

REGULAMENTO DO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO SALA DO EMPREENDEDOR



3º ciclo – 2024

(Versão II 04/24)
Atualizado em 24.04.2024

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

Fabíola Calazans

Unidade de Desenvolvimento Territorial

Gerente

Alessandro Flavio Barbosa Chaves

Gerente Adjunta

Fabianni Melo

Coordenador do Núcleo Cidade Empreendedora

Mauricio Tedeschi

Analista Técnica

Kellen Carine Lopes Reichert

Gestores Sebrae/UF

Sebrae AC

Maysa Bezerra dos Santos

Marcelo Castro Macedo

Sebrae AL

Tatiana Eigler Lima

Carlos Rodrigo de Almeida Figueiredo

Sebrae AM

Marcelo José de Souza

Sebrae/BA

Laércia Patrícia Barbosa Santana

Sebrae/CE

Alan Brito Girão

Sebrae/DF

Everton Marques Saúde

Helia dos Santos Castro Maciel

Sebrae/ES

Gabriela Alves de Souza Freire

Renata Braga Rodrigues

Sebrae/GO

Adriana de Souza Vettorazzo

Elaine Maria de Moura Souza

Sebrae/MA

Keila Pontes

Magnólia Ewerton Costa

Marina Lavareda

Sebrae/MG

Gabriela Aguiar de Godoy

Viviane Soares da Costa

Vanessa Oliveira Sousa

Sebrae/MS

Dhiego Costa Barão

Sebrae/MT

Camila Da Silva Costa

Weslley Santos Soares

Sebrae/PA

Eliane Seabra Paes Leal

Igo Silva Sousa

Sebrae/PB

Nelijane Ricarte B. e Silva

Sebrae/PE

Ana Lucia Nasi

Gleycilane Ramos dos Santos

Sebrae/PI

Karine Area Leão Boavista

Leandro Crateús de Oliveira

Sebrae/PR

Carla Selva Rodrigues dos Santos

Luciano de Campos

Sebrae/RJ

Diego Goventude Ferreira

Flavia Guedes Gonçalves

Sebrae/RN

Thales Fernandes Oliveira

Sebrae/RO

Cléris Jean Kussler

Sebrae/RS

Guilherme Dalla Rosa Osorio

Sebrae/SC

Gabriel Marchetti de Oliveira

Aline Aparecida Santos Pereira

Sebrae/SE

Bruno Leonel

Aurélio Fernandes Viana

Sebrae/ SP

André Leonardo

Beatriz Renno Biscalchim

Daniela Farcic

Lúcia Helena Tragante

Robson Luiz Moreira

Sebrae/TO

Jirene Pinheiro Lisboa e Silva

Monique Hevellyn de Brito Menezes

Sumário

1.	HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA	5
2.	OBJETIVO DO REGULAMENTO.....	6
3.	OBJETIVOS DO SELO.....	6
4.	PREMISSAS.....	6
5.	BENEFÍCIOS E OPORTUNIDADES.....	7
6.	ADESÃO AO SELO.....	8
7.	ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO	9
7.1	DIAGNÓSTICO / LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES	9
7.1.1	INFORMAÇÕES A SEREM COLETADAS NA ETAPA DO DIAGNÓSTICO E QUE SERÃO CONSIDERADAS PARA APURAÇÃO DE PONTUAÇÕES	10
7.1.2	EXEMPLO DE FLUXO E CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES.....	10
7.2	REUNIÃO INICIAL DE PLANEJAMENTO.....	11
7.3	ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO	13
7.4	INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS	13
7.5	VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS.....	14
7.6	RESULTADOS	14
7.6.1	APURAÇÃO DOS RESULTADOS.....	14
7.6.2	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	14
7.7	CERIMÔNIAS DE ENTREGA DO SELO	14
7.8	DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS	15
8.	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	15
8.1	DETALHAMENTO DOS PILARES E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	16
8.1.1	QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO.....	16
8.1.2	GESTÃO	23
8.1.3	OFERTA / REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES	27
8.1.4	AMBIENTE DE NEGÓCIOS.....	30
8.1.5	INFRAESTRUTURA	35
8.1.6	PRESENÇA DIGITAL.....	38
8.1.7	COBERTURA E PRODUTIVIDADE	40
9.	CATEGORIAS	45
10.	ANEXOS.....	46

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 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 Salas do Empreendedor quanto às etapas de adesão e concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

Neste regulamento as Salas do Empreendedor poderão ser chamadas de instituições parceiras e/ou parceiros.

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 às 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.

