

5º Ciclo | Ano 2026

REGULAMENTO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

Parceiro sebrae

Atualizado em 06/03/2026





© 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

Pollyanna 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 e sua Gestão	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	11
CAPÍTULO 5 – DAS ETAPAS DO PROCESSO	12
Art. 14. – Etapas do Processo	12
CAPÍTULO 6 – DA INSCRIÇÃO.....	13
Art. 15. – Inscrição	13
Art. 16. – Do Formulário de Inscrição	13
Art. 17. – Suporte ao Sistema.....	16
CAPÍTULO 7 – DA INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS	16
Art. 18. – Finalidade e Prazos	16
Art. 19. – Regras de Inserção	17
Art. 20. – Envio definitivo das evidências	17
CAPÍTULO 8 – DA VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS	18
Art. 21. – Da Validação	18
Art. 22. – Princípio da Isonomia na Validação das Evidências	19
CAPÍTULO 9 – DAS CATEGORIAS DO SELO E PONTUAÇÃO	19
Art. 23. – Categorias Estadual e Nacional.....	19
CAPÍTULO 10 – DAS CERIMÔNIAS	19
Art. 24. – Cerimônia Estadual	19
Art. 25. – Cerimônia Nacional	20
CAPÍTULO 11 – DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	20
Art. 26. – Da Divulgação	20

CAPÍTULO 12 – DAS DEVOLUTIVAS.....	20
Art. 27. – Devolutiva às Instituições Parceiras.....	20
CAPÍTULO 13 – DOS RECURSOS	20
Art. 28. – Procedimento de Recurso	20
Art. 29. – Limites do Recurso	22
Art. 30. – Temporalidade e Comprovação das Evidências	22
Art. 31. – Prazos e Decisão Final	22
CAPÍTULO 14 - DAS DESISTÊNCIAS E DESCLASSIFICAÇÕES	23
Art. 32. - Das Desistências	23
Art. 33. - Da Desclassificação.....	24
CAPÍTULO 15 – DA DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO	24
Art. 34. - Pilares e Critérios	24
CAPÍTULO 16 – TABELA COM A DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO	25
CAPÍTULO 17 – DETALHAMENTO DOS PILARES, CRITÉRIOS, EVIDÊNCIAS E PONTUAÇÃO.....	26
Art. 35. - PILAR 1: QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO E DIGITAL.....	26
Art. 36. - CRITÉRIO 1: CLIENTE OCULTO.....	27
Art. 37. - CRITÉRIO 2: REGISTRO DE ATENDIMENTO	32
Art. 38. - CRITÉRIO 3: TEMPO DE RESPOSTA POR CANAIS DIGITAIS.....	36
Art. 39. - PILAR 2: GESTÃO	38
Art. 40. – CRITÉRIO 4: PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO.....	38
Art. 41. – CRITÉRIO 5: CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO.....	42
Art. 42. - PILAR 3: OFERTA E REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES	46
Art. 43. - CRITÉRIO 6: OFERTA DE SOLUÇÕES	46
Art. 44. – CRITÉRIO 7: REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES	48
Art. 45. - PILAR 4: AMBIENTE DE NEGÓCIOS.....	49
Art. 46. – CRITÉRIO 8: ELABORAÇÃO DE CANVAS REFERENTE AO MUNICÍPIO OU A UM RECORTE TERRITORIAL	50
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	51
Art. 48. – CRITÉRIO 10: ORIENTAÇÕES AOS EMPREENDEDORES PARA PARTICIPAÇÃO EM COMPRAS GOVERNAMENTAIS.....	52
Art. 49. – CRITÉRIO 11: ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO A CRÉDITO	53
Art. 50. – PILAR 5: INFRAESTRUTURA	55
Art. 51. – CRITÉRIO 14: ESTRUTURA FÍSICA.....	55
Art. 52. – CRITÉRIO 15: NÚMERO DE CONTATO PRÓPRIO DEDICADO PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE	58
Art. 53. – PILAR 6: PRESENÇA DIGITAL	60
Art. 54. – CRITÉRIO 16: VALIDAÇÃO DE CANAIS REMOTOS E DIGITAIS DE ATENDIMENTO INFORMADOS E DISPONIBILIZADOS EM CANAIS DIGITAIS.....	61

Art. 55. – PILAR 7: COBERTURA OU PRODUTIVIDADE	63
Art. 56. – CRITÉRIO 17: COBERTURA	64
Art. 57. – CRITÉRIO 17: PRODUTIVIDADE.....	66
ANEXO - ORIENTAÇÕES PARA FOTOGRAFAR	68
ANEXO – MODELO DE ATA DE REUNIÃO.....	72
ANEXO – MODELO PLANO DE AÇÃO.....	73
ANEXO - TEMÁTICAS DAS CAPACITAÇÕES.....	74
ANEXO - DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÃO NO QUANTITATIVO OU NA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO	76
ANEXO – MODELO DE LISTA DE PRESENÇA	77
ANEXO - DECLARAÇÃO DE NÚMERO DE CONTATO EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO A CLIENTES.....	78

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 alinhamento às diretrizes de atendimento do Sebrae, compromisso com a excelência na prestação de serviços 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 e sua Gestão

§ 1º O Regulamento estabelece regras, critérios, etapas e responsabilidades do Selo Sebrae de Referência em Atendimento. Sua gestão 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 I.

Art. 6. – Requisitos para participação

Para participar do Selo, a instituição parceira deverá atender cumulativamente aos seguintes requisitos:

- 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.

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 do Selo Sebrae de Referência em Atendimento é responsabilidade do Sebrae Nacional, em conjunto com o Sebrae estadual, e compreende:

- I – Garantir a transparência, imparcialidade e isonomia em todas as etapas do processo;
- II – Validar as evidências submetidas pelas instituições parceiras, podendo distribuir responsabilidades entre a gestão nacional e estadual;
- 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.

CAPÍTULO 4 – RESPONSABILIDADES DAS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES

Art. 12. – Responsabilidades das instituições participantes

São responsabilidades das instituições participantes:

- I – Conhecer e observar integralmente as regras, critérios e procedimentos estabelecidos neste Regulamento, assegurando que os atendimentos realizados e as evidências apresentadas estejam em conformidade com os padrões definidos;
- II – Acompanhar as etapas e o cronograma do Selo, garantindo o cumprimento dos prazos e demais procedimentos previstos.

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. Consequentemente, 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 No caso de envio de mensagens para fins de simulação pelo cliente oculto, o Sebrae considera concluída a ação no momento do envio da mensagem. Não há monitoramento ou garantia de que a mensagem foi recebida, considerando os diversos fatores externos que possam impedir sua entrega.

CAPÍTULO 5 – DAS ETAPAS DO PROCESSO

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.
- III- Validação das evidências
Uma equipe do Sebrae estadual e do Sebrae Nacional 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 (bronze, prata e ouro) é apresentado às instituições.
 - Apresentação de recurso para as instituições com o Selo bronze e prata (quando necessário): Se a instituição identificar algum erro na validação de alguma evidência, poderá apresentar um recurso dentro do prazo definido.
- V- Cerimônia nacional
 - Divulgação do resultado nacional: O resultado final do Selo Diamante é apresentado para todo o país.
 - Apresentação de recurso para as instituições parceiras com o Selo Ouro (quando necessário): Se a instituição identificar algum erro na validação de alguma evidência, poderá apresentar um recurso dentro do prazo definido.
- VI- Devolutivas às instituições participantes
As instituições recebem feedback sobre os resultados, recomendações e próximos passos.

