos de forma cumulativa:

I – alcance da quantidade mínima de atendimentos por atendente; e

II – alcance do percentual mínimo de 20% de atendimentos destinados a CNPJs únicos calculados até o limite de 720 atendimentos por atendente.

§ 4º O objetivo do critério é valorizar e incentivar os atendentes das instituições parceiras a escalonarem a quantidade de atendimentos, contribuindo para a transformação e desenvolvimento do município.

§ 5º As instituições parceiras que estão em municípios maiores, que realizam um volume de atendimento diário mais alto, mas que, mesmo com uma alta produtividade, não alcançam o % de densidade empresarial elegível para a pontuação serão mais aderentes a este critério.

§ 6º Para apurar a média de atendimentos das instituições parceiras pelo número de atendentes será necessário utilizar o seguinte cálculo:

a- Fórmula para cálculo da média de atendimentos: Total de atendimentos do parceiro (PF e PJ) / Número de atendentes ativos = Média do parceiro por atendente

b- Fórmula de cálculo para a média de CNPJ únicos: Total de CNPJ únicos atendidos / Total de atendentes

c- Fórmula de Cálculo do resultado do critério: média de CNPJ únicos por atendente / média de atendimentos por atendente.

Exemplo: O parceiro do município XPTO realizou 1800 atendimentos com 288 CNPJ únicos até o dia 06/10 e possui 2 atendentes. A média de atendimentos por atendente é de 900 atendimentos, e a média de CNPJs únicos por atendente é de 144. Dessa Forma, o parceiro alcançou a pontuação máxima do critério, por ter registrado além dos 720 atendimentos requeridos e, alcançado, pelo menos 20% de CNPJs únicos dos 720 atendimentos.

I - A quantidade de integrantes da equipe de atendimento informada pela sala/parceiro será considerada conforme declarada no formulário de inscrição, devendo atender ao disposto no Capítulo 6 – Da Inscrição, Art. 15, §3º, inciso II, alíneas “a” a “c”, e no Art. 16 – Do Formulário de Inscrição, §4º, inciso e, itens I a V. A sala/parceiro deve garantir que os dados informados correspondam aos registrados no sistema, incluindo apenas



atendentes ativos que realizam atendimento, cumprindo integralmente as regras mencionadas.

III - A apuração será feita de forma individual, independentemente da quantidade de parceiros presentes em um mesmo município.

§ 7º A instituição parceira receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra:

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Produtividade	<p>Relatório de monitoramento dos atendimentos da rede parceira mostrando a média de atendimentos do Parceiro a média de CNPJs únicos por atendente a PF e PJ.</p> <p>A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.</p>	14,0	<p>O parceiro receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra:</p> <p>Até 200 - 0 pontos De 201 a 400 com 20% de CNPJs únicos - 2,5 pontos De 401 a 600 com 20% de CNPJs únicos - 6,0 pontos De 601 a 719 com 20% de CNPJs únicos - 8,5 pontos A partir de 720 com 20% de CNPJs únicos - 14 pontos</p>
Pontuação Máxima			14,0

* A partir da análise das evidências de cada critério (cobertura ou produtividade), será considerado como resultado do pilar aquele que atingir a pontuação estabelecida.

ANEXO - ORIENTAÇÕES PARA FOTOGRAFAR

SUGESTÃO DE ORIENTAÇÃO

Posicione seu celular na posição horizontal

Tire uma foto ampla, que permita uma boa visualização da placa.

- Escolher um horário de melhor luz.



FOTO DA FACHADA OU DA ENTRADA DA SALA DO EMPREENDEDOR

1 foto externa do outro lado da rua (incluindo os seus vizinhos)

- Se a sala for dentro da prefeitura – tirar do corredor – mostrando a identificação. (Normalmente na fachada da prefeitura não é permitida identificação diferente)
- Se a sala for em prédio fora da prefeitura, capturar toda fachada.



FOTO MOSTRANDO A SALA

1 foto da porta, olhando para dentro (com visualização interna)

- Foto a partir da entrada;
- Capturando todo espaço;
- Mostrando área de recepção, atendimento, consultoria, sala de espera...
- Atenção a iluminação interna e posição solar.