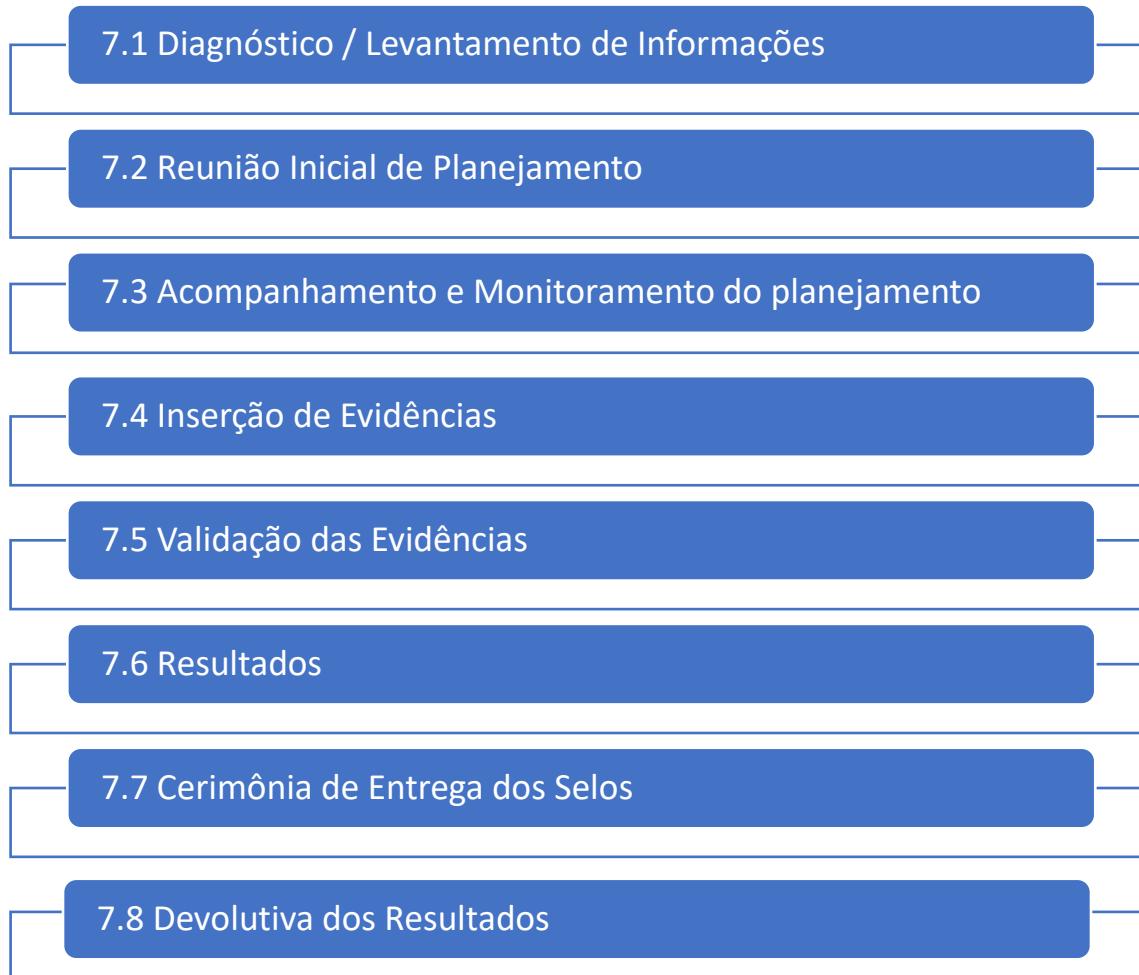
6. ADESÃO AO SELO

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 Sala do Empreendedor no processo avaliativo para obtenção do Selo Sebrae não garante automaticamente a conquista do Selo. No entanto, essa participação assegura que a Sala do Empreendedor 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 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 Sala do Empreendedor. 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 a Sala 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 às perguntas sobre canais de atendimento serão utilizados [para o critério Cliente oculto](#), conforme detalhado nos critérios [8.1.1 Qualidade no atendimento remoto.](#)

7.1.2 EXEMPLO DE FLUXO E CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

- a. O responsável pela instituição parceira irá receber o link para preenchimento do diagnóstico.
- b. O responsável pelo preenchimento do diagnóstico deverá responder a todas as perguntas com atenção e 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 de 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 [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 dos parceiros 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 consideradas no plano de ação, as iniciativas acordadas entre as instituições parceiras e o Sebrae que visam melhorar o ambiente nos seguintes pilares: estrutura física, presença digital/remota, processos de fluxos de atendimentos. 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, é importante que essas ações sejam 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 Salas do Empreendedor 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 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 a Sala do Empreendedor 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 não seja considerada para 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 o Sebrae e o responsável pela instituição parceira, 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 o 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 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 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 dos 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

As salas que se enquadram 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 melhorias 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 das salas do empreendedor, 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

