

REGULAMENTO DO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO PARCEIROS



3º ciclo – 2024

(Versão III – 08/24)

Atualizado em 16.08.2024

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 Técnicos

Cleomar Moreira Cardoso

Ellys Cristiane Felipe Alves

Fabíola Calazans

Unidade de Desenvolvimento Territorial

Gerente

Alessandro Flavio Barbosa Chaves

Gerente Adjunta

Fabianni Melo

Coordenador de Núcleo

Mauricio Tedeschi

Analista Técnico

Kellen Carine Lopes Reichert

Gestores Sebrae/UF – Parceiros

Sebrae/MG

Gabriela Aguiar de Godoy

Viviane Soares da Costa

Vanessa Oliveira Sousa

Sebrae/SP

André Leonardo

Beatriz Renno Biscalchim

Daniela Farcic

Lúcia Helena Tragante

Robson Luiz Moreira

Sumário

1.	HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA	4
2.	OBJETIVO DO REGULAMENTO	5
3.	OBJETIVOS DO SELO	5
4.	PREMISSAS	5
5.	BENEFÍCIOS E OPORTUNIDADES	6
6.	ADESÃO AO SELO	7
7.	ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO	8
7.1	DIAGNÓSTICO / LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES	8
7.1.1	INFORMAÇÕES A SEREM COLETADAS NA ETAPA DO DIAGNÓSTICO E QUE SERÃO CONSIDERADAS PARA APURAÇÃO DE PONTUAÇÕES	9
7.1.2	EXEMPLO DE FLUXO E CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES	10
7.2	REUNIÃO INICIAL DE PLANEJAMENTO	10
7.3	ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO	12
7.4	INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS	13
7.5	VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS	13
7.6	RESULTADOS	13
7.6.1	APURAÇÃO DOS RESULTADOS	13
7.6.2	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	13
7.7	CERIMÔNIAS DE ENTREGA DO SELO	14
7.8	DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS	14
8.	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	14
8.1	DETALHAMENTO DOS PILARES E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	15
8.1.1	QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO	15
8.1.2	GESTÃO	22
8.1.3	OFERTA / REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES	27
8.1.4	AMBIENTE DE NEGÓCIOS	30
8.1.5	INFRAESTRUTURA	32
8.1.6	PRESENÇA DIGITAL	35
8.1.7	COBERTURA E PRODUTIVIDADE	37
9.	CATEGORIAS	42
10.	ANEXOS	43

1. HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA

A parceria do Sebrae com as instituições de apoio ao empreendedor visa estimular o empreendedorismo, promover o desenvolvimento econômico dos territórios, preparar os empreendedores para a formalização e elevar a longevidade, a competitividade e a inovação dos pequenos negócios. Nesse sentido, estas instituições se configuram como um canal estratégico integrante da Rede Parceira de Relacionamento do Sebrae.

A Rede Parceira de Relacionamento do Sebrae é composta por parcerias com instituições públicas: prefeituras, instituições privadas e representantes de classe, como: associações comerciais, câmaras de dirigentes lojistas, universidades, sindicatos, centros comerciais, organizações não governamentais, dentre outras.

As metodologias desenvolvidas e apoiadas pelo Sebrae, para expandir e fortalecer a rede parceira, diferenciam-se de acordo com o tipo de parceiro. Dentre elas, podemos destacar: Salas do Empreendedor e Parceiro Sebrae (nacionais), e Sebrae Aqui e Aqui tem Sebrae (estaduais). Todas são pautadas em direcionamentos que convergem em prol de transformar o território por meio do fomento ao empreendedorismo local.

A responsabilidade sobre a gestão do espaço e equipes dos pontos de atendimento de parceiros, espaços destinados aos atendimentos a quem quer empreender ou já possui um pequeno negócio, são definidas de acordo com as metodologias adotadas:

Salas do Empreendedor e Aqui Tem Sebrae: as rotinas de atendimento e gestão das equipes devem ser geridas pelos responsáveis locais vinculados à instituição parceira. Cabe ao Sebrae atuar como parceiro, ofertando o suporte necessário com portfólio de soluções, sistemas de registro de interações, iniciativas de apoio à melhoria dos espaços físicos, reconhecimento e valorização da equipe de atendimento parceira.

Parceiro Sebrae e Sebrae Aqui: há o compartilhamento de responsabilidades por meio do comitê gestor, onde são definidas as atividades relacionadas ao fornecimento de equipamentos, adesivação do espaço físico, disponibilidade do espaço, portfólio de serviços e capacitação das equipes de atendimento. A gestão direta das equipes de atendimento e os vínculos de contratação são sempre de responsabilidade dos parceiros.

A principal motivação do Sebrae com a rede parceira é torná-la dinâmica, geradora de resultados e promotora de desenvolvimento, disponibilizando serviços e reduzindo as desigualdades territoriais.

O Selo Sebrae de Referência em Atendimento se configura em uma das ações estratégicas para alcançar estes objetivos. O processo avaliativo do Selo é baseado em uma metodologia integrada por critérios estruturantes que refletem padrões mínimos de qualidade que satisfaçam as necessidades dos clientes atendidos por esses parceiros. Esta metodologia prevê um sistema de pontuação para classificar as instituições parceiras em categorias e conceder o Selo. Assim, objetiva-se que, conforme a faixa de pontuação obtida, os parceiros contemplados reflitam a qualidade da rede de atendimento Sebrae esperada no relacionamento com os clientes.

A concessão do Selo é uma das ações propulsoras para se alcançar o propósito de atuação da rede parceira, que é o de:

Ser referência no atendimento ao empreendedor, atuando como um elo de transformação para o desenvolvimento local.

Este regulamento apresenta detalhadamente cada uma das etapas desse processo.

Para este regulamento - ciclo 2024, as seguintes categorias/modalidades da Rede Parceira poderão aderir ao processo de concessão do Selo: Salas do Empreendedor, Sebrae Aqui, Aqui Tem Sebrae e parcerias estaduais, integrantes da Rede Parceira de Atendimento estadual, formalizadas com instituições privadas ou representantes de classe com os Sebrae/UF.

2. OBJETIVO DO REGULAMENTO

Orientar e esclarecer os responsáveis pelas instituições parceiras quanto às etapas de adesão e concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

Este regulamento é direcionado para as instituições da rede parceira de atendimento Sebrae, considerando as metodologias estaduais: **Sebrae Aqui** e **Aqui Tem Sebrae**.

3. OBJETIVOS DO SELO

A implantação do Selo Sebrae de Referência em Atendimento tem como objetivos principais:

- Reconhecer e valorizar, em nome do Sebrae, a qualidade dos atendimentos e serviços prestados pelas equipes de atendimento da Rede Parceira de Atendimento Sebrae, aos empreendedores locais;
- Promover ações de integração, fortalecimento e qualificação da Rede parceira, com foco em valorizar os profissionais de atendimento;
- Ampliar a presença do Sebrae nos territórios, via parcerias, melhorando a oferta de serviços ao público empreendedor.

4. PREMISSAS

4.1. Formalização da parceria entre as instituições e o Sebrae, via instrumento validado pelo setor jurídico do Sebrae;

4.2. Termo vigente de parceria entre Sebrae e a instituição parceira deverá ser inserido/apresentado como evidência da premissa anterior. O local para inserção do termo será orientado pelo Sebrae;

4.3. O responsável pela instituição parceira deve consentir, no momento da inscrição ao Selo, que o espaço parceiro seja avaliado dentro dos critérios previstos neste regulamento;

4.4. O responsável pela instituição parceira, no momento da inscrição, deve assegurar sua responsabilidade por meio do termo de adesão ao processo de concessão do Selo, em

- observância as normas vigentes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;
- 4.5. A adesão ao processo do Selo, assim como a ciência ao termo de adesão se dará no momento da inscrição pelo parceiro. A inscrição será realizada em ambiente indicado pelo Sebrae.
 - 4.6. A adesão ao processo de concessão do Selo de Referência em atendimento é opcional para as instituições parceiras;
 - 4.7. Todos que atuam diretamente na gestão da instituição parceira aderente ao processo de concessão do Selo, devem conhecer as normas que regem o Selo Sebrae de Referência em Atendimento;
 - 4.8. O cronograma divulgado no site oficial do Selo (www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia) deverá ser seguido pelo Sebrae e parceiros inscritos;
 - 4.9. Os requisitos e as normas descritos neste regulamento deverão ser adotados por todos, Sebrae e parceiros participantes;
 - 4.10. A validade do Selo Sebrae de Referência em Atendimento é de um ano, relativo ao ano subsequente da avaliação do ciclo anterior (exemplo: período avaliado 2023, vigência de validade do Selo 2024);
 - 4.11. As regras e notas das categorias para concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento poderão ser modificadas anualmente, desde que a essência original da proposta não seja alterada e se mantenha os critérios mínimos para as avaliações contínuas de evolução dos resultados;
 - 4.12. As etapas de avaliação e validação de evidências, seguirão o cronograma divulgado no site do Selo.

As instituições participantes, para o ciclo avaliativo de 2024, deverão ter as parcerias firmadas com o Sebrae iniciadas até 31 de dezembro de 2023. As parcerias implantadas após 1º de janeiro de 2024 não poderão aderir ao ciclo vigente.

A validação do Selo concedido ao parceiro é anual, assim o parceiro pode ser selado em categorias diferentes a cada ciclo, conforme o seu desempenho.

5. BENEFÍCIOS E OPORTUNIDADES

Para as instituições parceiras:

- Reconhecimento pelo empreendedor e empresário, como local de apoio e atendimento para resolução de problemas e desenvolvimento dos pequenos negócios;
- Apoio para incremento e melhoria na oferta de serviços aos empreendedores, construindo-se uma atuação mais perene e sólida;
- Possibilidade de enriquecimento de seu portfólio e absorção de expertise em soluções para

- gestão empresarial e atendimento ao pequeno negócio;
- Apoio do Sebrae na execução dos atendimentos empresariais por meio de soluções, capacitações, orientações, consultorias e suporte técnico;
 - Aumento da satisfação dos clientes;
 - Valorização das equipes de atendimento das instituições parceiras;
 - Serviço de consultoria realizada pelo gestor Sebrae (devolutiva do cliente oculto) para melhoria de processos e espaço (físico e digital);
 - Capacitação das equipes de atendimento;
 - Mídia espontânea;
 - Captação de novos clientes;
 - Possibilidade de visibilidade nacional das boas práticas;
 - Credibilidade da marca Sebrae;
 - Melhoria do ambiente de negócios municipal;
 - Aumento das parcerias nos municípios.