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

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 o envio do formulário eletrônico no sistema do Selo, dentro do prazo estabelecido no cronograma oficial.

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

§3º O formulário tem por finalidade:

- I – Coletar informações sobre estrutura, canais de atendimento, serviços e práticas de atendimento;
- II – As informações fornecidas no formulário poderão ser utilizadas para acompanhar a evolução da instituição parceira ao longo de cada ciclo do Selo.
- III – Subsidiar a etapa de validação das evidências.

Art. 16. – Do Formulário de Inscrição

§1º O formulário eletrônico será disponibilizado para autopreenchimento em sistema eletrônico disponibilizado pelo Sebrae.

§2º Deverão ser informados, entre outros:

- I – Serviços ofertados (não compõem pontuação);
- II – Canais de atendimento presenciais e digitais (compõem pontuação);
- III – Presença digital (compõe pontuação);
- IV – Equipe de atendimento (compõe pontuação);
- V – Parceiros vinculados (não compõem pontuação).

§3º Todos os campos do formulário são de preenchimento obrigatório, ainda que determinadas informações não compoñham pontuação para fins de análise/validação.

§4º É responsabilidade da instituição parceira assegurar que o e-mail informado esteja correto e apto a receber comunicações eletrônicas.

§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 ou substituído após o envio, exceto as informações do responsável pelo Parceiro, que podem ser atualizadas a qualquer momento mediante solicitação formal ao gestor estadual.

§6º Para fins de identificação e validação, deverão ser informados os seguintes dados relativos à:

- I – Nome da Sala, município e Unidade da Federação;
- II – Dias e horários de funcionamento, incluindo eventual intervalo;
- III – Dados relativos à infraestrutura física e comunicação visual externa;
- IV – Indicação dos canais de atendimento presenciais e remotos.

§7º – Canais de atendimento remoto e digital e presença digital

A instituição parceira deverá informar de forma clara e objetiva seus canais de atendimento remoto e digital e sua presença digital, utilizando dois campos distintos no formulário de inscrição:

I – Canais de atendimento remoto e digital: informar até (dois) links ativos e números dos canais disponibilizados para atendimento ao cliente, incluindo telefone ou WhatsApp. As informações preenchidas neste campo serão consultadas nos critérios que buscam informações sobre canais de atendimento remoto informado e disponibilizados em canais digitais além de ter relação com o critério tempo resposta em canais digitais por isso é importante ler e ter clareza de cada critério antes de preencher esse campo. É preciso garantir que as informações prestadas e interligadas reflitam a realizada de atendimento para instituições parceiras, garantindo que o atendimento informado a todos os clientes.

II – Preenchimento dos canais de atendimento remoto e digital.

a) 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, sendo recomendado que sejam disponibilizados mais de um canal.

b) As informações fornecidas impactam diretamente os seguintes critérios, sendo necessária a leitura integral das disposições previstas em cada um dos respectivos artigos:

i – Cliente Oculto (*Art. 36*), interdependente com o Critério Tempo de Resposta por Canais Digitais (*Art. 38*);

ii – Número de Contato Próprio Dedicado para Atendimento ao Cliente (*Art. 54*);

iii – Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais (*Art. 56*).

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.

II – Presença digital

a) No formulário de inscrição, a instituição parceira deverá informar o link do canal digital que concentre as informações institucionais e de atendimento, permitindo que o cliente encontre, em um único local, os conteúdos, serviços e formas de contato disponibilizadas pela instituição.

b) Este campo será utilizado para avaliação do Critério 16 – Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais, que analisa a presença digital da instituição parceira, verificando se os canais informados estão ativos e se os conteúdos, produtos, serviços e informações de atendimento encontram-se atualizados.

c) Para fins de pontuação, os dados de contato dos canais remoto e digital informados no formulário de inscrição, como telefone e WhatsApp, devem estar publicados integralmente no mesmo canal digital indicado, garantindo que o cliente encontre, em um único local digital, todas as informações necessárias para o atendimento.

d) As regras completas e detalhadas para avaliação deste critério estão descritas no Art. 56 – Critério 16: Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais

II – Presença digital

a) No formulário de inscrição, a instituição parceira deverá informar o link do canal digital que concentre as informações institucionais e de atendimento, permitindo que o cliente encontre, em um único local, os conteúdos, serviços e formas de contato disponibilizadas pela instituição.

b) Este campo será utilizado para avaliação do Critério 16 – Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais, que analisa a presença digital da instituição parceira, verificando se os canais informados estão ativos e se os conteúdos, produtos, serviços e informações de atendimento encontram-se atualizados.

c) Para fins de pontuação, os dados de contato dos canais remoto e digital informados no formulário de inscrição, como telefone e WhatsApp, devem estar publicados integralmente no mesmo canal digital indicado, garantindo que o cliente encontre, em um único local digital, todas as informações necessárias para o atendimento.

d) As regras completas e detalhadas para avaliação deste critério estão descritas no Art. 56 – Critério 16: Validação de Canais Remotos e Digitais de Atendimento Informados e Disponibilizados em Canais Digitais

§8º Quanto à equipe de atendimento:

I – Deverá ser informada a quantidade de profissionais que realizam atendimento direto ao público;

II – Deverão ser identificados nominalmente os profissionais que atuam no atendimento;

III – As informações serão validadas conforme os critérios específicos previstos neste Regulamento.

IV – Caso haja alteração na quantidade ou nos nomes da equipe de atendimento após a inscrição, a instituição deverá comunicar a atualização por meio do formulário específico, observando os prazos e condições estabelecidos no Critério Capacitação da Equipe de Atendimento. Se nenhuma atualização for informada e inserida no sistema até a data

estabelecida no critério, serão considerados os dados registrados no formulário de inscrição para validação das evidências.

§9º Após o envio, será encaminhada cópia automática do formulário de inscrição com os dados preenchidos ao e-mail informado, permanecendo o documento disponível para consulta no sistema do Selo.

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 a que se refere, não sendo considerada para fins de pontuação quando registrada em local diverso.

§8º Cada evidência deverá ser inserida exclusivamente no critério correspondente. Evidências inseridas em campo incorreto não serão aceitas, revisadas ou reenviadas, e a pontuação relativa ao critério correto não será atribuída.

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 O Revalidação Nacional: após a validação das evidências pelos Sebrae Estaduais e antes da divulgação do resultado final, o Sebrae poderá realizar uma revalidação amostral das evidências para verificar a correta aplicação dos critérios estabelecidos neste Regulamento. Caso sejam identificados equívocos na validação, poderão ser feitos ajustes na validação 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:

I – A equipe de validação será composta exclusivamente por profissionais do Sebrae ou prestadores contratados, sem qualquer vínculo de gestão ou acompanhamento com as instituições parceiras;

II – Caso seja identificada participação de membros com vínculo com alguma instituição parceira, suas análises serão desconsideradas e substituídas por profissionais do Sebrae estadual.