Pilares	Critérios	Pontuação
Qualidade no atendimento remoto	<u>Experiência de busca online sobre a Sala em sites de pesquisa</u>	5,0
	<u>Cliente oculto - atendimento remoto</u>	18,0
	<u>Registro do atendimento</u>	5,0
Gestão	<u>Planejamento e Acompanhamento</u>	9,0
	<u>Capacitação das equipes de atendimento</u>	7,0
Oferta / Realização de Soluções	<u>Oferta de soluções</u>	4,0
	<u>Realização de soluções</u>	6,0
Ambiente de Negócios	<u>Divulgação do Plano Anual de Contratações do município</u>	1,0
	<u>Divulgação de no mínimo 06 (seis) editais de Compras Governamentais</u>	2,5
	<u>Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações</u>	3,0
	<u>Orientações sobre acesso a crédito</u>	1,5
	<u>Articulação e realização de parcerias na Sala do Empreendedor</u>	2,0
Infraestrutura	<u>Estrutura física</u>	9,0
	<u>Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente</u>	5,0
Presença Digital	<u>Redes sociais</u>	6,0
	<u>Atendimento pelos canais remotos e digitais</u>	6,0
Cobertura e Produtividade	<u>Cobertura</u> OU <u>Produtividade</u>	10,0
	Total	100,0

8.1.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO

O pilar Qualidade no atendimento remoto engloba três critérios: experiência de busca sobre a sala 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	<u>Experiência de busca online sobre a Sala em sites de pesquisa</u>	5,0
	<u>Cliente oculto - Atendimento remoto</u>	18,0
	<u>Registro do atendimento</u>	5,0
Total		28,0

8.1.1.1 EXPERIÊNCIA DE BUSCA ONLINE SOBRE A SALA EM SITES DE PESQUISA

A experiência de busca de informações sobre a Sala do Empreendedor 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 da Sala do Empreendedor. Por exemplo, uma pessoa que quer abrir o seu negócio ou quer informações sobre a gestão do seu negócio, soube que existe a Sala do Empreendedor e irá realizar pesquisas na internet para obter informações sobre como entrar em contato. Quais as informações disponíveis sobre a Sala 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 o 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: Casa do Empreendedor da Felicidade, Sala do Empreendedor do Chile) + 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) versus canais divulgados no resultado da busca. Exemplo: o parceiro preencheu no diagnóstico que disponibiliza os canais de atendimento telefone e WhatsApp. A empresa realizará a busca no google para localizar os contatos e divulgação dos dois canais informados pelo parceiro (telefone e WhatsApp).
- IV. Para o parceiro receber a pontuação total prevista para o critério, as informações registradas no diagnóstico sobre quais canais SÃO disponibilizados aos clientes 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 onine 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 esse canal. Esse movimento é percebido como positivo e a sala do empreendedor receberá a pontuação referente ao critério.

Veja abaixo alguns exemplos de situações (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 do 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 ONLINE SOBRE A SALA EM SITES DE PESQUISA](#).
- II. A pontuação total para o 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 endereço 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 pela sala do empreendedor 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 sala do empreendedor estejam em atividades externas; ou o espaço esteja em reforma; ou ainda em casos de catástrofes não previstas. Em todas essas 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 A SALA 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 nas 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 a realização do cliente oculto no máximo os 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 os resultados 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 on 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) Recepiona 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 (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 um novo cadastro.

Conhecimento técnico e entrega de soluções

- 1) Demonstra conhecimento técnico nas 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 conteúdos e capacitações para o cliente, com soluções gratuitas tanto para quem quer abrir um negócio quanto para quem já empreende (portal Sebrae e 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 da sala, 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:

- Questiona 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 oferecida ao cliente. Por meio dessas informações, obtém-se o histórico de interações de cada cliente com a Sala do Empreendedor e possibilita-se 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 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 aumentar 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 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 das salas.
- Será analisado **01 (um)** registro de atendimento.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Registro do atendimento	Prints da tela do sistema do registro analisado <u>e</u> 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 dividida pelos requisitos que serão avaliados no registro de atendimento selecionado
Total			5,0

8.1.2 GESTÃO

O pilar Gestão tem por objetivos: fomentar ações de 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 das instituições parceiras e o de incentivar a capacitação de suas respectivas equipes de atendimento.

O pilar Gestão é composto por dois critérios:

- Planejamento e acompanhamento e;
- Capacitação das equipes de atendimento.

