



SALA DO EMPREENDEDOR

MANUAL DE APOIO À GESTÃO





© 2022. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/ ES
Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9610).

INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/ES
Rua Belmiro Rodrigues da Silva, 170, Enseada do Suá,
Vitória - ES, Vitória, ES. CEP: 29.050-435
Telefone: 0800 570 0800
Site: www.es.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo em Exercício
Carlos André Santos de Oliveira

Diretor Superintendente
Pedro Gilson Rigo

Diretor Técnico
Luiz Henrique Toniato

Diretor de Atendimento
José Eugênio Vieira

Gerente da Unidade de Ambiente de Negócios e Acesso ao Crédito
Eduardo Rodrigo Donatelli Simões

Equipe Técnica
Adriana da Silva Rocha
Carla Ferreira Soares Figueiredo
Kátia Vidigal do Carmo
Mário Roberto Barradas da Silva
Susany Miranda Freire
Zenilda Rocha Mendonça
Renata Braga Rodrigues

Consultor Conteudista
Roberto Cirico Maciel - Vila Consultoria

Projeto gráfico e diagramação
Bianca Sperandio - Vila Consultoria

Ficha Catalográfica elaborada pela Bibliotecária Regina Batista Paixão – CRB 6/ES 479

Maciel. Roberto Cirico.

Sala do empreendedor: manual de apoio à gestão. / Roberto Cirico Maciel

- Vitória: SEBRAE/ES, 2022.

43 p.il..

1. Empreendedorismo. 2. Abertura de empresa. 3. Serviço Sebrae.

4. Política Pública. 5. Sala Empreendedor. 6. Atendimento. I. Sebrae/ES. II. Título.

CDU 658



APRESENTAÇÃO

Diversos estudos e pesquisas apontam que o Brasil é um dos países mais empreendedores do mundo. De acordo com a pesquisa Global Entrepreneurship Monitor (GEM), de 2018, o sonho de ter um negócio próprio é compartilhado por mais brasileiros do que o sonho de fazer carreira em uma empresa: 31,7% contra 19,5%. Outros dados que apontam a força do empreendedorismo no Brasil são os números crescentes de empresas sendo formalizadas. Os pequenos negócios representam 99% das empresas, 52% dos empregos formais e 27% do PIB.

Para fortalecer cada vez mais o empreendedorismo no país foram criadas as Salas do Empreendedor, que têm se consolidado como uma importante estratégia de convergência das políticas públicas, buscando levar facilidade e agilidade ao empreendedor. A implementação e estruturação de espaços como esse influenciam diretamente no fomento ao empreendedorismo e, conseqüentemente, no desenvolvimento da economia da cidade.

A implementação desse local, porém, necessita de tempo, interesse das pessoas e, acima de tudo, compreensão de que é necessária uma reestruturação no modo de pensar e agir frente ao serviço ofertado para o empreendedor dentro do município.

O material aqui apresentado sugere a análise de um conjunto de situações referentes a atuação dos técnicos dentro da Sala do Empreendedor e fora dela. Porém, a experiência nos demonstra que os municípios podem e devem ir além nos processos de implementação de suas atividades, associando criatividade, inovação e realidade local. Para isso é imprescindível integrar os setores, envolver as lideranças e criar ações que no dia a dia irão transformar a realidade local dos municípios.

Desejamos que todos tenham um bom aproveitamento deste material. Estamos confiantes que os trabalhos que acompanham sua implementação irão contribuir para clarear conceitos e descobrir caminhos para facilitar a tarefa dos técnicos que se dedicam a melhorar o ambiente de negócios.

Desejamos uma boa leitura e reafirmamos nossa parceria na construção de cidades cada vez mais estruturadas.

PEDRO RIGO

DIRETOR SUPERINTENDENTE



Num determinado momento o município percebe a importância da Sala do Empreendedor, define o local, organiza sua equipe e inaugura sua Sala. De repente, surge uma pergunta básica: E agora, o que devemos fazer? Esta dúvida muitas vezes tem sua expectativa de resposta na atuação do Sebrae no município.

O Sebrae é um parceiro da Sala do Empreendedor e apoiará a implementação de atividades ligadas ao atendimento e ao desenvolvimento dos setores econômicos locais. Porém, é preciso ter clareza que a Sala do Empreendedor é de responsabilidade do município e que suas ações, suas rotinas e seu plano de desenvolvimento e atendimento devem ser geridos pelos técnicos municipais.

Este material é um suporte pedagógico construído para apoiar a criação de atividades por parte da equipe gestora das Salas do Empreendedor. Ele servirá como um roteiro de inspiração, não sendo uma receita pronta para ser implementada em cada um dos municípios. São necessárias adaptações, análises da realidade local e, até mesmo, o toque pessoal que só o município consegue implementar com excelência.

Acreditamos que detalhar produtos, esclarecer dúvidas, trabalhar atividades e propor conceitos e estratégias ajudarão de forma substancial na construção das atividades locais. E é com esse intuito que criamos este material, cuja proposta é ser um elemento de apoio, com informações ainda mais detalhadas, que poderão ser de grande serventia para os pequenos negócios de seu município.

Para tanto, tirá-lo do papel é uma atividade coletiva, que envolverá os gestores públicos, as empresas, os

parceiros e os demais agentes de desenvolvimento envolvidos nesse contexto. A principal intenção é tornar a sua Sala do Empreendedor dinâmica, exclusiva, geradora de resultados, promotora de desenvolvimento e renda para sua cidade.

Contudo, é valioso entender que toda transformação acontece por meio das pessoas. E é pensado nesses atores que criamos esse material.

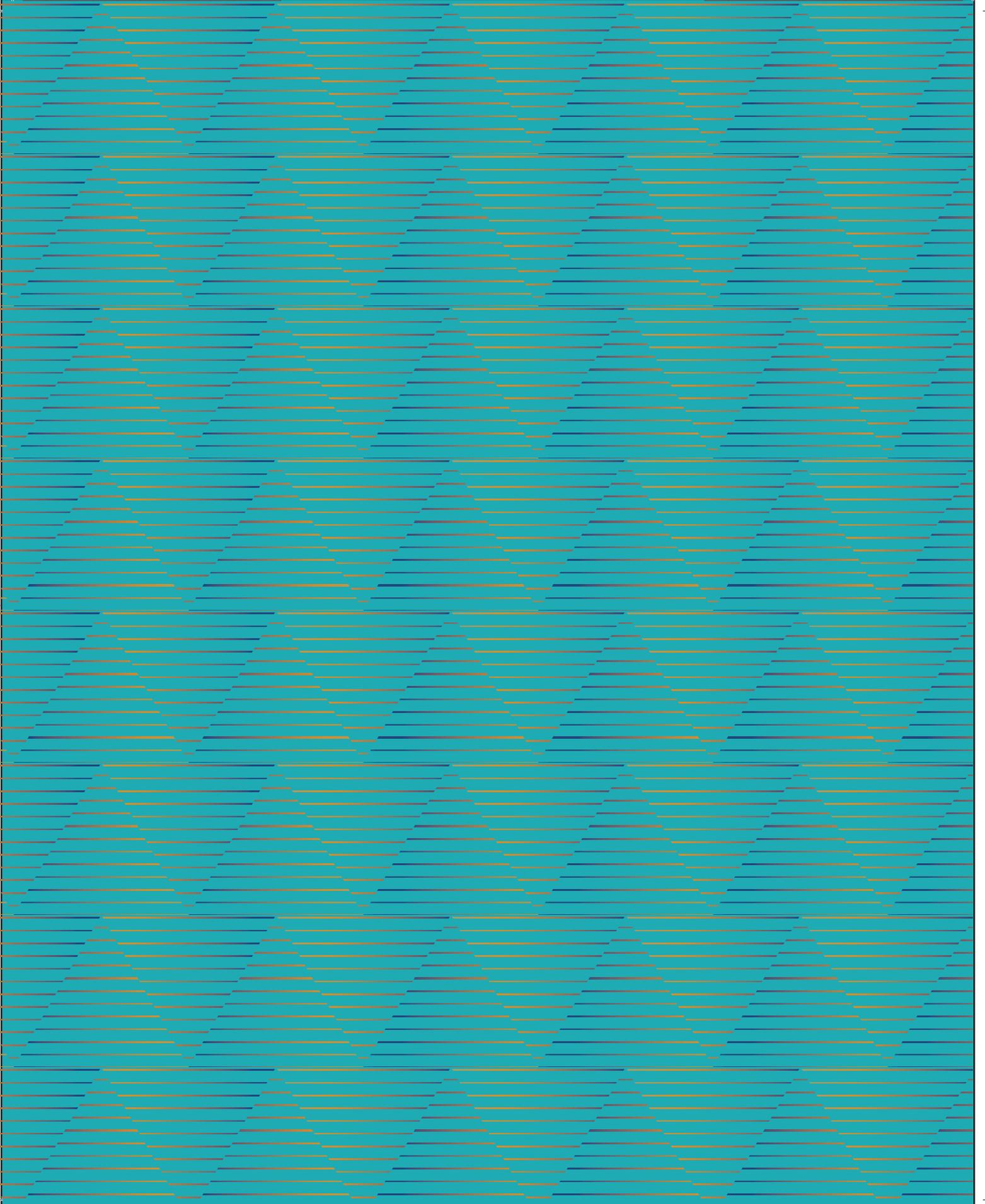
Então o que estamos esperando?

Boa leitura e bom trabalho, sabendo que pode contar com o Sebrae como seu parceiro nesse desafio.

EDUARDO DONATELLI SIMÕES

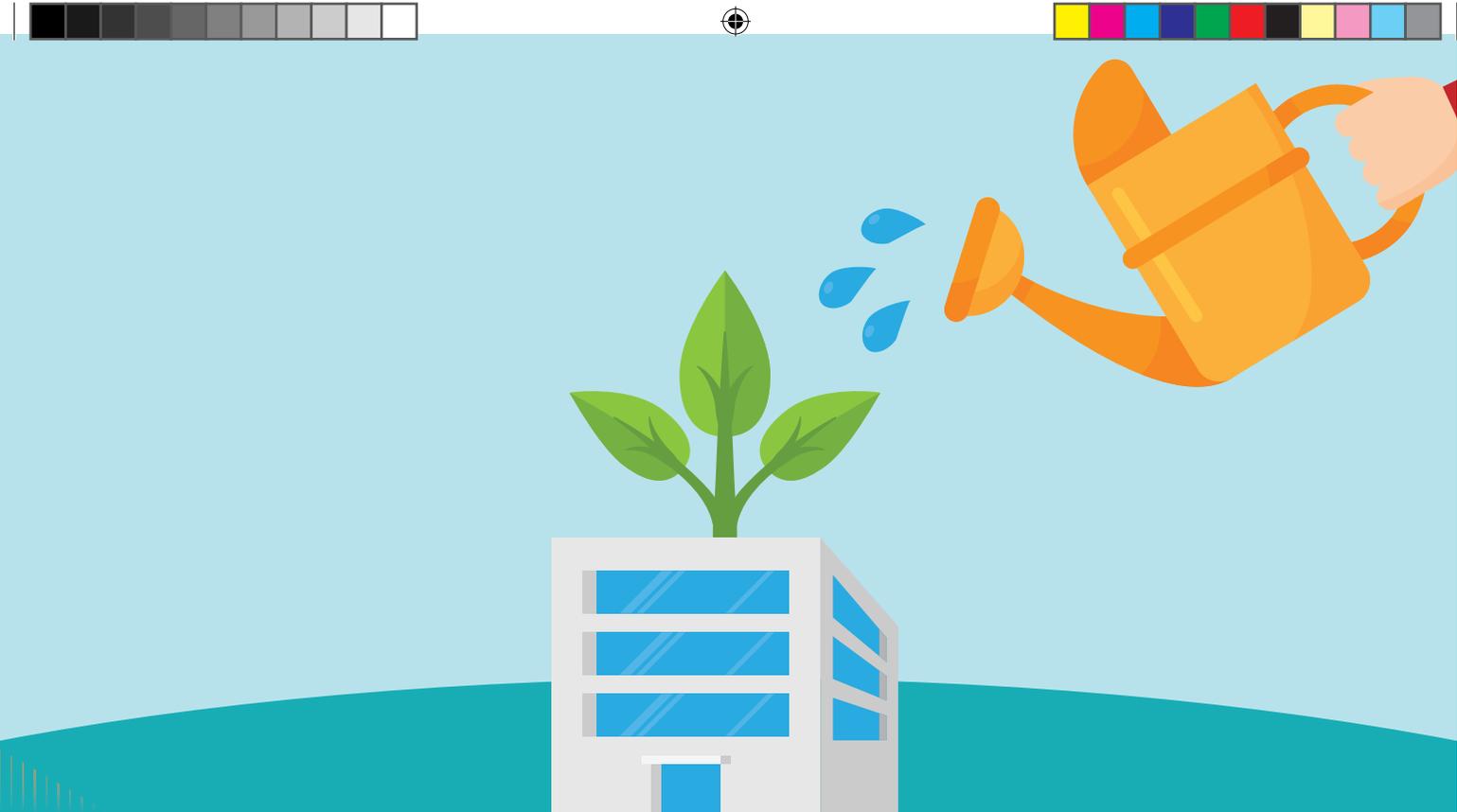
GERENTE DA UNIDADE DE AMBIENTE DE
NEGÓCIOS E ACESSO AO CRÉDITO





SUMÁRIO

- 4** ***Apresentação***
- 8** ***A Sala do Empreendedor:***
Qual o papel da Sala do Empreendedor no município?
- 10** Os serviços e as Salas do Empreendedor
- 12** Como definir os serviços da Sala do Empreendedor no seu município?
- 14** Quais são os serviços essenciais para a caracterização de uma Sala do Empreendedor?
- 15** Organizando setores e núcleos de serviços
- 20** Qual é o melhor formato para instalação de uma sala do empreendedor?
- 22** ***A Sala do Empreendedor e o atendimento empresarial***
A integração dos setores
- 24** O perfil do atendimento
- 32** Capacitação dos Setores
- 34** O registro do atendimento
- 38** ***A Sala do Empreendedor e o desenvolvimento local***
- 44** ***Painel de ideias***
- 50** ***Proposta de valor das Salas do Empreendedor***
Monte seu plano de trabalho
- 54** ***A Rede Capixaba de Salas do Empreendedor***
- 62** ***Modalidades de sala do empreendedor***
- 68** ***Identidade Visual da Sala***
- 67** ***Resultados***
- 76** ***Referências e Glossário***



A SALA DO EMPREENDEDOR

QUAL O PAPEL DA SALA DO EMPREENDEDOR NO MUNICÍPIO?

Segundo o Termo de Referência do Sebrae Nacional (2014), a Sala do Empreendedor tem o papel de facilitar o dia a dia do empresário, bem como proporcionar o desenvolvimento dos pequenos negócios nos municípios.

Isso remete a dois entendimentos: a Sala deve atender aos empreendedores de forma rápida e com menos burocracia através da adesão de ferramentas (sistema integrador, melhoria e organização dos fluxos de trabalho e integração dos setores e processos). Além disso, ela é um instrumento estratégico de desenvolvimento local, pois sua instalação prevê um conjunto de ações focadas no desenvolvimento de novos negócios e no fomento da economia do município.

