

Selo Sebrae de Referência em Atendimento



Versão 1/2023

© 2023. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas

Empresa - Sebrae TODOS DOS DIREITOS RESERVADOS

Informações para contato

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Unidade de Atendimento Individual - UAI SGAS Quadra 605 - Conjunto A - Asa Sul - CEP 70.200-904 - Brasília/DF
Telefone: (61) 3348- 7100. Site: www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor-Presidente

Carlos do Carmo Andrade Melles

Diretor Técnico

Bruno Quick Lourenço de Lima

Diretora Administrativo Financeiro

Margarete de Castro Coelho

Unidade de Relacionamento com o Cliente

Gerente

Enio Duarte Pinto

Gerente Adjunta

Milva Capanema

Analista Técnico

Ellys Cristiane Felipe Alves

Trainee

Gabriel Augustus De Lima Bandeira

Unidade de Desenvolvimento Territorial

Kellen Carine Lopes do Nascimento

Gestores Sebrae/UF

AL

Tatiana Eigler Lima

Carlos Rodrigo de Almeida Figueiredo

CE

Alan Brito Girão

GO

Adriana de Souza Vettorazzo

MA

Magnólia Everton Costa

MG

Cássio da Silva Duarte

Viviane Soares da Costa

MS

Dhiego Costa Barão

MT

Camila Da Silva Costa

PA

Rosemery Dias Pires

Francisco de Figueiredo Brito

PB

Nelijane Ricarte B. e Silva

PE

Ana Lucia Nasi

PI

Rosangela Maria de Sousa Pires

PR

Carla Selva Rodrigues dos Santos

RJ

Diego Goventude Ferreira

Flavia Guedes Gonçalves

RO

Cléris Jean Kussler

RN

Thales Fernandes R. de Oliveira

Mabele Conceição Dutra Bezerra

RR

Rubenita Souza Moreira

RS

Marcio Francisco Benedusi

SC

Douglas Cândido

Isabel Cristina Moreira Victoria

SE

Katiane Teles Mesquita de Freitas

Helenilson de Jesus Oliveira

TO

Jirene Pinheiro Lisboa e Silva

SUMÁRIO

1. Histórico e justificativa	5
2. Objetivo do regulamento	5
3. Objetivos do selo	6
4. Premissas.....	6
5. Benefícios e oportunidades.....	7
6. Adesão ao selo	8
6.1 Fatores críticos de sucesso	8
7. Etapas para concessão do selo.....	8
7.1 Diagnóstico situacional / levantamento de informações	9
7.1.1 Informações a serem coletadas na etapa do diagnóstico e que serão o analisadas pelo Cliente Oculto	10
7.1.2 Exemplo de fluxo e considerações importantes	10
7.2 Reunião inicial de planejamento.....	11
7.3 Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento	13
7.4 Inserção de evidências.....	14
7.5 Devolutiva dos resultados	14
7.6 Divulgação dos resultados.....	15
7.7 Cerimônia de entrega do selo	15
7.8 Comitê avaliador do selo	16
8. Critérios de avaliação	16
8.1 Critérios de avaliação	17
8.1.1 Qualidade no Atendimento.....	18
8.1.2 Gestão	22
8.1.3 Ambiente de Negócios	25
8.1.4 Serviços para clientes - Ofertas e realizações de soluções.....	29
8.1.5 Infraestrutura	32
8.1.6 Presença digital	33
8.1.7 Capilaridade	36
9. Categorias.....	42
10. Matriz de Responsabilidade	43
11. ANEXO - MODELO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	44
12. ANEXO - Modelo de Ata de Reunião	50

1. HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA

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

As Salas do Empreendedor, espaços destinados aos atendimentos a quem quer empreender ou já possui um pequeno negócio, são de responsabilidade da gestão municipal, ou seja, suas ações, rotinas e plano de desenvolvimento e atendimento devem ser geridos pelos técnicos locais vinculados à administração pública. Cabe ao Sebrae atuar como parceiro, ofertando o suporte necessário com portfólio de soluções, sistemas de registros de interações e iniciativas de estruturação dos espaços físicos, reconhecimento e valorização da parceria.

Considerando o papel do Sebrae, foram selecionadas ações estratégicas para fortalecer as Salas do Empreendedor. A principal motivação é torná-las dinâmicas, geradoras de resultados e promotoras de desenvolvimento e renda em seus territórios.

A concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento se configura em uma dessas ações. Este regulamento apresenta detalhadamente cada uma das etapas deste processo. O Selo Sebrae de Referência em Atendimento é um processo avaliativo baseado em uma metodologia integrada por critérios estruturantes que refletem as principais necessidades dos clientes atendidos pelas Salas do Empreendedor. Esta metodologia prevê um sistema de pontuação para classificar e atribuir o Selo. Objetiva-se assim que, conforme a faixa de pontuação obtida, as Salas do Empreendedor contempladas reflitam a qualidade da rede de atendimento Sebrae esperada no relacionamento com os clientes.

Compreende-se assim, que a implantação nacional com etapas estaduais para a concessão do Selo é uma das ações propulsoras para se alcançar o propósito de atuação com as Salas do Empreendedor, que é o de:

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

2. OBJETIVO DO REGULAMENTO

Orientar e esclarecer os responsáveis pelas Salas do Empreendedor quanto as etapas de adesão e concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

3. OBJETIVOS DO SELO

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

- Reconhecer e valorizar, em nome do Sebrae, a qualidade dos atendimentos e serviços prestados pelas Salas do Empreendedor aos empreendedores locais;
- Promover ações de integração, fortalecimento e qualificação da Rede parceira;
- Ampliar a parceria Sala do Empreendedor e Sebrae nos territórios, melhorando a oferta de serviços ao público empreendedor.