Pilar	Critérios	Pontuação máxima
Gestão	<u>Planejamento e Acompanhamento</u>	9
	<u>Capacitação das equipes de atendimento</u>	7
	Total:	16

8.1.2.1 PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO

O critério planejamento e acompanhamento trata do planejamento anual da sala do empreendedor 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 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	<p>1) Planejamento - Plano de Ação: Documento com o planejamento assinado pelas partes envolvidas na construção (Sala do empreendedor e Sebrae), podendo ter assinatura digital. No documento devem constar no mínimo os campos/informações especificados no 10. Anexo – Modelo Plano de Ação</p>	4,0 pontos	<p>Plano de ação apresentado e validado: 4,0 pontos</p> <p>Plano de ação <u>não</u> apresentado /<u>não</u> validado: Não pontua (0 ponto)</p>
	<p>2) Acompanhamento: Atas de reuniões de acompanhamento com assinaturas das partes envolvidas (Sebrae e Parceiro), podendo ter assinatura digital.</p> <p>A ata deverá seguir o 10. Anexo – Modelo Ata de Reunião. Poderá ser elaborada em outro formato, desde que tenha no mínimo as informações contidas no modelo.</p>		<p>Quantidade de atas / registros formais de reuniões validadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A partir de 3 atas: 5 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 Sala do Empreendedor 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 das reuniões de acompanhamento também deverão ser salvas em formato PDF para inserção no sistema como evidência.

Requisitos para envio das atas de acompanhamento:

- As atas/registros formais das reuniões serão aceitas como evidências para pontuação, desde que contenham assinatura do Sebrae e de um responsável pela instituição parceira e, que contemplem, no mínimo, os campos do modelo de ata que consta no [10. ANEXO - Modelo de Ata de Reunião](#) desse regulamento. As assinaturas podem ser digitais.
- Deverá ser gerado um único arquivo consolidado 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 instituições;
- Atas alteradas ou rasuradas e;
- 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
Capacitação das Equipes de Atendimento	<p>Certificados e/ou declarações* de capacitação realizadas por, no mínimo, 50% dos atendentes das instituições parceiras, considerando as seguintes regras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentar pelos menos 3 (três) certificados e/ou declarações distintos por atendente; • Os certificados apresentados deverão possuir carga horária de, no máximo, 10 horas por dia de capacitação; • Apresentar certificado e/ou declaração de capacitação dos Agentes de Desenvolvimento (ADs) ou Atendentes da Sala do empreendedor na temática Compras Governamentais (com carga horária mínima: 4 horas) • Serão validados apenas os certificados e/ou declarações nas temáticas contempladas no item 10. Anexo – Temáticas para Capacitação. Não serão aceitas capacitações fora do escopo definido; <p>Ponto de atenção, 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; • Data (período de realização)**. <p>Obs. Todos os certificados de um mesmo atendente deverão estar consolidados em um único arquivo (PDF).</p>	7,0 pontos	<p>50% dos atendentes com carga horária individual de capacitação a partir de 60 horas, comprovadas conforme especificado na coluna evidências: 7 pontos</p> <p>50% dos atendentes com carga horária individual de capacitação entre 45 e 59 horas comprovadas conforme especificado na coluna evidências: 5 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 capacitação igual ou menor a 14 horas: não pontua (0 ponto)</p>
	Total:		7,0

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

**As horas de capacitação para serem aceitas como evidências deverão ser realizadas de acordo com o cronograma divulgado para o processo de concessão do Selo, dentro do período vigente para a etapa de Inserção das Evidências do ciclo 2024.

Serão consideradas para este critério as capacitações realizadas pelos atendentes (e ADs que atuam no atendimento) das instituições parceiras. 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 salas que possuam um número de atendentes ímpar deverão demonstrar 50% mais um).

Vale destacar que, as Salas do Empreendedor 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 a Sala 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 das Salas para o alcance das pontuações.

Exemplos:

- Uma Sala do Empreendedor com 2 (dois) atendentes: cada atendente realizou 30 horas de capacitação, nessa situação a Sala deverá enviar evidências de apenas um desses atendentes e pontuará 3,5 pontos conforme descrito na tabela de pontuação.
- Se a Sala tiver um número ímpar de atendentes, por exemplo, 03 (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 pela Sala 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 [10. 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 pela Sala e inserida no sistema do Selo em formato PDF.

8.1.3 OFERTA / REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

O pilar Oferta/ 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.

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.

Esse pilar é 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.

Pilar	Critérios	Pontuação
Oferta / Realização de Soluções	<u>Oferta de Soluções</u>	4
	<u>Realização de Soluções</u>	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/partneria com o Sebrae e conste a logomarca de todas instituições envolvidas na ação).