Um fato claro dentro dessa lógica de desenvolvimento é a inclusão das compras públicas e a inserção integrada do agente de desenvolvimento dentro do contexto da sala. Nesse cenário, reconhecemos dois desafios,

que são os pilares que sustentam a função da Sala do Empreendedor:

1. Como tornar o município atrativo para os negócios existentes e atrair novos empreendimentos?

2. Como apoiar a economia local por meio do desenvolvimento dos pequenos negócios?

Além do aspecto funcional, há também o aspecto legal garantido pela Lei Complementar 123/06, conhecida como a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa, que prevê que o empreendedor tem direito a entrada única de documentos, que os processos para abertura de empresas necessitam ter linearidade e unicidade, que determina a integração do município com a esfera Estadual e Federal, entre outras funcionalidades.

A Sala do Empreendedor abriga um conjunto de serviços que podem ir além da inclusão de atividades ligadas aos setores de fazenda, licenciamento ambiental e sanitário e demais setores envolvidos na abertura de um empreendimento. O município também deve organizar ações e serviços de apoio ao desenvolvimento do empreendedor local dentro da Sala.

É dentro desse contexto que muitas cidades oferecem serviços ligados à orientação sobre o Serviço de Inspeção Municipal para agroindústria e produtores artesanais, orientações sobre compras públicas, atendimento empresarial e para quem quer empreender, oferta de espaços de aceleração das empresas, além de desenvolvimento de projetos setoriais que ultrapassam a simples abertura e baixa de empresas. Esses serviços, associados com um atendimento ágil das necessidades básicas do empresário,

caracterizam o nível de diversificação de uma Sala do Empreendedor.

Para se ter uma Sala do Empreendedor, é necessária uma infraestrutura com espaço e equipamentos adequados. No entanto, se as pessoas que ocupam esse local não compreendem que seu papel é reduzir burocracia, atender de forma mais ágil e eficaz o empreendedor e apoiar o desenvolvimento dos negócios locais, este espaço não poderá ser caracterizado como uma Sala do Empreendedor. Dessa forma, é muito importante que a equipe não perca o foco estabelecido inicialmente.

Diversos fatores podem contribuir para a manutenção dessa essência facilitadora que as Salas devem oferecer. Nesse material, oferecemos informações valiosas com o objetivo de inspirar o atendimento ágil e, conseqüentemente, melhores resultados.

OS SERVIÇOS E AS SALAS DO EMPREENDEDOR

Uma pergunta muito frequente dos atendentes e gestores da Sala: qual é a melhor Sala do Empreendedor? A resposta é sempre a mesma: é a Sala que oferece uma quantidade de serviços adequada aos empreendedores e aos setores produtivos existentes dentro do município. É a Sala que busca considerar a realidade local para inovar em parcerias e desempenhar produtos e serviços úteis aos cidadãos que empreendem no município, que de fato irão contribuir para o surgimento e o desenvolvimento de novos negócios.

***Não é o tamanho
da Sala que
determina sua
eficácia, mas sim
os serviços!***

O Sebrae Nacional, por meio do seu termo de referência para a implantação da Sala do Empreendedor, categorizou alguns serviços que podem ser desenvolvidos. Segue a listagem (com acréscimo de alguns serviços específicos entendidos como complementares):



SERVIÇOS INTERMEDIÁRIOS

Elaboração de plano de negócios orientados para a gestão empresarial

Implantação da delegacia local da Junta Comercial

Recepção e canalização de demandas empresariais para formulação das devolutivas do município aos empreendedores (central de comunicação com empreendedor)

SERVIÇOS

Emissão da nota fiscal eletrônica, caso o município já possua o sistema

Divulgação do mapa de oportunidades do município para o empreendedor (tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos, etc.)

Interação direta do Agente de Desenvolvimento (AD) com atores internos e externos na Sala do Empreendedor

Distribuição de material informativo (cartilhas, folders, manuais e etc.)

Orientação jurídica prévia via parcerias, visando uma orientação preliminar aos pequenos negócios que estejam envolvidos em litígios judiciais

Formalização empresarial, ou seja, realização da inscrição municipal e emissão do respectivo Alvará de localização e funcionamento

Emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas municipais

Emissão da nota fiscal simplificada do MEI, caso o município adote o modelo

Emissão de certidões municipais (tais como certidões negativas ou de zoneamento)

Realização de cursos, treinamentos, palestras e capacitações para empreendedores e servidores municipais

Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais

Atendimento preliminar do empreendedor com informações gerais sobre formalização, alteração e baixa de empresas



OUTROS SERVIÇOS

Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA; Orientação sobre habilitação para pescador junto à Capitania dos Portos; Orientação para obtenção da Carteira de Artesão; Orientação sobre a regularização dos produtos de origem animal; Capacitações para o produtor rural; Incubadoras de empresas; Realização de LAB; Aceleração de empresas (startups)





SERVIÇOS AVANÇADOS

BÁSICOS

Elaboração do plano anual de compras governamentais, para auxiliar o empreendedor a se organizar e se planejar para participar com efetividade das compras públicas

Atendimento ao MEI no que tange à formalização; emissão do CCMEI; DAS; DASN; alvará; direitos e deveres

Oferta de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agência

Orientação tributária da nota fiscal simplificada do MEI

Renegociação de débitos tributários municipais inscritos em dívida ativa

Orientação tributária da nota fiscal eletrônica

Realização de consulta, pesquisa ou busca prévia de localização, preferencialmente via sistema integrador da REDESIM

Atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras

Atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado, no que tange ao licenciamento de atividades econômicas de alto risco

Divulgação e operacionalização do plano anual de compras do município

Oferta de co-working para uso exclusivo dos empreendedores

Atendimento do instituto ou órgão estadual do meio ambiente

Atualização e qualificação de dados do cadastro municipal de fornecedores

Orientação aos empreendedores acerca do processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)

Atendimento virtual com disponibilização de serviços eletrônicos

Atendimento itinerante da Sala do Empreendedor nos bairros e distritos do município

Realização de pregões presenciais, preferencialmente, com cláusulas de exclusividade e beneficiamento da MPE e MEI

Lavratura de termos de ajuste de conduta, através de deliberações da comissão municipal de análise processual, para solucionar pendências administrativas junto aos órgãos municipais responsáveis pela abertura, alteração e baixa de empresas



COMO DEFINIR OS SERVIÇOS DA SALA DO EMPREENDEDOR NO SEU MUNICÍPIO?

PARA DEFINIR OS SERVIÇOS DA SALA, UTILIZAMOS O SEGUINTE MÉTODO:

1. Diagnóstico dos serviços

O primeiro passo para o diagnóstico é envolver uma equipe de gestores das secretarias da Prefeitura para a realização de um mapeamento das ações que já são desenvolvidas no município.

Dessa forma, deve-se realizar uma averiguação com base no termo de referência citado anteriormente, identificando os serviços oferecidos. Ao mesmo tempo, é importante também

reconhecer e listar outras ações que o município realiza no atendimento às necessidades de seus empreendedores com suas especificidades locais.

Em seguida, a proposta é que a equipe de trabalho construa um painel incluindo cada serviço em seu local adequado, de acordo com o modelo abaixo proposto. Assim construiremos um mapa de serviços da Prefeitura para o empreendedor local.



Modelo ilustrativo

Para preencher o painel, primeiramente é preciso transformar em tarjetas as atividades previstas no termo de referência, bem como as outras atividades realizadas no município. Assim, cada setor poderá facilmente incluir as ações que realizam.

O objetivo dessa primeira etapa é criar uma relação de todos os serviços que a Prefeitura trabalha com o empreendedor.

2. Definição dos serviços

A segunda etapa é uma filtragem das ações realizadas pela Prefeitura para a definição de quais delas estarão presentes na Sala do Empreendedor. Ou seja, quais serviços de fato serão disponibilizados para a população dentro daquele espaço físico.

É fato que nem tudo que a Prefeitura realiza estará integrado na Sala de forma imediata. No entanto, alguns serviços são substanciais e devem ser contemplados: aqueles que envolvem a abertura e a baixa das empresas. Nesta etapa será

importante inserir um cronograma para facilitar a organização dos serviços.

Os serviços que devem ser incluídos na Sala devem ser balizados no termo de referência do Sebrae Nacional, porém é importante lembrar que o município deve incluir as necessidades ligadas à sua realidade. Um município onde a principal atividade é a pesca precisa oferecer serviços para os pescadores. Em outro onde a principal atividade é a agricultura familiar precisa oferecer outros serviços específicos para este segmento. E assim por diante.



O cronograma pode ser organizado conforme o quadro ao lado, definindo as atividades realizadas pela equipe e quando deverão estar implementadas. No quadro foi utilizado um intervalo de 2 meses para o primeiro bloco de atividades, de 06 meses para o segundo bloco e estendido um prazo de mais 06 meses para um terceiro bloco de atividades. Os prazos poderão ser remodelados pela equipe local.

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS ESSENCIAIS PARA A CARACTERIZAÇÃO DE UMA SALA DO EMPREENDEDOR?

Muitos serviços constantes poderão não estar presentes na Sala do Empreendedor do seu município. Entretanto, como critério adotado pelo Sebrae Espírito Santo, segue um infográfico básico de serviços fundamentais para caracterização de um espaço como Sala do Empreendedor:





ORGANIZANDO SETORES E NÚCLEOS DE SERVIÇOS

A Equipe

O tamanho da equipe de uma Sala do Empreendedor é determinante para a organização dos seus serviços. É fato que não haverá um funcionário para cada serviço. Dessa forma, é importante reorganizar os serviços com o tamanho da equipe que comporá a Sala.

É importante entender que o quantitativo de funcionários está ligado diretamente à demanda de serviços do município. Por exemplo, se em um município há menos de 20 aberturas de empresas mensais, ele deverá dimensionar a equipe para atender a essa demanda. Caso ele abra mais de 100 empresas por mês, esse quantitativo de atendentes também deverá ser compatível. Essa

mesma lógica deve ser aplicada para todas as demandas por serviços. Não há razão para existirem Salas com um quantitativo de funcionários acima da demanda. Da mesma forma, não podemos ter um grande conjunto de serviços sem pessoal para realização do atendimento. A melhor estratégia é fazer uma conexão entre os servidores e os serviços que serão executados e assim verificar se o quantitativo proposto está adequado.

Outro fator determinante é o perfil desses servidores. A Sala lida diretamente com o empreendedor, por isso é preciso termos profissionais que se interessem por esse tema e tenham conhecimento prévio para realizar um bom trabalho.

.....
Só tem perfil para atuar na Sala do Empreendedor quem realmente gosta de atender!
.....

O Trabalho

Definida a equipe, agora é hora de organizar internamente a lógica do trabalho. Um passo importante é identificar os setores que a Sala irá trabalhar. Para tanto, apresentamos alguns modelos de setorização dos serviços para simplificar o funcionamento da Sala. Vale ressaltar que são modelos de salas reais, porém não são parâmetros obrigatórios. Cada município deve organizar seu próprio escopo de funcionamento

Vale ressaltar que, mesmo com um número bem reduzido de pessoas, as salas podem organizar seus serviços por setores ou núcleos de atendimento. Numa Sala de porte reduzido, um setor pode ser administrado por uma única pessoa. A organização dentro desse modelo de bloco de serviços organiza o trabalho tanto para os atendentes, quanto para o empreendedor.

Lembre-se: os modelos apresentados são apenas para ilustrar e sugerir a organização setorial. Cada município se organizará dentro de suas possibilidades.

Os Modelos e os Serviços





1. Sala em Estruturação

SETOR DE ATENDIMENTO E DOCUMENTAÇÃO

- Abertura, alteração e baixa do MEI;
- Renegociação de débitos do MEI;
- Emissão de CCMEI, DAS-MEI e DASN.

SETOR DE ORIENTAÇÃO EMPRESARIAL

- Realização de cursos e palestras;
- Orientação de abertura de MPE;
- Orientação de compras públicas;
- Começa a orientar e realizar algumas ações com o Sebrae ou outros parceiros.

Obs.: Esse modelo de Sala geralmente possui de 01 até 03 funcionários



2. Sala de Pequeno Porte

SETOR DE ATENDIMENTO AO MEI E PRODUTOR RURAL

- Abertura, alteração e baixa do MEI;
- Renegociação de débitos do MEI;
- Emissão de CCMEI, DAS-MEI e DASN.
- Capacitação do empreendedor;
- Orientação básica para desenvolvimento do negócio do microempreendedor;
- Documentação básica do produtor rural: ITR, talão do produtor, etc.

SETOR DE ATENDIMENTO A MPE

- Abertura da MPE;
- Documentação básica da MPE;
- Baixa de empresas;
- Emissão de alvarás;
- Negociação de débitos;
- Gestão do sistema integrador – acompanhamento de processos.

SETOR DE FOMENTO AO EMPREENDEDORISMO

- Orientação sobre compras públicas;
- Oferta de microcrédito;
- Agente Sebrae;
- Consultorias especializadas;
- Plano de ação da Sala do Empreendedor em parceria com o Agente de Desenvolvimento.

Obs.: O quantitativo de funcionários por setor deve ser compatível com a demanda. No geral, essas salas possuem de 03 a 06 funcionários.



3. Sala de Médio Porte

SETOR DE ATENDIMENTO EMPRESARIAL

Entendemos esse setor pelo atendimento preliminar ao empresário e identificação das demandas básicas, encaminhamentos e atendimento. As soluções dos problemas geralmente serão resolvidas dentro da Sala.

Atividades desse setor:

- Recepção;
- Encaminhamento aos demais setores;
- Orientação sobre abertura de negócios;
- Assessoria em ideias de negócios;
- Agente Sebrae;
- Consultoria de Gestão Empresarial;
- Encaminhamento para cursos e palestras;
- Solicitação de consultorias;
- Microcrédito;
- Projetos de viabilidade;
- Gestão do sistema integrador na Sala.

SETOR DE DOCUMENTAÇÃO

Esse setor está ligado à abertura de empresas e à documentação básica do empreendedor. Possui grande demanda e precisa estar integrado com demais setores como licenciamento, fazenda, meio ambiente, posturas, etc.

É nesse setor que ocorrerá:

- Abertura, alteração e baixa do MEI;
- Emissão de CCMEI, DAS-MEI e DASN.
- Abertura de MPE;
- Documentação básica do empreendedor;
- 2º vias;
- Negociação de débitos;
- Toda a parte tributárias;
- Emissão de notas e certidões;
- Atendimento integrado dos setores de tributação, posturas, meio ambiente e vigilância;
- Presença e atendimento da Junta Comercial.

SETOR DE PROJETOS

Esse setor tem a função de tratar as ações ligadas ao desenvolvimento dos setores produtivos e de pensar estrategicamente o desenvolvimento do município a partir dos empreendimentos instalados.

- Gestão do plano de trabalho da Sala;
- Gestão do plano de desenvolvimento local;
- Interação dos agentes de desenvolvimento e parceiros;
- Participação do comitê gestor;
- Realização do monitoramento e efetivação das compras públicas;
- Realização de ações de incremento de arrecadação: campanhas tributárias, ações de incentivo e isenção, campanhas de fomento e emissão da nota do produtor;
- Realização de projetos setoriais: ações organizadas com o comércio, indústria e setores da agricultura;
- Avaliação dos resultados da Sala do Empreendedor.

Obs.: Esse modelo em geral possui de 06 a 15 funcionários.