Para os empreendedores e pequenos negócios:

- Facilidade no acesso às orientações e soluções para a abertura de novos negócios e gestão empresarial;
- Acesso facilitado ao portfólio Sebrae;
- Acesso a atendimento diferenciado e qualificado;
- Participação ativa nas melhorias dos processos e da infraestrutura das instituições, por meio da avaliação dos atendimentos.

6. ADESÃO AO SELO

A adesão ao processo de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento é opcional para as instituições parceiras. Ela se dará no momento de realização da inscrição, por meio do aceite ao termo de adesão ao Selo a ser disponibilizado pelo Sebrae, na página oficial de divulgação do Selo.

É importante destacar que a participação da instituição parceira no processo avaliativo para obtenção do Selo Sebrae não garante automaticamente a conquista do Selo. No entanto, essa participação assegura que a instituição parceira passe por todas as etapas de avaliação, desde que cumpra o estabelecido no regulamento, o que inclui o serviço de devolutiva consultiva do Sebrae sobre o resultado alcançado. A obtenção do Selo está sujeita ao alcance dos requisitos mínimos estabelecidos para as categorias bronze, prata, ouro e diamante.

7. ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO

O processo de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento é composto pelas etapas descritas no fluxo apresentado a seguir. Cada etapa é relevante e necessária para que as instituições participantes sejam avaliadas.



7.1 DIAGNÓSTICO / LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

O diagnóstico ou levantamento de informações possui por objetivos:

- Conhecer as estruturas atuais e serviços ofertados pelas instituições parceiras;
- Acompanhar a evolução desses espaços antes e após a aplicação da metodologia do Selo Sebrae de Referência em Atendimento;
- Receber informações sobre as instituições parceiras para avaliação de critérios descritos no regulamento.

A aplicação do questionário do diagnóstico é realizada no formato “autopreenchimento”, ou

seja, os responsáveis pelas instituições parceiras participantes receberão o formulário de forma digital (por meio do e-mail informado no formulário de inscrição) e deverão respondê-lo dentro do cronograma oficial divulgado no site do Selo.

O diagnóstico é composto por perguntas sobre os seguintes aspectos:

- Serviços ofertados;
- Infraestrutura (física e digital);
- Canais de Atendimento;
- Equipes de atendimento;
- Parceiros

Somente as informações descritas no item a seguir serão utilizadas para pontuação no processo de selagem do parceiro. As demais informações solicitadas possuem o objetivo de estabelecer processos de melhoria contínua nas prestações de serviços pelos parceiros.

7.1.1 INFORMAÇÕES A SEREM COLETADAS NA ETAPA DO DIAGNÓSTICO E QUE SERÃO CONSIDERADAS PARA APURAÇÃO DE PONTUAÇÕES

As informações a serem preenchidas no diagnóstico e que serão utilizadas para análise de pontuação são as seguintes:

- Os registros das informações referentes as perguntas sobre infraestrutura física: envio de fotos e vídeos do espaço físico da instituição parceira. Verificar o item [8.1.5.1 Critério Infraestrutura](#).
- Registro sobre os canais de atendimento disponíveis aos clientes: o responsável pelo preenchimento deverá registrar quais canais são disponibilizados aos clientes (telefone, e-mail, app de mensagens instantâneas), conforme descrito no critério [8.1.1.1 Experiência de Busca Sobre o Espaço Parceiro em Sites de Pesquisa](#) e [8.1 Qualidade no atendimento remoto](#).

O preenchimento deverá ser realizado corretamente, pois não haverá substituição de informações após o encerramento do prazo para preenchimento do diagnóstico.

Importante:

Os registros das informações detalhadas com números e endereços de contato referentes as perguntas sobre canais de atendimento serão utilizados apenas para registro de informações do diagnóstico. Não serão considerados para a realização do cliente oculto. Conforme detalhado no critério [8.1.1.2 Cliente Oculto – Atendimento Remoto](#), o processo de avaliação seguirá o caminho do cliente.

7.1.2 EXEMPLO DE FLUXO E CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

- a. O responsável pela instituição irá receber o link para preenchimento do diagnóstico.
- b. O responsável pelo preenchimento do diagnóstico deverá responder a todas as perguntas com atenção, dentro do prazo estabelecido no cronograma oficial do Selo, e inserir os arquivos de fotos e/ou vídeos solicitados. Sugerimos reservar um tempo destinado somente ao preenchimento do diagnóstico. Os parceiros que optarem por não realizar o preenchimento do diagnóstico no prazo estabelecido, não participarão das outras etapas do processo de avaliação do Selo, ou seja, a etapa de preenchimento do diagnóstico dentro do prazo é obrigatória.

Todas as orientações para preenchimento do diagnóstico estarão descritas no próprio formulário a ser enviado aos responsáveis pelas instituições parceiras e/ou publicadas no site oficial do Selo.

7.2 REUNIÃO INICIAL DE PLANEJAMENTO

A reunião inicial de planejamento deverá ser realizada entre o Sebrae e as instituições parceiras que aderiram ao processo de concessão do Selo para elaboração e validação do plano de ação a ser executado no ano vigente.

A data e o formato da reunião inicial serão definidos conjuntamente pelos gestores do Sebrae e cada instituição parceira. A reunião poderá ser presencial ou a distância e deverá acontecer dentro do prazo estipulado no cronograma nacional divulgado no site oficial do Selo.

A realização da reunião inicial de planejamento é item integrante dos critérios a serem pontuados para concessão do Selo. Para o registro da pontuação, deverão ser seguidas as orientações que constam no critério [8.1.2.1 Planejamento e Acompanhamento](#).

Na reunião de planejamento, deverá ser elaborado um plano de ação contemplando, no mínimo, os assuntos e as ações listadas abaixo:

- Apresentação do processo de concessão do Selo: etapas, regras, categorias e esclarecimento de dúvidas;
- Elaboração do plano de ação anual de atuação com a instituição parceira, incluindo necessariamente, as etapas da metodologia do processo de concessão do Selo. O plano de ação (planejamento) deverá abordar, no mínimo, os assuntos abaixo:
 - a. **Soluções Sebrae que serão ofertadas e realizadas pelos parceiros:** quais as soluções, o público e a previsão de atendimento por instrumento, de acordo com a classificação descrita neste documento no item critério [8.1.3.1 Oferta de Soluções](#);
 - b. **Soluções de mercado que poderão ser ofertadas pelos parceiros:** podem ser citadas no plano de ação, as soluções de mercado que o parceiro planeja ofertar (com apoio ou não do Sebrae);
 - c. **Recursos disponibilizados pelo Sebrae para apoiar a estrutura do parceiro:** consultores e instrutores, realização de capacitações para os atendentes, disponibilização de canal de

suporte ao parceiro, materiais para distribuição aos clientes sobre soluções de gestão empresarial, disponibilização de identidade visual para as instituições (os itens citados são exemplos). Os recursos a serem tratados deverão estar de acordo com o estabelecido em cada parceria;

- d. **Recursos disponibilizados pelas instituições parceiras:** equipe de atendimento, equipamentos, ambiente físico (os itens citados são exemplos). Os recursos a serem tratados deverão estar de acordo com o estabelecido em cada parceria;
- e. **Ações de capacitação para os atendentes do parceiro ofertadas pelo Sebrae:** capacitações em temas de gestão empresarial, sistema de atendimento fornecido pelo Sebrae, processos e boas práticas de atendimento. As equipes de atendimento das instituições parceiras deverão participar de iniciativas de capacitação promovidas pelo Sebrae. Essas capacitações poderão ser consideradas na pontuação para a concessão do Selo de Referência.
- f. **Ações de melhorias a serem realizadas no ciclo vigente:** deverão ser considerados no plano de ação, as iniciativas acordadas entre instituições parceiras e Sebrae que visam melhorar o ambiente nos seguintes pilares: estrutura física, presença digital/remota, processos de fluxos de atendimento. Elas precisam estar de acordo com a necessidade de cada instituição participante de modo a refletir em uma melhor experiência aos clientes. No plano de ação, essas ações deverão estar elencadas de maneira clara: nome da ação, responsáveis e o prazo para execução.
- g. **Datas de realização das ações:** As ações previstas no planejamento deverão ser iniciadas e/ou executadas em 2024.
- h. **Registros de atendimentos no sistema disponibilizado pelo Sebrae:** as equipes de atendimento das instituições parceiras deverão registrar as interações no sistema disponibilizado pelo Sebrae. Os gestores do Sebrae deverão orientar os atendentes das instituições parceiras sobre como lançar/registrar as interações com os clientes no sistema. As orientações deverão incluir os tipos de interações que deverão ser registradas como orientação e informação. Todas as interações realizadas pelas instituições parceiras devem ser registradas no sistema de registro de atendimentos fornecido pelo Sebrae. A classificação de registro (informação e orientação) deverá estar clara para a equipe de atendimento e de acordo com as orientações do Sebrae. O monitoramento dos registros e as correções, quando necessárias, serão realizados pelo Sebrae.
- i. **NPS – Net Promoter Score:** O Net Promoter Score - NPS é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as empresas. Organizações de todos os portes e lugares do mundo o adotam por ser um método prático e eficaz na aplicação de pesquisas periódicas com os clientes. Por este motivo é fundamental que o Sebrae, junto às equipes das instituições parceiras, realize ações com o objetivo de sensibilizar e melhorar a participação dos clientes atendidos pelas instituições a responderem as pesquisas. Na etapa de planejamento, o gestor do Sebrae deverá incluir ações/iniciativas de acompanhamento da métrica, que traduz a voz do cliente atendido pelas instituições parceiras. Abaixo são

apresentadas algumas considerações sobre a forma de mensuração:

- A pergunta realizada para mensuração do NPS no Sebrae é: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o espaço de atendimento parceiro para um amigo ou familiar?
- A cada registro de interação realizado no sistema de registro de atendimento, o cliente recebe um e-mail para responder a pergunta sobre a mensuração do NPS (Net Promoter Score).
- As instituições participantes deverão usar o sistema de registro de atendimentos disponibilizado pelo Sebrae. O Sebrae conduzirá esse processo junto ao responsável pela instituição parceira.
- O Sebrae deverá divulgar os resultados de NPS às instituições parceiras. Embora a mensuração do NPS (Net promoter score) não seja considerada para a pontuação no ciclo 2024, é fundamental que aconteçam ações de sensibilização, pois isso contribuirá diretamente para o aumento do nível da qualidade dos serviços ofertados pelas instituições. Esse indicador poderá ser incluído no próximo ciclo do Selo como critério a ser pontuado.