§2º O Sebrae poderá contratar empresa especializada para realizar a validação parcial ou total das evidências apresentadas.

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, concorrendo em âmbito nacional.

§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

§1º A cerimônia estadual reconhecerá as instituições nas categorias Bronze, Prata e Ouro.

§2º As cerimônias possuem caráter institucional e de reconhecimento público, destacando a excelência no atendimento.

Art. 25. – Cerimônia Nacional

§1º 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. Após a divulgação pública dos resultados às instituições parceiras, os relatórios também serão disponibilizados no sistema do Selo, permitindo que as instituições consultem os dados consolidados referentes a sua participação no ciclo.

CAPÍTULO 12 – DAS DEVOLUTIVAS

Art. 27. – Devolutiva às Instituições Parceiras

§1º Após a divulgação final dos resultados, as instituições receberão devolutiva detalhada, incluindo categoria alcançada 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 avaliação 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 A instituição parceira poderá interpor recurso em dois momentos distintos:

- 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.

§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 ou capturas de tela que demonstrem a situação existente na data e horário da análise realizada;
- IV – Observar a temporalidade das evidências, comprovando que as informações já estavam disponíveis no momento da verificação.

§2º Exemplos de aplicação da temporalidade:

- I – 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;
- II – Informações posteriores à análise não serão consideradas, pois a pontuação reflete a situação verificada no momento da verificação.
- II- 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	
1. Qualidade no atendimento remoto e digital	1. Cliente oculto.	18,0	32,0
	2. Registro do atendimento.	10,0	
	3. Tempo de resposta por canais digitais.	4,0	
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 aos empreendedores 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.	5,0	5,0
7. Cobertura e Produtividade	15. Cobertura	14,0	14,0
	OU		
	15. Produtividade		
	Total		100

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 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, garantindo que o atendimento seja conduzido de acordo com os critérios de qualidade definidos neste regulamento. As interações devem ocorrer nos canais 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 na ferramenta, refletindo fielmente o que ocorreu no atendimento.

III – Critério 3 - Tempo de Resposta por Canais Digitais: garante que os clientes recebam retorno ágil pelos canais digitais indicados, com base nos contatos realizados pelo cliente oculto.

§ 3º A pontuação máxima deste pilar é de até 32,0 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	4,0
Total		32,00

Art. 36. - CRITÉRIO 1: CLIENTE OCULTO

§ 1º Finalidade e relevância do critério

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.

§ 2º 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 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 pelo Parceiro for apenas o canal telefone, o cliente oculto fará até três tentativas de ligação, em meses diferentes, 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

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 ligação não seja atendida, a instituição receberá automaticamente 0 pontos para aquela tentativa.

Ressalta-se que cada instituição parceira terá, no máximo, 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.

I – A instituição parceira deverá informar de forma clara e objetiva nos seus canais de atendimento digitais e remotos, endereços digitais e qual número deve ser utilizado para contato telefônico e qual número para WhatsApp, garantindo que o cliente possa realizar as tentativas de atendimento nos números indicados.

II – Caso haja atendimento, serão observados os mesmos critérios que constam no quadro de critério para análise para atendimento, aplicando a pontuação correspondente. Caso não haja atendimento, a instituição receberá automaticamente 0 pontos para aquela tentativa.

III – 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.

IV – 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 simulação do e outros critérios interdependentes.

V – Preenchimento dos canais de atendimento remoto e digital

a) 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, sendo recomendado que sejam disponibilizados mais de um canal.

b) As informações fornecidas impactam diretamente três 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.

V – Para garantir imparcialidade, as datas de início das tentativas de contato serão mantidas em sigilo. O cliente oculto seguirá um cenário previamente definido, alinhado aos serviços da instituição parceira e ao portfólio do Sebrae.

§ 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:

- 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.

II – Cada tentativa de contato deve ser atendida efetivamente para que possa gerar pontuação. Contatos não atendidos ou sem resposta dentro do prazo definido não geram pontuação e não podem ser compensados pelas demais 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 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 no desempenho nos canais indicados, considerando todos os critérios contemplados no checklist.

VII – É obrigatório 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 proporcionalmente entre as tentativas de contato efetivamente atendidas.

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.

 **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.

II – 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.

§6º 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 deve ser atendida efetivamente para gerar pontuação. Contatos não atendidos ou sem resposta dentro do prazo definido recebem 0 pontos.

IV – O checklist previsto será aplicado apenas quando houver atendimento. Contatos não atendidos ou respostas fora do prazo não geram pontuação.

V – Justificativas posteriores enviadas pela instituição parceira não alteram a pontuação.

§7º Exemplo de distribuição de pontuação – 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

§ 8º 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.

§ 9º 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.

§ 10º – 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 é responsável por manter os canais atualizados e disponíveis.

§ 11º – 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.
- III – Comunicação deve ser clara e acessível aos clientes.

§ 12º – Situações que anulam a pontuação de um contato

- I – Atendente questiona se é 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 principal objetivo iniciar e fortalecer o relacionamento com os clientes atendidos pelas instituições parceiras. Mais do que apenas inserir dados no sistema, esse registro permite conhecer melhor o cliente, acompanhar suas necessidades e oferecer soluções cada vez mais personalizadas, construindo um histórico completo e 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 gerenciais e estratégicas que suportem decisões de aprimoramento do serviço.

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

§2º – Requisitos Essenciais:

I. Registro de Atendimento Detalhado

O atendente deverá registrar informações completas no sistema, 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

- e) Utilizar linguagem objetiva, de fácil compreensão;
- f) 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 – A análise dos 5 (cinco) registros de atendimento no sistema informatizado disponibilizado pelo Sebrae considerará o atendimento aos requisitos essenciais estabelecidos neste critério.

IV – 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.

II. Número Parcial de Atendimentos

- Será realizado o cálculo do número de atendimentos por cada instituição parceira, considerando todos os atendimentos registrados até a data limite de 15 de junho.
- Para atender ao critério, ao menos 10% dos atendimentos realizados por cada sala (densidade empresarial individual, considerando atendimentos distintos de pessoas jurídicas) devem estar registrados no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

Fonte da densidade empresarial será Receita Federal:
<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresasidentificamos>

§3º – Procedimentos da Análise 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 – Apuração dos dados:

- a) número de atendimentos, conforme registros no sistema de atendimento do Sebrae;
- b) número de atendentes, conforme informado no formulário de inscrição da Sala;
- c) densidade empresarial, conforme dados disponíveis em site oficial do governo;

III – Memória de cálculo de atendimento:

- Para cálculo do número de atendimentos:

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

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

- a) Período de registro: atendimentos realizados de 1º de janeiro a 15 de junho de 2026, registrados no sistema de atendimento do Sebrae;
- b) Salas/Parceiros com densidade empresarial de até 1.000 CNPJ: registro de atendimentos equivalentes a 10% da densidade empresarial do município, no sistema de atendimento do Sebrae. OU
- c) Salas/Parceiros com densidade empresarial superior a 1.000 CNPJ: 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 da Sala.

V – Comprovação: o cálculo será apresentado por meio de print da memória de cálculo, contendo o total de atendimentos considerados e a data da coleta das informações, realizado pela empresa contratada pelo Sebrae.