4. Sala de Grande Porte

SETOR DE ATENDIMENTO

- *Recepção;*
- *Encaminhamento aos demais setores;*
- *Orientação sobre abertura de negócios;*
- *Assessoria em ideias de negócios;*
- *Consultoria de Gestão Empresarial;*
- *Encaminhamento para cursos e palestras;*
- *Solicitação de consultorias;*
- *Microcrédito;*
- *Agente Sebrae;*
- *Projetos de viabilidade;*
- *Gestão do sistema integrador na Sala;*
- *Abertura, alteração e baixa do MEI;*

- *Emissão de CCMEI, DAS-MEI e DASN.*
- *Abertura de MPE;*
- *Documentação básica do empreendedor;*
- *2º vias;*
- *Negociação de débitos;*
- *Toda a parte tributária;*
- *Emissão de notas e certidões;*
- *Atendimento integrado dos setores de tributação, posturas, meio ambiente e vigilância;*
- *Presença e atendimento da Junta Comercial;*
- *Atendimento do órgão estadual de meio ambiente;*
- *Atendimento do Corpo de Bombeiros.*

SETOR DE DESENVOLVIMENTO

- *Setor de projetos – em geral com todos os itens do modelo 03;*
- *Setor de planejamento estratégico;*
- *Co-working;*
- *Sala itinerante;*
- *Incubadora de empresas;*
- *Centro de aceleração de empresas – labs setoriais;*
- *Central de Compras Públicas.*

Vale ressaltar que, mesmo com um número bem reduzido de pessoas, as Salas podem organizar seus serviços por setores ou núcleos de atendimento. Numa Sala de porte reduzido, um setor pode ser administrado por uma única pessoa. A organização dentro desse modelo de bloco de serviços organiza o trabalho tanto para os atendentes, quanto para o empreendedor.

Lembre-se: os modelos apresentados são apenas para ilustrar e sugerir a organização setorial. Cada município se organizará dentro de suas possibilidades.

FORMATO

Qual é o melhor formato para instalação de uma sala do empreendedor?

1

Como deve ser o espaço da Sala?

O espaço da sala deve ser do tamanho do seu pacote de serviços. Não há necessidade de um município de baixa demanda ter uma sala com grande espaço. Todavia, se possível, é importante ter um espaço reservado para reuniões. Outra questão são as capacidades: o ideal é que todos os treinamentos possam ocorrer nas Salas, mas isso demanda um espaço específico de capacitação. Como nem sempre isso é possível, deve-se ter opções de espaço em um local próximo à Sala do Empreendedor.

2

Como devem ser organizadas as mesas, a recepção e as divisórias?

O primeiro passo é organizar os núcleos ou setores de serviços e, a partir daí, fazer um desenho do layout da sala. Ressaltamos que as divisórias ficam estruturalmente mais organizadas quando não vão até o teto, ou seja, é melhor ter as divisórias com meia altura para ampliar a visibilidade e integrar os espaços da Sala.

As mobílias devem ter uma lógica de atendimento. A recepção e serviços com maiores demandas devem estar localizados à frente. Serviços que dependem de maior privacidade precisam estar localizados um pouco mais distante da recepção. Em salas de maior porte, é importante que seja organizado um sistema de senhas. O setor de microcrédito precisa de privacidade, bem como a sala de reuniões e a sala de capacitação. Portanto, esses espaços podem ter paredes até o teto.

3

É preciso comprar toda a mobília da Sala? Quais são os móveis essenciais?

Não é necessário comprar nova mobília. Lembre-se que os funcionários já existiam e suas mesas e cadeiras também. Porém, é importante padronizar a mobília de uma única cor, então será necessário um levantamento do setor de patrimônio para verificar qual a mobília já existente deverá ir para a Sala. Todavia, em alguns casos é necessário adquirir móveis para equipar por exemplo a sala de capacitação ou a sala de reunião. Não há uma regra para esta pergunta. Depende da disponibilidade de móveis, disponibilidade de recursos e interesse do gestor.

4

Onde deve ser localizada a Sala do Empreendedor e quais características o prédio deve possuir?

A sala deve ser sempre localizada em região de central ou de fácil acesso a população. De preferência no primeiro andar, visando facilitar o acesso das pessoas. O espaço deve ter as adequações necessárias para pessoas com necessidades especiais. Evite prédios com escadas e sem rampas de acesso. Um fator importante é a climatização. Caso não seja possível a instalação de ar condicionado, priorize um local arejado.

5

Como deve ser a programação visual da Sala?

Propomos que a programação visual das Salas do Empreendedor deve seguir a programação padrão construída pelo Sebrae. Todo o material (placas, uniformes, banners, etc.) já está organizado, não sendo necessário ter custo para confecção de outro material. A proposta é promover uma identidade visual de estado envolvendo todos os municípios que possuem sala.

6

A Sala precisa de um coordenador?

Nem sempre presente na sala, mas, sem dúvidas, é preciso ter um gestor. Um responsável pelo espaço para dar todo o suporte, tanto de material e equipamentos, quanto de processos e desenvolvimento de projetos. Esse gestor pode ser o secretário responsável pela Sala e um coordenador indicado por ele mesmo. Outra possibilidade, um modelo muito eficaz, é ter uma equipe responsável formada por técnicos das secretarias responsáveis pela Sala.

7

Qual é o passo a passo para instalação da Sala?

A primeira coisa é ter o interesse do município e a percepção de que a Sala do Empreendedor é uma ferramenta importante para o desenvolvimento local. Sem a mobilização de um prefeito ou um secretário, dificilmente o projeto será bem sucedido.

Em seguida, deve-se solicitar a oficina de instalação da Sala do Empreendedor. Essa oficina apoiará a definição dos serviços, da equipe e do espaço. Aprovados esses itens, precisamos cancelar essas definições com o prefeito.

Os atendentes serão capacitados pelo Sebrae. O município faz a verificação do funcionamento pleno do sistema integrador e da integração da equipe para realização do trabalho. Organizamos uma reunião com a equipe que irá trabalhar na Sala e definimos os núcleos de serviços. O município realiza as adequações necessárias, solicita a instalação das placas e a colocação da mobília. Agendamos uma data, mobilizamos os empreendedores e inauguramos a Sala. O Sebrae fornece suporte técnico via consultoria e via escritório regional.

8

Posso realizar parceria para instalar a Sala do Empreendedor no espaço de um parceiro?

Sim. Só é importante observar os termos de parceria. A Sala é do município e oferece políticas públicas e serviços municipais. Além disso, é preciso verificar o plano de serviços que foi estruturado para não haver redução de serviço por conta de espaço limitado.

9

É preciso alugar um espaço para instalar a Sala do Empreendedor?

Não. A ideia é sempre mapear espaços já existentes, realocar setores e economizar.

10

Posso ter a Sala funcionando dentro do setor de tributos da Prefeitura?

É preciso tomar cuidado para não tornarmos o setor fazendário do município a "nova" Sala do Empreendedor. A proposta da Sala é mais do que abrir e fechar empresas. É preciso ter um fluxo otimizado, processos melhorados, tempos reduzidos e outros serviços de apoio ao empreendedor implementados. Não se trata apenas de melhorar o trabalho de quem lida com abertura de empresa. O ideal é ter outro local para instalação.

11

Quais serviços online do SEBRAE podem estar na Sala do Empreendedor?

Acesse gratuitamente as plataformas, ferramentas e serviços do SEBRAE Online, de forma gratuita, e tenha acesso ao EAD SEBRAE, Fale com o Especialista, Inscrições e certificados online, Biblioteca Interativa SEBRAE, Diagnóstico SEBRAE, Ideias de Negócio, Simulador Tributário e Planilhas de Gestão. Acesse: www.es.sebrae.com.br

A SALA DO EMPREENDEDOR E O ATENDIMENTO EMPRESARIAL

A INTEGRAÇÃO DOS SETORES

Um dos principais papéis da Sala do Empreendedor é atender de forma ágil com redução de burocracia, integração de processos e, tendo como resultado final, uma entrega mais eficiente.

Todavia, para reorganizar os processos, temos duas etapas importantes a implementar:

A primeira é a adesão e a utilização do sistema integrador estadual, um sistema tecnológico que integra e organiza o fluxo eletrônico do processo de abertura de empresas, integrando o setor tributário, meio ambiente, vigilância sanitária, postura e outros parceiros no nível federal e estadual. Esse sistema por si só permite a inclusão de documentos e pareceres, fazendo com que o processo transcorra com um fluxo eletrônico estruturado, reduzindo a burocracia e a falta de padrão na organização do processo de trabalho. A Junta Comercial, o Sebrae e a empresa responsável pela instalação possuem parceria para apoiar a implementação nos municípios.

Todavia, não basta apenas a ferramenta tecnológica. Os recursos humanos são tão ou mais importantes nesta atividade de melhoria de processos quanto a ferramenta tecnológica. Para que a Sala do Empreendedor funcione, é preciso que um conjunto de lideranças públicas setoriais “comprem a ideia” de sua instalação. Se os secretários estruturantes não absorverem a importância do projeto, a Sala está fadada ao marasmo e ao insucesso. Para que isso não aconteça é importante envolvê-los em todo o processo.

Mesmo após a instalação do Sistema Integrador, é preciso organizar encontros com os gestores e com a equipe técnica que atuará na sala para tratar de como será o dia a dia do espaço.

Esses encontros devem definir:

.....
1. Qual é o papel de cada um na Sala do Empreendedor?
.....

.....
2. Com quem se reportar a partir de uma necessidade?
.....

.....
3. Como será o atendimento na Sala? Quais serviços serão solucionados e quem será o interlocutor de cada grupo de serviços?
.....

.....
4. Como será o fluxo do atendimento?
.....

.....
5. Como será o funcionamento da Sala no geral?
.....

Vale ressaltar que nem sempre toda equipe necessária para solução de problemas estará dentro do espaço físico da Sala do Empreendedor, sendo importante ter uma coesão com os setores que não se encontram dentro do prédio da Sala para que o serviço flua de maneira adequada. Um exemplo básico: um fiscal de meio ambiente não está alocado na Sala, porém quando acionado para uma atividade, ele e seu secretário devem ter ciência da importância de atender com presteza a solicitação para manter os prazos e os fluxos estabelecidos. Desta forma, a Sala do Empreendedor deve ultrapassar o espaço físico do prédio onde ela está localizada e se estender como um compromisso de todos ligados às suas demandas.



A sala é um projeto de governo e não de uma secretaria específica. Esse é o grande aprendizado desse modelo de trabalho, que concentra os setores e remodela os serviços: “quebrar as caixinhas e a zona de conforto das equipes”. A Sala funciona como uma engrenagem que depende da equipe, onde todos são responsáveis.

A estruturação da Sala motiva as pessoas a fazer algo maior e a contribuir com o desenvolvimento de suas cidades. Mas talvez esse seja o maior desafio para instalação de salas funcionais: trabalhar o comprometimento e o espírito de equipe das pessoas.

Na prática, muitas vezes a vaidade, a falta de interesse ou a falta de informação são imperativos para fazer desses espaços lugares secundários na administração pública, obstruindo a porta de entrada dos empreendedores e dos novos negócios que serão instalados. Portanto,

é importante que a equipe da Sala promova encontros de gestão, realize monitoramento do que está funcionando e tome medidas de melhorias sempre que for necessário.

Outra ação importante é apresentar a cada semestre um resumo dos resultados da Sala para os secretários e para o(a) prefeito(a). Todavia, todo esse modelo compartilhado e colaborativo de gestão só acontecerá se conseguirmos integrar as equipes que compõem a Sala. Portanto, é imprescindível a integração setorial nas duas esferas: tanto a eletrônica, quanto a institucional.

O PERFIL DO ATENDIMENTO

O ATENDIMENTO PERSONALIZADO

A razão da existência da Sala é o atendimento ao empreendedor. Mas quem é esse empreendedor? Qual tipo de produto deve ser considerado para que ele traga desenvolvimento e impacte seu negócio? Não adianta apenas abrir ou dar baixa em empresas. Os atendentes da Sala precisam entender do universo empresarial para oferecer serviços e produtos para cada fase de necessidade do empresário.

Não é objetivo da Sala do Empreendedor apenas emitir documentos. Queremos que as empresas prosperem e gerem empregos! Essa lógica é que de fato trará resultados para o negócio do cliente. Assim entenderemos que é preciso uma gestão do atendimento para atender de forma adequada o cliente que nos procura.

No momento da recepção do cliente na Sala do Empreendedor, é importante identificar o que ele está buscando: se é apenas um documento básico ou se ele visita a Sala para verificar se existe algo naquele lugar que possa melhorar o seu negócio.

Mesmo numa visita de rotina podemos realizar abordagem com o cliente para oferta de produtos e serviços. Todo empreendedor é um cliente em potencial para conhecer os cursos, os serviços de crédito, as consultorias, os projetos, etc.

Mas é fato que, na maioria das vezes, esse cliente assume dois perfis de visita: aquele que vai atrás de um documento de rotina ou uma notícia de processo, ou aquele que vai buscar ou acessar serviços ou produtos para desenvolvimento do seu negócio. Por isso a importância da Sala ter um atendimento empresarial além do atendimento de abertura e baixa de empresas, ou de redução da burocracia apenas. Fortalecer os cursos, os serviços de consultoria, as ideias e ferramentas de balcão para ofertar novidade para esse cliente é fundamental.

A fidelização do cliente é primordial. Assim, um atendimento adequado à sua necessidade fará toda diferença. Segue abaixo um roteiro de perguntas que poderão apoiar a recepção desse cliente, bem como sugerir e exemplificar uma trajetória de produtos e serviços que podem ser oferecidos para cada perfil de empreendedor:



CUMPRIMENTE

O CLIENTE, PERGUNTE O NOME DELE E DESEJE BOAS VINDAS À SALA DO EMPREENDEDOR.



PERGUNTE

COMO PODE AJUDÁ-LO E COLOQUE-SE À DISPOSIÇÃO. A PROPOSTA É CONHECER O QUE O CLIENTE DESEJA.

1

ELE TEM **PRESSA**, JÁ POSSUI UM PROCESSO EM ANDAMENTO E PRECISA APENAS RESOLVER ALGO NA DOCUMENTAÇÃO.

ENCAMINHE-O PARA O SETOR DE INTERESSE.

DIGA PARA ELE RETORNAR PARA CONHECER PRODUTOS E FERRAMENTAS QUE PODERÃO AJUDÁ-LO.

ABORDAGEM FINALIZADA

2

ELE TEM **INTERESSE** EM CONHECER MAIS SOBRE A SALA, EM ALGUM PRODUTO OU SERVIÇO, ELE TEM UMA DÚVIDA OU ELE TEM APENAS CURIOSIDADE.



IDENTIFIQUE O PERFIL DO CLIENTE E DESCUBRA QUAIS AS DIFICULDADES QUE ELE ENCONTRA PARA ADMINISTRAR SEU NEGÓCIO

APRESENTE

A SALA DO EMPREENDEDOR E DIGA QUAL A PROPOSTA DAQUELE ESPAÇO. FAÇA ELE ENTENDER QUE TUDO AQUILO ESTÁ SENDO PENSADO PARA ATENDÊ-LO.



OFEREÇA

PRODUTOS E SERVIÇOS DE ACORDO COM O PERFIL DO CLIENTE.



25

PERFIS

*Conheça os perfis dos clientes,
suas necessidades, estratégias de
abordagem e sugestões de produtos a
serem desenvolvidos.*



POTENCIAL EMPRESÁRIO



ABORDAGEM

Nossa abordagem é entender o estágio do negócio e as necessidades atuais desse cliente. Em seguida, reforçar os benefícios da formalização. É importante realizar perguntas objetivas sobre o negócio, saber sobre o faturamento, número de clientes, capacidade de atendimento, volume de vendas e abrangência do negócio. É preciso entender o porquê da procura do cliente pela Sala naquele momento, estimulando-o a entrar num ciclo mais maduro do seu negócio que envolve planejamento e formalização.

Dicas de abordagem:

- Forneça uma ideia de negócio;
- Imprima um modelo de plano de negócio para o cliente entender o que ele precisa conhecer;
- Apresente pra ele os cursos oferecidos na Sala. Ele pode se identificar com algum tema;
- Elabore a ideia usando o quadro de negócio ou plano de negócio.