7.3 ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO

Deverão ser realizadas reuniões de acompanhamento entre as partes envolvidas durante todo o período programado para o processo de concessão do Selo, com o objetivo de verificar:

Necessidades de ajustes no planejamento (plano de ação);

- Melhorias a serem implementadas;
- Revisão, se necessário, das soluções do portfólio Sebrae a serem ofertadas pelos parceiros;
- Registro das evidências solicitadas no regulamento do Selo;
- Cumprimento de prazos, entre outros.

A periodicidade das reuniões de acompanhamento será acordada na reunião inicial.

De acordo com a experiência do Sebrae, nos processos de reconhecimento, a etapa de acompanhamento do plano de ação é fundamental para alcançar os objetivos da metodologia.

A realização do acompanhamento por meio de reuniões entre Sebrae e o parceiro é item integrante dos critérios a serem pontuados para concessão do Selo, conforme descrito no critério [8.1.2.1 Planejamento e Acompanhamento](#).

7.4 INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS

Os registros das evidências solicitadas para cada etapa/critério de avaliação objetivam atestar se os critérios para concessão do Selo foram cumpridos adequadamente pelos parceiros participantes.

As evidências deverão ser inseridas no ambiente digital indicado pelo Sebrae. As instituições parceiras deverão seguir o cronograma de concessão divulgado na página oficial do Selo.

É de extrema importância que o parceiro insira a evidência correta no sistema. Para isso, o parceiro deve sempre ler o regulamento, buscar compreender o que está sendo solicitado, e procurar o Sebrae, em caso de dúvidas.

De acordo com este regulamento, o parceiro poderá inserir evidências durante todo o período estipulado para esta etapa no cronograma. Após a data-limite estabelecida, as evidências registradas não serão alteradas.

O responsável pela instituição parceira deverá acionar o gestor do Sebrae do seu estado, em horário comercial, para sanar dúvidas sobre o registro das evidências.

7.5 VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS

A validação das evidências e o acompanhamento das etapas do processo de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento serão realizados pelo Sebrae. Este processo envolve a análise de todas as evidências submetidas pelos participantes na etapa de inserção de evidências e a substituição/ tratamento das evidências rejeitadas.

O tratamento/substituição das evidências rejeitadas é o processo do reenvio da evidência que, por algum motivo, foi rejeitada pelo Sebrae. O parceiro será notificado via sistema quando essa situação ocorrer e poderá substituir uma única vez a evidência que foi rejeitada.

Durante o prazo de validação das evidências pelo Sebrae, o parceiro terá até dois dias úteis para inserir uma nova evidência. Os parceiros deverão seguir os prazos divulgados no cronograma nacional publicado no site oficial do Selo.

7.6 RESULTADOS

7.6.1 APURAÇÃO DOS RESULTADOS

A apuração dos resultados para cada instituição parceira será uma etapa sigilosa, de conhecimento apenas pelos gestores do Sebrae responsáveis pelo processo de gestão do Selo. A garantia de sigilo atesta a credibilidade do processo de concessão.

7.6.2 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os espaços parceiros que se enquadrarem nas pontuações mínimas exigidas para as categorias: bronze, prata e ouro (classificação estadual) e diamante (classificação nacional) e forem seladas serão informadas deste resultado somente nas cerimônias de entrega do Selo.

7.7 CERIMÔNIAS DE ENTREGA DO SELO

As cerimônias de entrega dos selos serão realizadas em duas etapas: estadual e nacional. Estes serão os momentos destinados às entregas dos selos: bronze, prata, ouro e diamante. Nestas ocasiões serão priorizadas ações que promovam a valorização e a motivação das equipes de atendimento de cada instituição parceira selada pelo Sebrae. As cerimônias são o momento de enaltecer e valorizar o empenho destas equipes no desenvolvimento do atendimento no ciclo.

As equipes de atendimento serão as protagonistas dessa história de sucesso.

7.8 DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS

A devolutiva dos resultados da avaliação do cliente oculto e das análises das evidências tem como objetivo apresentar os pontos fortes e os pontos de melhoria identificados em todos os critérios contemplados no processo de concessão do Selo. A proposta é realizar uma devolutiva com orientações consultivas, na qual o responsável pela instituição parceira conhecerá o que pode ser melhorado no ambiente, conforme os pilares e critérios avaliados.

A devolutiva deverá ser agendada previamente entre o gestor do Sebrae e os responsáveis pelas instituições parceiras participantes do processo de concessão do Selo. Os prazos para as devolutivas deverão seguir as etapas previstas no cronograma nacional do Selo.

A reunião de devolutiva pode acontecer de forma conjunta com a reunião de planejamento para o ciclo vigente, no formato presencial ou à distância.

É sugerido que a reunião de devolutiva seja registrada em ata e assinada entre as partes. A reunião de devolutiva não contabiliza como evidência para pontuação no Selo, porém é etapa obrigatória e que deverá ser realizada por iniciativa do Sebrae.

8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A metodologia de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento estabelece 7 (sete) pilares de avaliação que se desdobram em 17 (dezessete) critérios específicos. Por meio desses pilares, serão verificadas a qualidade e a gestão do atendimento dos espaços parceiros do Sebrae, conforme especificado nos próximos itens.

O atendimento a esses critérios será analisado a partir da validação das evidências apresentadas pela instituição parceira para cada um dos critérios e da aplicação do cliente oculto. A partir desta análise são obtidas as pontuações.

A apresentação da evidência pelos parceiros participantes não garante a pontuação no critério. Todas as evidências serão analisadas pelo Comitê Avaliador do Sebrae e serão ou não pontuadas de acordo com os critérios estabelecidos no regulamento.

O Comitê Avaliador do Sebrae é um colegiado e será constituído por membros indicados pelo Sebrae durante o ciclo de avaliação.

8.1 DETALHAMENTO DOS PILARES E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Na tabela a seguir são apresentados os 07 (sete) pilares e os dezessete critérios de avaliação do Selo Sebrae de Referência em Atendimento – Parceiros:

Pilares	Critérios	Pontuação	
Qualidade no atendimento remoto	Experiência de busca online sobre o espaço parceiro em sites de pesquisa	5,0	28,0
	Cliente oculto - atendimento remoto	18,0	
	Registro do atendimento	5,0	
Gestão	Planejamento e acompanhamento	9,0	16,0
	Capacitação das equipes de atendimento	7,0	
Oferta / Realização de Soluções	Oferta de soluções	4,0	10,0
	Realização de soluções	6,0	
Ambiente de Negócios	Ações presenciais que promovam o desenvolvimento local conforme a vocação do município/região	2,5	10,0
	Realizar novas parcerias	5,0	
	Orientações de acesso a crédito	2,5	
Infraestrutura	Estrutura física	9,0	14,0
	Número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente	5,0	
Presença Digital	Redes sociais	6,0	12,0
	Atendimento por canais remotos/digitais	6,0	
Cobertura e Produtividade	Cobertura OU Produtividade	10,0	10,0
	Total		

8.1.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO

O pilar Qualidade no atendimento remoto engloba três critérios: experiência de busca sobre a espaço parceiro do Sebrae em sites de pesquisa; cliente oculto – atendimento remoto; e registro do atendimento. As pontuações atribuídas a cada um desses critérios somam 28 pontos e sua distribuição é apresentada na tabela a seguir.

Pilar	Critérios	Pontuação
Qualidade no atendimento remoto	Experiência de busca online sobre o espaço parceiro em sites de pesquisa	5,0
	Cliente oculto - Atendimento remoto	18,0
	Registro do atendimento	5,0
Total		28,0

8.1.1.1 EXPERIÊNCIA DE BUSCA ONLINE SOBRE O ESPAÇO PARCEIRO EM SITES DE PESQUISA

A experiência de busca de informações sobre a instituição parceira em site de pesquisa (Google) é parte integrante da simulação do cliente oculto que será baseada no “caminho do cliente”.

Considera-se para este regulamento, “caminho do cliente” como o caminho percorrido pelos clientes até chegar ao atendimento do espaço parceiro. Por exemplo, uma pessoa que quer abrir o seu negócio ou quer informações sobre a gestão do seu negócio, soube que existe o espaço parceiro do Sebrae e irá realizar pesquisas na internet para obter informações sobre como entrar em contato. Quais as informações disponíveis sobre o espaço parceiro em busca espontânea?