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

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

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação		
Ofertas de Soluções	Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo: 1. Descrição da orientação do atendimento realizado no sistema de registro de atendimento (no campo destinado a esse objetivo). <u>Exemplo de descrição:</u> Foi oferecido ao cliente se inscrever na oficina XYZ a ser realizada no período de xx a xx/ano.	4	Número de ofertas realizadas em Redes sociais por ano:	A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validadas: 1,5 pontos	Números de registros de atendimento realizados no sistema por ano:
			A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos	OU	A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos
	1.1) Nas soluções online a evidência deve conter o nome da solução, o nome		A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e		A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e

	<p>do site e o link de acesso.</p> <p><u>Exemplo de descrição:</u> Foi oferecido ao cliente a inscrição na oficina XYZ no site XXX conforme o link (colar o link do site).</p> <p>OU</p> <p>2. Prints do painel de monitoramento contendo os registros das inscrições/agendamentos pela sala do empreendedor/ espaço parceiro</p> <p>OU</p> <p>3. Prints de divulgação/publicação em redes sociais, WHATSAPP e E-mail Marketing das salas do empreendedor/ prefeitura, contendo o nome da solução, a data e local a serem realizados.</p>		<p>validadas: 4,0 pontos</p> <p>Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos</p>	<p>validadas pontua 4,0 pontos</p> <p>Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos</p>
	Total			4

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/partneria do Sebrae 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
	Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo:		Pontuação por nº soluções realizadas:

Realização de Soluções	<u>Soluções presenciais e remotas*</u> : Lista de presença contendo o nome da solução, data de realização e nome dos participantes. Caso seja necessário, utilize o modelo disponível 10. Anexo Modelo de Lista de Presença OU Print do Sistema de Registro fornecido pelo Sebrae comprovando a realização da solução com status consolidado.	6,0	A partir de 5 (cinco) evidências apresentadas e validadas: 1,5 pontos
	OU Print do painel de monitoramento das Salas comprovando a realização da solução pela sala.		A partir de 7 (sete) evidências apresentadas e validadas: 3,0 pontos
TOTAL		6,0	

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

8.1.4 AMBIENTE DE NEGÓCIOS

O pilar Ambiente de Negócios se refere às ações para 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: aproximação das instituições de crédito, articulação de parcerias, contratação de pequenos negócios por parte das prefeituras, estímulo à participação dos empreendedores no fornecimento de bens e serviços para as prefeituras. Assim garantindo condições favoráveis ao empreendedorismo e incrementando a produção de conhecimento e informações.

Pilar	Critérios	Pontuação
Ambiente de Negócios	Divulgação do Plano Anual de Contratações do município	1,0
	Divulgação de 6 (seis) Editais de Compras Governamentais	2,5
	Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações	3,0
	Orientações sobre acesso a crédito	1,5
	Articulação e realização de parcerias na Sala do Empreendedor	2,0
	Total	10,0

8.1.4.1 DIVULGAÇÃO DO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES DO MUNICÍPIO (PAC)

Sabemos que as Salas do Empreendedor têm um papel crucial na melhoria do ambiente empresarial, e, que esses espaços devem ser uma referência para todos aqueles que empreendem ou desejam empreender na cidade. Sendo assim, as Salas do Empreendedor devem divulgar o plano anual de contratações do município (PAC).

A divulgação do Plano Anual de Contratações (PAC) do município, é importante para que os pequenos negócios possam se preparar com antecedência para concorrer aos processos de licitação, estimulando o planejamento e a melhor gestão das MPEs para atendimento do mercado público.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Divulgação do Plano Anual de Contratações do município (PAC) do ano vigente	Print da divulgação nos endereços digitais da Sala do Empreendedor, informando o link de acesso ao PAC.	1,0	Evidência apresentada e validada: 1,0 ponto
	Total	1,0	

8.1.4.2 DIVULGAÇÃO DE NO MÍNIMO 6 (SEIS) EDITAIS DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

A divulgação dos editais, tanto de compras governamentais quanto de compras da agricultura familiar é um meio de se estimular a participação de empreendedores locais nas licitações, com o intuito de favorecer à economia local e consequentemente contribuir para o desenvolvimento local.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Divulgação de no mínimo 6 (seis) editais de Compras Governamentais	Print da divulgação de no mínimo 6 (seis) editais distintos nos endereços digitais da Sala do Empreendedor Ou Print de no mínimo 6 (seis) atendimentos, registrados no sistema disponibilizado pelo Sebrae, constando na descrição do registro de atendimento a indicação do link de acesso ao edital divulgado ao empresário. *Os seis registros de divulgação devem fazer referência a seis editais distintos. * As evidências do mínimo de seis editais distintos divulgados deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.	2,5	Pontuação por nº de editais publicados: De 0 a 5 evidências (editais) apresentadas e validadas: 0 ponto A partir de 6 (seis) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos
	Total	2,5	

8.1.4.3 ORIENTAÇÕES AO EMPREENDEDOR PARA PARTICIPAÇÃO EM EDITAIS DE LICITAÇÃO

Dentre os serviços prestados pela sala do empreendedor, é importante que não apenas sejam divulgados os editais de compras, como também que sejam dadas orientações a respeito de como participar das licitações.