4. PREMISSAS

- É pré-requisito para aderência ao processo de concessão do Selo de Referência em Atendimento, a formalização da parceria da prefeitura / sala do empreendedor com o Sebrae, via instrumento validado pelo setor jurídico do Sebrae;
- Apresentar o Termo vigente de parceria entre Sebrae e Sala do Empreendedor;
- O responsável pela Sala deve consentir, no momento da inscrição ao Selo, que a Sala do Empreendedor será avaliada dentro dos critérios previstos neste regulamento;
- O responsável pela Sala do Empreendedor, no momento da inscrição, deve avaliar sua responsabilidade com o termo de adesão, em observância das normas vigentes da LGPD;
- A adesão ao processo de concessão do selo de referência em atendimento é optativa pela prefeitura / sala do empreendedor;
- Todos que atuam diretamente na gestão da Sala do Empreendedor aderente ao processo de concessão do selo, devem conhecer as normas que regem o Selo Sebrae de Referência em Atendimento;
- O Cronograma, considerando as datas de início e fim de concessão do Selo, será nacional, ou seja, o período entre início e fim do ciclo avaliativo deverá ser seguido por todos os Sebrae/UF e por todas as Salas do Empreendedor;
- As datas fins das etapas descritas no cronograma a ser divulgado no site oficial do Selo poderão ser ajustadas de acordo com o acordado entre Sebrae/UF e as respectivas salas estaduais participantes do selo, desde que se mantenha, sem alteração, a data inicial e final do cronograma nacional;
- Os requisitos e as normas descritos no referencial do Selo deverão ser adotados por todos Sebrae/UF e salas participantes;

- A validade do Selo Sebrae de Referência em Atendimento é de um ano, relativo ao ano subsequente da avaliação do ciclo anterior (exemplo: período avaliado 2022, vigência de validade do selo 2023);
- As regras para concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento poderão ser melhoradas anualmente, desde que a essência original da proposta não seja alterada e se mantenha os critérios mínimos para as avaliações contínuas de evolução dos resultados;
- As etapas de avaliação, validação e análises de contestações pelos participantes (salas do empreendedor), seguirão as normas do comitê avaliador instituído por cada Sebrae/UF e divulgadas pelo próprio Sebrae/UF;
- A Sala do Empreendedor participante deverá verificar junto ao respectivo Sebrae/UF quanto a exigência de o município ser participante do Programa Cidade Empreendedora para aderir ao Selo;
- As salas do empreendedor, para o ciclo avaliativo de 2023, deverão ter suas atividades de atendimentos iniciadas até 28 de fevereiro de 2023. Salas do empreendedor implantadas após 01 de março de 2023 não poderão aderir ao ciclo vigente.

5. BENEFÍCIOS E OPORTUNIDADES

Para as Salas do Empreendedor/Prefeituras:

- Reconhecimento pelo empreendedor e empresário, como local de apoio e atendimento para resolução de problemas e desenvolvimento dos pequenos negócios;
- Apoio para incremento e melhoria na Oferta de serviços aos empreendedores, construindo-se uma atuação mais perene e sólida;
- Possibilidade de enriquecimento de seu portfólio e absorção de expertise em soluções para gestão empresarial e atendimento ao pequeno negócio;
- Apoio do Sebrae na execução dos atendimentos empresariais por meio das soluções das capacitações, orientações, consultorias e suporte técnico;
- Melhoria na gestão do espaço físico e da gestão municipal;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Valorização das equipes de atendimento das Salas;
- Serviço de consultoria realizada pelo Gestor Sebrae (devolutiva do cliente oculto) para melhoria de processos e espaço (físico e digital);
- Capacitação das equipes de atendimento;
- Mídia espontânea;
- Captação de novos clientes;
- Possibilidade de visibilidade nacional das boas práticas;
- Credibilidade da marca Sebrae;

- Melhoria do ambiente de negócios municipal;
- Aumento das parcerias nos municípios.

Para os empreendedores e pequenos negócios:

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

6. ADESÃO AO SELO

A adesão ao processo de concessão do selo de referência em atendimento é optativa¹ pela prefeitura / sala do empreendedor. Ela se dará por meio do aceite ao termo de adesão, no momento da inscrição, a ser disponibilizado pelo Sebrae, na página oficial de divulgação do selo.

Vale observar que a participação da Sala do Empreendedor no processo de reconhecimento não assegura o recebimento do Selo. No entanto, a participação garantirá que a Sala do Empreendedor seja contemplada com todas as etapas de avaliação, o que inclui o serviço consultivo pelo Gestor Sebrae sobre o relatório do **Cliente Oculto**. O recebimento do Selo está condicionado ao alcance da **pontuação mínima estabelecida para as categorias bronze, prata, ouro e diamante**.

6.1 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- ✓ Cumprimento do estabelecido no plano de ação e Planejamento entre Sebrae e Sala do Empreendedor (explicados nos itens: 7.1 e 7.2)
- ✓ Acompanhamento do Sebrae durante o processo de concessão do Selo;
- ✓ Participação das Salas em ações promovidas pelo Sebrae com o objetivo de: trocar experiências e boas práticas e capacitar as equipes de atendimento;
- ✓ Registro das evidências de acordo com o cronograma divulgado no site.

7. ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO

O processo de concessão do Selo Sebrae de Referência Nacional em Atendimento é composto pelas etapas descritas no fluxo apresentado a seguir. Cada etapa é relevante e necessária para que as Salas participantes sejam avaliadas e seladas. O cumprimento de **todas as etapas** descritas a seguir é condicionante para que a Sala do Empreendedor possa ser contemplada com o selo.

¹ Para os estados nos quais o contrato da sala do empreendedor com o Sebrae/ UF pactua a avaliação, a adesão ao selo é obrigatória.



7.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL / LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

O diagnóstico situacional ou levantamento de informações possui por objetivos:

- conhecer as estruturas atuais e serviços ofertados pelas Salas do Empreendedor
- acompanhar a evolução desses espaços antes e pós aplicação da metodologia do selo de referência em atendimento
- registrar informações sobre as salas que pautarão a realização do cliente oculto e avaliação das estruturas físicas

A aplicação do questionário do diagnóstico é realizada no formato “autopreenchimento”, ou seja, os responsáveis pelas Salas do Empreendedor receberão o formulário de forma digital e deverão respondê-lo dentro do prazo solicitado pelo Sebrae. O diagnóstico é composto por perguntas sobre os seguintes aspectos:

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

O detalhamento do que será registrado na etapa diagnóstico consta no [anexo 11](#) ao final deste documento. Vale ressaltar que a versão do diagnóstico aqui disponibilizada não é o documento final, algumas perguntas ainda poderão ser alteradas até a data oficial de início da aplicação do diagnóstico.

7.1.1 INFORMAÇÕES A SEREM COLETADAS NA ETAPA DO DIAGNÓSTICO E QUE SERÃO ANALISADAS PELO CLIENTE OCULTO

Na etapa do diagnóstico serão coletadas informações sobre as salas, para posteriores avaliações nas etapas do Cliente Oculto. O responsável pelo preenchimento do diagnóstico deverá preencher corretamente as informações solicitadas.

Somente os registros das informações referentes as categorias abaixo serão utilizadas para avaliação do cliente oculto, ou seja, serão utilizadas para avaliações e, consequentemente, irão gerar pontuações de acordo com o resultado das avaliações:

- canais de atendimentos disponibilizados
- endereços das redes sociais
- números dos contatos (canais de atendimento) com as Salas disponibilizados aos clientes
- endereços de sites de serviços
- envio de fotos e vídeos do espaço físico da Sala

7.1.2 EXEMPLO DE FLUXO E CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

O responsável pela Sala irá receber o link para preenchimento do diagnóstico

Deverá responder a todas as perguntas com atenção e dentro do prazo estipulado pelo Sebrae/UF. Sugerimos reservar um tempo destinado somente ao preenchimento do diagnóstico

As informações registradas pelo responsável da Sala do Empreendedor, descritas no item 7.1.1, serão utilizadas pela empresa contratada pelo Sebrae para a prestação do serviço de realização do cliente oculto.

A empresa fará a análise das redes sociais, de acordo com os critérios descritos no item [8.1 Critérios de avaliação](#) deste regulamento, através dos endereços fornecidos no preenchimento do diagnóstico. Caso o responsável pela Sala informe que a Sala não possui rede social ou preencha erroneamente o endereço, são essas informações que serão levadas em consideração na análise do cliente oculto. Por esse motivo, o preenchimento do diagnóstico é uma etapa de extrema importância no processo de pontuação do Selo.

A empresa (contratada pelo Sebrae) entrará em contato para a realização do cliente oculto por telefone por meio do número informado no preenchimento do diagnóstico pelo responsável pela Sala do Empreendedor. A Sala deverá se atentar a esse

preenchimento, pois caso forneça o número particular do atendente ou agente de desenvolvimento, é esse contato que será analisado no cliente oculto. Ver critérios que serão analisados no item [8.1 Critérios de avaliação](#) deste regulamento.

Todas as orientações para preenchimento do diagnóstico estarão descritas no próprio formulário a ser enviado aos responsáveis pelas Salas do Empreendedor.

7.2 REUNIÃO INICIAL DE PLANEJAMENTO

A reunião inicial de planejamento se dará após a adesão formal da Sala do Empreendedor ao processo de concessão do selo em data a ser definida conjuntamente pelos gestores do Sebrae/UF e da Sala do Empreendedor. A reunião inicial poderá ser presencial ou a distância. O formato será decidido pelo Sebrae/UF.

Na ocasião, deverão ser contemplados, no mínimo, os assuntos e as ações abaixo:

- ✓ Apresentação do processo de concessão do selo: etapas, regras, categorias e esclarecimento de dúvidas.
- ✓ Elaboração do planejamento anual de atuação com a Sala do Empreendedor, incluindo necessariamente, as etapas da metodologia do processo de concessão do selo. O plano de ação (planejamento) deverá conter, no mínimo:
 1. **Soluções Sebrae que serão ofertadas e realizadas pela Sala:** quais soluções, público e previsão de atendimento por instrumento, de acordo com a classificação descrita neste documento no item critério Oferta / Realização de Soluções para clientes. As soluções deverão refletir as necessidades dos empreendedores locais;
 2. **Recursos disponibilizados pelo Sebrae** para apoiar a estrutura da Sala, como por exemplo: orientações, consultores e instrutores, realizações de capacitações, oficinas e cursos, disponibilização de canal de suporte ao responsável pela sala em caso de dúvidas e solicitações, materiais para distribuição aos empreendedores atendidos, disponibilização de identidade visual para as Salas;
 3. **Recursos disponibilizados pela Sala do Empreendedor:** equipe de atendimento, equipamentos, ambiente físico;
 4. **Ações de capacitações para os atendentes da Sala ofertadas pelo Sebrae:** capacitações em temas de gestão empresarial, sistema de atendimento fornecido pelo Sebrae, processos e boas práticas de atendimento. **As equipes de atendimento das Salas do Empreendedor deverão participar de iniciativas de capacitação promovidas pelo Sebrae. Essas capacitações poderão ser consideradas como pontuações positivas para a concessão do selo de referência.**
 5. **Ações de melhorias a serem realizadas no ciclo vigente:** Deverão ser considerados no plano de ação, as iniciativas acordadas entre Sala do Empreendedor e Sebrae que visam melhorar o ambiente da sala nos

seguintes pilares: estrutura física, presença digital/remota, processos de fluxos de atendimentos, de acordo com a necessidade de cada Sala participante e que reflitam numa melhor experiência aos clientes. No plano de ação essas ações deverão estar elencadas de maneira clara.

6. **Datas de realização das ações:** As ações previstas no planejamento deverão ter previsão de serem iniciadas e/ou executadas em 2023.
7. **Registros de atendimentos no Sistema disponibilizado pelo Sebrae.** Os gestores do Sebrae/UF deverão orientar os atendentes das salas do empreendedor a como lançar/registrar as interações com os clientes no sistema. As orientações deverão incluir os tipos de interações que deverão ser registradas como orientação e informação. Todas as interações realizadas pelas Salas do Empreendedor podem ser registradas no Sistema de Atendimento Sebrae, porém a classificação de registro (informação e orientação) deverá estar clara para a equipe de atendimento da Sala de acordo com as orientações do Sebrae/UF. O Sebrae/UF deverá realizar o monitoramento dos registros e realizar as correções quando necessário.
8. **NPS – Net Promoter Score:** O Net Promoter Score - NPS é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as empresas. Organizações de todos os portes e lugares do mundo o adotam por ser um método prático e eficaz na aplicação de pesquisas periódicas com os clientes. Por este motivo é fundamental que o Sebrae, junto às equipes das salas do empreendedor, realize ações com o objetivo de sensibilizar e melhorar a participação dos clientes atendidos pelas Salas a responderem as pesquisas. Na etapa de planejamento, o gestor do Sebrae deverá incluir ações/iniciativas de acompanhamento da métrica, que traduz a voz do cliente atendido pela Sala do Empreendedor. Abaixo algumas considerações sobre a forma de mensuração:

A pergunta realizada para mensuração do NPS no Sebrae é: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a **** SALA DO EMPREENDEDOR **** para um amigo ou familiar?

A cada registro de interação realizado no sistema de registro de atendimento, o cliente recebe, preferencialmente, um e-mail para responder as perguntas que calculam o NPS.

As Salas do Empreendedor participantes deverão usar um sistema de registro de atendimentos, que poderá ser o Sistema de Atendimento Sebrae / SAS e/ou outro sistema que esteja integrado ao webservice do SAS. Os Sebrae/UF serão os responsáveis por conduzir esse processo junto ao responsável pelas Salas do Empreendedor.

Os Sebrae/UF deverão divulgar os resultados de NPS às Salas do Empreendedor. **A mensuração do NPS (Net promoter score) não é considerada para pontuação no ciclo 2023 do processo de concessão do selo.** Porém é fundamental que aconteçam as ações de sensibilização, conforme destacado anteriormente, pois contribui diretamente para

o aumento do nível da qualidade dos serviços ofertados pelas Salas e o indicador poderá ser incluído no próximo ciclo do Selo como critério a ser pontuado.

Evidências para o critério Gestão - Planejamento e Acompanhamento

A realização da reunião de planejamento é item integrante dos critérios a serem pontuados para concessão do selo. Para o registro da pontuação, deverão ser geradas as evidências abaixo:

- ✓ Documento com planejamento (plano de ação) assinado pelas partes envolvidas na construção (parceiro e Sebrae), podendo ser assinatura digital. (ver item [8.1.2 Gestão](#)); e/ou
- ✓ Ata da reunião de planejamento assinada pelas partes (Sala e Sebrae), podendo ser assinatura digital, COM o documento de planejamento anexado a ata (ver modelo/referência no ANEXO - Modelo de Ata de Reunião).

O plano de ação para ser considerado válido para pontuação deverá conter, no mínimo, os assuntos descritos nos itens de 1 a 7 do critério.

As evidências descritas deverão ser anexadas no ambiente próprio de gestão do Selo que será divulgado e publicado pelo Sebrae/UF e cujo acesso será disponibilizado posteriormente para as Salas do Empreendedor. A data de disponibilização bem como a forma de acesso será informada pelos gestores do Sebrae/ UF às salas do empreendedor. A publicação das evidências poderá ser realizada pelo responsável da Sala do Empreendedor e/ou gestor do Sebrae.