PERFIL

Esse empreendedor tem uma ideia de negócio e quer abrir sua empresa ou já possui um negócio e já obtém sua renda desta atividade, sendo ainda informal.

É possível que sua realidade seja limitada em especial com relação aos seus clientes, devido ao modelo de negócio informal.

Ele já entende do seu negócio e busca dar um “upgrade” na sua atividade.

É um cliente que já sofreu restrições de crédito, de acesso a mercado e precisa decidir os rumos de seus empreendimentos.

PRODUTO

Para acessar produtos para este público, procure um especialista do Sebrae mais próximo de sua cidade.

PERFIS

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL



PERFIL

Pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Para ser um empreendedor individual, é necessário não ter participação em outra empresa como sócio ou titular e possuir no máximo um empregado. Trata-se de uma categoria aprovada por lei que tem por objetivo maior estimular a formalização de empreendimentos por meio de benefícios previdenciários, acesso a crédito e tributação simplificada.

O MEI surge com a alteração da Lei Complementar da Micro e Pequena Empresa nº 128/08. Sua contribuição tributária é compatível ao seu porte. Isso ajudou com que milhares de novos microempreendedores surgissem no Brasil nos últimos anos.

É um público com alta diversidade de nível de escolaridade e carente de informação empresarial.

ABORDAGEM

Por se tratar de um público diverso, com necessidade de muita orientação e informação sobre o desenvolvimento de seu negócio, nossa abordagem precisa ser didática. É preciso ter uma linguagem clara e objetiva, apoiando a construção de uma escala pedagógica para que esses clientes tenham acesso às ferramentas do Sebrae de forma gradativa e contínua.

É importante verificar as dificuldades enfrentadas, as competências que precisam ser estimuladas e as noções de administração básica nos diferentes eixos de gestão. Deve-se deixar claro seus direitos e deveres. Outro fato importante é sobre realização de orientação tributária, apoio na declaração anual, negociação de débitos e emissão de documentos básicos.

Alguns MEI's demandam por produtos mais avançados envolvendo até consultorias especializadas. É preciso ter uma percepção e ouvir cada um cliente.

PRODUTO

Para acessar produtos para este público, procure um especialista do Sebrae mais próximo de sua cidade.

PERFIS

MICROEMPRESA



PERFIL

Uma Microempresa (ME) é um empreendimento (de comércio, serviço ou indústria) com tratamento diferenciado e simplificado nos campos administrativo, fiscal, previdenciário, trabalhista, creditício e de desenvolvimento empresarial. O pagamento de imposto pode ser realizado de forma simplificada. Na Microempresa, técnicas de gestão precisam ser conhecidas e implantadas.

São empresas geradoras de emprego e precisam de gestão, investimento e tecnologia para se desenvolverem. Dentro dessa estrutura, encontramos um universo variado de empresas do setores de serviços, pequenas indústrias, empresas de varejo, entre outras estruturas. Por se tratar de instituições complexas, é preciso ter um bom repertório de ferramentas para atender este público.

Faturamento anual: até R\$ 360 mil por ano.

ABORDAGEM

As necessidades desse público são variadas. Podem estar ligadas a necessidades de: exportação, vender para o governo, design, melhoria da marca, acesso a tecnologia, automação, marketing etc.

Um microempreendedor individual também pode ter as mesmas necessidades, porém, a microempresa possui maior perfil para acessar consultorias e cursos mais complexos, pois seu faturamento é maior e o seu sistema de gestão é mais dinâmico.

É importante ouvir bem a demanda para ter um atendimento que associe resultados objetivos. Com esse público é possível organizar a oferta de serviços junto às necessidades de forma mais participativa.

PRODUTO

Para acessar produtos para este público, procure um especialista do Sebrae mais próximo de sua cidade.

PERFIS

EMPRESA DE PEQUENO PORTE



PERFIL

Uma Empresa de Pequeno Porte exige habilidades mais apuradas. As técnicas de gestão ficam em maior evidência e o empresário precisa acrescentar diferencial competitivo por meio de inovação e tecnologia de maneira a atingir a plenitude onde o controle e a previsibilidade estarão mais presentes.

São empresas com maior complexidade gerencial, muitas vezes com setores estruturados, equipes bem definidas e com maior quantidade de funcionários. As necessidades de atendimento dessas empresas muitas vezes estão em modelos de gestão mais avançados, novas tecnologias e outras consultorias ainda mais complexas e especializadas.

É raro a gestão de uma pequena empresa não estar minimamente atendida às tendências gerenciais.

Faturamento anual: de R\$ 360.001,00 até R\$ 4,8 milhões por ano.

ABORDAGEM

O empresário da pequena empresa no geral busca o Sebrae com uma necessidade bem estruturada. Geralmente, ele sabe o que quer e vai direto ao assunto.

É importante oferecer produtos adequados e avançados para este público, caso contrário, corre-se o risco do produto ou serviço ofertado ser aquém da necessidade do cliente. O atendimento a um empreendedor de uma EPP deve incluir a busca de parceiros externos a Sala. É possível que a necessidade nem sempre seja resolvida com o rol de serviços disponíveis.

A discursiva desse empreendedor pode ser mais direta. Nem sempre é de seu interesse ouvir sobre temas gerenciais específicos, pois o mesmo já considera que o conhecimento adquirido é suficiente o bastante para gerenciar seu negócio.

PRODUTO

Para acessar produtos para este público, procure um especialista do Sebrae mais próximo de sua cidade.

PERFIS

EMPREENDEDOR RURAL



PERFIL

Pessoas físicas ou jurídicas que exploram atividades agrícolas e/ou pecuárias com fins econômicos ou de subsistência. Devem possuir inscrição estadual de produtor, declaração de aptidão ao PRONAF (DA), ou CNPJ. Soma-se a esse grupo os pescadores com registro no Ministério da Pesca.

O empreendedor rural nem sempre busca orientação gerencial. Seu foco é a objetividade e o retorno de resultados. Sua forma de gestão muitas vezes é intuitiva, guiada pelas oportunidades de mercado.

O produtor pode não se enxergar como uma pequena empresa. Prova disso, é a ausência de planejamento na maioria das pequenas propriedades rurais. É um cliente que precisa ver a proposta de valor no produto ou serviço oferecido. Em algumas situações, o produtor rural não tem uma adesão imediata à inovação. Porém, se convencido, é um parceiro fiel e interessado.

ABORDAGEM

O produtor rural é um empreendedor nato. Porém, ele precisa entender que, como qualquer empreendedor, ele necessita adquirir habilidades gerenciais. É importante realizar uma abordagem que respeite as características do produtor e do seu negócio, mas que o dê noções sobre a importância de planejar. Mostrar o quanto ele ainda precisa de informações gerenciais pode ser um bom caminho para começar a conversar sobre o negócio. Inferir sobre qual o faturamento da propriedade, qual o percentual de lucro por atividade, indagar sobre clientes atuais, novos mercados, quais capacitações poderiam ajudar o negócio dele a prosperar, entre outras coisas.

Estes questionamentos demonstrarão de uma forma simples o que a Sala poderá apoiar no modelo de gestão da propriedade rural.

PRODUTO

Para acessar produtos para este público, procure um especialista do Sebrae mais próximo de sua cidade.



CAPACITAÇÃO DOS SETORES

Além do atendimento individual, a Sala do Empreendedor precisa traçar suas metas para os atendimentos coletivos, tais como cursos, palestras, oficinas, orientações coletivas, workshops e eventos, através da criação de um plano anual de atendimento coletivo. Esse plano é estruturado pela observação das demandas do dia a dia da sala, ou pelo próprio perfil de oportunidades do município.

O conjunto das necessidades apresentadas no balcão da Sala do Empreendedor pode direcionar a organização de produtos coletivos de atendimento. Se num determinado período a Sala teve uma grande demanda individual por soluções focadas em melhoria de vendas, é importante trazer um curso ou uma palestra sobre o assunto vendas, no intuito de atender essa demanda. Se houve grande procura sobre abertura de empresas, a Sala pode solicitar ao Sebrae uma orientação coletiva sobre gestão empresarial, e assim por diante.

É importante que a Sala do Empreendedor inicie o ano com um plano de atendimento coletivo, que deve ser divulgado e compartilhado com os empresários do município.

Além da observação da demanda do dia a dia do trabalho na Sala, outro fator que deve ser considerado é o perfil econômico do município e os setores econômicos prioritários. É primordial promover conhecimento para cadeias produtivas locais, como: comércio, madeira e móveis, agronegócio, turismo, indústria, encadeamento produtivo dos pequenos negócios, entre outras oportunidades ligadas à economia local.

Segue um modelo de atendimento coletivo planejado para um ano de trabalho por uma Sala do Empreendedor:



CALENDÁRIO DA SALA

01 JAN	02 FEV	03 MAR	04 ABR
05 MAI	06 JUN	07 JUL	08 AGO
09 SET	10 OUT	11 NOV	12 DEZ

Esse modelo de planejamento é passível de ser executado por qualquer Sala, com qualquer porte ou estrutura gerencial. O ideal é que os gestores da Sala do Empreendedor busquem outros parceiros a fim de incrementar e ampliar as capacitações locais.



O REGISTRO DO ATENDIMENTO E A AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

É perceptível o empenho das Salas no desenvolvimento de ações para a melhoria do ambiente de negócios nos municípios. Também é claro o envolvimento dos gestores para realização de ações para fomentar a economia. O contato no dia-a-dia com esses atores nos permite identificar um grande interesse também por parte do empreendedor em buscar auxílio para transformar seu negócio. No entanto, na maioria das vezes, esse esforço não é mensurado. Por consequência, a ausência de registro de atendimentos não nos permite formular indicadores do trabalho realizado.

Sem a contabilização do atendimento é impossível a apresentação de resultados. Sem a organização de indicadores não existe maneira de demonstrar a progressão do trabalho.

Sendo assim, esses fatores tornam-se fundamentais para a verificação do trabalho dos gestores locais com relação ao desenvolvimento das ações realizadas nas Salas do Empreendedor.

QUAIS NÚMEROS DEVEM SER REGISTRADOS?

- Créditos fornecidos;
- Empresas abertas e fechadas;
- Empreendedores atendidos;
- Planos de negócios;
- Dívidas negociadas;
- Cursos oferecidos;
- Pessoas capacitadas;
- Alvarás emitidos;
- Consultorias realizadas;
- Informações fornecidas sobre licitações locais.



COMO REALIZAR OS REGISTROS?

Elaborando um cadastro específico para as atividades da Sala contendo os serviços oferecidos e os campos básicos necessários;

Verificando se todos os atendimentos foram registrados devidamente ao final de cada dia ou semana;

Realizando relatórios dos atendimentos mensais, semestrais e anuais.

A obtenção desses dados está relacionada com o registro do atendimento aos empreendedores. Sem lista de presença, sem cadastro de atendimento e sem banco de dados dos clientes não é possível a elaboração de relatórios mensais que apontem um quantitativo de volume de pessoas que recorreram à Sala do Empreendedor visando melhorar o seu negócio.

Como contrapartida da parceria do Sebrae, os relatórios mensais de atendimento devem ser encaminhados para a instituição até o 5º dia útil de cada mês. Esses dados apoiarão a construção dos resultados obtidos pelas Salas do Empreendedor do Estado do Espírito Santo. Da mesma maneira, relatórios parciais serão organizados trimestralmente pelo Sebrae sobre o andamento das atividades de forma coletiva. No término do ano, os resultados finais de atendimento serão apresentados a todos.

Na página a seguir, encontra-se um modelo básico para registro dos atendimentos na Sala do Empreendedor.

PORQUE REGISTRAR?

São esses dados que:

Medirão o quantitativo de empreendedores que estamos atingindo;

Evidenciarão o trabalho da sua Sala;

Possibilitarão realizar medições e comparações entre períodos;

Poderão ser utilizados para implementação de projetos e políticas públicas.

FICHA DE REGISTRO INDIVIDUAL

NOME	DATA			
CPF	CNPJ			
TELEFONE	EMAIL			
ENDEREÇO				
PERFIL	<input type="checkbox"/> Produtor Rural <input type="checkbox"/> Artesão <input type="checkbox"/> Pescador	<input type="checkbox"/> MEI <input type="checkbox"/> Microempresa <input type="checkbox"/> Potencial Empresário	<input type="checkbox"/> Potencial empreendedor <input type="checkbox"/> EPP <input type="checkbox"/> Profissional Autônomo	<input type="checkbox"/> Empresário Individual <input type="checkbox"/> Outro Porte de Empresa
MOTIVO DA VISITA	<input type="checkbox"/> Abertura de MPE <input type="checkbox"/> Abertura de MEI <input type="checkbox"/> Orientação sobre formalização <input type="checkbox"/> 2º via de documento <input type="checkbox"/> DASMEI <input type="checkbox"/> Negociação de Dívida <input type="checkbox"/> Outros Assuntos: Qual?	<input type="checkbox"/> Informação empresarial (ideia de negócio ou solicitação de apoio) <input type="checkbox"/> Orientação sobre compras públicas <input type="checkbox"/> Orientação sobre venda do PNAE <input type="checkbox"/> Informação sobre curso, palestra ou oficina	<input type="checkbox"/> Solicitação de Plano de Negócio <input type="checkbox"/> Solicitação de Consultoria <input type="checkbox"/> Informação sobre o SIM <input type="checkbox"/> Declaração Anual do MEI <input type="checkbox"/> Informação sobre Alvará <input type="checkbox"/> Informação sobre Licença Sanitária	<input type="checkbox"/> Informação sobre Licença Ambiental <input type="checkbox"/> Habite-se <input type="checkbox"/> Informação sobre produtos do Sebrae <input type="checkbox"/> Orientação sobre crédito <input type="checkbox"/> Informação sobre Corpo de Bombeiros
OBSERVAÇÕES				
<input type="checkbox"/> Autorizo contato do SEBRAE pelos meios de comunicação acima informados				
_____		_____	_____	
Assinatura		Local	Data	

NOME	DATA			
CPF	CNPJ			
TELEFONE	EMAIL			
ENDEREÇO				
PERFIL	<input type="checkbox"/> Produtor Rural <input type="checkbox"/> Artesão <input type="checkbox"/> Pescador	<input type="checkbox"/> MEI <input type="checkbox"/> Microempresa <input type="checkbox"/> Potencial Empresário	<input type="checkbox"/> Potencial empreendedor <input type="checkbox"/> EPP <input type="checkbox"/> Profissional Autônomo	<input type="checkbox"/> Empresário Individual <input type="checkbox"/> Outro Porte de Empresa
MOTIVO DA VISITA	<input type="checkbox"/> Abertura de MPE <input type="checkbox"/> Abertura de MEI <input type="checkbox"/> Orientação sobre formalização <input type="checkbox"/> 2º via de documento <input type="checkbox"/> DASMEI <input type="checkbox"/> Negociação de Dívida <input type="checkbox"/> Outros Assuntos: Qual?	<input type="checkbox"/> Informação empresarial (ideia de negócio ou solicitação de apoio) <input type="checkbox"/> Orientação sobre compras públicas <input type="checkbox"/> Orientação sobre venda do PNAE <input type="checkbox"/> Informação sobre curso, palestra ou oficina	<input type="checkbox"/> Solicitação de Plano de Negócio <input type="checkbox"/> Solicitação de Consultoria <input type="checkbox"/> Informação sobre o SIM <input type="checkbox"/> Declaração Anual do MEI <input type="checkbox"/> Informação sobre Alvará <input type="checkbox"/> Informação sobre Licença Sanitária	<input type="checkbox"/> Informação sobre Licença Ambiental <input type="checkbox"/> Habite-se <input type="checkbox"/> Informação sobre produtos do Sebrae <input type="checkbox"/> Orientação sobre crédito <input type="checkbox"/> Informação sobre Corpo de Bombeiros
OBSERVAÇÕES				
<input type="checkbox"/> Autorizo contato do SEBRAE pelos meios de comunicação acima informados				
_____		_____	_____	
Assinatura		Local	Data	

EXTRATO RESUMO

ATENDIMENTO MENSAL

RESULTADOS QUANTITATIVOS	
Nº de MEI Abertos	
Nº de MPE Abertas	
Nº de EPP abertas	
Nº de Baixa de MEI	
Nº de Baixa de MPE	
Nº de Baixa de EPP	
Nº de plano de negócios realizados	
Nº de Cursos realizados	
Nº de Palestras realizadas	
Nº de Consultorias Realizadas	
Nº de Workshops Realizados	
Nº de Consultorias realizadas	
Valor de dívidas negociadas	
Número de informações, orientações e atendimentos básicos realizados	
Número de Empreendedores atendidos - formais	
Número de Empreendedores atendidos - informais	
Número de atendimentos relativos a busca de crédito	
Número de atendimentos ao produtor rural	
Volume financeiro de crédito fornecido	
Nº de orientações fornecidas sobre compras públicas	
Tempo médio de abertura de empresa de baixo grau de risco	
Tempo médio de abertura de empresa de médio grau de risco	
Outros atendimentos	
TOTAL DE ATENDIMENTOS	

RESULTADO MENSAL DAS COMPRAS PÚBLICAS					
Compras de MPES	Compras de MPES locais	Compras de MPES de fora	Compras de médias e grandes locais	Compras médias e grandes de fora	Total das compras
%	%	%	%	%	%
RS	RS	RS	RS	RS	RS

Obs.: Verifique com o Sebrae a disponibilidade de sistema informatizado para realização dos registros.