A Sala do Empreendedor também deverá divulgar a existência do cadastro de fornecedores do município elaborado pela prefeitura e orientar os empreendedores a como fazer parte dele. A Sala do Empreendedor em parceria com o setor de compras do município poderá elaborar o cadastro de fornecedores, utilizando por exemplo, o google forms ou o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

Sobre o critério orientação(ões) coletiva(s) para participação em editais de licitação e sobre orientação(ões) coletiva(s) sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores:

- O público deverá totalizar no mínimo 30 participantes, independente da quantidade de eventos, podendo ser somados os participantes de mais de um evento, por exemplo: foi realizado um evento com 15 pessoas em uma data e em outra data foi realizado outro evento com mais 15 pessoas totalizando 30 participantes.

Sobre o critério de capacitação do empreendedor para participação em licitações, o público deverá totalizar no mínimo 20 pessoas, podendo ser somados os participantes de mais de uma capacitação, por exemplo:

- Foi realizada uma capacitação com 10 pessoas em uma data e, em outra data, foi realizada outra capacitação com mais 10 pessoas, as duas capacitações totalizam 20 participantes.

Vale destacar que para acesso aos Editais do município os Agentes de Desenvolvimento e atendentes das Salas do Empreendedor podem entrar em contato com o setor de licitação/pregoeiro ou acessar o site da prefeitura na aba do portal da transparência.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras da pontuação
Orientações ao empreendedor para participação em editais de licitação	<p>10 (dez) Orientações individuais para participação em editais de licitação</p> <p>Print da tela do Sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae, contendo o registro da orientação. A descrição no sistema deverá constar de forma clara que o empreendedor foi orientado a como participar do edital de licitação indicado para aquele cliente, informando, no mínimo, a documentação necessária.</p> <p>*As evidências que comprovem as exigências acima deverão estar</p>	1,0	<p>Orientações individuais para participação em editais de licitação – No mínimo 10 (dez) orientações individuais para clientes únicos: 1,0 ponto</p> <p>ou</p> <p>Ações de orientação coletiva, presenciais ou online, para participação em editais de licitação, somando no mínimo 30 (trinta)</p>

	<p>consolidadas em um único arquivo em PDF.</p> <p>OU</p> <p>Ações de orientação coletiva, presenciais ou on-line, para participação em editais de licitação, somando no mínimo 30 (trinta) participantes</p> <p>Print da tela do sistema disponibilizado pelo Sebrae, que comprove a realização da ação coletiva, constando a data de realização, nome da ação e quantidade de participantes.</p> <p>OU</p> <p>Lista de presença da ação, contendo o nome da ação, data de realização, assinaturas dos participantes (física ou check-in digital).</p> <p>*Poderão ser realizadas quantas ações coletivas forem necessárias para atingir o mínimo de 30 participantes.</p> <p>**As evidências que comprovem as exigências acima deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.</p>		participantes distintos: 1,0 ponto
	<p>10 (dez) Orientações individuais, aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores</p> <p>Print da tela do sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae, contendo o registro da orientação. A descrição no sistema deverá constar de forma clara que o empreendedor foi orientado a como fazer parte do cadastro de fornecedores, informando quando necessário o link de acesso ao sistema de cadastro. Por exemplo o Sistema de Cadastramento Unificado de fornecedores – SICAF</p> <p>*As evidências que comprovem as exigências acima deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.</p>	1,0	Orientações individuais, aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores - No mínimo 10 orientações individuais para clientes únicos: 1,0 ponto
	<p>Capacitação presencial ou on-line para orientar aos participantes sobre como</p>	1,0	Capacitação presencial ou on-line para orientar aos

	<p>participar das licitações, com no mínimo 20 participantes presentes</p> <p>Lista de presença contendo o nome da capacitação, data de realização e assinaturas dos participantes (física ou check-in on-line).</p> <p>*Poderão ser realizadas quantas capacitações forem necessárias para atingir o mínimo de 20 participantes.</p> <p>*As evidências que comprovem as exigências acima deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.</p>		<p>participantes sobre como participar das licitações, com no mínimo 20 participantes presentes: 1,0 ponto</p>
	Total		3,0