A avaliação deste critério será realizada a partir da experiência do cliente oculto na busca e obtenção do atendimento. O fluxo de realização do cliente oculto para essa experiência de busca será o seguinte:

- I. O representante do parceiro responsável pelo preenchimento do diagnóstico deverá informar no campo indicado quais são os canais de atendimento disponibilizados aos clientes. E será considerado para o cliente oculto os dados de e-mail que consta no diagnóstico.
- II. Conforme mencionado, a empresa responsável pela realização do cliente oculto adotará a regra de seguir o caminho do cliente. Sendo assim, realizará consulta em sites de busca da internet (Google) pelo nome do parceiro preenchido no diagnóstico (exemplos: Sebrae Aqui de XXXX, Associação Comercial de XXX, Aqui Tem Sebrae de YYY) + município + UF.
- III. Em posse do resultado da busca realizada, a empresa fará a seguinte análise: irá comparar os canais disponibilizados ao cliente (preenchidos no diagnóstico) com os canais divulgados no resultado da busca. Por exemplo: o parceiro preencheu no diagnóstico que disponibiliza os canais de atendimento telefone e WhatsApp. A empresa realizou a busca no Google e localizou os contatos e divulgação dos dois canais informados pelo parceiro, telefone e WhatsApp, o parceiro recebe a pontuação total prevista para o critério.
- IV. Para o parceiro receber a pontuação total prevista para este critério, as informações registradas no diagnóstico sobre quais canais **SÃO** disponibilizados ao cliente deve coincidir/ representar fielmente o resultado da busca no google realizada pelo cliente oculto.
- V. O Google Meu Negócio não disponibiliza o campo “e-mail” para preenchimento por esse motivo a informação do e-mail que a sala/parceiro disponibiliza para atendimento ao cliente será consultado no diagnóstico. Esse canal não será considerado na busca da Experiência de busca online sobre a sala em sites de pesquisa.
- VI. Caso o parceiro informe que **NÃO** disponibiliza um ou mais canais de atendimento no preenchimento do diagnóstico, e o resultado da pesquisa do cliente oculto exiba o canal que foi preenchido como não disponibilizado, isso não influenciará negativamente para a

pontuação. Isso se deve ao fato de que pode acontecer de que, no momento do preenchimento do diagnóstico, o parceiro não tivesse condições de disponibilizar um canal, como, por exemplo, atendimento via aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp), mas que, no decorrer do período avaliativo, foi realizada a melhoria de se implantar o canal. Esse movimento é percebido como positivo e o espaço parceiro do Sebrae receberá a pontuação referente ao critério.

- VII. Caso o canal de WhatsApp esteja inabilitado em virtude das eleições municipais e esta informação sobre a indisponibilidade direcionar para um canal ativo (e-mail ou telefone), a pontuação será transferida para o canal ativo.

Veja abaixo alguns exemplos de situações que poderão ser verificadas neste critérios (não exaurindo todas as possibilidades):

Canais de atendimento preenchidos no diagnóstico	Instituição disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Empresa localizou as informações sobre os canais na busca realizada no google	Pontuação
Telefone	SIM	SIM	5
WhatsApp	SIM	SIM	

Canais de atendimento preenchidos no diagnóstico	Instituição disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Empresa localizou as informações sobre os canais na busca realizada no google	Pontuação
Telefone	SIM	SIM	0
WhatsApp	SIM	NÃO	

Canais de atendimento preenchidos no diagnóstico	Instituição disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Empresa localizou as informações sobre os canais na busca realizada no google	Pontuação
Telefone	SIM	SIM	5
WhatsApp	NÃO	SIM	

As orientações sobre o preenchimento do formulário do diagnóstico para os campos sobre canais de atendimento estarão contidas no próprio formulário a ser enviado para as instituições parceiras participantes.

Para pontuar no critério, os parceiros participantes deverão providenciar o cadastro da instituição, com todas as informações necessárias, no *Google Meu Negócio*. Será

disponibilizado no site oficial do Selo, um material com passo a passo para realização desse cadastro. O parceiro poderá procurar o apoio do Sebrae em caso de dúvidas sobre o procedimento.

8.1.1.2 CLIENTE OCULTO - ATENDIMENTO REMOTO

A metodologia do cliente oculto para o processo de concessão do Selo consiste em simular situações reais de atendimento remoto (telefone / e-mail / aplicativo de mensagens instantâneas), com o objetivo de avaliar, de forma detalhada, a experiência do cliente ao ser atendido pelo parceiro.

O fluxo de realização do cliente oculto para o atendimento remoto será o seguinte:

- I. O cliente oculto remoto será realizado para cada canal disponibilizado aos clientes de acordo com o resultado da busca realizada conforme o critério [8.1.1.1 EXPERIÊNCIA DE BUSCA SOBRE O ESPAÇO PARCEIRO EM SITES DE PESQUISA](#).
- II. A pontuação total prevista para esse critério, 18 pontos, será dividida de acordo com a quantidade de canais encontrados no resultado da busca. As tabelas com a divisão da pontuação por canal de atendimento remoto são apresentadas ao final deste item.
- III. O cliente oculto entrará em contato com os números e endereços de e-mail exibidos no resultado da busca realizada.

Importante:

- Serão realizadas até 3 (três) tentativas em dias e horários diferentes para o cliente oculto por telefone. Caso o parceiro não atenda em nenhuma das três tentativas, ou apresente mensagem de número inexistente, ou fora de área/funcionamento nas três tentativas, a pontuação para o cliente oculto será zerada para aquele canal.
- Para a realização das três tentativas serão consideradas as informações sobre dias e horários de funcionamento disponibilizadas pelo parceiro no Google Meu Negócio.
- Antes da realização do cliente oculto, a empresa irá acessar as redes sociais do parceiro para verificar se há publicações com informações sobre a indisponibilidade temporária de algum canal. Vale destacar, que essa situação pode acontecer, por exemplo: em um determinado dia ou período, em que os atendentes da instituição parceira estejam em atividades externas, ou o espaço esteja em reforma, ou ainda em casos de catástrofes não previstas. Em todas estas situações é imprescindível que a ausência temporária do serviço seja informada para os clientes.
- A empresa só irá acessar as redes sociais do parceiro que forem exibidas nos resultados da busca realizada conforme o critério [8.1.1.1 EXPERIÊNCIA DE BUSCA ONLINE SOBRE O ESPAÇO PARCEIRO EM SITES DE PESQUISA](#) e os dados informados no diagnóstico sobre endereços de redes sociais.
- Serão geradas evidências pela empresa que aplicará o cliente oculto para todas as

situações mencionadas acima e na demais etapas de realização do cliente oculto. Todas as evidências serão disponibilizadas posteriormente, em formato de relatório, para os parceiros no momento destinado a devolutiva dos resultados.

- Serão considerados para realização do cliente oculto no máximo 03 (três) tipos de canais disponibilizados pelo parceiro: telefone, aplicativo de mensagem instantânea (por exemplo: WhatsApp) e e-mail. Caso o parceiro disponibilize outros canais além dos citados, eles não serão considerados para a realização do cliente oculto, ou seja, não influenciarão na pontuação.
- A empresa que aplica o cliente oculto criará antecipadamente o cenário que apresentará no momento do contato com os canais de atendimento das instituições parceiras.
- O cenário a ser elaborado para o cliente oculto será condizente com os serviços prestados pelas instituições parceiras e soluções do portfólio Sebrae ofertadas pelo parceiro.

A seguir são apresentados alguns cenários possíveis de divisão da pontuação total do critério cliente oculto - atendimento remoto, de acordo com o resultado da busca a que se faz referência no critério anterior:

Canais de atendimento	Instituição disponibiliza (resultado busca critério 8.1.1.1)	Pontuação	Cliente oculto
Telefone	SIM	6	Realiza
WhatsApp	SIM	6	Realiza
E-mail	SIM	6	Realiza
Pontuação total		18	

Canais de atendimento	Instituição disponibiliza (resultado busca critério 8.1.1.1)	Pontuação	Cliente oculto
Telefone	SIM	9	Realiza
WhatsApp	SIM	9	Realiza
E-mail	NÃO	0	Não realiza
Pontuação total		18	

Canais de atendimento	Instituição disponibiliza (resultado busca critério 8.1.1.1)	Pontuação	Cliente oculto
-----------------------	--	-----------	----------------

Telefone	SIM	18	Realiza
WhatsApp	NÃO	0	Não Realiza
E-mail	NÃO	0	Não realiza
Pontuação total		18	

O quadro abaixo indica os critérios que serão avaliados na realização do cliente oculto. Os critérios apresentados a seguir são referências e poderão sofrer adequações. Quaisquer alterações que venham a ser feitas, após a divulgação deste regulamento, serão publicadas no site oficial do Selo (www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia).

Receptividade

- 1) Recepciona bem o cliente: cumprimenta (bom dia, boa tarde), informa o nome da instituição parceira no cumprimento (para que o cliente saiba de onde está falando). Pergunta o nome do cliente, se apresenta (informando o seu nome) e pergunta em que pode ajudar (se coloca disponível).
- 2) Se mostrou disponível durante todo o atendimento: demonstrou vontade e disposição para atender, está focado no cliente em todo o atendimento.
- 3) Interrupções no atendimento. Se houve necessidade de interromper o atendimento (para buscar uma informação ou por outro motivo vinculado ao atendimento), informou ao cliente que está na linha ou perguntou se o cliente poderia aguardar um momento enquanto a questão seria verificada. Não deixou o cliente no “mudo” sem explicação.
- 4) Tom de abordagem: o tom do atendente transmite cordialidade e disponibilidade.

Por exemplo: pode-se falar um bom dia em um tom cordial, educado ou agressivo e impaciente.

Personalização do atendimento

- 1) Escuta atentamente o cliente: presta atenção nas informações fornecidas pelo cliente (evitando pedir que o cliente repita as informações já repassadas). Em caso de dúvidas, realiza perguntas gentilmente para que possa compreender a solicitação.
- 2) Reconhece o perfil e a necessidade do cliente: faz perguntas para identificar a atividade realizada pelo cliente e entender seus interesses.
- 3) Oferta soluções de acordo com o perfil e necessidades do cliente: sugere produtos e serviços de acordo com as informações repassadas pelo cliente.
- 4) Utiliza linguagem adequada: adapta a linguagem de acordo com o perfil do cliente, tornando suas explicações mais compreensíveis (evita termos técnicos ou específicos, siglas, falas de procedimentos internos ou jargões organizacionais).
- 5) Registra o atendimento: cadastra o atendimento no sistema disponibilizado pelo Sebrae. Solicita o CPF ou outros dados do cliente para consultar se o cliente já possui cadastro ou realizou novo cadastro.