7.3 ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO

No planejamento realizado na reunião inicial, deverá ser acordada, entre o Sebrae e o responsável pela Sala do Empreendedor, a periodicidade do acompanhamento das ações estabelecidas. Deverão ser realizadas reuniões de acompanhamento entre as partes envolvidas durante todo o período programado para o processo de concessão do Selo, com o objetivo de verificar, por exemplo:

- ✓ Necessidades de ajustes no Planejamento;
- ✓ Melhorias a serem implantadas;
- ✓ Revisão, se necessário, das soluções do portfólio Sebrae a serem ofertadas pelas Salas;
- ✓ Registro das evidências solicitadas no regulamento do Selo; e
- ✓ Cumprimento de prazos.

De acordo com a experiência do Sebrae, nos processos de reconhecimento, a etapa de acompanhamento do plano de ação é fundamental para alcançar os objetivos da metodologia. De acordo com relatos de boas práticas dos participantes, as Salas do Empreendedor que alcançaram ótimas experiências na jornada de recebimento do Selo, foram aquelas que participaram ativamente do acompanhamento e monitoramento do planejamento em conjunto com o Sebrae.

Evidências para o critério Gestão - Planejamento e Acompanhamento

A realização do acompanhamento por meio de reuniões entre Sebrae e Sala é item integrante dos critérios a serem pontuados para concessão do selo. Para o registro da pontuação, deverão ser geradas as evidências abaixo:

- ✓ Atas de reuniões dos acompanhamentos (com assinaturas das partes envolvidas (Sebrae e Sala), podendo ser assinatura digital);

Para saber detalhes da pontuação, ver item [8.1.2 Gestão](#).

7.4 INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS

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

As evidências serão auditadas e analisadas pelo Comitê Avaliador do Selo instituído no Sebrae/UF e os resultados divulgados posteriormente pelo Sebrae. Sobre o Comitê Avaliador, ver [7.8 Comitê avaliador do selo](#).

A Sala do Empreendedor participante deverá seguir o cronograma de concessão divulgado na página oficial do Selo.

O responsável pela Sala do Empreendedor deverá acionar a qualquer momento o gestor do Sebrae/UF para sanar dúvidas sobre o registro das evidências.

7.5 DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS

A devolutiva dos resultados **da avaliação do cliente oculto e das análises das evidências** tem como objetivo apresentar os pontos fortes e os pontos de melhorias identificados em todos os critérios contemplados no processo de concessão do selo. A proposta é realizar uma devolutiva com orientações consultivas, na qual o responsável pela sala

conhecerá o que pode ser melhorado no ambiente, seja em processos, qualificação e estrutura.

A devolutiva deverá ser agendada previamente pelo gestor do respectivo Sebrae/UF e os responsáveis pela Sala do Empreendedor participante do processo de concessão do selo. A devolutiva deverá acontecer após as cerimônias de entregas dos selos. As pontuações do cliente oculto e análise das evidências serão divulgadas às salas participantes após a cerimônia de entrega dos selos.

Esta reunião deverá ser registrada por meio de uma ata assinada entre as partes (a assinatura poderá ser digital).

7.6 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

O resultado sobre em qual categoria a sala foi selada será informado **somente** no momento destinado às entregas dos Selos para as Salas que se enquadraram nas pontuações exigidas para as categorias: **bronze, prata e ouro** (classificação estadual) e **diamante** (classificação nacional).

A apuração dos resultados para cada Sala do Empreendedor será uma etapa sigilosa, de conhecimento apenas das pessoas designadas ao comitê avaliador do Selo de cada Sebrae/UF. A garantia do sigilo atesta a credibilidade do processo de concessão.

7.7 CERIMÔNIA DE ENTREGA DO SELO

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

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

Os formatos das cerimônias deverão ser decididos pelo Sebrae/UF e divulgadas aos participantes.

7.8 COMITÊ AVALIADOR DO SELO

A validação das evidências e o acompanhamento das etapas do processo de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento serão realizados por um comitê instituído e divulgado pelo Sebrae/UF.

O comitê é constituído por colaboradores e/ou consultores do Sebrae/UF. O comitê terá por responsabilidades:

- ✓ Avaliar as evidências geradas por cada Sala do Empreendedor;
- ✓ Conhecer profundamente o regulamento do Selo;
- ✓ Cumprir os prazos estabelecidos para as avaliações estaduais;
- ✓ Analisar, decidir e responder contestações e questionamentos realizados pelos participantes do Selo;
- ✓ Inserir as informações de forma correta no ambiente destinado a avaliação das evidências;
- ✓ Primar pelo sigilo, isonomia e autenticidade das etapas descritas neste referencial.

8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A metodologia de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento consiste na soma de pontuações geradas por meio de avaliações de evidências e da aplicação do cliente oculto.

A apresentação da evidência pela Sala do Empreendedor não garante a pontuação no critério. Todas as evidências serão analisadas pelo Comitê Avaliador do Sebrae/UF e serão ou não pontuadas de acordo com os critérios estabelecidos no regulamento.