§ 4º – Composição da Pontuação do Critério Registro de Atendimento

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

4.1 – Registro de Atendimento Detalhado

Pontuação máxima: 4 (quatro) pontos.

4.1.1 – 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.

4.2 – Número Parcial de Atendimentos

Pontuação máxima: 6 (seis) pontos

I – 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.

II – Não haverá pontuação proporcional para este critério.

III – Para fins de pontuação, deverão ser considerados os seguintes parâmetros:

- Salas com densidade empresarial de até 1.000 CNPJs: realização de atendimentos equivalentes a 10% da densidade empresarial do município, registrados no sistema de atendimento no sistema do Sebrae.

OU

- Salas/Parceiros com densidade empresarial superior a 1.000 CNPJs: registro mínimo de 400 atendimentos por atendente, considerando Pessoas Físicas (PF) e Pessoas Jurídicas (PJ), no sistema de atendimento do Sebrae. Para fins de cálculo, será considerado o número de atendentes informado no formulário de inscrição da Sala.

Critério	Evidência	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Registro do atendimento	1- Registro de Atendimento Detalhado: 5 (cinco) registros de atendimento serão analisados. - Cada registro deve conter informações completas e detalhadas, incluindo: a) Descrição do problema apresentado pelo cliente; b) Solução fornecida pela instituição; c) Linguagem clara, objetiva e de fácil compreensão. A evidência deverá observar os requisitos previstos no §2º deste critério, conforme detalhamento nos incisos I a IV. Print da tela do sistema dos registros de Atendimentos do Sebrae com os atendimentos analisados.	4,00	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 pontos.
	A evidência deverá observar os requisitos previstos no §3º e 4º deste critério. I – Salas/Parceiros com densidade empresarial de até 1.000 CNPJs: registro de atendimentos equivalentes a 10% da densidade empresarial do município, no sistema de atendimento do Sebrae. OU II – Salas/Parceiros com densidade empresarial superior a 1.000 CNPJs: 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 da Sala. 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.	6,00	Regra para Pontuação Receberá 6 (seis) pontos o Parceiro Sebrae que atingir ou superar pelo menos uma das seguintes condições, conforme a Memória de Cálculo de Atendimento: I – atingir percentual igual ou superior a 10% da densidade empresarial do município; ou II – registrar igual ou superior a 400 atendimentos por atendente (Nº de atendentes declarado na inscrição do Selo. Regra de Não Pontuação Caso nenhuma das condições acima seja atingida 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.
- **Prazo de inserção de evidência:** 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 excelência do processo.

§ 3º 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) A contagem do prazo independe de confirmação de leitura da mensagem.

Exemplo: Se a mensagem for enviada para o Parceiro na sexta-feira, às 15h, o prazo de 1 (um) dia útil terá início na segunda-feira, por ser o primeiro dia útil subsequente ao envio, desconsiderando o sábado e o domingo. Nesse caso, a resposta poderá ser apresentada até segunda-feira, às 18h (horário de Brasília).

§ 4º Condições para pontuação:

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

- I – Disponibilizar o canal WhatsApp nos canais digitais informados no ato da inscrição;
- II – Possibilitar atendimento efetivo no número informado;
- III – Realizar o atendimento dentro do prazo estabelecido neste artigo.

§ 5º Situações de pontuação:

- I – 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 4 (quatro) pontos.
- II – Caso não seja possível realizar atendimento no canal informado, a instituição não receberá pontuação.
- III – 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.

§ 6º Evidências:

- I – Para fins de comprovação, serão utilizados prints de tela do atendimento realizado via WhatsApp;
- II – Os prints deverão demonstrar de forma clara a data e hora do envio da solicitação e a data e hora da resposta encaminhada;
- III – A comprovação do envio da solicitação será exclusivamente o print realizado pela empresa contratada, não sendo necessária confirmação de leitura ou rastreamento adicional;
- 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 recebimento ou a transmissão das mensagens pelas instituições parceiras, considerando que o objetivo do critério é assegurar que a empresa responsável pela simulação receba a resposta.

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.	4,0	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 4 (quatro) pontos. II – Caso não seja possível realizar atendimento no canal informado, a instituição não receberá pontuação. *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).
	Pontuação máxima	4,0	

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

Art. 39. - PILAR 2: GESTÃO

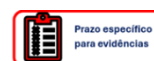
§ 1º O Pilar Gestão tem como objetivo fomentar ações de planejamento e acompanhamento das iniciativas acordadas entre o Sebrae e a instituição parceira para o ano vigente, abordando a melhoria dos ambientes processuais e físicos das instituições parceiras, bem como incentivar a capacitação das equipes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

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

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 de avaliação e os prazos estabelecidos neste Regulamento.

VI – Para fins deste critério, o Plano de Ação deverá ser elaborado durante a reunião inicial, contemplando o planejamento e o acompanhamento das atividades da instituição parceira, devendo conter, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Apresentação do Processo de Concessão do Selo, com explicação das etapas, regras, categorias e esclarecimento de dúvidas sobre o processo;
- 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.

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 estabelecido neste Regulamento.

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 mostra a tabela abaixo, o plano de ação e as atas das reuniões de acompanhamento são as evidências que comprovam o atendimento deste critério.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Planejamento e acompanhamento	I – Etapa 1 – Reunião Inicial de Planejamento e Elaboração do Plano de Ação (§3º) Plano de Ação assinado pelas partes (instituição parceira e Sebrae), admitindo assinatura digital, contendo no mínimo os campos previstos no §3º e no Anexo – Modelo Plano de Ação. Plano de ação em pdf inserido no sistema do Selo até 15 de maio de 2026.	4,0	Plano de Ação apresentado, validado e inserido no prazo: 4,0 pontos. Plano não apresentado ou não validado: 0 ponto.
	II – Etapa 2 – Reuniões de Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento (§4º) Atas ou documentos equivalentes das reuniões de acompanhamento, contendo status das ações do Plano de Ação e eventuais ajustes, com assinatura das partes. Devem ser apresentados no mínimo 3 documentos, conforme Anexo – Modelo Ata de Reunião ou formato equivalente. Documentos inseridos no sistema do Selo até 14 de agosto de 2026.	5,0	Quantidade de atas ou registros validados: • 3 ou mais atas: 5,0 pontos. • 2 atas: 2,5 pontos. • 1 ata: 1,0 ponto. • nenhuma ata: 0 ponto. Este item do critério possui data de inserção individual.