Conhecimento técnico e entrega de soluções

- 1) Demonstra conhecimento técnico no repasse das orientações solicitadas pelo cliente oculto.

Por exemplo, orientou sobre procedimentos ou próximos passos para que a necessidade seja atendida.

2) Demonstra proatividade na oferta das soluções propostas.

Exemplo 1: Oferta algum curso/palestra para atendimento da necessidade do cliente oculto: explica os detalhes da solução proposta; no caso de cursos, informa sobre o horário, a data, o local e a forma de inscrição.

Exemplo 2: Indica algum ambiente digital de acesso a conteúdo e capacitações para o cliente, com soluções gratuitas tanto para quem quer abrir um negócio quanto para quem já empreende (portal do Sebrae ou da própria instituição parceira).

Finalização do atendimento

- 1) Pergunta ao cliente se tem dúvidas adicionais: faz perguntas-chaves ao final do atendimento. Por exemplo: Alguma dúvida? Necessita de outras informações?
- 2) Informa ao cliente os canais de contato da instituição parceira e formas para o cliente buscar os serviços ofertados (telefone, rede social do espaço parceiro, site, informações sobre o endereço físico e e-mail).
- 3) Finaliza o atendimento de forma educada: cumprimenta (bom dia, boa tarde, e agradece o contato).

A pontuação do cliente oculto será zerada caso o atendente do parceiro:

- Questione se a pessoa que está entrando em contato é o cliente oculto;
- Interrompa a ligação de forma repentina;
- Informe que o número para o qual o cliente oculto ligou é particular;
- Utilize palavras grosseiras e/ou de baixo calão durante o atendimento.

8.1.1.3 REGISTRO DO ATENDIMENTO

O registro do atendimento é parte integrante da experiência ofertada ao cliente. Por meio dessas informações, obtém-se o histórico de interações de cada cliente com o espaço parceiro, o que possibilita tanto facilitar e aprimorar as próximas interações com este cliente, quanto a estruturação de ações de relacionamento para os empreendedores atendidos.

O critério Registro do Atendimento está sendo inserido neste ciclo e tem por objetivo incentivar os parceiros a melhorarem a qualidade dos registros do que foi tratado com os clientes durante os atendimentos. Nestes registros deve-se primar sempre pela precisão e clareza das informações inseridas. Isso implica que cada detalhe relevante do atendimento deve ser documentado de maneira correta e compreensível.

São requisitos para o atendimento desse critério:

- **Registro Detalhado:** O atendente deve registrar informações específicas sobre a interação, como: data, hora, nome do cliente, descrição do problema ou consulta e a solução ou orientação fornecida.

- **Linguagem Clara:** Utilizar uma linguagem clara e objetiva, evitando ambiguidades, gírias ou termos técnicos que possam gerar confusão.
- **Validação de Dados:** Garantir que as informações registradas são precisas e correspondem aos dados fornecidos pelo cliente, evitando erros que possam comprometer a qualidade do atendimento.
- **Confidencialidade:** Assegurar que informações sensíveis sejam registradas de maneira segura, respeitando políticas de privacidade e confidencialidade.

A implementação do critério contribui não apenas para a qualidade do registro em si, mas também para a eficiência operacional, a transparência no atendimento ao cliente e a capacidade de análise de dados possibilitando a melhoria contínua dos processos de atendimento.

O fluxo de seleção do registro a ser analisado será o seguinte:

A empresa responsável pela realização do cliente oculto fará uma busca no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae aplicando os seguintes filtros:

- Período de registro: serão considerados os registros realizados a partir de 1º de abril de 2024;
- Nome do Parceiro/ Município/UF;
- Nome de um atendente ativo (no período selecionado) cadastrado no sistema fornecido pelo Sebrae para registro dos atendimentos. O nome será extraído do relatório de monitoramento do espaço parceiro;
- Será analisado 01 (um) registro de atendimento.

No registro do atendimento selecionado serão avaliados 2 (dois) requisitos para pontuação desse critério: Registro detalhado e Linguagem clara

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Registro do atendimento	Prints da tela do sistema do registro analisado e print da busca realizada no sistema de atendimento para seleção do registro. As evidências serão geradas pela empresa contratada pelo Sebrae.	5,0	A pontuação será de acordo com a observância dos requisitos: Registro de Atendimento e Linguagem clara, que serão avaliados no registro de atendimento selecionado.
Total		5,0	

8.1.2 GESTÃO

O pilar Gestão tem por objetivos: fomentar o planejamento e acompanhamento das ações propostas e acordadas entre o Sebrae e a instituição parceira para o ano vigente, que versam sobre melhorias dos ambientes processuais e físicos da instituição parceira, e o de incentivar a

capacitação de suas respectivas equipes de atendimento.

O pilar Gestão é composto por dois critérios:

- Planejamento e acompanhamento,
- Capacitação das equipes de atendimento

Pilar	Critérios	Pontuação máxima
Gestão	Planejamento e Acompanhamento	9
	Capacitação das equipes de atendimento	7
	Total	16

8.1.2.1 PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO

O critério Planejamento e Acompanhamento trata do planejamento anual do espaço parceiro e de seu acompanhamento formal durante todo o ciclo do Selo.

O planejamento consiste na elaboração conjunta do plano de ação e seu registro conforme detalhado no item [7.2 Reunião inicial de planejamento](#).

O acompanhamento consiste na realização e registro, por meio de atas, das reuniões periódicas com a participação do Sebrae e do parceiro para o monitoramento da execução do plano de ação, conforme detalhado no item [7.3 Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento](#). No processo de reconhecimento, a etapa de acompanhamento do plano de ação é fundamental para o cumprimento dos objetivos da metodologia.

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	1) Planejamento - Plano de Ação: Documento com o planejamento assinado pelas partes envolvidas na construção (Sebrae e parceiro), podendo ter assinatura digital. No documento, devem constar no mínimo os campos/informações especificadas no 10. Anexo – Modelo de Plano de ação .	4,0 pontos	Plano de ação apresentado e validado: 4,0 pontos Plano de ação <u>não</u> apresentado / <u>não</u> validado: Não pontua (0 ponto)
	2) Acompanhamento: Atas das reuniões de	5,0 pontos	Quantidade de atas / registros formais de

	acompanhamento com assinaturas das partes envolvidas (Sebrae e Parceiro), podendo ter assinatura digital. As atas poderão seguir o modelo disponível no item 10. Anexo – Modelo Ata de Reunião . Poderão ser elaboradas em outro formato, desde que tenha no mínimo as informações contidas no modelo.		reuniões validadas: <ul style="list-style-type: none"> • A partir de 3 atas: 5,0 pontos • 2 atas: 2,5 pontos • 1 ata: 1,0 ponto • Nenhuma ata: Não pontua (0 ponto)
Total			9,0

Requisitos para o envio do plano de ação:

- A instituição parceira deverá elaborar o plano de ação de acordo com o descrito no item [7.2 Reunião inicial de planejamento](#) e [7.3 Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento](#).
- O arquivo do plano de ação poderá ser elaborado em formato Excel, porém para gerar a evidência, o arquivo do plano de ação deverá ser apresentado/ inserido no sistema no formato PDF. As atas de reuniões de acompanhamento também deverão ser salvas em formato PDF para inserção no sistema como evidência.

Requisitos para o envio das atas de acompanhamento:

- As atas/ registros formais das reuniões serão aceitos como evidências para pontuação desde que contenham a assinatura do Sebrae e de um responsável pela instituição parceira e, que contemplem, no mínimo, os campos do modelo de ata que consta no item [10. Anexo - Modelo de Ata de Reunião](#) desse regulamento. As assinaturas podem ser digitais.
- Deverá ser gerado um arquivo por reunião realizada. Por exemplo: se foram realizadas 3 (três) reuniões de acompanhamento, deverão ser gerados 3 (três) arquivos em formato PDF, contendo a ata e o plano atualizado, assinados entre as partes. Não serão aceitos para análise da evidência mais de um arquivo por reunião realizada.
- No caso de atas impressas, em que não seja possível escanear o documento, poderá ser providenciada a foto digital, desde que todas as informações exigidas estejam legíveis. A imagem do documento deverá ser inserida no arquivo consolidado, conforme explicado anteriormente.

Vale ressaltar que não serão aceitas como evidências do acompanhamento:

- Atas de reuniões de câmaras temáticas com tópicos de assuntos amplos e que não contemplem aqueles referentes à parceria com a instituição;

- Atas alteradas ou rasuradas;
- Atas sem as devidas assinaturas;

8.1.2.2 CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO

O critério Capacitação das Equipes de Atendimento tem por objetivo estimular a valorização e o desenvolvimento das equipes de atendimento dos espaços parceiros. Desta forma, pretende-se incrementar e qualificar a oferta de serviços aos empreendedores, aumentando a satisfação dos clientes e construindo uma atuação perene, dinâmica e geradora de resultados.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
<p align="center">Capacitação das Equipes de Atendimento</p>	<p>Certificados e/ou declarações* de capacitação realizadas por, no mínimo, <u>50% dos atendentes</u> das instituições parceiras, considerando as seguintes regras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentar, pelos menos, <u>3</u> (três) certificados e/ou declarações distintos por atendente; • Os certificados apresentados deverão possuir carga horária de, no máximo, 10 horas por dia de capacitação; • Serão validados apenas os certificados e/ou declarações nas temáticas contempladas no item <u>10. Anexo – Temáticas para Capacitação</u>. Não serão aceitas capacitações fora do escopo definido; <p><u>Ponto de atenção:</u> os certificados e/ou declarações deverão conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome de quem foi capacitado; • Nome da instituição em que foi realizada a capacitação; • Nome da capacitação; • Carga horária; • Período de realização/data**. <p>Obs. Todos os certificados de um</p>	<p align="center">7,0 pontos</p>	<p>50% dos atendentes com carga horária individual de capacitação a partir de 60 horas, comprovadas conforme especificado na coluna evidências: 7,0 pontos</p>
			<p>50% dos atendentes com carga horária individual de capacitação entre 45 e 59 horas comprovadas conforme especificado na coluna evidências: 5,0 pontos</p>
			<p>50% dos atendentes com carga horária individual de capacitação entre 30 e 44 horas comprovadas conforme especificado na coluna evidências: 3,5 pontos</p>
			<p>50% dos atendentes com carga horária individual de capacitação entre 15 e 29 horas comprovadas conforme especificado na coluna evidências: 1,5 pontos</p>
			<p>50% dos atendentes com carga horária individual de</p>

	mesmo atendente deverão estar consolidados em um único arquivo (PDF).		capacitação igual ou menor a 14 horas: não pontua (0 ponto)
Total:			7,0

*As declarações serão aceitas desde que contenham o conteúdo programático apresentado na capacitação.