8.1 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Pilares	Critérios	Pontuação	
Qualidade no atendimento remoto	Cliente oculto (foco qualidade atendimento)	28	28
Gestão	Planejamento e Acompanhamento	9	16
	Capacitação equipes de atendimento	7	
	Divulgação de Editais de Compras Governamentais	2,5	10
Ambiente de Negócios	Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações	5	
	Orientações e acesso consciente ao crédito	2,5	
Ofertas e Realizações de Soluções	Portfólio SEBRAE para os Pequenos Negócios	10	10
Infraestrutura	Estrutura física	6	14
	Sistema de registros de interação	8	
	Página web e redes sociais	4	12
Presença digital	Canais digitais	4	
	Serviços digitais	4	
Capilaridade	Quantidade atendimentos Pequenos Negócios	10	10
Total			100

8.1.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Pilares	Critérios	Pontuação	
Qualidade no atendimento Remoto	Cliente oculto	28	Soma das pontuações dos critérios avaliados
	Total:	28	

Cliente Oculto – Qualidade no Atendimento Remoto

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

O responsável pela sala do empreendedor deverá informar quais canais remotos são disponibilizados para o atendimento aos clientes e os seus respectivos horários de funcionamento. Essas informações serão coletadas no momento do preenchimento do diagnóstico situacional pelo responsável da Sala do Empreendedor. Ver item [7.1 Diagnóstico situacional / levantamento de informações](#).

Pontuação

A pontuação total do critério Qualidade no Atendimento Remoto (28 pontos) será dividida pela quantidade de canais remotos disponibilizados pela Sala do Empreendedor (informados no diagnóstico).

A avaliação do cliente oculto será realizada para cada canal remoto informado pela Sala do Empreendedor na etapa de diagnóstico.

Veja abaixo alguns cenários possíveis de divisão da pontuação total do critério Qualidade no atendimento remoto, de acordo com informações que poderão ser registradas pelas salas no preenchimento do diagnóstico:

Canais de atendimento	Sala disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Pontuação	Cliente oculto
Telefone	SIM	7	Realiza
Whatsapp	SIM	7	Realiza
E-mail	SIM	7	Realiza
Chat	SIM	7	Realiza

Canais de atendimento	Sala disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Pontuação	Cliente oculto
Telefone	SIM	9,3	Realiza
Whatsapp	SIM	9,3	Realiza
E-mail	SIM	9,3	Realiza
Chat	NÃO	-	-

Canais de atendimento	Sala disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Pontuação	Cliente oculto
Telefone	SIM	14	Realiza
Whatsapp	SIM	14	Realiza
E-mail	NÃO	-	-
Chat	NÃO	-	-

Canais de atendimento	Sala disponibiliza (resposta informada no diagnóstico)	Pontuação	Cliente oculto
Telefone	SIM	28	Realiza
Whatsapp	NÃO	-	-
E-mail	NÃO	-	-
Chat	NÃO	-	-

O quadro abaixo reflete os critérios que serão avaliados na realização do cliente oculto.

Crêterios a serem avaliados durante o atendimento
Receptividade 1) Recepciona bem o cliente: cumprimenta (bom dia, boa tarde), informa o nome da Sala do Empreendedor/espço no cumprimento (para que o cliente saiba de onde está falando). Pergunta o nome do cliente, se apresenta (informando o seu nome) e pergunta em que pode ajudar (se coloca disponível). 2) Se mostrou disponível durante todo o atendimento: demonstrou vontade e disposição para atender, está focado no cliente em todo o atendimento. 3) Interrupções no atendimento. Se houve necessidade de interromper o atendimento (para buscar uma informação ou por outro motivo vinculado ao atendimento), informou ao cliente que está na linha ou perguntou se o cliente poderia aguardar um momento enquanto a questão seria verificada. Não deixou o cliente no “mudo” sem explicação. 4) Tom de voz: o tom do de voz do atendente transmite cordialidade e disponibilidade. (exemplo: pode-se falar um bom dia em um tom cordial, educado ou agressivo e impaciente).
Personalização do atendimento 1) Escuta atentamente o cliente: presta atenção nas informações fornecidas pelo cliente (evitando pedir que o cliente repita as informações já repassadas). Em caso de dúvidas, realiza perguntas gentilmente para que possa compreender a solicitação. 2) Reconhece o perfil e a necessidade do cliente: faz perguntas para conhecer o perfil do cliente, saber sobre a atividade realizada pelo cliente e entender seus interesses. 3) Oferta soluções de acordo com o perfil e necessidades do cliente: sugere produtos e serviços de acordo com as informações repassadas pelo cliente. 4) Utiliza Linguagem adequada: adapta a linguagem de acordo com o perfil do cliente, tornando suas explicações as mais compreensíveis possíveis. (evita termos técnicos, siglas, falas de procedimentos internos, que só quem trabalha na sala ou prefeitura, por exemplo, conhece). 5) Registra o atendimento: o atendimento foi registrado no sistema. Solicitou o CPF ou outros dados do cliente para consultar se o cliente oculto já possui cadastro ou realizou novo cadastro.

Conhecimento técnico e entrega de soluções

- 1) Demonstrou conhecimento técnico no repasse das orientações solicitadas pelo cliente oculto (exemplos: Orientou sobre a documentação obrigatória para formalização, informou como ele poderia se formalizar, explicou que, após abertura, o CNPJ é feito no mesmo dia, assim como os boletos referentes a contribuição do INSS)
- 2) Demonstrou proatividade na oferta das soluções propostas (exemplo: ofertou algum curso/palestra sobre a demanda do cliente oculto, explicou sobre os detalhes da solução proposta, se foi um curso, informou sobre o horário, a data, o local, forma de inscrição).
- 3) Indicou algum ambiente digital de acesso a conteúdos e capacitações para o cliente, com soluções gratuitas tanto para quem quer abrir um negócio quanto para quem já empreende. (exemplo: portal do Sebrae, da própria Sala).