A SALA DO EMPREENDEDOR E O DESENVOLVIMENTO LOCAL

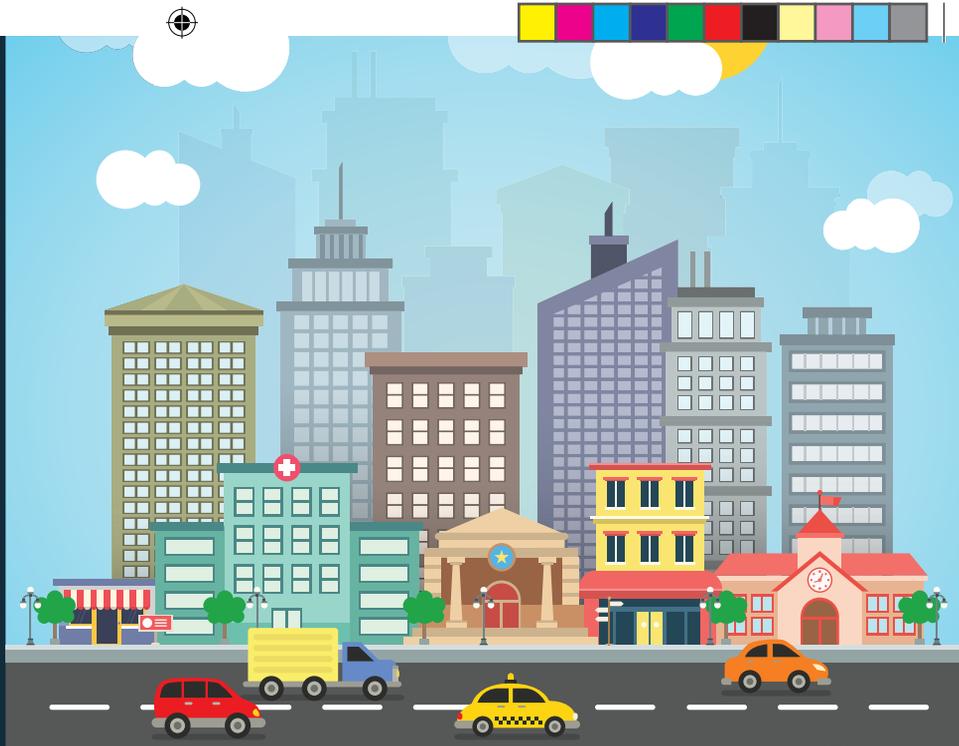
O PAPEL DAS SALAS DO EMPREENDEDOR PARA FORTALECER OS SETORES PRODUTIVOS

Além de pensar o atendimento individual e ter um plano de atendimento coletivo baseado no dia a dia da Sala do Empreendedor, é importante implementar estratégias focadas nas características básicas dos municípios onde as Salas estão instaladas. Afinal, é importante promover o desenvolvimento dos setores produtivos prioritários e, a partir disso, promover o desenvolvimento local.

Desta forma, seguem algumas sugestões do foco de posicionamento da Sala do Empreendedor a partir das características do município.



Município de grande porte com diversificação econômica



SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS

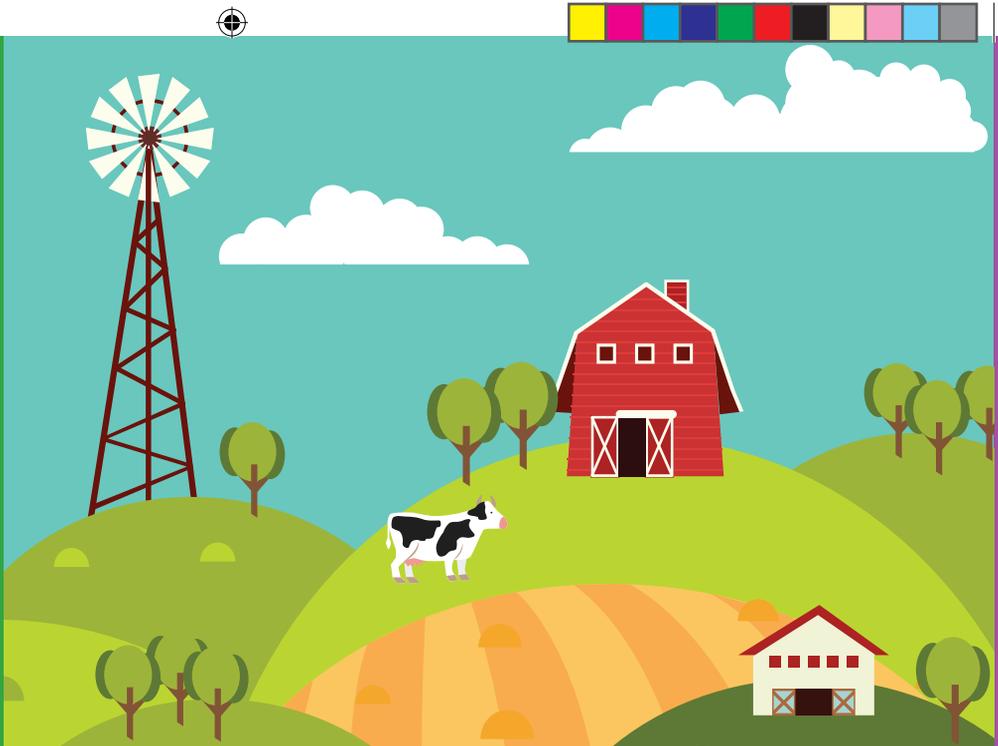
Em um município de grande porte é possível que as políticas de desenvolvimento estejam focadas em setores prioritários onde se concentram as empresas de maior porte. É importante estabelecer estratégias para fornecer a devida atenção aos pequenos negócios. Por outro lado, uma cidade com dinamismo econômico fornece um cenário de oportunidades a essas empresas, porém nem sempre existem programas que conectem essas oportunidades de negócios entre os empreendimentos menores com as empresas de maior porte. É necessário, porém, implementar algumas estratégias de fomento ao desenvolvimento:

- *Ter um canal de comunicação entre Prefeitura e pequeno negócio de fácil operacionalização e diferenciado para recebê-los, formalizá-los, orientá-los e capacitá-los;*
- *Ter pontos de atendimento ao pequeno negócio nos bairros ou modelos de atendimento itinerante que permitam cobrir toda a cidade;*
- *Realizar diagnósticos que permitam conhecer as oportunidades dos pequenos negócios a partir das necessidades das empresas de maior porte. Cidades dinâmicas com grandes empresas nem sempre possuem matrizes de produção inovadoras, com atividades sustentáveis e modernas;*
- *Incentivar o empreendedorismo e a inovação é uma estratégia importante para preservar a competitividade dos setores empresariais deste modelo de cidade. Além de beneficiar o pequeno negócio, essa estratégia permite transações financeiras entre empresas locais, retendo recursos no território;*
- *Ter um programa de compras públicas com toda a legislação aplicada para tratamento diferenciado das MPE nas compras do município;*
- *Estimular que as empresas locais sejam consumidoras dos pequenos negócios instalados no território.*

FOCO DO POSICIONAMENTO

1. *Formalização do microempreendedor individual;*
2. *Fomento ao empreendedorismo;*
3. *Apoio aos arranjos produtivos locais;*
4. *Construção de políticas de encadeamento produtivo para inclusão das MPEs;*
5. *Ampliação das compras públicas de MPE.*

Município de base agrícola



SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS

Municípios de base agrícola em geral possuem boa produção no meio rural. Todavia, após a comercialização dos bens produzidos, os recursos oriundos dessa produção são gastos em outras praças, considerando que o setor de comércio e serviços da sede não possuem diversidade, variedade e nem preço para serem competitivos e atraírem esses potenciais compradores.

O que ocorre é uma grande evasão de recursos desse município para outra cidade, geralmente de maior porte ou com um centro comercial mais atrativo.

Desta maneira é preciso focar em:

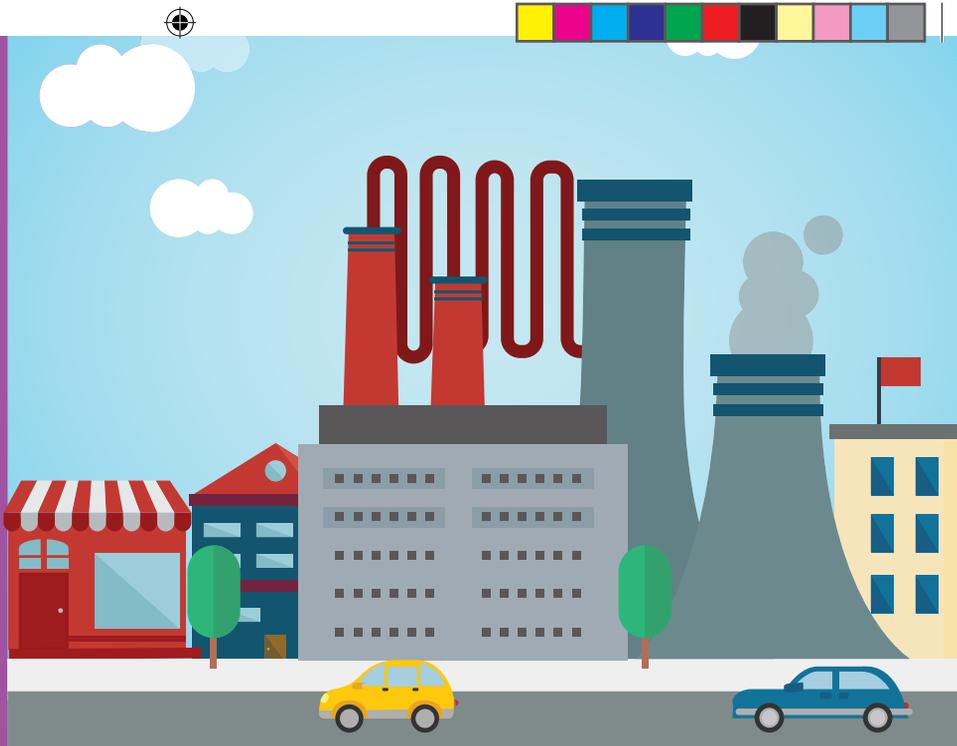
- *Capacitar o comércio para promover a diversificação dos produtos, melhorar e modernizar a oferta de produtos e serviços;*
- *Qualificar o atendimento e organizar programas de fidelidade como estratégia de diferenciação e atração de novos clientes;*

- *Fomentar a busca de novos fornecedores com foco na melhoria da oferta, e em especial garantia de melhor preço;*
- *Fortalecer o empreendedorismo local, para que sejam implantados novos negócios no município;*
- *Estruturar um programa de compras públicas para fomentar os negócios locais já existentes;*
- *Incentivar a organização de feiras de negócios;*
- *Fortalecer a agricultura local por meio de programas de assistência técnica focando nas novas tecnologias rurais;*
- *Incentivar a implementação do tíquete-feira;*
- *Implementar programas de apoio e modernização das feiras livres;*
- *Incentivar e apoiar o acesso a comercialização dos produtos da área rural;*
- *Implantação da Lei Geral;*
- *Efativação das Compras da Agricultura Familiar com os recursos do PNAE para a merenda escolar;*
- *Implementação do SIM – Serviço de Inspeção Municipal;*
- *Realização de um programa para fortalecimento da agroindústria local, visto que esses empreendimentos podem gerar empregos e divisas para o município.*

FOCO DO POSICIONAMENTO

1. *Organização do comércio e serviços locais;*
2. *Agregação de valor na agricultura.*

Municípios com um investimento âncora



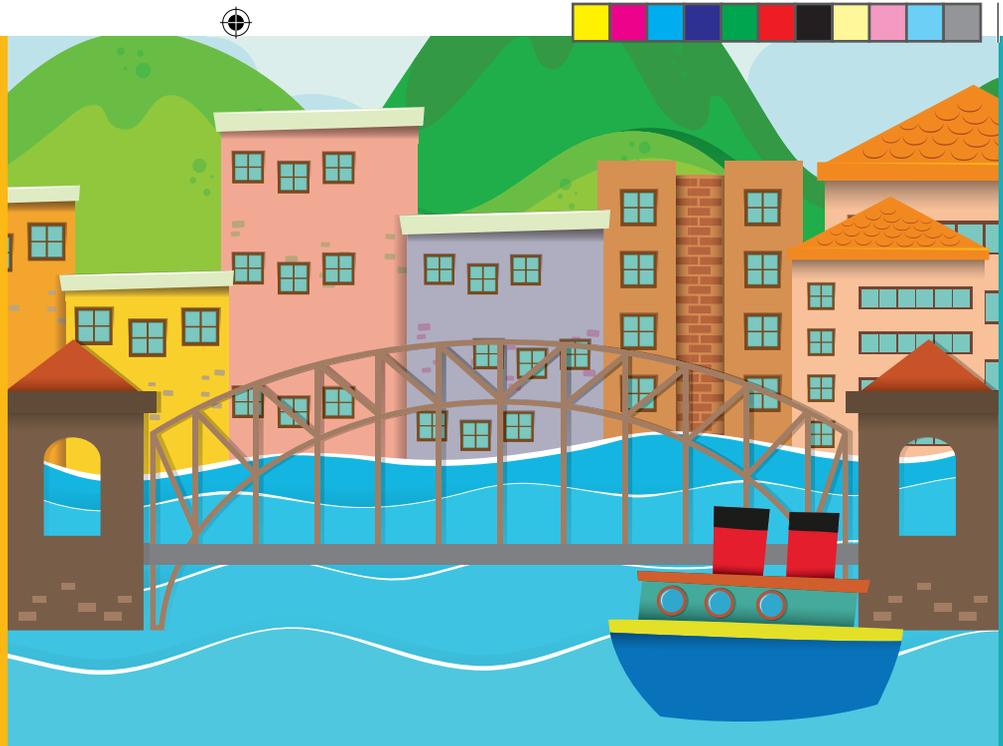
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS

- Estruturar programas de capacitação e especialização dos pequenos negócios locais;
- Estruturação de parcerias para atração de cursos técnicos especializados para inclusão da mão de obra local na indústria;
- Estruturar programas de qualificação de fornecedores com os pequenos negócios em parceria com as grandes empresas, em especial a indústria. Essa ação tem o objetivo de ampliar a inclusão dos pequenos negócios como fornecedores das grandes empresas;
- Estruturar encontros de negócios entre as cadeias produtivas, que envolvem segmentos dos pequenos negócios locais com as empresas de maior porte, focado na promoção de mercado. Por exemplo: indústrias madeireiras e pequenas marcenarias; indústria metalmeccânica e pequenas serralherias; indústria de alimentos e produtores rurais. Além de beneficiar o pequeno negócio, esta estratégia permite transações financeiras entre empresas locais, retendo recursos no território;
- Fomentar ações de crédito para instalação de novos negócios que são necessários à indústria como forma de qualificar a cadeia produtiva do território;
- Estimular que o grande investimento realize suas compras dentro do território, considerando até mesmo que este ponto já deve estar previsto em suas compensações;
- Fortalecer o empreendedorismo para que novos negócios ligados a cadeia produtiva do segmento âncora sejam empreendidos por moradores locais, não permitindo assim que um grande número de pequenas empresas de fora se instalem no município;
- Motivar a juventude a buscar qualificação técnica dentro das oportunidades geradoras de emprego no município;
- Estimular que o investimento âncora assuma responsabilidades relativas a sustentabilidade ambiental, social e econômica do município por meio de projetos inclusivos.