** As horas de capacitação, para serem aceitas como evidências, deverão ser realizadas dentro do cronograma divulgado para o processo de concessão do Selo, ou seja, dentro do período vigente para o ciclo 2024.

Serão consideradas para este critério, as capacitações realizadas pelos atendentes das instituições parceiras com intuito de aprimorar o atendimento. As capacitações poderão ser no formato online ou presencial.

As instituições parceiras deverão apresentar evidências de capacitação de, no mínimo, 50% de seus atendentes (em caso de parceiros que possuam um número de atendentes ímpar deverão demonstrar 50% mais um).

Vale destacar que, os espaços parceiros com 01 (um) atendente: para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos para o critério, deverão apresentar evidências que comprovem a partir de 60 (sessenta) horas de capacitação para esse atendente, em pelo menos 03 (três) capacitações, de acordo com as horas detalhadas na tabela de pontuação do critério.

Se o espaço parceiro tiver 02 (dois) ou mais atendentes, para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos destinados ao critério, deverá apresentar evidências que comprovem a partir de 60 (sessenta) horas de capacitação de, no mínimo, 50% dos atendentes.

Ao ter a pontuação máxima atingida (60 horas validadas), as horas excedentes não serão avaliadas pelo comitê. Não serão contabilizadas para pontuação o somatório de horas entre os atendentes do espaço parceiro do Sebrae para o alcance das pontuações.

Exemplos:

- Uma instituição parceira com 2 (dois) atendentes: cada atendente realizou 30 horas de capacitação, nessa situação o parceiro deverá enviar evidências de apenas um desses atendentes e pontuará 3,5 pontos, conforme descrito na tabela de pontuação.
- Se a instituição parceira tiver um número ímpar de atendentes, por exemplo, 3 (três) para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos destinados ao critério, deverá apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação de, no mínimo, 2 (dois) atendentes.

O número e o nome dos atendentes ativos deverão ser informados pela instituição parceira no diagnóstico e, se necessário, retificados por meio de uma declaração do responsável pelo espaço parceiro até 30 dias antes do prazo final para a etapa de inserção de evidências no sistema (conforme estabelecido no cronograma do Selo). A declaração deve seguir o modelo proposto no item [10. Anexo - Declaração de Alteração na Equipe de Atendimento](#) com a atualização do número de atendentes e relatando o que levou à alteração. Esta declaração deverá ser assinada pelo responsável pelo espaço parceiro e inserida no sistema do Selo em formato PDF.

8.1.3 OFERTA / REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

O pilar Ofertas / Realização de Soluções tem por objetivo incentivar as instituições parceiras e suas equipes de atendimento, a ofertar e realizar soluções do Sebrae que atendam às necessidades dos empreendedores locais.

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

Esse pilar é composto por dois critérios: Oferta de Soluções e Realização de Soluções, entre os quais se divide a pontuação total atribuída a ele (10 pontos), conforme detalhado nos itens a seguir.

Pilares	Crítérios	Pontuação
Oferta / Realização de Soluções	Oferta de Soluções	4
	Realização de Soluções	6
	Total:	10

8.1.3.1 OFERTA DE SOLUÇÕES

Para o regulamento do Selo, entende-se por oferta de soluções a inscrição e/ou indicação de soluções próprias do Sebrae ou em parceria com o Sebrae para os clientes (desde que na divulgação esteja especificado que é realização/apoio/parceria com o Sebrae e conste a logomarca de todas as instituições envolvidas na ação).

Serão aceitas como evidência para este critério as inscrições registradas no sistema de registro de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

A oferta/divulgação de soluções deverá ser realizada em mídias sociais (próprias ou da instituição parceira) ou registrada em sistema de registro de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

Crítério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação		
	Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo: 1) Descrição da orientação do	4,0	Número de ofertas realizadas em redes sociais por ano:	<u>OU</u>	Números de registros de atendimento realizados no sistema por ano:

Ofertas de Soluções	<p>atendimento realizado no sistema de registro de atendimento (no campo destinado a esse objetivo). <u>Exemplo de descrição:</u> Foi ofertado ao cliente se inscrever na oficina XYZ a ser realizada no período de xx a xx/ano.</p> <p>1.1) Nas ofertas de soluções online, a evidência deve conter o nome da solução, o nome do site e o link de acesso. <u>Exemplo de descrição:</u> Foi ofertado ao cliente a inscrição na oficina XYZ no site XXX conforme o link (colar o link do site).</p> <p style="text-align: center;">OU</p> <p>2) Prints do painel de monitoramento contendo os registros das inscrições/agendamentos pelo espaço parceiro</p> <p style="text-align: center;">OU</p> <p>3) Prints de divulgação/publicação em redes sociais, WhatsApp e e-mail marketing dos espaços parceiros do Sebrae, contendo o nome da solução contendo a data e local a serem realizados.</p>		<p>A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validadas: 1,5 pontos</p> <p>A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos</p> <p>A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e validadas 4,0 pontos</p> <p>Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos</p>	<p>A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validadas: 1,5 pontos</p> <p>A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos</p> <p>A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e validadas pontua 4,0 pontos</p> <p>Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos</p>
	Total:		4,0	

Observações: 1) Para consultorias, não há necessidade de informar data e local. 2) Só serão aceitas evidências dentro do cronograma estabelecido para o ciclo vigente. 3) Todas as evidências devem ser enviadas em um único arquivo em PDF.

8.1.3.2 REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

Para o 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/parceria do Sebrae e em que conste a logomarca de todas as instituições envolvidas na ação.

A realização dessas soluções é de suma importância para aprimoramento e capacitação dos empreendedores, dando-lhes mais ferramentas para enfrentarem os desafios do dia a dia e incentivando-os a prosseguir empreendendo e melhorando seus respectivos negócios.

Critérios	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Realização de Soluções	<p>Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo:</p> <p><u>Soluções presenciais e remotas*</u>:</p> <p>Lista de presença contendo o nome da solução, data de realização e nome dos participantes. Caso seja necessário, utilize o modelo disponível no item 10. Anexos - Modelo de Lista de Presença.</p> <p>OU</p> <p>Print do sistema de registro fornecido pelo Sebrae comprovando a realização da solução com status consolidado.</p> <p>OU</p> <p>Print do painel de monitoramento dos espaços parceiros comprovando a realização da solução pela instituição parceira.</p>	6,0	<p>Pontuação por nº de soluções realizadas:</p> <p>A partir de 5 (cinco) evidências apresentadas e validadas: 1,5 pontos</p> <p>A partir de 7 (sete) evidências apresentadas e validadas: 3,0 pontos</p> <p>A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validadas: 6,0 pontos</p>
	TOTAL		6,0

* Soluções: palestras, oficinas/ workshops, seminários, rodadas de negócios, feiras de negócios, eventos, missões, caravanas, entre outras.

8.1.4 AMBIENTE DE NEGÓCIOS

O pilar Ambiente de Negócios se refere às ações de promoção do desenvolvimento local. Ele abrange as variáveis externas que podem afetar a administração das empresas, por meio de ações que contribuem para a geração de oportunidades de negócios como: acesso a crédito, parcerias e ações para melhorar o ambiente de negócios. Assim garantindo condições favoráveis ao empreendedorismo e incrementando a produção de conhecimento e informações.

Pilares	Critérios	Pontuação
Ambiente de Negócios	Ações presenciais que promovam o desenvolvimento local conforme a vocação do município/região	2,5
	Realizar Novas Parcerias	5,0
	Orientações de acesso a crédito	2,5
	Total	10,0

8.1.4.1 AÇÕES PRESENCIAIS QUE PROMOVAM O DESENVOLVIMENTO LOCAL CONFORME A VOCAÇÃO DO MUNICÍPIO/REGIÃO

Existe uma relação de fatores, como condições geográficas e/ou climáticas, características sociais, culturais ou históricas do território que caracterizam a vocação local. As regiões podem atuar de forma especializada em uma atividade econômica ou setor.

A fim de conscientizar as micro e pequenas empresas sobre a importância da promoção das vocações regionais para o desenvolvimento local, esse critério contempla a realização de 01 (uma) ação: Feira ou rodada de negócios, seminários ou palestra, que tenha como foco o desenvolvimento local por meio da vocação regional.

Crítério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Ações presenciais que promovam o desenvolvimento local conforme a vocação do município/região	Realização de ações presenciais (feira ou rodada de negócios, seminários ou palestra) que promovam a vocação priorizada pelo município/região. Para evidenciá-las, serão aceitos todos os documentos abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Prints ou fotos de notícias publicadas da ação realizada em sites/jornais ou redes sociais (com no mínimo o nome da ação realizada, data, público e local) 	2,5	Evidência apresentada e validada da realização de, no mínimo, 01 ação: 2,5 pontos.

	<p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		
Total			2,5

8.1.4.2 REALIZAR NOVAS PARCERIAS

As parcerias são componentes importantes para o desenvolvimento do empreendedorismo local. Sendo assim, é importante que se busque novas parcerias com instituições públicas ou privadas, além do Sebrae, tendo como objetivo fortalecer o empreendedorismo local.