Finalização do atendimento

- 1) Perguntou ao cliente se tem dúvidas adicionais: faz perguntas chaves ao final do atendimento. Exemplo: Alguma dúvida? Precisa de outras informações?
- 2) Informou ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados (telefone, rede social da sala, site, informações sobre o endereço físico, e-mail).
- 3) Finalizou o atendimento de forma educada: cumprimentou (bom dia, boa tarde, e agradeceu o contato).

Sobre o cliente oculto:

- ✓ A empresa que aplica o Cliente Oculto criará antecipadamente o cenário que apresentará no momento do contato com os canais de atendimento das salas.
- ✓ O cenário a ser elaborado para o cliente oculto será condizente com os serviços prestados pelas Salas do Empreendedor;
- ✓ O Sebrae atuará com a empresa contratada no sentido de apoiar o mapeamento da jornada do cliente que procura a Sala do Empreendedor, no atendimento remoto ou de forma digital (sites e redes sociais) para a elaboração do roteiro do cliente oculto;
- ✓ A realização do cliente oculto ocorrerá sem agenda prévia, devendo respeitar os horários de funcionamento das respectivas Salas do Empreendedor (os horários serão informados no preenchimento do diagnóstico. Ver etapa [7.1 Diagnóstico situacional / levantamento de informações](#)).

Serão gerados relatórios dos resultados do cliente oculto e esses serão apresentados aos responsáveis pelas Salas do Empreendedor de forma consultiva com o objetivo de sugerir oportunidades de melhorias dos espaços. Ver etapa [7.5 Devolutiva dos resultados](#).

O cliente oculto é uma técnica que produz resultados satisfatórios em serviços intangíveis nas organizações, influenciando no desempenho e treinamento dos colaboradores (FORD; LATHAM; LENNOX, 2011). Assim, a empresa que contrata este serviço tem como benefícios a elevação dos pontos de qualidade da organização, maximizando as vendas e auxiliando em na tomada de decisão mais eficaz, bem como na fidelização do cliente (TAVARES, 2013).

8.1.2 GESTÃO

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

O pilar Gestão tem por objetivos: fomentar ações de planejamento e acompanhamento das ações propostas e acordadas entre Sebrae e Sala para o ano vigente, sobre melhorias dos ambientes das Salas do Empreendedor, em diversos aspectos, e o de incentivar a capacitação de suas respectivas equipes de atendimento.

O critério Gestão é composto por dois subcritérios:

- planejamento e acompanhamento
- capacitação das equipes de atendimento.

Planejamento e Acompanhamento

Critério	Evidências	Pontuação máxima	
Planejamento e Acompanhamento	Para o Plano de Ação: - Documento com planejamento assinado pelas partes envolvidas na construção (Sala e Sebrae), podendo ser assinatura digital e/ou - Ata da reunião assinada pelas partes (Sala e Sebrae), podendo ser assinatura digital, COM o documento de planejamento anexado a ata. Para o Acompanhamento: - Ata da reunião assinada pelas partes (Sala e Sebrae), podendo ser assinatura digital e que contemple, no mínimo, o modelo de ata no anexo – modelo de ata de reunião	9 Plano de ação = 4 Atas / registros formais das reuniões = 5	Plano de ação apresentado e validado pontua 4 Plano de ação não apresentado /não validado pontua 0 Quantidade de atas / registros formais de reuniões validadas: - A partir de 3 atas pontua 5 2 atas pontuam 2,5 1 ata pontua 1,0 0 ata pontua 0
	Total:	9	

A explicação para pontuar no subitem Plano de Ação está descrita no referencial no item: [7.2 Reunião inicial de planejamento](#) e [7.3 Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento](#). As atas/registros formais das reuniões serão aceitas como evidências para pontuação, desde que cumpra:

- ✓ Assinatura de um colaborador ou consultor do SEBRAE e de um responsável pela Sala do Empreendedor e que contemple, **no mínimo**, o modelo de ata que consta no ANEXO - Modelo de Ata de Reunião desse documento;
- ✓ As atas (evidências) deverão ser disponibilizadas em PDF;
- ✓ As assinaturas podem ser digitais.

Não serão aceitas como evidências para as atas:

- ✓ Reuniões de câmaras temáticas com tópicos de assuntos amplos e que não contemplem aqueles referentes à parceria com a Sala do Empreendedor
- ✓ Alteradas ou rasuradas.
- ✓ Sem as devidas assinaturas

Capacitação das equipes de atendimento

Critério	Evidências	Pontuação máxima	
Capacitação Equipes de Atendimento	Certificados de capacitação realizados pelos atendentes das salas do empreendedor, contendo no mínimo: nome de quem foi capacitado, empresa em que realizou a capacitação, nome da capacitação, carga horária e data (período de realização).	7	A partir de 60 horas de capacitação comprovadas pontua 7
			45 horas (45 horas a 59 horas) de capacitação comprovadas pontua 5
			30 horas (30 horas a 44 horas) de capacitação comprovadas pontua 3,5
			15 horas (15 horas a 29 horas) de capacitação comprovadas pontua 1,5
			Igual ou menor a 14 horas pontua 0
	Total:	7	

Serão consideradas as capacitações realizadas pelos atendentes das Salas do Empreendedor.

As horas de capacitação para serem aceitas como evidências deverão ser realizadas dentro do cronograma divulgado para o processo de concessão do selo, ou seja, dentro do período vigente para o ciclo 2023.