8.1.4.4 ORIENTAÇÕES DE ACESSO A CRÉDITO

Visto que as Salas do Empreendedor ofertam serviços ligados ao desenvolvimento dos pequenos negócios, por meio delas, 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-crédito e pós-crédito. 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-crédito: aplicação consciente do crédito recebido e ações de adimplência.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Orientações sobre acesso a crédito	<p>10 (dez) Orientações individuais sobre acesso a crédito:</p> <p>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>OU</p> <p>Ações ou orientações coletivas sobre acesso a crédito, presenciais ou online, somando no mínimo 30 (trinta) participantes:</p> <p>Lista de presença contendo a descrição da ação, data de realização e</p>	1,5	<p>Orientações individuais - No mínimo 10 orientações individuais: 1,5 pontos</p> <p>OU</p> <p>Ações ou orientações coletivas - Orientação/evento para no mínimo 30 pessoas: 1,5 pontos</p>

	<p>assinaturas dos participantes (física ou check-in on-line)</p> <p>*Poderão ser realizados quantas ações forem necessárias para atingir o mínimo de 30 participantes.</p> <p>** Todas as evidências deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.</p>		
	Total:		1,5

8.1.4.5 ARTICULAÇÃO E REALIZAÇÃO DE PARCERIAS NA SALA DO EMPREENDEDOR

As parcerias são importantes para as Salas do Empreendedor, pois ampliam e diversificam a oferta de serviços disponíveis aos empreendedores, além de oportunizar a execução de ações de fomento para o desenvolvimento socioeconômico. Como exemplo de potenciais parceiros podemos citar: faculdades, universidades, instituições financeiras e associações comerciais.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Articulação e realização de parcerias na Sala do Empreendedor	<p>Termos de compromisso firmados entre a Sala do Empreendedor e o parceiro, dentro do ciclo vigente, especificando o objetivo da parceria e período de vigência.</p> <p>*Serão aceitas parcerias formalizadas com novos parceiros ou novas parcerias com parceiros já existentes, porém com objetivos diferentes.</p> <p>**<u>Não serão aceitos</u> termos de parceria com o próprio Sebrae.</p> <p>*** Todas as evidências deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.</p>	2,0	<p>Quantidade de parcerias firmadas:</p> <p>1 parceria: 0,5 ponto 2 parcerias: 1,0 ponto 3 parcerias: 2,0 pontos</p>

8.1.3 INFRAESTRUTURA

O pilar infraestrutura tem por objetivo avaliar a estrutura física disponibilizada aos clientes e a disponibilidade de um número de contato da própria sala 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 pelas

Salas do Empreendedor deverá enviar fotos e/ou vídeos na etapa de preenchimento do diagnóstico, conforme orientações que estarão no próprio formulário.

Pilar	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:

Comunicação visual
<p>1) Externa:</p> <ul style="list-style-type: none">• A existência de comunicação externa, por exemplo: placa, faixa ou outro item pelo qual o cliente identifique a instituição parceira naquele local.• O estado da placa, faixa, ou outra comunicação visual existente. Por exemplo, se a placa está em boas condições, sem descascados, desbotada e com a logomarca atualizada dos parceiros.
<p>2) Interna:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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
<p>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.</p> <p>2) Lugar destinado a 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.</p> <p>3) Mobiliários e equipamentos disponíveis: por exemplo: se existe mesa, cadeira, telefone e computador.</p>

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 a Sala do Empreendedor está instalada 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 para espera de clientes em que possam se sentar (cadeiras, banquetas e sofás). 	4,5	Evidência apresentada e validada 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, inserido no ciclo 2024, possui por objetivo primar pela experiência do cliente com as Salas do Empreendedor, enquanto parceiros do Sebrae. Nos ciclos anteriores, foram constatadas situações em que o número informado para atendimento ao cliente era particular do atendente ou do agente de desenvolvimento (AD), o que não promove uma boa experiência aos clientes.

Critério	Evidências	Pontuação Máxima	Regras para pontuação
Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente	<p>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.</p> <p><u>E</u></p> <p>Documento digital que comprove que o número é de uso exclusivo do Parceiro (fatura – sem valores - em nome da instituição parceira</p> <p><u>OU</u></p> <p>Contrato com empresa de telefonia em nome da instituição parceira</p>	5,0	<p>Duas evidências apresentadas e validadas (print da divulgação do número de contato e documento que comprove o uso exclusivo da sala): 5,0 pontos</p> <p>Apenas 01 (uma) evidência apresentada e validada (print da divulgação do número de contato <u>ou</u> documento que comprove o uso exclusivo da sala), a</p>

OU 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 <u>10. Anexo – Declaração de Número Exclusivo para Atendimento a Clientes.</u> O número próprio a ser considerado para pontuação será o dedicado a atendimento telefônico ou WhatsApp.	sala não recebe pontuação: 0 ponto Os parceiros que usarem números particulares, de uso pessoal, para atendimento ao cliente, a sala não recebe pontuação: 0 ponto.
Total	5,0

8.1.4 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 SOBRE A SALA EM SITES DE PESQUISA](#).