	*Todos os documentos item I e II devem ser em pdf. Para fins de pontuação, o Plano de Ação (etapa I) e as atas das reuniões de acompanhamento (etapa II) deverão ser inseridos no sistema, observando a data de inserção individual estabelecida para os itens 1 e 2 deste critério e no cronograma do Selo. Após o encerramento dos respectivos prazos, não será possível realizar as inserções.		
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 das evidências estará disponível no sistema informatizado do Selo, devendo os documentos ser anexados até o prazo estabelecido no cronograma do sistema. Após o encerramento desse prazo, os arquivos inseridos não serão considerados para análise.
- VI – Documentos anexados posteriormente, ainda 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), deverão ser observados os seguintes requisitos para envio das evidências das reuniões de acompanhamento:

- I – As atas ou registros formais das reuniões de acompanhamento serão aceitos como evidências para fins de pontuação, desde que contenham assinatura do Sebrae e de um responsável pela instituição parceira, admitindo-se assinaturas digitais, e contemplem, no mínimo, os campos previstos no Anexo – Modelo de Ata de Reunião deste Regulamento.
- II – Deverá ser gerado um arquivo por reunião realizada. Por exemplo, caso sejam realizadas 3 (três) reuniões de acompanhamento, deverão ser inseridos 3 (três) arquivos em formato PDF, contendo a respectiva ata e o registro do status das ações do Plano de Ação, assinados pelas partes. Não serão aceitos mais de um arquivo como evidência para a mesma reunião.
- III – No caso de atas impressas em que não seja possível realizar a digitalização por scanner, poderá ser utilizada foto digital do documento, desde que todas as informações exigidas estejam legíveis. A imagem deverá ser inserida no arquivo consolidado em formato PDF.
- IV – As atas das reuniões de acompanhamento deverão ser convertidas e inseridas no sistema informatizado do Selo em formato PDF, no campo específico destinado às evidências desta etapa.
- V – 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.

VI – Documentos anexados fora do campo específico desta etapa ou após o prazo estabelecido no sistema não serão analisados nem considerados para fins de pontuação neste ciclo, ainda que inseridos posteriormente em outros campos do sistema.

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



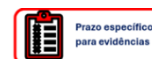
■ **Responsável pela inserção da evidência:** Instituição parceira.

■ **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 os atendentes dos Parceiros Sebrae estejam preparados para oferecer um serviço de qualidade aos pequenos negócios.

A pontuação será concedida com base na quantidade de horas de capacitações realizadas e na participação nos cursos obrigatórios.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
Capacitação das Equipes de Atendimento	Certificados e/ou declarações de capacitações realizadas, presencial ou online, considerando as seguintes regras: • 60 horas de capacitação por atendente; • Mínimo de 4 cursos distintos; • Máximo de 10h por dia de capacitação; Temas obrigatórios: 1- Capacitação na temática de Compras Governamentais sobre a Plataforma Contrata Mais Brasil no Portal Sebrae (mínimo 3h); 2- Capacitação na temática de Inclusão socioproductiva voltada para o atendimento ao público em situação de vulnerabilidade	As pontuações só serão aplicadas se as capacitações nos temas obrigatórios forem cumpridas integralmente. Pontuação Máxima 60h ou mais → 7,0 pontos Pontuação Proporcional 35h à 59h → 5,0 pontos	A pontuação será concedida com base na quantidade de horas de capacitações realizadas e na participação nos cursos obrigatórios, sendo exigido 100% dos agentes/atendentes dos Parceiros capacitados. Para a concessão da pontuação, seja ela total ou proporcional, é obrigatória a apresentação de certificados ou declarações que comprovem a participação nas 4 (quatro) temáticas obrigatórias, respeitando a carga horária mínima

	social (mínimo 2h) 3- Capacitação na temática de competências comportamentais para o atendimento ao cliente, como comunicação, inteligência emocional, empatia, escuta ativa e postura profissional. (mínimo 4h) 4- Capacitação na temática de Reforma Tributária (mínimo 1h). Na ausência de qualquer certificado obrigatório, a Sala ou Espaço Parceiro não fará jus à pontuação. Declaração de alteração na equipe de atendimento, quando necessário, informando a atualização do número e dos nomes dos atendentes e o motivo da alteração, assinada pelo responsável da instituição parceira e inserida no sistema do Selo em formato PDF, até 30 dias antes do prazo final para a etapa de inserção das evidências.	30h à 34h → 3,5 pontos Menos de 29h → Não pontua	estabelecida para cada uma delas. Na ausência de certificados ou declaração em quaisquer temáticas obrigatórias implicará na não concessão da pontuação, para a Sala ou Espaço Parceiro. A pontuação proporcional será definida considerando com base na menor carga horária comprovada entre os agentes/atendentes, desde que todos tenham concluído as 4 temáticas obrigatórias e atingido a pontuação mínima estabelecida em regulamento, sendo exigido que 100% dos atendentes estejam capacitados com pelo menos atingindo a carga mínima prevista.
	Pontuação máxima	7,0	

I. Alteração na quantidade de atendentes: A quantidade e o nome dos atendentes ativos, deverão ser informados pela instituição parceira no formulário de inscrição e, se necessário, retificados, por meio de uma declaração emitida pelo responsável pela Sala ou Parceiro, até 30 dias antes do prazo final para a etapa de inserção das evidências no sistema (conforme estabelecido no cronograma do Selo). A declaração deve seguir o modelo proposto no Anexo - Declaração de alteração na equipe de atendimento, atualizando o número de atendentes e relatando o que levou à alteração. Esta declaração deverá ser assinada pelo responsável da instituição parceira e inserida no sistema do Selo em formato PDF.

II. Os certificados e/ou declarações deverão conter:

- 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/Período de realização da capacitação;
- f. - Conteúdo programático (somente para os casos de declaração). Os certificados e declarações emitidos pelo Sebrae não exigem a inclusão de conteúdo programático.
- g. - Todos os certificados de um mesmo agente e/ou atendente deverão estar consolidados em um único arquivo, em formato PDF.

III. Somente serão aceitas as evidências geradas dentro do ciclo vigente, conforme cronograma divulgado para o Selo 2026.

IV. Serão aceitos somente os certificados e/ou declarações de capacitações previstas nas dimensões temáticas (Item - Anexo - Temáticas das Capacitações). Não serão aceitas capacitações fora do escopo definido.

V. Os certificados que não especificarem a data de início ou término do curso, e que não indicarem que foi realizado em mais de um dia, serão aceitos com a carga horária limitada a 10 horas por dia, mesmo que o total seja superior a esse valor.

VI. Ao longo do ano, o Sebrae Nacional promoverá webinars com conteúdo totalmente aderentes às temáticas de Inclusão Socioprodutiva e Reforma Tributária. As agendas serão divulgadas com antecedência à rede parceira, e a participação nos webinars dará direito a certificado ou declaração válido para fins de pontuação. Os Sebrae Estaduais também poderão realizar capacitações presenciais ou on-line sobre as temáticas obrigatórias, desde que seja comprovado que o conteúdo está alinhado aos objetivos de cada temática e respeite a carga horária mínima estabelecida.

§ 2º 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 cumpriram as quatro temáticas obrigatórias; a ausência de qualquer delas implica não pontuação.

b- Pontuação Proporcional – Aplicável quando:

- 100% dos atendentes cumpriram as 4 (quatro) 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 4 (quatro) temáticas obrigatórias, sendo que a ausência de qualquer uma delas resulta na não pontuação neste critério.

a. Exemplo 1 – Instituição Parceira 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 – Instituição Parceira 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 – Instituição Parceira 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.

III- O número e o nome dos atendentes ativos deverão ser informados pela instituição parceira no formulário de inscrição e, se necessário, retificados, por meio de uma declaração do responsável pela instituição parceira até 30 dias antes do prazo final para a etapa de inserção das evidências no sistema (conforme estabelecido no cronograma do Selo). A declaração deve seguir o modelo proposto no Anexo - declaração de alteração na equipe de atendimento atualizando o número de atendentes e relatando o que levou à alteração.

a- Esta declaração deverá ser assinada pelo responsável pela instituição parceira e inserida no sistema informatizado do Selo, em formato PDF, até o prazo estabelecido no cronograma. Após o encerramento desse prazo, o sistema será bloqueado para inserção dessa evidência, sendo consideradas para análise exclusivamente as informações registradas dentro do prazo. Documentos anexados posteriormente, inclusive junto aos certificados dos participantes, não serão analisados nem considerados para fins de pontuação neste ciclo.