FOCO DO POSICIONAMENTO

1. Estruturação de políticas para internalizar na cidade os benefícios gerados pelo investimento como gerador econômico;
2. Fortalecimento do empreendedorismo; implementação de parcerias com o setor público e privado.

Município com potencial para o turismo ou com turismo em plena atividade



SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS

- Capacitar empreendedores locais sobre a importância do turismo no território enquanto atividade econômica geradora de emprego e renda;
- Qualificar toda a cadeia ligada ao turismo, desde os empreendimentos formais com condescendência direta com a cadeia, tais como: bares, receptivos, hotéis, artesãos e restaurantes, até outros segmentos de impacto indireto: lojas de roupas, mercadinhos, peixarias e empresas de taxi;
- Elaboração de projetos para dinamização da cadeia durante todo o ano por meio de feiras de artesanato, festivais gastronômicos, mostras de cinema, festivais de música, espetáculos de teatro, etc.;
- Capacitar os segmentos da economia criativa, em especial os ligados à economia da cultura inclusos dentro do ramo das artes e do entretenimento, visando gerar conteúdo para o turista;
- Incentivar as empresas para investir em inovação e tecnologia, como foco em ampliar a competitividade do território;
- Capacitar a mão de obra local para que esses atores sejam contratados pelas empresas locais, atendendo a necessidade dos empreendimentos instalados e oportunizando emprego para a comunidade;
- Organizar campanhas de promoção dos territórios;
- Estruturar parcerias com agências de viagens e operadoras.

O turismo, se trabalhado de forma correta é uma excelente fonte de captação de recursos de outras praças.

FOCO DO POSICIONAMENTO

1. Desenvolver o turismo local de base sustentável;
2. Aumentar o valor agregado retido no município;
3. Fortalecer as cadeias culturais e criativas.

Município com estrutura econômica limitada



SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS

- *Estruturar políticas de atração de novos negócios por meio de incentivos e ações com tratamento diferenciado para os novos negócios que desejarem se instalar no município;*
- *Formalização dos negócios existentes, focando no desenvolvimento desses empreendimentos por meio de capacitação, orientação e consultorias técnicas;*
- *Investir em ações de fomento ao empreendedorismo em diversos níveis, com o objetivo de formação de gerações empreendedoras capazes de modificar a realidade local;*
- *Investir em ações de elaboração de projetos e captação de recursos para promoção do investimento no município;*
- *Estimular a organização de eventos promocionais em datas comemorativas, de forma a atrair compradores;*
- *Modernização das lojas e empreendimentos para que a sensação de modernidade e novidade seja um atrativo estético para captação de clientes;*
- *Criar diferenciais estratégicos com o setor de comércio e serviço compatíveis com as ofertas realizadas nos municípios vizinhos;*
- *Fomentar para que o morador local compre nas empresas da cidade por meio de campanhas, incentivos e outras estratégias de compensação;*
- *Fortalecer as compras públicas;*
- *Implementar os benefícios do PNAE;*
- *Fortalecer e fomentar as ações da agricultura familiar.*

FOCO DO POSICIONAMENTO

1. *Fomentar e fortalecer o surgimento de atividade econômica nova;*
2. *Fortalecer e formalizar a economia local;*
3. *Estimular políticas de fomento ao empreendedorismo.*

Os perfis municipais foram trabalhados e complementados a partir do material do Curso de AD Avançado, elaborado pela Confederação Nacional dos Municípios e escrito pelo consultor Gustavo Grisa.

PAINEL DE

IDEIAS

1

REALIZAÇÃO DA SALA ITINERANTE

A proposta da realização da Sala Itinerante é promover a interiorização dos serviços, em especial o acesso à formalização, à capacitação e o acesso ao crédito. A proposta consiste na mobilização de comunidades para receber os serviços da Sala do Empreendedor. Pode-se organizar parcerias com escolas, igrejas, ou mesmo trabalhar em tendas organizadas em local de fácil acesso para atender a população. Neste dia podemos ter: consultorias, palestras, orientação ao MEI, formalização de empresas e oferta de crédito.

2

MUTIRÃO DE COMPRAS PÚBLICAS

A proposta é apresentar as oportunidades de compras do poder público para os pequenos negócios locais, com a possibilidade de criar:

1. *Rodada de oportunidades de comercialização – apresentação das compras futuras da Prefeitura por gênero e por período;*
2. *Apresentação dos valores que a Prefeitura vem adquirindo fora do município e que poderiam ser adquiridos localmente;*
3. *Realização de cadastros de fornecedores;*
4. *Orientações sobre a participação nas aquisições do município – documentação básica, regularidade fiscal e montagem da proposta do certame;*
5. *Realização de cursos e palestras.*

3

ORGANIZANDO FEIRAS SETORIAIS COM O COMÉRCIO

Uma proposta de sucesso já vivenciada na região do Caparaó é a realização de feiras de negócios. A proposta é a organização de um evento com estrutura de feira, aberto ao público, que inclua as empresas locais das mais diferentes áreas de atuação. Cada empresa aluga seu stand e promove seu produto durante um final de semana.

O grande benefício é que as feiras se tornam um evento com praça de alimentação, atrações culturais, sorteios e concursos. Este tipo de evento atrai o público local que busca diversão e aquisição de bens e serviços, visto que, durante o evento, todas as empresas estão realizando ações promocionais nos seus estandes. Essa é uma solução eficiente para épocas do ano em que o volume de vendas no comércio são reduzidas como: março, abril, setembro e novembro.

4

CONSTRUÇÃO DE CAMPANHAS PARA AUMENTO DA ARRECADAÇÃO TRIBUTÁRIA

A Sala do Empreendedor precisa ter ações para aumentar a arrecadação do município, e por consequência ampliar o potencial de investimento dos governos na economia local.

Essa ação consiste na organização de projetos que foquem no aumento da receita, podendo ser:

1. *Campanha para recolhimento da nota fiscal com bonificação para o cidadão e para o empresário;*
2. *Campanha para emissão da nota fiscal no ambiente rural com bonificação para o produtor;*
3. *Mudança na legislação vigente que vise estimular o faturamento, sem geração onerosa de impostos, como por exemplo incentivos fiscais para atração de investimentos permanentes;*
4. *Renegociação de débitos;*
5. *Utilização da conciliação e mediação para a solução de débitos tributários;*
6. *Campanhas para valorização do pagamento em dia dos tributos e diminuição da inadimplência;*
7. *Educação tributária nas escolas.*

É claro que muitas outras iniciativas inovadoras podem ser desenvolvidas pelo município. Este material apenas traz algumas sugestões para estimular os gestores da Sala do Empreendedor a desenvolver projetos focados no tema.

5

PROMOÇÃO DE SEMINÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO LOCAL

Um ponto importante para o processo de desenvolvimento é o acesso a informação. A promoção de seminários de desenvolvimento com as lideranças dos setores produtivos é uma iniciativa de relevância para o município.

Poderão ser tratados temas que levem o cidadão e o empresário a pensar sobre o futuro da cidade, ou temas para discutir os problemas atuais e as possíveis soluções adotadas por outros territórios. O importante é selecionar bem os temas, os profissionais e mobilizar as lideranças para participar do evento.

IDEIAS

6

AÇÕES DE FOMENTO ÀS FEIRAS DO PRODUTOR

As feiras do produtor rural são um instrumento importante de acesso ao mercado para esse empreendedor. É preciso organizar ações de fomento para que esse benefício seja algo que traga resultado para a economia rural do município.

Seguem algumas ações para fomentar as feiras:

1. *Realização de ações de cooperativismo e associativismo – criação da associação da feira, capacitação dos feirantes, realização de encontros de discussão, etc.;*
2. *Padronização e modernização dos espaços, promovendo uma integração visual e, por consequência, tornando o espaço mais atrativo e comercial;*
3. *Criação do tíquete feira – ajuda de custo fornecida aos servidores municipais que só podem ser utilizadas diretamente para aquisição de produtos da agricultura familiar;*
4. *Criação de um calendário de eventos nas feiras – sorteios, bingos, shows, apresentações culturais, etc.;*
5. *Consultoria in loco para os feirantes com foco na melhoria da apresentação dos produtos que são comercializados nas feiras livres;*
6. *Plano de comunicação para divulgação da feira livre junto aos moradores locais;*

7

REALIZAÇÃO DE DIAGNÓSTICOS

O diagnóstico é fundamental para realização de qualquer projeto de desenvolvimento local, pois precisamos conhecer números e indicadores para organizar ações de impacto. Seguem algumas sugestões de diagnósticos que poderão apoiar seu trabalho na Sala do Empreendedor:

1. *Diagnóstico do MEI – identificação do perfil do MEI, principais setores, onde os mesmos estão localizados, taxa de inadimplência, principais necessidades de capacitação, etc.;*
2. *Diagnóstico econômico do município – número de empresas instaladas, composição da economia por atividade econômica, nível de dependência do setor público, potencial de investimentos, massa salarial proveniente das diversas atividades econômicas, entre outros;*
3. *Diagnóstico do setor rural – identificação dos gargalos da produção, das dificuldades para acessar novos mercados, das deficiências de manejo e tecnologia, etc.;*
4. *Diagnóstico empresarial – perfil do empresário local, nível de satisfação dos mesmos em investir no município, principais entraves, sugestões de melhorias, ações de apoio na formação de mão de obra;*
5. *Diagnóstico industrial – pesquisa das necessidades da indústria para aquisição de bens e serviços locais, principais demandas de mão de obra, setores de oportunidade para efetivação de encadeamento produtivo, etc.*

As informações compiladas e organizadas demonstrarão o nível de comprometimento e amadurecimento da Sala do Empreendedor para efetivação de suas políticas. Os números produzidos apoiarão a construção de projetos mais realistas e com melhores resultados.

8

CONSTRUÇÃO DE WORKSHOPS COM OS SETORES ECONÔMICOS PRIORITÁRIOS

Um workshop é um seminário ou curso intensivo de curta duração no qual técnicas, habilidades e saberes são demonstrados e aplicados. A proposta do workshop é ser intenso, específico e prático. No intuito de fortalecer alguns setores de oportunidade do município possui grande aplicabilidade.

Alguns exemplos de workshops: Planejamento Financeiro para a Pequena Propriedade Rural; Gestão da Qualidade dos Serviços de Alimentação; Design para Móveis Autorais; Elaboração de Projetos para Ementas Parlamentares; Organização de Visual de Loja; Legislação para o Setor da Pesca.

É importante focar nos setores prioritários para a economia local.

9

ORGANIZAÇÃO DE MARATONAS DE NEGÓCIOS

A ideia da maratona de negócios é estimular os pequenos negócios locais. A proposta inicial é que haja a inscrição de empresas de um segmento, que serão selecionadas com foco no produto e no interesse do mercado para participarem do evento.

Durante um período essas empresas serão capacitadas, focando na melhoria da competitividade de seus produtos e serviços. Os empreendedores serão treinados para defender seu produto ou serviço perante uma banca especializada. Os projetos mais estruturados para o mercado são os vencedores da maratona e, como premiação, ganham consultorias, cursos, acesso a rodada de negócios ou participação em eventos.

10

ESTRUTURAÇÃO DA SEMANA DO MEI

Todo ano é comemorado a Semana do MEI pelo Sebrae, quando são organizadas programações especiais, incluindo cursos, palestras e consultorias para esses microempreendedores. A proposta é que a Sala do Empreendedor concentre essa programação e inclua também serviços municipais dentro do evento. A ideia é integrar esforços para organizar um grande movimento de apoio, fomento, e fortalecimento da atividade empresarial dessa categoria.

Podem ser organizados: seminários, palestras, eventos para valorização das mulheres microempreendedoras, concurso jovem empreendedor, festivais gastronômicos, feira de negócios, entre outras ações. O importante é que a Sala seja a protagonista deste acontecimento no município e mobilize os microempreendedores a acessar os serviços do evento.

11

ESTÍMULO A CAMPANHAS PROMOCIONAIS COM O SETOR DE COMÉRCIO

Se, por um lado, as feiras de negócios são uma excelente opção para ampliação das vendas, por outro, as campanhas promocionais são uma estratégia mais barata e de fácil execução com o comércio. A proposta é interagir com a Associação Comercial do município para promover ações de vendas e atração de público nas principais datas comemorativas tais como: natal, dia das mães, dia das crianças e dia dos namorados.

As promoções são organizadas a partir de um tema, e os lojistas promovem esse tema por meio da ornamentação das vitrines. Os descontos dos produtos e serviços devem ser atrativos para que o consumidor compareça e realmente efetive suas compras nos empreendimentos participantes.

Outro incremento possível é a contratação de atrações culturais ou realização de sorteios. Essas ações têm como objetivo o aquecimento do comércio local.

12

MUTIRÃO DE FORMALIZAÇÃO E REGULARIZAÇÃO DE EMPRESAS

Tem o objetivo de promover a formalização e regularização dos pequenos negócios, em especial, dos Microempreendedores Individuais (MEI), integrando os vários setores do poder público municipal, como a vigilância sanitária, meio ambiente, tributos e outros parceiros, como Corpo de Bombeiros, SEFA, JUCEES, CRC/ES, entre outros, garantindo o acesso desburocratizado e consequentemente acesso a mercado para os pequenos negócios.

Os seguintes serviços deverão ser disponibilizados: emissão de alvará provisório de funcionamento e alvará definitivo de funcionamento e localização; emissão do DAS, entrada no processo do alvará de sanitário, licenciamento ambiental, microcrédito, orientação de contadores, consultorias, palestras, abertura de empresas, parcelamento de dívidas do MEI, declaração do MEI, acesso a nota fiscal eletrônica, entre outros.