Pilar	Critérios	Pontuação Máxima
Presença digital	Redes sociais	6
	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 Salas do Empreendedor.

Não serão consideradas publicações institucionais para a pontuação do Selo.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Redes Sociais	<p>Prints de telas e endereços das páginas e publicações em redes sociais. Serão emitidos/registrados pela empresa contratada pelo Sebrae</p> <p>A rede social da Sala do Empreendedor poderá ser a da prefeitura, desde que tenha divulgação dos serviços ofertados pela Sala.</p>	6,0	<p>Para receber a pontuação do critério, as respostas para as perguntas abaixo deverão ser respondidas como <u>SIM</u>.</p> <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 pela Sala 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>
Total:			6,0

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 a sala do empreendedor 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](#).

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 email) em que constem a data de recebimento e o dia/ hora do envio da resposta.	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

	Esse prints serão emitidos/ registrados pela empresa contratada pelo Sebrae		<ul style="list-style-type: none"> Se o atendente respondeu nos canais disponibilizados de acordo com os prazos a seguir: <ol style="list-style-type: none"> 1) E-mail: 5 (cinco) dias úteis 2) Whatsapp: 3 (três) dias úteis <p>Se as respostas aos dois itens forem SIM, a sala recebe: 6,0 pontos. Caso um ou mais itens acima não sejam atendidos, a sala não pontua, recebe: 0 ponto.</p>
	Total:		6,0

8.1.7 COBERTURA E PRODUTIVIDADE

O pilar Cobertura e Produtividade tem por objetivo incentivar a Sala do Empreendedor 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 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, registrado no Sistema de Atendimento do Sebrae.

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 pessoa física (PFs) 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.

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	10,0
	OU	
	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 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
 - ✓ O Link do endereço a ser utilizado para consulta será disponibilizado na página oficial do Selo.

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 *	Print do painel de monitoramento dos atendimentos da rede parceira mostrando Quantidade de PJs distintas atendidas por meio de orientação técnica.	10,0	<p>A análise das evidências será feita com base nos dados disponíveis no site: www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapas-de-empresas</p>
			<p>Para manter os mesmo parâmetro apenas para o Sebrae Distrito Federal a análise das evidências será feita com base nos dados disponíveis no Panorama Empresarial do DF no site: https://databasebrae.com.br/df/.</p> <p>Cobertura até 1,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 0 ponto.</p> <hr/> <p>Cobertura de 2% a 2,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 2,5 pontos</p> <hr/> <p>Cobertura de 3% a 3,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 5 pontos</p> <hr/> <p>Cobertura de 4% a 4,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 7,5 pontos</p> <hr/> <p>Cobertura acima de 5% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 10 pontos</p>
	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 da sala do empreendedor. 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 da sala ou parceiro.

- Serão considerados para pontuação no critério o número de atendimentos realizados por atendentes ativos a pessoas jurídicas (PJs) 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 do Sebrae somente agentes ativos, ou seja, que realizam atendimento no sistema.
- Não devem estar cadastrados no sistema pessoas que não realizam lançamentos.
- A apuração será individual, independente 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 da sala do empreendedor por atendente a PF e PJ por meio de orientação técnica	10,0	<p>A sala do empreendedor receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra:</p> <hr/> <p>Média de até 399 atendimentos por atendente do parceiro: Não pontua. 0 ponto.</p> <hr/> <p>Média de 400 a 599 atendimentos por atendente do parceiro: 2,5 pontos.</p> <hr/> <p>Média de 600 a 799 atendimentos por atendente do parceiro: 5,0 pontos</p> <hr/> <p>Média de 800 a 999 atendimentos por atendente do parceiro: 7,5 pontos</p> <hr/> <p>Média a partir de 1000 atendimentos por atendente do parceiro: 10 pontos</p>
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.

9. CATEGORIAS



As categorias de concessão do Selo são divididas em 3 (três) categorias estaduais (bronze, prata e ouro) e 1 (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. EXEMPLOS: <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 Sala	Fulano de Tal - Sebrae	Xx/xx	
Contratar consultor para aplicar a solução XYZ	Fulano de Tal - Sebrae	Xx/xx	
Providenciar local e arregimentar inscritos para a solução XYX	Fulano de Tal - PARCEIRO	Xx/xx	
ELABORADA POR: Fulano de Tal – (Sebrae)			

ANEXO – MODELO 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 da Sala do Empreendedor. 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 pela Sala

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.

Parceiro/Sala do Empreendedor:		
Município/DF:		
Nome/ descrição da solução ou ação:		
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 _____, 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 da Sala do Empreendedor.

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 a Sala do Empreendedor.

Local, ___/___/___

Assinatura do responsável pela Sala