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:		Números de registros de atendimentos realizados no sistema por ano. 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.
	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.		Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos.		
			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		
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, 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 Apenas 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 parcerias envolvidas.

§ 4º A realização da solução “Capacitação de empresários sobre como participar das Compras Governamentais” é obrigatória para pontuação neste critério, devendo compor o conjunto de soluções realizadas pela instituição parceira, independentemente da pontuação obtida (máxima ou proporcional).

I – Para ser considerada evidência válida, a capacitação deve ser registrada em Relatório de Execução da Capacitação, emitido pela instituição parceira ou pelo Sebrae, contendo, no mínimo:

- a) Identificação da solução realizada com o tema indicado;
- b) Data da realização da atividade;
- c) Carga horária mínima de 2 (duas) horas;
- d) Registro de participação mínima de 15 (quinze) empresários.

II – Caso a capacitação não seja realizada ou a evidência não esteja conforme os requisitos acima, a instituição parceira perderá 2 (dois) pontos, mesmo que tenha realizado mais de cinco capacitações.

§ 5º O relatório deverá apresentar a identificação da ação realizada, descrição da atividade desenvolvida, período ou data de realização, carga horária total da capacitação e quantitativo de participantes, servindo como comprovação da execução da atividade conforme os critérios estabelecidos neste regulamento.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para Pontuação
Realização de Soluções	Apresentar pelo menos uma das evidências abaixo para comprovação da realização da solução: • Lista de presença física ou remota contendo nome da solução, data de realização e identificação dos participantes. Caso necessário, utilizar o modelo disponível no Anexo – Modelo de Lista de Presença. - OU • Print do Sistema de Registro fornecido pelo Sebrae que comprove a execução da solução, com status consolidado. - OU • Print do painel de monitoramento da instituição parceira que evidencie a realização da solução pela sala. • A solução “Capacitação de empresários sobre como participar das Compras Governamentais” é obrigatória para fins de pontuação neste critério, devendo constar entre as soluções realizadas pela instituição parceira, independentemente da pontuação alcançada. A comprovação nas mesmas condições acima descritas e deverá ter uma carga horária mínima de 2h e participação mínima de 15 pessoas.	6,0	Pontuação por número de soluções realizadas: • 6,0 pontos: concedidos quando forem apresentadas e validadas 7 (sete) ou mais evidências. • 2,0 pontos: concedidos quando forem apresentadas e validadas de 1 (uma) a 4 (quatro) evidências.
Pontuação máxima		6,0	

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

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	2,5	Evidência apresentada e validada referente a(s) elaboração do Canvas do Município realizada(s): Uma ação: 2,5 pontos.

	e subsidiando reflexões alinhadas à sua vocação. 2) Todas as evidências devem ser reunidas em um único arquivo em formato PDF.		
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
Ação presencial que promova o desenvolvimento local baseada na vocação do município ou do recorte territorial, identificada no Canvas do município	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: a) Descrição da ação realizada, data, público e local; b) Resultados alcançados; c) No mínimo duas evidências da realização da ação, sendo: · 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). OU 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. OU 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). * A evidência deverá ser consolidada 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. 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.

No Portal Sebrae está disponível a cartilha Guia do Empreendedor, que apresenta entre outras coisas, o passo a passo para a realização do cadastro na plataforma.

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

Critério	Evidências	Pontuação o Máxima	Regras para pontuação
Orientações ao Empreendedor para participação em Compras Governamentais	15 (quinze) prints de tela do sistema de registro dos atendimentos, contendo as orientações individuais prestadas a clientes distintos, para participação em compras governamentais, detalhando cada orientação. * A descrição no sistema deve conter, obrigatoriamente, as seguintes informações: a) Número do edital, se houver; b) Objeto se houver edital específico para aquele empresário. c) Documentação exigida para participação em compras governamentais; d) Orientações para o cadastro de fornecedores no SICAF ou na plataforma Contrata Mais Brasil. **Os editais poderão ser municipais (do próprio município ou de municípios vizinhos), bem como estaduais, federais e de outras instituições públicas, desde que beneficiem os negócios locais. ***Todas as evidências devem ser reunidas em um único PDF	2,5	Orientações individuais para participação em compras governamentais, por meio de edital específico – No mínimo 15 (quinze) orientações individuais para clientes únicos: 2,5 ponto
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:

a- Deverá totalizar no mínimo 15 participantes em uma única capacitação;

b- É permitido que os Parceiros Sebrae (de municípios diferentes ou do mesmo município) realizem capacitações em conjunto.

- Cada Parceiro deverá apresentar sua respectiva lista de presença, com no mínimo 15 participantes diferentes, sendo vedada a repetição de participantes entre as listas;
- A(s) lista(s) de presença deve(m) incluir a descrição da ação, a data de realização, as assinaturas dos participantes (físicas ou on-line) e a identificação dos Parceiros Sebrae envolvidas na organização. Essa prática amplia o alcance das capacitações, fortalece a colaboração entre as equipes e otimiza a utilização de recursos.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Orientações sobre acesso a crédito	15 (quinze) prints de tela do sistema de registro dos atendimentos, contendo as orientações individuais prestadas a clientes únicos, sobre acesso a crédito. Regras gerais obrigatórias: 1) Na descrição no sistema deverá constar de forma clara quais foram as orientações sobre o acesso a crédito. Ou Capacitações sobre acesso a crédito, presenciais ou online, com no mínimo 15 (quinze) participantes presentes. Comprovadas da seguinte forma: a) Lista de presença contendo a descrição da ação; b) Data de realização assinaturas ou check-in dos participantes 2) Todas as evidências deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.	2,5	Orientações individuais - No mínimo 15 orientações individuais: 2,5 pontos OU Ações ou orientações coletivas - Orientação/ evento para no mínimo 15 pessoas: 2,5 pontos
	Total		2,5

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

Art. 50. – PILAR 5: INFRAESTRUTURA

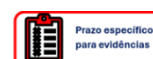
§1º O pilar infraestrutura tem por objetivo avaliar a estrutura física disponibilizada aos clientes e a disponibilidade de um número de contato próprio da instituição parceira para atendimento ao cliente. É importante destacar que o tamanho do espaço não será levado em consideração, mas sim a estrutura 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 Parceiro deverá enviar fotos e/ou vídeos na etapa de preenchimento do formulário de inscrição, conforme orientações que estarão no próprio formulário.

Pilar 5	Critérios	Pontuação máxima
Infraestrutura	Estrutura física	8,0
	Número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente	5,0
Total		14,0

Art. 51. – CRITÉRIO 14: 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.

§3º 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".

§4º 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.