FOTO MOSTRANDO A SALA

1 foto interna do fundo com visão para a rua ou porta de entrada

- Foto do fundo para frente da sala;
- Capturando todo espaço
- Mostrando área de recepção, atendimento, consultoria, sala de espera...
- Atenção a iluminação interna e posição solar





Dicas de Ouro

1. Limpe a lente da câmera

Muitas pessoas se esquecem desse detalhe, mas ele faz diferença. Fazer a limpeza constante da lente da câmera evita que suas fotos fiquem embaçadas e faz com que elas ganhem em nitidez. É comum que ao longo do dia nossos dedos toquem a lente, deixando ali marcas de digitais. Use uma flanela ou um tecido de microfibra e passe-o suavemente sobre a lente pelo menos uma vez ao dia.

2. Use as duas mãos ou um tripé

Por mais que os smartphones mais modernos contem com recursos de estabilização óptica de imagem, ter firmeza na hora de segurar o aparelho ainda é a melhor precaução contra fotos tremidas ou fora de foco. Ao fotografar, segure o celular firmemente com as duas mãos. Se preferir, use um tripé para evitar que movimentos bruscos comprometam suas fotos.

Dicas de Ouro

3. Utilize o foco manual

Na tentativa de simplificar o uso, o software de câmera do Android conta com recursos que permitem focar automaticamente um objeto durante um disparo. Porém, quando você utiliza o foco manual, passa a ter mais controle sobre aquilo que fotografa, pois garante que o item principal terá o máximo de nitidez possível. Toque na tela para marcar o ponto de foco manual antes da fotografia.

4. Prefira fotos na horizontal

A menos que a circunstância peça isso, procure sempre tirar as suas fotos na horizontal (com o celular deitado). Essa escolha lhe dará mais opções de enquadramento e também permitirá composições mais interessantes e que são melhor visualizadas tanto em smartphones quanto em PCs.

Dicas de Ouro

5. Chegue mais próximo do objeto fotografado

Embora o zoom digital permita que você aproxime as imagens fotografadas, os resultados obtidos quando nos aproximamos do objeto fotografado são melhores. A dica é se aproximar ou se afastar do item que será fotografado e tentar vários enquadramentos. O zoom digital faz com que a imagem perca em qualidade e o resultado pode não ser do seu agrado.

6. Evite utilizar o flash

Diferentemente do que acontece nas câmeras profissionais, o flash dos smartphones é fraco. Por isso, a menos que você esteja em um ambiente realmente escuro, em outras circunstâncias o flash acabará prejudicando as suas fotos, deixando as cores mais artificiais e as pessoas com olhos vermelhos.

Dicas de Ouro

7. Fique atento à iluminação

A palavra “fotografia” significa “escrita com a luz”. Portanto, luz é um elemento essencial para se tirar boas fotos. Ambientes com luz natural costumam proporcionar fotos melhores do que luzes artificiais. Evite ainda que as luzes estejam direcionadas ao objeto fotografado, caso contrário ele ficará superexposto. Use as sombras a seu favor e crie composições mais ricas.