13

MUTIRÃO DE CONCILIAÇÃO

A conciliação é uma forma de solução extrajudicial, no qual as partes são orientadas na construção de um acordo. A proposta do mutirão é utilizar as conciliações como ferramenta para contribuir com a recuperação dos créditos com maior agilidade, permitindo que possa ter mais recursos para fazer frente às suas despesas do dia a dia, reforçando o seu caixa, atuando como alternativa para a sua sobrevivência.

Durante o Mutirão, podem ser inscritos problemas referentes à rescisão contratual, cobrança de inadimplência, além de quaisquer outros conflitos empresariais. Os mutirões podem também atender às demandas da recuperação de passivos do poder público, como o IPTU, ISS, entre outros, facilitando a regularização dos contribuintes, em especial dos pequenos negócios.

14

LAB – SETOR DE SERVIÇOS

Um lab é abreviação de laboratório. Para este caso específico, trata-se da organização de um edital para selecionar empresas de serviço para participar de uma semana de aceleração. A proposta é oferecer consultorias individualizadas e coletivas para que essas empresas tenham um upgrade em áreas como: inovação, tecnologia, gestão da comunicação, finanças, marketing e vendas.

É uma ação inovadora que se encaixa perfeitamente com o perfil do setor. Pode trabalhar segmentos fortes existentes no município ligados ao setor de serviços, como: madeira e móveis, design, economia criativa, clínicas médicas, salões de beleza, etc.

15

ENCONTROS DE NEGÓCIOS

O objetivo é integrar a cadeia produtiva do setor, buscando apurar a percepção da demanda de mercado, as dificuldades e as oportunidades de negócios. Nos Encontros há a participação de empresas ofertantes (empresários que apresentem seus produtos/serviços e que estão dispostos a receber feedback do mercado comprador) e demandantes (empresários que têm interesse em comprar os produtos/serviços ofertados). Dessa forma, os empresários demandantes sugerem melhorias aos produtos e serviços apresentados, tais como: mudanças de design, forma, embalagem quantidade, qualidade e tendências.

O objetivo desses encontros é analisar o produto/serviço para saber se o mercado quer comprar (visão do comprador ao ofertante), dar retorno sobre o produto/serviço apresentado com sugestões de melhorias e ampliar a relação com compradores e demais fornecedores.

Destina-se a micro e pequenas empresas atendidas pelos projetos da Sala do Empreendedor nas áreas da indústria, agronegócios, comércio e serviços.

A PROPOSTA DE VALOR DAS SALAS DO EMPREENDEDOR

MONTE SEU PLANO DE TRABALHO

Considerando os perfis das cidades, indique qual perfil mais se encaixa com o seu município e acrescente outras características locais:

Defina três estratégias que precisam ser implementados para fomentar os pequenos negócios locais, considerando a realidade da Sala do seu município:

1

2

3



Considerando o foco estratégico, o perfil do município e a equipe da Sala do Empreendedor defina três ações prioritárias para serem desenvolvidas:

1

2

3

AÇÃO 1

PERÍODO

DESCRIÇÃO

PARCEIROS





AÇÃO 2	
PERÍODO	
DESCRIÇÃO	
PARCEIROS	



AÇÃO 3	
PERÍODO	
DESCRIÇÃO	
PARCEIROS	

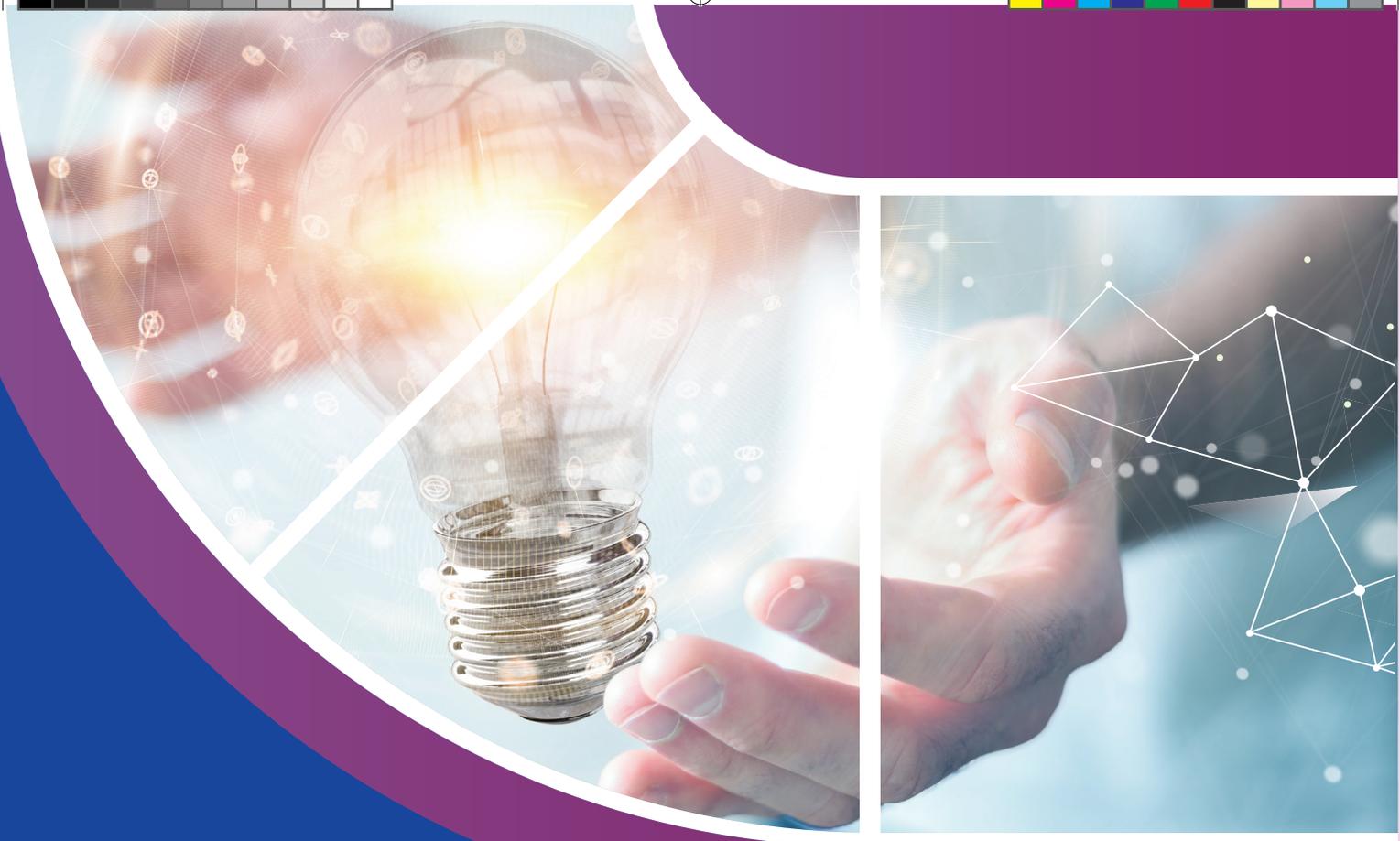


Para apoiar o desenvolvimento das ações prioritárias, reforçando suas prioridades estratégicas, organize o Plano de Capacitação Anual:

CURSOS	PALESTRAS
OFICINAS	WORKSHOPS

Crie um Calendário de Ações da Sala do Empreendedor:

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO



REDE CAPIXABA DE SALAS

Para nós do Sebrae Espírito Santo, as Salas do Empreendedor são espaços de grande relevância quando pensamos em estratégias de desenvolvimento e implementação de políticas de apoio aos pequenos negócios.

É por meio delas, que em muitas cidades, sonhos são iniciados e novos negócios dão frutos, permitindo a geração de empregos e renda, gerando um ciclo de prosperidade que beneficia todo o município.



Portanto, é papel do SEBRAE/ES, criar estratégias para melhorar o ambiente dos pequenos negócios, apoiando os atores locais com atendimento de qualidade e impactando diretamente na capacidade da gestão pública municipal de estimular o empreendedorismo nos 78 municípios do nosso Estado, de forma acessível e desburocratizada.

Para garantir clareza neste processo de atendimento as prefeituras, e no intuito de organizar nossa parceria de forma a possibilitar o máximo de ações que viabilizem a instalação e a gestão das Salas do Empreendedor no Estado, criamos a Rede Capixaba de Salas do Empreendedor.

A Rede é uma abordagem especializada, com um ciclo de atendimento que integra um conjunto de soluções e suportes

oferecidos aos municípios, para que eles possam executar os serviços nas Salas do Empreendedor com mais eficiência e eficácia junto aos pequenos negócios.

Para isso, o SEBRAE/ES, por meio da Unidade de Ambiente de Negócio, propõe a integração de serviços, estruturas e profissionais para que juntos, pensem em como apoiar a gestão pública na estruturação de espaços cada vez melhores, dando luz e evidenciando o potencial de cada Sala.

Nela iremos atender todos os elos ligados ao processo de desenvolvimento das Salas, num ecossistema de temas, estruturas e pessoas que irão trabalhar juntas para desenvolver o seguinte pacote de serviços:



Identificação da Situação das Salas do Empreendedor no Cenário Estadual – Diagnóstico das Salas

UNAC – Pesquisa Anual de Serviços e Modelo de Operação das Salas



Modernização contínua do método e processo de trabalho com as Salas, incluindo qualificação anual dos consultores e ajustes de estratégias apontadas pela pesquisa – Atualização de Método de Trabalho e Programa de Mentoria para Consultores de Sala



Oferta de Consultoria para Instalação, Readequação do Espaço / Organização dos Fluxos de Trabalho e Gestão das Salas – Manuais de Apoio, Cartilha e Vídeos de Suporte a Atuação nas Salas do Empreendedor



Efetivação de um Plano de Metas /Indicadores para as Salas e Sistematização Eletrônica com Acompanhamento em tempo real – Sistema Rede de Atores - UNAC



Implementação de Qualificação Continuada e Promoção de Ações de Integração dos Atores envolvidos na Sala do Empreendedor- Trilha da Sala do Empreendedor / Encontro Estadual das Salas do Empreendedor / Trilha da Sala e Reuniões Regionais online



Divulgação de boas práticas e disseminação dos trabalhos realizados –Sistema e Revista da Rede Capixaba de Salas



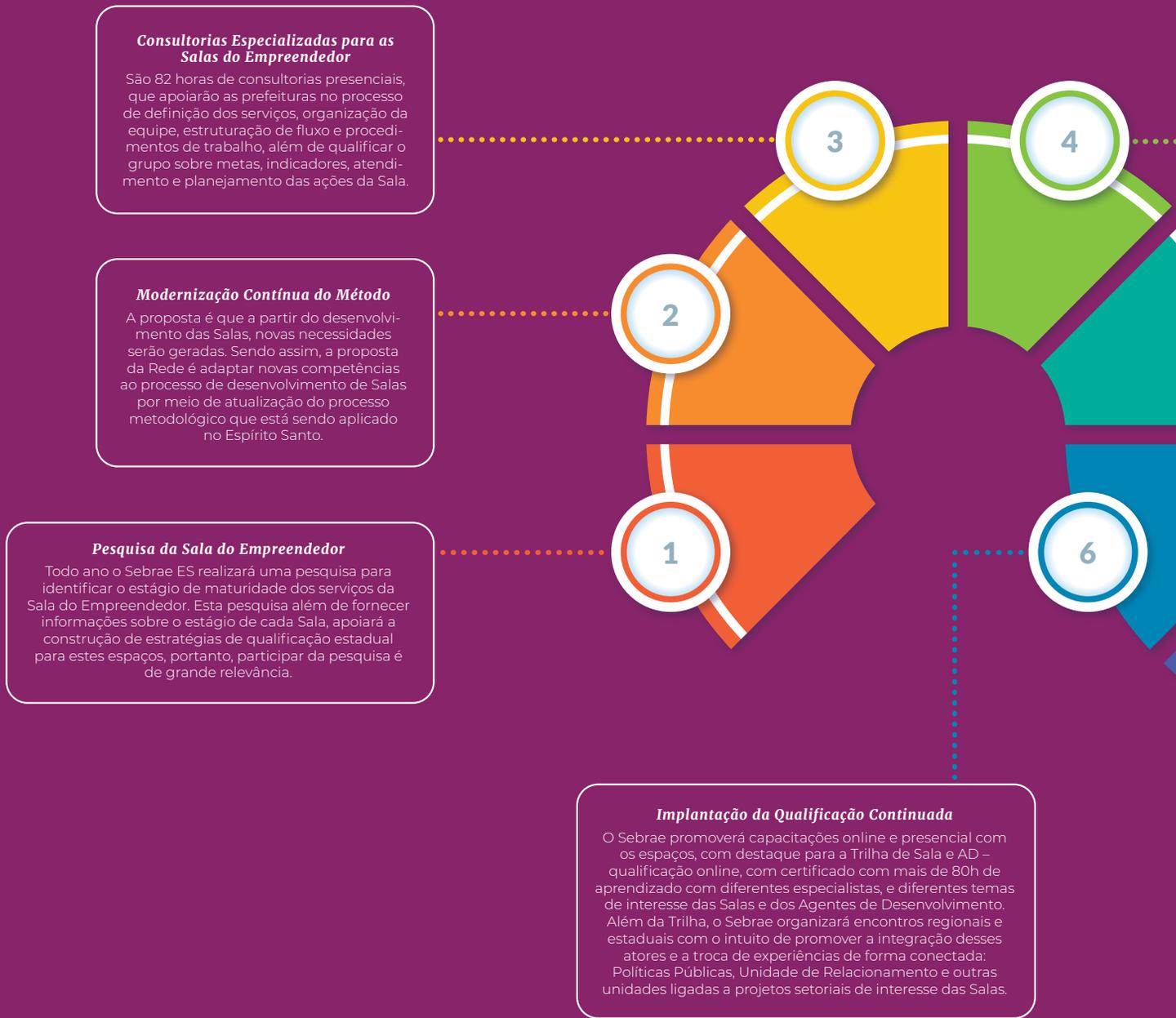
Valorização e Reconhecimento do Trabalho das Salas – Evento de Integração Anual, Reconhecimento e Certificação das Salas



Avaliação do Trabalho – Encontro de Planejamento – Consultor / UNAC / Escritórios Regionais e Coordenação do Programa Cidade Empreendedora

O passo a passo!

Conheça um pouco mais sobre o passo a passo da atuação da Rede Capixaba de Salas junto as prefeituras e consultores:



Suporte para o Atendimento Empresarial

Sabemos que a Sala é do Município. Todavia, nem sempre as prefeituras contam com a expertise necessária para realização de um atendimento qualificado. Conte com o Sebrae para apoiar você neste processo! Por meio de parceria contínua entre a Unidade de Ambiente de Negócio, os Escritórios Regionais e demais unidades internas do SEBRAE/ES, o atendimento ganhará uma nova roupagem com relação a oferta de ações entre a Sala e o Sebrae. Serão encontros de qualificação, opções de melhoria do visual e apresentação da Sala e seus serviços, além de outras novidades que sempre se renovarão para atender melhor o empreendedor que visita o espaço.

Implantação de Indicadores via sistema

A partir deste ano, cada Sala terá uma senha e um login específico no site rededeatores.com.br, que tem a finalidade de acompanhar a evolução e o grau de maturidade das Salas nos eixos: políticas públicas, inovação, atendimento e impacto nos pequenos negócios. O propósito é criar um modelo de enquadramento das Salas por grupo de serviços. Assim poderemos reconhecer pelo serviço prestado se sua Sala é bronze, prata, ouro ou diamante. É uma forma de reconhecer os esforços da equipe e segmentar a atuação e o empenho para atendimento a estes espaços.

Compartilhamento de Boas Práticas

Teremos um evento só nosso! Criado e pensado na troca de experiências, evidenciar boas práticas e busca de estratégias para melhorar sempre!