§5º 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). A inserção das evidências deste critério deverá ser realizada até o dia 15 de maio, às 18h (horário de Brasília). Após esse prazo, o sistema não permitirá a inserção ou alteração das evidências.	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:

Art. 52. – CRITÉRIO 15: 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 Assim, para fins de comprovação da evidência do critério e respectiva pontuação, as instituições parceiras que disponibilizam atendimento por telefone devem:

I- Informar, no momento da inscrição, que o canal “telefone” é destinado ao atendimento ao cliente, podendo corresponder a número telefônico convencional ou ao mesmo número utilizado no WhatsApp, desde que esteja habilitado nas duas modalidades de interação com o usuário: mensagens de texto e ligação (chamada) via WhatsApp, garantindo condições equivalentes de contato com o cliente.

II - Publicar o número de contato nas redes sociais, divulgando claramente esse canal de comunicação.

III- Apresentar documentação que comprove que o número de contato é institucional, ou seja, pertence à prefeitura e não é um número privado.

4º – Atendimento por telefone

I – Este item será validado apenas se a instituição parceira indicar, no formulário de inscrição, que disponibiliza canal telefônico para atendimento.

II – Caso a instituição declare que não oferece atendimento por telefone, o critério poderá ser desconsiderado e não receber pontuação, uma vez que esse canal é utilizado para verificação no Art. 36 – Critério 1: Cliente Oculto, sendo necessária a existência de um meio efetivo de contato para a simulação de atendimento ao cliente.

III – Nos casos em que a instituição parceira não disponha de atendimento por telefone tradicional, será admitida a utilização do WhatsApp como canal de atendimento remoto, desde que esse canal esteja efetivamente disponível e habilitado para atendimento ao público, bem como claramente indicado no momento da inscrição.

IV – Para fins de pontuação na situação prevista no inciso anterior, o atendimento via WhatsApp deverá estar habilitado nas duas modalidades de interação com o usuário: mensagens de texto e ligação (chamada) via WhatsApp, garantindo condições equivalentes de contato com o cliente.

V – A verificação da efetiva disponibilidade do canal informado, inclusive nos casos de utilização do WhatsApp, ocorrerá no âmbito do Art. 36 – Critério 1: Cliente Oculto, por meio da simulação de atendimento ao cliente.

VI – Caso o canal esteja disponível, a validação consistirá na verificação do número informado no formulário de inscrição em comparação com o atendimento efetivamente prestado, a fim de garantir a conformidade das informações declaradas.

§ 5º – Uso do número de contato

O número de contato informado deverá ser destinado exclusivamente ao atendimento ao cliente, não sendo permitido o uso de números pessoais para essa finalidade pelas instituições parceiras. Caso seja identificado o uso de número de caráter pessoal, a instituição parceira não receberá pontuação neste critério.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente	I – Print da inscrição informando que o canal está disponível para atendimento; II- Print da divulgação do número institucional de telefone e/ou WhatsApp nos canais oficiais da instituição parceira, tais como: a) redes sociais; b) site institucional; c) perfil no Google Empresa. II – O número divulgado deve ser o mesmo número comprovado na documentação apresentada. III – Apresentar um dos seguintes documentos que comprove a titularidade ou uso exclusivo do número pela instituição parceira: a) fatura de telefonia em nome da instituição (não é necessário exibir os valores); b) contrato firmado com empresa de telefonia; c) declaração assinada pelo responsável, conforme modelo disponível no Anexo – Declaração de Número Exclusivo para Atendimento a Clientes. IV – Será considerado para pontuação apenas o número dedicado ao atendimento telefônico ou WhatsApp. Responsável pela inserção da evidência Instituição Parceira a) A instituição parceira deverá inserir no sistema apenas o documento que comprove o uso exclusivo da linha de telefone para atendimento ao cliente (item III) – coluna evidências. Empresa Contratada	5,0	5,0 pontos: Serão atribuídos A pontuação será atribuída somente quando todas as condições a seguir forem atendidas com SIM: 1. A instituição parceira informou no formulário de inscrição que o canal está disponível para atendimento; 2. O print evidencia que o número de telefone informado está corretamente disponível no link do canal digital; 3. O documento apresentado comprova que o canal é utilizado exclusivamente para o atendimento da sala.
			0 ponto: atribuído quando menos de três das evidências exigidas forem apresentadas e validadas. A pontuação só será concedida se todas as três evidências estiverem corretamente registradas; não há pontuação parcial.

	b) O print do formulário de inscrição e o print dos canais digitais, que evidenciam que o número informado é o mesmo divulgado, serão coletados e anexados ao sistema pela empresa contratada responsável pela validação do critério. As evidências sob responsabilidade da instituição parceira e da empresa contratada deverão ser inseridas no 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.		
Total		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	7,0
Total		7,0

Art. 54. – CRITÉRIO 16: VALIDAÇÃO DE CANAIS REMOTOS E DIGITAIS DE ATENDIMENTO INFORMADOS E DISPONIBILIZADOS EM CANAIS DIGITAIS

1º Este critério visa avaliar a presença digital das instituições parceiras nas redes sociais, verificando se os canais disponibilizados estão ativos e se os conteúdos, produtos e serviços estão atualizados.

§2º Para a pontuação, é necessário que todos os dados de contato dos canais remoto e digital informados no formulário de inscrição estejam publicados nos locais digitais, desde que informações como telefone e WhatsApp estejam integralmente no mesmo local digital, garantindo que o cliente encontre, em um único canal digital, todas as informações de atendimento.

§3º Caso a instituição parceira disponibilize apenas o canal telefônico (remoto) para atendimento, não será atribuída pontuação nesse critério.

§4º - Abaixo, apresentamos alguns exemplos de situações, considerando que existem outras possibilidades não listadas.

Situação 1 – Pontuação máxima

Canais de atendimento no formulário de inscrição	Informado pela instituição parceira	Validado nos canais digitais da instituição	Pontuação Máxima
Telefone	SIM	SIM	5,0
WhatsApp	SIM	SIM	

Situação 2 – Sem pontuação

Canais de atendimento no formulário de inscrição	Informado pela instituição parceira	Validado nos canais digitais da instituição	Pontuação Máxima
Telefone	SIM	SIM	0
WhatsApp	SIM	NÃO	

§5º Para receber a pontuação deste critério, as redes sociais devem estar ativas e operacionais, além de apresentarem publicações atualizadas sobre divulgação de treinamentos e palestras, soluções de gestão empresarial, eventos e outros serviços promovidos para os clientes dos Parceiros Sebrae.

I- Não serão consideradas publicações institucionais, sendo elegíveis apenas aquelas que abordem temas diretamente relacionados às atividades e serviços do Parceiro Sebrae.

§6º Para pontuação neste critério, os conteúdos devem estar atualizados, ou seja, ser publicações do ano vigente, preferencialmente realizadas mensalmente. Não serão considerados como atualizados os canais cujos conteúdos em relação aos dados da última postagem ultrapasse dois meses, em relação a validação ou consulta realizada pela empresa responsável pela coleta de evidências.