Critério	Pontuação máxima	Regras para pontuação	Evidências
Realizar novas parcerias	<p>Realizar, no mínimo, 01 (uma) nova parceria para promover ou estimular o desenvolvimento local. Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termo de compromisso da parceira realizada dentro do ciclo vigente, contendo como objeto o desenvolvimento local. <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ata de reunião com os parceiros (informando o objetivo da parceria, resultados esperados, data de realização, parceiros envolvidos e assuntos tratados assinada entre as partes). 	5,0	Evidência apresentada e validada da realização de, <u>no mínimo</u> , 01 (uma) parceria: 5,0 pontos.
Total:			5,0

8.1.4.3 ORIENTAÇÕES DE ACESSO A CRÉDITO

Visto que os espaços parceiros do Sebrae ofertam 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.

As orientações sobre acesso a crédito, são fornecidas para os principais estágios, conforme as

necessidades do empreendedor: pré-credito e pós-credito. Além disso, estabelecer parcerias para aproximação das instituições de crédito é uma maneira de fortalecer a rede parceira.

- Pré-credito: Preparação para solicitação de crédito
- Pós-credito: Aplicação consciente do crédito recebido e ações de adimplência.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Orientações de acesso a crédito	<p>10 (dez) Orientações individuais sobre acesso a crédito: Prints da tela do sistema disponibilizado pelo Sebrae, contendo os registros das orientações. Na descrição no sistema deverá constar de forma clara quais foram as orientações sobre o acesso a crédito.</p> <p style="text-align: center;">OU</p> <p>Ações ou orientações coletivas sobre acesso a crédito, presenciais ou on-line, somando no mínimo 30 (trinta) participantes: Lista de presença contendo a descrição da ação, data de realização e assinaturas dos participantes (física ou check-in on-line) *Poderão ser realizados quantas ações forem necessárias para atingir o mínimo de 30 participantes. ** Todas as evidências deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.</p>	2,5	<p>Individual - No mínimo 10 orientações individuais: 2,5 pontos</p> <p style="text-align: center;">OU</p> <p>Coletiva - Orientação/evento para no mínimo 30 pessoas: 2,5 pontos</p>
	Total:		2,5

8.1.5 INFRAESTRUTURA

O pilar infraestrutura tem por objetivo avaliar a estrutura física disponibilizada aos clientes e a disponibilidade de um número de contato do próprio espaço parceiro do Sebrae para obtenção do atendimento pelo 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.

A infraestrutura será avaliada por meio da validação de evidências que serão enviadas/disponibilizadas pelos responsáveis pelas instituições parceiras no momento do

preenchimento do diagnóstico (ver [7.1 Diagnóstico situacional/levantamento de informações](#)).

O responsável pelos espaços parceiros deverá enviar fotos e vídeos na etapa de preenchimento do diagnóstico, conforme orientações que estarão no próprio formulário.

Pilares	Critérios	Pontuação
Infraestrutura	Estrutura física	9
	Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente	5
	Total	14

8.1.5.1 ESTRUTURA FÍSICA

Os seguintes itens serão avaliados no critério estrutura física:

Comunicação visual

1) Externa:

- A existência de comunicação externa, por exemplo: placa, faixas ou outro item pelo qual o cliente identifique a instituição parceira naquele local.
- 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.

2) Interna:

- 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.
- Se nas comunicações visuais há a identificação do Sebrae como apoiador da instituição parceira.

Ambientação

1. 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.
2. 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.
3. Mobiliários e equipamentos disponíveis. Por exemplo: se existe mesa, cadeira, telefone e computador.

Os itens acima serão pontuados conforme especificado na tabela a seguir.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Infraestrutura	Ambiente Externo <ul style="list-style-type: none"> Vídeos ou fotos da fachada, banner, plotagem ou placa que identifique a conservação do local onde o espaço parceiro está instalado e que permita avaliar o estado de conservação. 	4,5	Evidências apresentadas e validadas, em conformidade com os requisitos mencionados acima: 4,5 pontos.
	Ambiente Interno <ul style="list-style-type: none"> Vídeos ou fotos que evidenciem: estado de conservação e organização dos mobiliários e equipamentos (telefone, computador etc.) e disponibilidade de um espaço de espera para os clientes em que possam se sentar (cadeiras, banquetas e/ou sofás). 	4,5	Evidências apresentadas e validadas, em conformidade com os requisitos mencionados acima: 4,5 pontos.
	Total		9,0

8.1.5.2 NÚMERO DE CONTATO PRÓPRIO DEDICADO PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE

O critério número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente possui por objetivo primar pela experiência do cliente com os espaços parceiros do Sebrae. Destacamos a importância da existência de um número de contato próprio para o atendimento ao cliente, a disponibilização de número particular dos atendentes não promove a boa experiência desejada aos clientes.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente	Print da divulgação do número de telefone e/ou WhatsApp pelos canais oficiais do parceiro (redes sociais, sites, Google meu negócio). O número divulgado deverá ser o mesmo para a evidência abaixo. E Documento digital que comprove que o número é de uso exclusivo do Parceiro (fatura – sem valores - em nome da instituição parceira)	5,0	<u>02 (duas)</u> evidências apresentadas e validadas (print da divulgação do número de contato e documento que comprove o uso exclusivo do espaço parceiro): 5,0 pontos Apenas <u>01 (uma)</u> evidência apresentada e validada (print da

	<p><u>OU</u> Contrato com empresa de telefonia em nome da instituição parceira</p> <p><u>OU</u> Declaração assinada pelo responsável pela instituição descrevendo que o número do telefone disponibilizado é de uso exclusivo para atendimentos aos clientes. O modelo a ser utilizado está disponível no item 10. Anexo – Declaração de número exclusivo para atendimento a clientes. O número próprio a ser considerado para pontuação será o dedicado a atendimento telefônico ou WhatsApp.</p>	<p>divulgação do número de contato <u>ou</u> documento que comprove o uso exclusivo do espaço parceiro), a instituição parceira não recebe pontuação: 0 ponto</p> <p>Os parceiros que usarem números particulares, de uso pessoal, para atendimento ao cliente, a instituição parceira não recebe pontuação: 0 ponto.</p>
	Total	5,0

8.1.6 PRESENÇA DIGITAL

Este pilar objetiva incentivar a presença digital das instituições parceiras, para melhorar a experiência do cliente no acesso aos serviços e informações relevantes para a gestão empresarial.

As avaliações para o pilar presença digital serão realizadas por empresa especializada contratada pelo Sebrae. As informações a serem utilizadas para localizar as redes sociais/canais remotos serão as exibidas no resultado de busca conforme o critério [8.1.1.1 EXPERIÊNCIA DE BUSCA ONLINE SOBRE DO ESPAÇO PARCEIRO EM SITES DE PESQUISA](#) .

Pilares	Critérios	Pontuação Máxima	
Presença digital	Redes sociais	6	12
	Atendimento por canais remotos / digitais	6	
	Total	12	

8.1.6.1 REDES SOCIAIS

Este critério tem por objetivo avaliar se as instituições parceiras estão presentes nas redes sociais com conteúdos atualizados.

Para contabilizar a pontuação para o critério, as redes sociais deverão conter publicações atualizadas sobre conteúdos referentes às soluções de gestão empresarial, eventos e outros serviços aos clientes que procuram as instituições parceiras.

Não serão consideradas publicações institucionais para a pontuação do Selo.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Redes Sociais	Prints de telas e endereços das páginas e publicações em redes sociais. Serão emitidos/registrados pela empresa contratada pelo Sebrae	6,0	Para receber a pontuação do critério, as respostas para as perguntas abaixo deverão ser respondidas como <u>SIM</u> . <ul style="list-style-type: none"> • A Instituição parceira possui rede social? • O conteúdo está atualizado? (Será considerado como conteúdo atualizado: 01 (uma) publicação sobre serviços ofertados pelo parceiro por mês, nos 02 (dois) últimos meses contados a partir da data da realização do cliente oculto.) <p>Exemplo: data de realização do cliente oculto dia 01/06. Para pontuar os 6 pontos, deverá haver publicações em abril e maio.</p>
	A rede social do espaço parceiro poderá ser a da instituição parceira, desde que tenha divulgação dos serviços ofertados pelo parceiro.		Total:

8.1.6.2 ATENDIMENTO POR CANAIS REMOTOS/DIGITAIS

Este critério tem como objetivo constatar se as instituições parceiras disponibilizam entre suas modalidades de atendimento aplicativos de mensagens instantâneas e/ou e-mail e, se esses canais estão disponíveis e acessíveis.

Para que o espaço parceiro do Sebrae receba a pontuação deste critério, é necessário que se evidencie que os canais avaliados estão funcionando e disponíveis. Nesse critério serão avaliados itens sobre a disponibilidade dos canais e o tempo de resposta. Os demais itens qualitativos são avaliados no item [8.1.1.2 Cliente Oculto Atendimento Remoto](#).

A tabela a seguir traz as evidências a serem analisadas e as regras de pontuação para este critério.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Atendimento por canais remotos/digitais	Prints de telas do serviço prestado de atendimento via canais digitais (WhatsApp ou e-mail) em que constem a data de recebimento e o dia/ hora do envio da resposta. Esses prints serão emitidos/ registrados pela empresa contratada pelo Sebrae	6,0	<p>Para receber a pontuação deste critério, as evidências serão avaliadas considerando o atendimento de ambos os itens apresentados abaixo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o parceiro oferta o serviço • Se o atendente respondeu nos canais disponibilizados de acordo com os prazos a seguir: <p>1) E-mail: 5 (cinco) dias úteis 2) WhatsApp: 3 (três) dias úteis</p> <p>Se as respostas aos dois itens forem SIM, o espaço parceiro do Sebrae recebe: 6,0 pontos. Caso um ou mais itens acima não sejam atendidos, o espaço parceiro não pontua, recebe: 0 ponto.</p>
	Total:		6,0

8.1.7 COBERTURA E PRODUTIVIDADE

O pilar Cobertura e Produtividade tem por objetivo incentivar as instituições parceiras 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 também atraindo novas pessoas jurídicas (PJs), oxigenando a base de clientes e garantindo uma maior abrangência dos serviços ofertados.

Os atendimentos mensurados para o pilar devem ser somente do tipo orientações técnicas, sejam presenciais ou à distância, desde que registrados no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

Orientação Técnica é todo o atendimento presencial ou remoto realizado pelo atendente do parceiro e registrado no Sistema de Atendimento.