Valorização, Certificação e Reconhecimento dos Trabalhos das Salas do Empreendedor

Todas as Salas do Empreendedor serão categorizadas a partir da análise do seu grau de maturidade, sendo ela: bronze, prata, ouro ou diamante. Tal classificação será feita a partir de um modelo de avaliação de indicadores o qual irá, anualmente, entregar a chance-la obtida pelas prefeituras em um evento oficial do SEBRAE/ES.

Boas Práticas

Promover a valorização dos atores é um papel que estamos assumindo junto aos técnicos que dedicam horas de sua atuação profissional para garantir um atendimento de qualidade ao empreendedor. Por isso, lançaremos a Revista da Rede Capixaba de Salas, que trará o andamento e os principais destaques que estão sendo desenvolvidos por estes espaços no Estado do Espírito Santo. Além disso, todas as prefeituras poderão divulgar suas ações num espaço reservado no sistema da Rede de Atores.

5

9

7

8

Como é possível perceber, o Sebrae possui um conjunto de ações para viabilizar um ciclo de desenvolvimento das Salas, estruturado com os seguintes propósitos:

Ter excelência nos Produtos Sebrae de forma integrada, com um time de profissionais prontos para apoiar a Rede de Salas do Espírito Santo:

- Modernização Contínua do Método e Mentoria
- Avaliação dos Métodos de Trabalho



Ter Salas operando com qualidade e produzindo impacto ao empreendedor do Espírito Santo:

- Consultorias Especializadas
- Suporte para o atendimento Empresarial
- Qualificação Contínua
- Valorização e Certificação das Salas



Ter resultados que possam ser medidos, mensurados e divulgados a todos como forma de promoção da Rede Capixaba de Salas:

- Pesquisa de Salas
- Implantação de Metas e Indicadores via Sistema
- Boas Práticas e Revista da Rede Capixaba de Salas



Vamos entender um pouco mais sobre o processo de classificação e certificação das Salas?

Para ampliar a dinâmica das salas, melhorar o entendimento sobre o nível de atuação e maturidade dos serviços, e em especial, para criar grupos de serviços específicos para as Salas do Empreendedor, o Sebrae ES, instituiu o processo de Certificação das Salas, a partir da classificação dos serviços e do porte desses espaços. A nomenclatura utilizada será: Bronze, Prata, Ouro e Diamante. Basicamente o que diferenciará cada um desses espaços serão o nível de maturidade de serviços, o impacto direto ao empreendedor e as políticas públicas básicas implantadas. Resumindo de forma bem simples, podemos dizer que:



BRONZE

São Salas que possuem todo o serviço específico para o microempreendedor, porém, ainda não possuem o atendimento integrado das fiscalizações, e ainda estão no processo de instalação do Agente Sebrae e do atendimento sobre compras públicas na Sala do Empreendedor.



PRATA

São Salas do Empreendedor que possuem as fiscalizações integradas, gerenciam o alvará e os serviços de apoio a qualquer porte de empresa, porém, ainda estão no processo de instalação do Agente Sebrae e do atendimento sobre compras públicas na Sala do Empreendedor.



OURO

São Salas com 100% dos serviços básicos instalados e possuem boa performance de atuação junto ao empreendedor.



DIAMANTE

São Salas com 100% dos serviços instalados, possuem ações de inovação e possuem excelente performance de atuação junto ao empreendedor.



SALA DO

EMPREENDEDOR

Um novo caminho de trabalho, mais integrado e em Rede!

Estamos reestruturando e organizando um modelo de trabalho, e nosso foco é a qualidade dos serviços do Sebrae junto as prefeituras.

Entender sobre como espaço precisa do apoio da instituição é nosso principal foco para criar uma estratégia adequada de desenvolvimento das Salas

Ter indicadores claros irão permitir que todos saibam o caminho que deve ser percorrido e assim, fica mais fácil atingir os objetivos de fazer cada vez mais, Salas melhores para os empreendedores do ES.

***A partir de agora, estaremos 100%
em Rede, e nosso intuito é potencial-
izar o que já fazemos e desta forma,
irmos juntos cada vez mais longe!***

São horas de consultorias, encontros presenciais e remotos, sistema de gestão, desafios a serem superados e uma proposta de troca de experiências e informações para valorizar você, que já atua com o pequeno negócio em seu município.



MODALIDADES DE SALA DO EMPREENDEDOR

SERVIÇOS E RESULTADOS

Atendimento mensal na Sala do Empreendedor

Atendimento ao MEI: emissão de DASMEI, CCMEI e declaração anual.

Sistema integrador funcionando

Atendimento unificado: tributos, meio ambiente e vigilância

Plano de capacitação anual para diferentes setores

Orientação sobre abertura de MPE

Abertura de MPE

Atendimento das necessidades empresariais para desenvolvimento do negócio

Orientação sobre compras públicas

Plano de trabalho com parcerias para atuação junto aos setores produtivos

Agente Sebrae

Registro mensal

Capacitação

Projetos de inovação com grupos específicos da Economia Criativa



BRONZE

PRATA

OURO

DIAMANTE

+ 0,5% da população

+ 0,6% da população

+ 0,7% da população

+ 0,8% da população



+1% da população

+1,2% da população

+1,4% da população

+1,6% da população



Serviços e Evidências

SEGUIE ABAIXO UMA BREVE DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS RESULTADOS PROPOSTOS:

1.

Atendimento ao MEI – emissão de DASMEI, CCMEI e declaração anual

Evidência: Arquivo da Sala da documentação solicitada

Trata-se dos serviços básicos ao micro-empendedor individual:

- *Emissão de documento de arrecadação do MEI;*
- *Cadastro de condição de microempendedor individual e declaração junto a receita dos rendimentos anual.*

Para comprovação da experiência, basta a segunda via ou uma xerox desses serviços realizados dentro da Sala do Empreendedor.

2.

Ter Sistema Integrador funcionando

Evidência: Extrato do sistema

O Município precisa ter o sistema integrador funcionando. A viabilidade e os demais pareceres da vigilância, meio ambiente e tributos precisam estar inclusos dentro do sistema. Para comprovar essa atividade, é preciso o extrato de abertura de uma empresa com emissão de alvará que inclua dentro do fluxo do processo a participação dos setores de meio ambiente e vigilância sanitária.

3.

Atendimento unificado: tributos, meio ambiente e vigilância

Evidência: Portaria e Visita Técnica

Mais do que o sistema eletrônico, é fundamental que os setores da Prefeitura estejam integrados para atuar na Sala do Empreendedor. Para tanto, a comprovação será a consultoria de Integração Setorial associada a portaria dos fluxos de trabalho, organizados em parceria com diversas secretarias envolvidas no processo de abertura de empresas. O modelo de trabalho integrado pelas equipes presentes na sala e as demais equipes externas também serão analisadas pelos consultores.



4.

Ter plano de capacitação anual para diferentes públicos: comércio, agricultura, setor de serviços, etc.

Evidência: Plano e listas de presença

É papel da Sala promover a capacitação dos empreendedores locais a partir do perfil dos próprios empresários e das oportunidades vivenciadas pelo município.

Desta maneira, o plano de capacitação deve ter um roteiro com pelo menos uma capacitação mensal (palestra, curso, workshop ou oficina) com intuito de promover a capacitação dos empreendedores locais. Para comprovação desta atividade, solicitamos o planejamento das capacitações e as listas de presença dos mesmos.

5.

Orientação sobre a abertura de MPE e alvará de MPE

Evidência: Lista de presença e alvará emitido

É fundamental que a Sala seja a porta de entrada e saída para abertura de empresas. No nível bronze, solicita-se que, no mínimo, sejam realizadas as orientações básicas sobre abertura de MPE e o processo de licenciamento. Nos níveis prata, ouro e diamante é critério de pontuação que todo o procedimento de emissão de alvará tenha a gestão da Sala do Empreendedor, não sendo necessário que o cliente visite nenhum outro departamento na prefeitura. Para isto, a comprovação do nível bronze será uma listagem das orientações, enquanto para os demais níveis será a emissão do alvará na Sala do Empreendedor.

6.

Atendimento das demandas e necessidades empresariais para desenvolvimento do negócio

Evidência: SIAC

É importante que além do atendimento de documentação, o empreendedor seja atendido com foco no desenvolvimento do seu negócio. Para tanto, os atendimentos empresariais com foco em consultorias, crédito, planos de negócios entre outras atividades especializadas para o ramo do planejamento empresarial sejam estimuladas. Estes atendimentos realizados em parceria com o Sebrae serão registrados no SAS (Sistema de Atendimento e Relacionamento SEBRAE).

7.

Orientação sobre compras públicas

Evidência: Lista de Presença

A sala em parceria com o Setor de Compras necessita desenvolver ações para inclusão de empreendedores locais nas compras governamentais. Estes atendimentos precisam ser registrados e contabilizados.



8.

Ter plano de trabalho com parcerias para atuação junto aos setores produtivos

Evidência: Plano no Sistema

Como já foi abordado neste material, a Sala não possui apenas a função de abrir e fechar empresas, é preciso desenvolver ações de fomento e capacitação. Para isso, é importante que os atores públicos efetivem planejamentos para atender os setores produtivos prioritários dos municípios. Sendo assim, os municípios precisam ter um plano com ações claras e objetivas para serem implementados com as MPEs. Esse plano deve ser executado e o seu desempenho será monitorado pela equipe de consultores que assessora seu município.

9.

Ter Agente Sebrae ou Agência de Desenvolvimento Sebrae

Evidência: Convênio Agente Sebrae assinado ou posto de atendimento instalado no município

Uma estratégia adotada pelo Sebrae ES, é a inclusão do Agente Sebrae nas Salas do Empreendedor. O agente será capacitado pela instituição e realizará o atendimento empresarial qualificado, incluindo a oferta de consultorias, planos de negócios, ideias de negócios e outros encaminhamentos necessários para apoiar o desenvolvimento das MPEs locais. Este profissional é um funcionário da prefeitura que receberá uma capacitação da Unidade de Atendimento do Sebrae ES, permitindo que o mesmo tenha acesso a sistemas e arquivos exclusivos do setor de atendimento. Como instrumento da parceria, será assinado um convênio de cooperação técnica, sem transferência de recurso entre a Prefeitura e o Sebrae. Este convênio é a evidência desta atividade.

10.

Registro mensal *Evidência: Relatório*

O registro do atendimento, conforme tratado neste manual, é fundamental para evidenciar os resultados do trabalho técnico da Sala do Empreendedor.

Para tanto, os relatórios mensais serão as evidências deste eixo. Vale ressaltar que este documento apresenta sugestão de modelos a serem implantados.





Resultados

Os resultados têm a função de mensuração do que está de fato melhorando no ambiente de negócios do município a partir da implementação do trabalho da Sala do Empreendedor. Eles serão mensurados por consultores do Sebrae das áreas de políticas públicas e desenvolvimento local. A proposta é verificar se há redução de tempo e burocracia, abrangência da política de atendimento ao empreendedor e execução de projetos focados nos setores produtivos locais. É necessário medir se o esforço empreendido pelas Salas está realmente trazendo benefícios a comunidade empreendedora das cidades atendidas. Esse item será discutido de forma mais abrangente nas visitas técnicas dos profissionais que atenderão as prefeituras.

Vale ressaltar que a classificação em modalidades de Sala não tem o intuito de reduzir o trabalho dos municípios. Pelo contrário, esta proposta propõe a organização de um atendimento progressivo para estes espaços, de forma a criar critérios de mensuração dos resultados obtidos pelas Salas do Empreendedor.

Esperamos também que essa estratégia seja uma fonte de motivação para que os profissionais que atendem nesses espaços possam demonstrar o desenvolvimento do trabalho desempenhado.





 SALA DO
EMPREENDEDOR

identidade visual e aplicações em peças



A comunicação visual é um fator básico para o relacionamento da instituição com seu público. Através das mensagens visuais que se dá o primeiro contato entre ambos, desempenhando um importante papel na decodificação da filosofia da instituição, expressando o objetivo desta em fornecer uma série específica de atributos, benefícios e serviços à comunidade na qual está inserida. A seguir, a identidade visual da Sala do Empreendedor do Espírito santo, bem como suas aplicações em peças de sinalização e papelaria.



SALA DO EMPREENDEDOR

VERSÃO 1 COLORIDA



SALA DO EMPREENDEDOR

VERSÃO 2 COLORIDA



SALA DO EMPREENDEDOR

APLICAÇÃO EM
FUNDO ESCURO



SALA DO EMPREENDEDOR

APLICAÇÃO EM
FUNDO ESCURO



SALA DO **EMPREENDEDOR**



SALA DO **EMPREENDEDOR**

APLICAÇÕES MONOCROMÁTICAS



SALA DO **EMPREENDEDOR**



SALA DO **EMPREENDEDOR**

APLICAÇÕES MONOCROMÁTICAS

PADRÃO CROMÁTICO INSTITUCIONAL



C: 95% M: 0% Y: 35% K: 0%
R: 0 G: 173 B: 181
H: 220° S: 42% B: 37%



C: 15% M: 50% Y: 100% K: 0%
R: 216 G: 141 B: 42
H: 33° S: 80% B: 84%



C: 90% M: 80% Y: 50% K: 15%
R: 55 G: 68 B: 96
H: 182° S: 100% B: 71%

PADRÃO CROMÁTICO AUXILIAR



C: 20% M: 70% Y: 0% K: 0%
R: 199 G: 107 B: 171
H: 317° S: 45% B: 171%



C: 80% M: 65% Y: 0% K: 0%
R: 71 G: 100 B: 175
H: 223° S: 59% B: 68%



APLICAÇÕES DO SÍMBOLO
NOS PADRÕES CROMÁTICOS



SINALIZAÇÃO EM ACRÍLICO



TOTEM TRIEDO



DISPLAY DE MESA



PAINEL PUBLICITÁRIO







CAMISETA





REFERÊNCIAS

1. *SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Minuta do Termo de Referência da Sala do Empreendedor. Brasília: Sebrae, 2014.*
2. *SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Manual de Atendimento SEBRAE. Brasília, SEBRAE, 2015.*
3. *CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS (CNM) E SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). Curso avançado de Agente de Desenvolvimento. Brasília, 2013.*
4. *BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa da Empresa de Pequena Porte. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/lcp/lcp123.htm> Acessado em 11 de junho de 2018.*
5. *BRASIL. Lei nº 11.598, de 3 de dezembro de 2007. Estabelece diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, cria a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11598.htm> Acessado em 11 de junho de 2018.*

GLOSSÁRIO

MEI – Microempreendedor individual

ME – Microempresa

EPP – Empresa de Pequeno Porte

MPE – Micro e pequena empresa

DAS – Documento de arrecadação do Simples Nacional

DASN – Declaração anual do Simples Nacional do MEI

CCMEI – certificado de condição de Microempreendedor Individual

CGSIM – Comitê para gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios

REDESIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios

JUCEES – Junta Comercial do Estado do Espírito Santo

SEFAZ – Secretaria de Estado da Fazenda do Espírito Santo

CRC - Conselho Regional de Contabilidade

ITR – Imposto sobre a propriedade territorial rural

PNAE - Programa Nacional de Alimentação Escolar

PAA – programa de aquisição de alimentos

LC – Lei Complementar

LAB - é um espaço de estímulo à criatividade, à inovação, ao consumo de informações, à geração e novos conhecimentos, ao aprendizado contínuo e às múltiplas conexões nos negócios.

CO-WORKING – Compartilhamento de espaço e recursos entre empreendedores

SAS – Sistema de atendimento do SEBRAE