ANEXO – MODELO DE ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO		
Nº DA ATA:	DATA DE REALIZAÇÃO: 00 / 00 / 0000	HORÁRIO DE INÍCIO: HORÁRIO DE TÉRMINO:
LOCAL DE REALIZAÇÃO:		
OBJETIVO DA REUNIÃO: (PLANO DE AÇÃO, PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DE RESULTADOS) . NO OBJETIVO D A REUNIÃO DEVERÁ ESTAR CLARO QUAL FOI O TEMA PRINCIPAL D A REUNIÃO.		
PARTICIPANTES:		
ASSUNTOS TRATADOS: <i>Deverão ser descritos todos os assuntos tratados durante a reunião, relacionados ao acompanhamento do Plano de Ação e à execução das atividades previstas no ciclo do Selo.</i> Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento do Plano de Ação do ciclo vigente: <i>Descrever o andamento das ações previstas no plano, resultados alcançados até o momento, dificuldades identificadas e eventuais ajustes necessários para o cumprimento das atividades planejadas.</i> • Processo de Concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento: <i>Registrar orientações, esclarecimentos de dúvidas e acompanhamento das etapas do processo, incluindo regras, categorias do Selo e prazos previstos no regulamento.</i> • Oferta de Soluções Sebrae e Soluções de Mercado: <i>Descrever as soluções do portfólio Sebrae que estão sendo ofertadas pela instituição parceira, o público atendido, a previsão de atendimento e eventuais soluções de mercado realizadas pelo Parceiro, com ou sem apoio do Sebrae.</i> • Ações de apoio disponibilizadas pelo Sebrae: <i>Registrar as ações realizadas ou previstas pelo Sebrae para apoiar a instituição parceira, como disponibilização de consultores, instrutores, capacitações, materiais de apoio e orientações sobre identidade visual.</i> • Recursos disponibilizados pela instituição parceira: <i>Descrever os recursos utilizados para execução das atividades previstas no plano de ação, como equipe de atendimento, equipamentos, infraestrutura e ambiente físico.</i> • Ações de capacitação das equipes de atendimento: <i>Registrar a participação ou planejamento de participação da equipe em capacitações promovidas pelo Sebrae, incluindo temas relacionados à gestão empresarial e boas práticas de atendimento.</i> • Ações de melhoria previstas no ciclo: <i>Descrever melhorias planejadas ou implementadas, como melhorias na estrutura física, presença digital ou no fluxo de atendimento, incluindo responsáveis e prazos definidos.</i> • Registro de atendimentos no sistema do Sebrae: <i>Registrar orientações ou acompanhamento sobre o lançamento dos atendimentos no sistema do Sebrae, incluindo classificação adequada dos atendimentos (informação ou orientação).</i> • Cumprimento de prazos e registro de evidências do Selo: <i>Descrever orientações e verificações relacionadas ao envio das evidências solicitadas no regulamento, bem como o acompanhamento dos prazos estabelecidos no cronograma.</i> • Ajustes no plano de ação e encaminhamentos definidos na reunião: <i>Registrar decisões tomadas durante a reunião, incluindo ajustes nas ações previstas, definição de responsáveis e prazos para execução das atividades.</i> <p style="text-align: center;"><i>SE HOUVER DOCUMENTOS, DEVERÃO SER INCLUÍDOS COMO ANEXOS A ATA</i></p>		
AÇÕES FUTURAS: <i>Anote aqui os acordos feitos e os próximos passos definidos durante a reunião. Este registro é importante para que se possa avaliar o progresso das ações na próxima reunião.</i>		
PRÓXIMOS PASSOS E OU PENDÊNCIAS:	RESPONSÁVEL:	PRAZO:
Ex: Contratar consultor para aplicar a solução XYZ	Nome do consultor responsável	responsável XX/XX
ELABORADA POR: Nome do responsável e o nome da instituição (Sebrae ou Parceiro)		

ANEXO - TEMÁTICAS DAS CAPACITAÇÕES

Os temas das capacitações realizadas pelos atendentes deverão estar relacionados às seguintes dimensões temáticas:

Organizacional: trata-se de temas relacionados a atuação institucional do Sebrae, ou seja, tudo que permeia a missão, estratégia e valores do Sebrae. Por exemplo: cenário do empreendedorismo, atuação do Sebrae, código de ética, LGPD, instruções normativas, portfólio, política de atendimento, entre outros.

Comportamental: toda e qualquer formação relacionada a comportamentos que impactam no processo de atendimento. Por exemplo: escuta ativa, empatia, comunicação eficaz, inteligência emocional, criatividade, entre outros.

Técnica: toda e qualquer formação que esteja relacionada ao interesse do público-alvo do Sebrae no que tange o ambiente dos pequenos negócios do Brasil. Por exemplo: gestão do empreendedorismo e outros temas de gestão, segmentação econômica, Simples Nacional, emissão de notas fiscais, entre outros.

Específica: formações relacionadas a uma atuação específica da localização do Parceiro Sebrae. Por exemplo: sistemas operacionais, metodologias, demandas de parcerias/contratos/convênios, entre outros.

Os certificados/ declarações das capacitações em temas que não se enquadrem em uma ou mais dessas dimensões serão desconsiderados para efeito de pontuação.

Abaixo estão os links dos dois cursos obrigatórios previstos no regulamento:

Temática	Solução Educacional	Carga Horária	Link no Portal UC/ Portal Sebrae
Compras Públicas	Contrata mais Brasil na prática: guia para o MEI	1h	https://loja.sebrae.com.br/c/contrata-mais-brasil-na-pratica-guia-para-o-mei-1-372000117678
	Contrata mais Brasil na prática: guia para gestores municipais	2h	https://df.loja.sebrae.com.br/contrata-mais-brasil-na-pratica-guia-para-gestores-municipais-1-372000117382

Abaixo estão os links das sugestões de capacitações para o ciclo 2026 dentro das temáticas previstas neste regulamento e que estão disponíveis no portfólio da Universidade Sebrae, Portal Sebrae e Portais Sebrae UF's:



Temática	Solução Educacional	Carga Horária	Link no Portal UC/ Portal Sebrae
Comportamental	Construindo competências: Soft Skills na Prática	6h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=4818
Comportamental	Excelência no atendimento	10h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=4330
Comportamental	Atendimento ao Cliente	8h	https://www.sebrae-sc.com.br/curso/atendimento-ao-cliente
Técnica	Reforma Tributária para Pequenos Negócios	8h	https://www.sebrae-sc.com.br/curso/reforma-tributaria-para-pequenos-negocios
Técnica	Reforma Tributária	3h	https://df.loja.sebrae.com.br/reforma-tributaria-1-372000123006
Técnica	Marketing Digital e Redes Sociais	7h	https://df.loja.sebrae.com.br/marketing-digital-e-redes-sociais-1-372000114127
Técnica	Marketing digital para sua empresa: primeiros passos	9h	https://df.loja.sebrae.com.br/marketing-digital-para-sua-empresa-primeiros-passos-1-372000031607
Técnica	WhatsApp Business e Perfil da Empresa no Google	2h	https://df.loja.sebrae.com.br/whatsapp-business-e-perfil-da-empresa-no-google-chatbot-372000066269
Técnica	Como vender mais e melhor	8h	https://df.loja.sebrae.com.br/como-vender-mais-e-melhor-1-372000017878
Técnica	Gestão Financeira	10h	https://df.loja.sebrae.com.br/gest-o-financeira-1-372000026927



Técnica	Microcrédito consciente	4h	https://df.loja.sebrae.com.br/microcredito-consciente-1-372000027024
Técnica	A gestão da propriedade rural por um novo ponto de vista	2h	https://df.loja.sebrae.com.br/a-gestao-da-propriedade-rural-por-um-novo-ponto-de-vista-chatbot-372000023696
Técnica	IA na prática para pequenos negócios	3h	https://digital.sebraesp.com.br/cursos/ia-na-pratica-para-pequenos-negocios
Técnica	IA na prática para gestores públicos	4h	https://df.loja.sebrae.com.br/ia-na-pratica-para-gestores-publicos-1-372000111270
Organizacional	Formação Básica da Rede de Atendimento Sebrae	44h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=221
Organizacional	Soluções do Sistema Sebrae	20h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=230
Organizacional	Jornada Centrada no Cliente	11h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=4386
Técnica	Jornada de Atendimento MEI	55h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=231
Específica	Trilha FOCO – Rede Parceira	8h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=4379
Técnica	Sala do Empreendedor: Guia Prático do Compras.gov.br	2h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=4368



ANEXO - DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÃO NO QUANTITATIVO OU NA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

Declaramos que a **(nome do Parceiro Sebrae)**, do município de **(nome do município)**, atualmente é composta por **(número de atendentes ativos)** atendentes ativos, conforme os nomes relacionados abaixo:

- Nome 1
- Nome 2
- Nome 3

Este quantitativo e/ou nome dos atendes difere do inicialmente informado no formulário de inscrição devido a **(indicar o que motivou a alteração)**.

Atenciosamente,

(Nome e assinatura do responsável pelo Parceiro Sebrae)

(Cargo)

Local e Data

ANEXO – MODELO DE LISTA DE PRESENÇA

O modelo abaixo deve ser considerado para geração da evidência solicitada nos critérios para os quais se fizer necessário. Poderá ser em outro formato, desde que tenha minimamente as informações abaixo.

Nome do Parceiro:		
Município/DF:		
Nome/ descrição da solução ou ação:		
Data de realização:		
Carga Horária:		
Formato: (Presencial ou online)		
Local (se for presencial)		
Participantes:		
Nome Participante	Dado de identificação (CPF / CNPJ)	Assinatura
1-		
2-		



ANEXO - DECLARAÇÃO DE NÚMERO DE CONTATO EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO A CLIENTES

Eu, _____, com desempenho da função de _____, na sala/parceiro (nome da sala/parceiro) _____, declaro que o(s) número(s): (DDD) _____ é/são de uso exclusivo e dedicado para atendimentos aos clientes do Parceiro Sebrae.

Afirmo que o(s) número(s) não é/são de uso particular do agente de desenvolvimento ou atendente do parceiro.

O(s) número(s) está(ão) publicado(s) e divulgado(s) oficialmente aos clientes e sociedade como número de contato para o Parceiro Sebrae.

Local, ___/___/___

Assinatura do responsável pelo Parceiro Sebrae.