As interações devem ser registradas no sistema de atendimento de acordo com as orientações formais repassadas pelo Sebrae.

A pontuação para este pilar será composta pelos critérios abaixo:

- Cobertura: Quantidade de PJs distintas atendidas (por meio de orientação técnica)
- Produtividade: Média de atendimentos do parceiro por atendente a (PFs) pessoas físicas e pessoas jurídicas (PJs) por meio de orientação técnica

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 apresentadas.

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 avaliação mais justo.

Pilar	Critérios	Pontuação Máxima
Cobertura e Produtividade	Cobertura OU	10,0
	Produtividade	
	Total	10,0

* A partir da análise de evidências de cada critério será considerado como resultado do pilar aquele com maior pontuação.

8.1.7.1 COBERTURA

Serão considerados para pontuação no critério o número de pessoas jurídicas (PJs) ou pessoas físicas (PFs) distintas atendidas individualmente por meio de orientações técnicas, devidamente registradas no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

O objetivo é incentivar o atendimento de novos empresários de micro e pequenas empresas, que nunca tenham tido oportunidade de obter orientações no ano corrente. Mesmo que a pessoa jurídica seja atendida mais de uma vez no ano, para o critério a PJ será considerada somente uma única vez.

Esse critério beneficia, na maior parte, aqueles municípios menores, que acabam tendo uma capacidade de atendimento reduzida, mas que, de acordo com a densidade, são capazes de realizar uma ampla cobertura.

Para calcular o critério de cobertura é necessário consultar qual a densidade empresarial no município, conforme informações abaixo:

- A pesquisa deverá ser realizada considerando os parâmetros:
 - ✓ a data base do dia 31/12/2023;
 - ✓ Pequenos negócios: MEI, ME, EPP;

- ✓ Empresas ativas;
- ✓ Fonte: Receita Federal;
- ✓ Link: 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 DA PONTUAÇÃO
Cobertura *	Quantidade de PJs distintas atendidas por meio de orientação técnica	10,0	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
			Cobertura até 1,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: não pontua. 0 ponto.
			Cobertura de 2% a 2,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 2,5 pontos
			Cobertura de 3% a 3,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 5 pontos
			Cobertura de 4% a 4,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 7,5 pontos
			Cobertura acima de 5% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 10,0 pontos
	Total		10,0

* A partir da análise de evidências de cada critério (cobertura e produtividade) será considerado como resultado do pilar aquele com maior pontuação.

8.1.7.2 PRODUTIVIDADE

Será considerada para avaliação deste critério a produtividade média da instituição parceira por atendente, ou seja, a média de atendimentos por atendente do espaço parceiro. 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.

Atribuir a média auxiliará no processo de equilíbrio e resultado do parceiro.

- Serão considerados para pontuação no critério, o número de atendimentos realizados por atendentes ativos a pessoas jurídicas (PFs) ou pessoas físicas (PFs) por meio de orientações técnicas, devidamente registradas 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.
- Considere atendentes ativos aqueles que realizaram ao menos um atendimento ao longo do período apurado.

O objetivo do critério é valorizar e incentivar os atendentes dos parceiros a escalonarem a quantidade de atendimentos, contribuindo para a transformação e desenvolvimento do município.

Os parceiros 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.

Para apurar a média de atendimentos do parceiro 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 por atendente

Importante:

- Para não haver prejuízo para a Sala ou Parceiro, é preciso garantir que estejam cadastrados no sistema de atendimento somente agentes ativos, ou seja, que realizam atendimentos no sistema.
- Não devem estar cadastrados no sistema pessoas que não realizam lançamentos.
- A apuração será individual, independentemente da quantidade de parceiros em um mesmo município.

CRITÉRIO	EVIDÊNCIAS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	REGRAS DA PONTUAÇÃO
Produtividade*	Print do painel de monitoramento dos atendimentos da rede parceira mostrando a média de atendimentos do parceiro por atendente a PF e PJ por meio de orientação técnica.	10,0	A instituição parceira receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra: Média até 399 atendimentos por atendente do parceiro: Não pontua. 0 ponto. <hr/> Média de 400 a 599 atendimentos por atendente do parceiro: 2,5 pontos. <hr/> Média de 600 a 799 atendimentos por atendente do parceiro: 5,0 pontos <hr/> Média de 800 a 999 atendimentos por atendente do parceiro: 7,5 pontos <hr/> Média a partir de 1000 atendimentos por atendente do parceiro: 10 pontos
			Total

* A partir da análise de evidências de cada critério (cobertura e produtividade) será considerado como resultado do pilar aquele com maior pontuação.

9. CATEGORIAS

CATEGORIAS				
				
ESTADUAL	BRONZE >= 75 a 80,99	PRATA >= 81 a <=89,99	OURO >= 90 <=100	
NACIONAL	DIAMANTE		=100	

As categorias de concessão do Selo são divididas em 03 (três) categorias estaduais (bronze, prata e ouro) e 01 (uma) nacional (diamante).

Bronze. Para receber o Selo Referência em Atendimento Bronze, as instituições parceiras devem atingir de **75 a 80,99 pontos**, na soma das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

Prata. A pontuação para receber o Selo Sebrae de Referência em Atendimento Prata é **de 81 a 89,99 pontos**, na soma das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

Ouro. A pontuação para receber o Selo Sebrae de Referência em Atendimento Ouro é de **90 a 100 pontos**, na soma das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

Diamante. A pontuação para receber a categoria Diamante será igual a **100 pontos**.

10. ANEXOS

ANEXO – MODELO DE ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO				
N.º DA ATA 000	DATA 00/00/0000	HORÁRIO INÍCIO: 00:00 TÉRMINO: 00:00	LOCAL: PRÉDIO DA INSTITUIÇÃO PARCEIRA OU Sebrae OU REUNIÃO VIRTUAL PELO TEAMS	
OBJETIVO DA REUNIÃO: (PLANO DE AÇÃO, PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DE RESULTADOS). NO OBJETIVO DA REUNIÃO DEVERÁ ESTAR CLARO QUAL FOI O TEMA PRINCIPAL DA REUNIÃO.				
Assuntos tratados: DEVERÃO SER DESCRITOS TODOS OS ASSUNTOS TRATADOS DURANTE A REUNIÃO. POR EXEMPLO:				
<ul style="list-style-type: none"> • ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO 2024 PARA A INSTITUIÇÃO PARCEIRA: DESCREVER OS PRINCIPAIS TÓPICOS ABORDADOS (DÚVIDAS E DECISÕES QUE SURGIRAM) • ETAPAS SELO Sebrae DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO: DESCREVER O QUE FOI FEITO PARA ORIENTAR A INSTITUIÇÃO SOBRE AS ETAPAS DO SELO, DÚVIDAS QUE SURGIRAM E DECISÕES RELEVANTES • ORIENTAÇÃO SOBRE NPS: DESCREVER O QUE FOI FEITO PARA SENSIBILIZAR A INSTITUIÇÃO QUANTO A MENSURAÇÃO DO NPS • REALIZAÇÃO DO CRITÉRIO OFERTA DE SOLUÇÕES E PORTFÓLIO Sebrae: DESCREVER QUAIS DECISÕES FORAM TOMADAS SOBRE O ASSUNTO, QUAIS SOLUÇÕES SERÃO REALIZADAS NO PERÍODO, RESPONSÁVEIS, RESULTADOS ESPERADOS • SE HOUVER DOCUMENTOS, DEVERÃO SER INCLUÍDOS COMO ANEXOS A ATA 				
PRÓXIMOS PASSOS / AÇÕES / PENDÊNCIAS			RESPONSÁVEL (IS)	PRAZO (S)
Exemplo: Realização de capacitação para a equipe de atendimento da instituição parceira			Fulano de Tal - Sebrae	Xx/xx
Contratar consultor para aplicar a solução XYZ			Fulano de Tal - Sebrae	Xx/xx
Providenciar local e arremeter inscitos para a solução XYX			Fulano de Tal - PARCEIRO	Xx/xx
ELABORADA POR: Fulano de Tal – (Sebrae ou parceiro)				

ANEXO – MODELO DE PLANO DE AÇÃO

Para a evidência do Plano de ação deverão ser consideradas, no mínimo, as informações contidas nesse modelo. Poderá ser replicado para outro tipo de formato.

Parceiro:						
Município/UF:						
Gestor Sebrae responsável:						
Gerente Sebrae responsável:						
Consultor Sebrae responsável (se for o caso)						
Data elaboração:						
Participantes (nome/empresa/cargo)						
Detalhamento Plano de ação						
Ação	Descrição detalhada	Resultados esperados	Data início	Data conclusão	Responsáveis	Encaminhamentos

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 espaço do parceiro. 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.

ANEXO - DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÃO NA EQUIPE DE ATENDIMENTO

Declaramos que a (sala/ espaço Parceiro) do município _____ atualmente é composta por (número de atendentes ativos) atendentes ativos, conforme relação abaixo:

Este quantitativo difere do número inicialmente informado no diagnóstico devido (indicar o que motivou a alteração)

Local, _/_/_

Assinatura do responsável espaço parceiro

ANEXO – MODELO DE LISTA DE PRESENÇA

O modelo abaixo deve ser considerado para geração da evidência solicitada no critério. Poderá ser em outro formato, desde que tenha minimamente as informações abaixo.

Parceiro:		
Município/DF:		
Descrever o nome da solução:		
Data de realização:		
Formato (Presencial ou online)		
Local (se for presencial)		
Participantes		
Nome Participante	Dado de identificação (CPF / CNPJ)	Assinatura

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

Eu, _____, com desempenho da função de _____, no espaço de atendimento _____(nome do espaço) _____, declaro que o número: (DDD) _____ é de uso exclusivo e dedicado para atendimentos aos clientes da instituição parceira. Afirmando que o número não é de uso particular do agente de desenvolvimento ou atendente do espaço. O número está publicado e divulgado oficialmente aos clientes e sociedade como número de contato para a instituição parceira.

Local, _/_/_

Assinatura do responsável pelo espaço parceiro