§7º A rede social do Parceiro poderá ser vinculada à da prefeitura, desde que nela constem publicações atualizadas refletindo as atividades e serviços ofertados pelos Parceiros Sebrae.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais	Prints com as publicações atualizadas sobre treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial e serviços ofertados para os clientes nas redes sociais dos Parceiros.	2,5	Para recebimento da pontuação, os canais de atendimento informados no formulário de inscrição devem estar publicados e atualizados nos ambientes digitais da instituição parceira, atendendo integralmente aos critérios de validação. Todas as verificações deverão resultar em resposta “SIM”, incluindo: • Existência de rede social institucional. • Redes sociais localizadas e acessíveis. • Conteúdos divulgados (treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial e serviços ofertados) atualizados. A última publicação não poderá ter data superior a dois meses em relação ao momento da validação realizada pela empresa responsável pela inserção e conferência das evidências.
	Print da tela com o endereço digital da(s) páginas publicadas nas redes sociais contendo os dados de contato dos canais remoto e digital, centralizados em um único local digital informado pela instituição no formulário de inscrição.		
	A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.	2,5	Todos os canais de atendimento devem ser localizados e centralizados em um único local digital para que a pontuação seja atribuída.
Total		5,0	

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.

§5º 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.

§6º 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.

§7º 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.

§8º 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.

§9º 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 pilar aquele que atingir a pontuação estabelecida.

Art. 56. – CRITÉRIO 17: 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>

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	Print do painel de monitoramento dos atendimentos das instituições parceiras mostrando: Quantidade de PJs distintas atendidas por meio de orientação técnica. A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.	14,0	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 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/. *demais estados esse link não se aplica. Cobertura até 9,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: não pontua. 0 ponto. Cobertura de 10% a 14,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 2,5 pontos. Cobertura de 15% a 19,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 5,0 pontos Cobertura de 20% a 24,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 8,0 pontos Cobertura de 25% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 14,0 pontos.
	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.

§6º 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.

§7º 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 17: 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- Considere atendentes ativos aqueles que realizaram ao menos um atendimento ao longo do período apurado.

§ 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, apurado sobre o total de atendimentos do Parceiro.

§ 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:

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

Importante:

I - Para evitar prejuízos para a instituição parceira, é fundamental garantir que apenas os agentes ativos, ou seja, aqueles que realizam atendimento no sistema, estejam cadastrados no sistema de atendimento do Sebrae.

II - Não devem constar no sistema pessoas que não realizam lançamentos ou atendimentos.

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	Print do painel de monitoramento dos atendimentos da rede parceira mostrando a média de atendimentos do Parceiro Sebrae por atendente a PF e PJ por meio de orientação técnica. A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.	14,0	O parceiro receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra: Até 200 - 0 pontos De 201 a 400 - 2,5 pontos De 401 a 600 - 6,0 pontos De 601 a 719 - 8,5 pontos A partir de 720 - 14 pontos
Total		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 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: • Acompanhamento do Plano de Ação do ciclo vigente: 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. • Processo de Concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento: Registrar orientações, esclarecimentos de dúvidas e acompanhamento das etapas do processo, incluindo regras, categorias do Selo e prazos previstos no regulamento. • Oferta de Soluções Sebrae e Soluções de Mercado: 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. • Ações de apoio disponibilizadas pelo Sebrae: 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. • Recursos disponibilizados pela instituição parceira: Descrever os recursos utilizados para execução das atividades previstas no plano de ação, como equipe de atendimento, equipamentos, infraestrutura e ambiente físico. • Ações de capacitação das equipes de atendimento: 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. • Ações de melhoria previstas no ciclo: Descrever melhorias planejadas ou implementadas, como melhorias na estrutura física, presença digital ou no fluxo de atendimento, incluindo responsáveis e prazos definidos. • Registro de atendimentos no sistema do Sebrae: Registrar orientações ou acompanhamento sobre o lançamento dos atendimentos no sistema do Sebrae, incluindo classificação adequada dos atendimentos (informação ou orientação). • Cumprimento de prazos e registro de evidências do Selo: Descrever orientações e verificações relacionadas ao envio das evidências solicitadas no regulamento, bem como o acompanhamento dos prazos estabelecidos no cronograma. • Ajustes no plano de ação e encaminhamentos definidos na reunião: Registrar decisões tomadas durante a reunião, incluindo ajustes nas ações previstas, definição de responsáveis e prazos para execução das atividades. SE HOUVER DOCUMENTOS, DEVERÃO SER INCLUÍDOS COMO ANEXOS A ATA			
AÇÕES FUTURAS: 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.			
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 está o link do curso obrigatório previsto no regulamento:

Temática	Solução Educacional	Objetivos	Carga Horária	Link no Portal Sebrae
Técnica	Contrata Mais Brasil na prática: guia para gestores municipais e Contrata Mais Brasil na prática: guia para o MEI e Contrata Mais Brasil na prática: guia para o MEI	Compreender passo a passo para adesão e uso da plataforma do programa Contrata+Brasil.	Total de 3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/contrata-mais-brasil-na-pratica-guia-para-gestores-municipais,de42f9e7c6de9910VgnVCM1000001b00320aRCRD e https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/contrata-mais-brasil-na-pratica-guia-para-o-mei,b0e1f9e7c6de9910VgnVCM1000001b00320aRCRD

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 e Portal Sebrae: (VER VITRINE SEBRAE SP)



Temática	Solução Educacional	Carga Horária	Link no Portal UC/ Portal Sebrae
Comportamental	Trilha de Soft Skills para o Atendimento	6h	https://ucsebrae.sebrae.com.br/course/view.php?id=4818
Técnica	Reforma Tributária para Pequenos Negócios	8h	https://www.sebrae-sc.com.br/curso/reforma-tributaria-para-pequenos-negocios
Técnica	Marketing Digital e Redes Sociais	7h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/marketing-digital-e-redes-sociais,813163edc63c8910VgnVCM1000001b00320aRCRD
Técnica	Gestão Financeira	10h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/gestao-financeira,e059d743ad3a8910VgnVCM1000001b00320aRCRD
Técnica	Microcrédito consciente	4h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/microcredito-consciente,c9fcd743ad3a8910VgnVCM1000001b00320aRCRD
Técnica	Imersão Empreendedora em IA	5h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/imersao-empreendedora-em-ia,507929dcee287910VgnVCM1000001b00320aRCRD
Técnica	IA na prática para pequenos negócios	3h	https://digital.sebraesp.com.br/curso/ia-na-pratica-para-pequenos-negocios
Organizacional	Formação Básica da Rede de Atendimento Sebrae	44h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4223306F4BB1BA&vcache=1733773542427
Organizacional	Jornada Centrada no Cliente	11h	https://uc.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4224306F4BB0BA&vcache=263



Técnica	Jornada de Atendimento MEI	55h	https://uc.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F41203C6F4BB2B5&vcache=1713553463283
Específica	Trilha FOCO - Atendente	10h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4D203B6F4BB4BA&vcache=557
Técnica	Parceiro Sebrae: Guia Prático do Compras.gov.br	2h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4C22386F4BB7B9&vcache=505
Técnica	3 passos para o sucesso em compras governamentais	3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/3-passos-para-o-sucesso-em-compras-governamentais,2e0e7a71bf6eb910VgnVCM1000001b00320aRCRD
Técnica	Excelência no atendimento	10h	https://uc.sebrae.com.br/App/Student/Training/CourseDetail?hash=161173697000C1E2D982822C7E6553655AFBDC9800C6F6B86F54FA37CE085BC292B5C0355139&vcache=996

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 do empreendedor (nome da sala) _____, 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 da sala.

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.