A Sala deverá apresentar evidência de capacitação de apenas 01 (um) atendente, independentemente da quantidade de atendentes que prestam serviços na Sala do Empreendedor.

Exemplos:

- Sala do empreendedor com 01 atendente: para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos para o critério, deverá apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação desse atendente ou de acordo com as horas detalhadas na tabela de pontuação do critério.
- Se a sala tiver 02 (dois) ou mais atendentes, para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos destinados ao critério, deverá apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação de 01 (um) atendente.

Ao ter a pontuação máxima atingida (60 horas validadas), as horas excedente não serão avaliadas pelo comitê.

Não serão contabilizadas para pontuação o acumulativo (somatório) de horas entre os atendentes das salas para o alcance das pontuações. Exemplo:

- Sala do Empreendedor com 2 (dois) atendentes: cada atendente realizou 30 horas de capacitação, nessa situação a Sala deverá enviar evidência de apenas um desses atendentes e pontuará 3,5 pontos conforme descrito na tabela de pontuação.

As capacitações poderão ser no formato online ou presencial.

8.1.3 AMBIENTE DE NEGÓCIOS

Pilares	Critérios	Pontuação
Ambiente de Negócios	Divulgação de Editais de Compras Governamentais	2,5
	Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações	5,0
	Orientações e acesso conscientes ao crédito	2,5
	Total:	10

1. Divulgação de editais de Compras Governamentais

Critério	Evidências	Pontuação
Divulgação de editais de Compras Governamentais	- Foto do banner físico / mural exposto no ambiente da Sala do Empreendedor - Print de cards / banner dos endereços digitais da Sala do Empreendedor ou utilizados pela sala - Prints de telas de redes sociais e/ou aplicativo de mensagens.	2,5
	Total:	2,5

O eixo de Compras Governamentais do Programa Cidade Empreendedora tem como objetivo contribuir na retenção de recursos por meio do estímulo às aquisições do governo de bens e serviços dos pequenos negócios locais, propiciando dinamização da economia do município e gerando oportunidade de distribuição de riqueza e desenvolvimento local.

Sabemos que as Salas do Empreendedor têm um papel crucial na melhoria do ambiente empresarial, mas acima de tudo, deve ser uma referência para todos aqueles que empreendem ou desejam empreender na cidade. Sendo assim, as salas do empreendedor devem divulgar os editais elaborados pela equipe de compras da prefeitura bem como orientar os empreendedores a participar de licitações e fornecer para o município.

A divulgação dos editais da Prefeitura na Sala do Empreendedor, tanto de compras governamentais quanto de compras da agricultura familiar, é, portanto, um meio de se estimular a participação de empreendedores locais nas licitações, com o intuito de favorecer a economia local.

Todas as evidências deverão comprovar a divulgação dos editais de compras governamentais com as datas visíveis, considerando o período de vigência estabelecido no cronograma para o ciclo 2023.

Sobre a evidência: a foto do mural com os editais anexados deverá exibir a data da publicação do edital. Caso a data do edital não fique visível, o responsável pela Sala poderá enviar uma foto com uma placa que conste a data que a foto foi tirada.

2. Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitação

Critério	Evidências	Pontuação
Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitação	Orientações para participar em editais de licitação (print da tela do SAS / Sistema de Atendimento contendo o registro da orientação ao empreendedor. A descrição da orientação no sistema deverá constar de forma clara que o empreendedor foi orientado a participar em editais de licitação)	A partir de 1 evidência (no mínimo um registro de atendimento com a orientação) pontua: 1,0
	Orientar os empresários a como fazer parte do cadastro de fornecedores (print da tela do SAS / Sistema de Atendimento contendo o registro da orientação ao empreendedor. A descrição da	A partir de 1 evidência (no mínimo um

	orientação no sistema deverá constar de forma clara que o empreendedor foi orientado a como fazer parte do cadastro de fornecedores)	registro de atendimento com a orientação) pontua: 1,0
	Capacitação aos empresários para participar das licitações (lista de presença das capacitações contendo a descrição da capacitação e data de realização, print screen ou fotos que identifiquem o evento constando o nome e a data de realização). As descrições das capacitações nas evidências deverão constar o tema participação em edital de licitações.	A partir de 1 evidência pontua: 1,5
	Capacitação dos ADs e/ou atendentes da sala do empreendedor sobre participação dos pequenos negócios em licitações do município (lista de presença das capacitações contendo a descrição da capacitação e data de realização, print screen ou fotos que identifiquem o evento constando o nome e a data de realização). As descrições das capacitações nas evidências deverão constar o tema em questão.	A partir de 1 evidência pontua: 1,5
	Total	5,0

Dentre os serviços prestados pela sala do empreendedor, é importante que não apenas sejam divulgados os editais de compras ou plano anual de compras da prefeitura, como também que sejam dadas orientações ao empreendedor, aos agentes de desenvolvimento e atendentes da sala a respeito de como participar das licitações.

Sendo assim, é importante que a prefeitura ofereça também alinhamento e capacitação aos agentes de desenvolvimento e atendentes da sala do empreendedor a respeito das modalidades de compras utilizadas pela prefeitura e como o empreendedor poderá participar delas.

A sala do empreendedor também deverá divulgar a existência do cadastro de fornecedores do município elaborado pela prefeitura e orientar os empreendedores a como fazer parte dele. Esse cadastro, constantemente atualizado, poderá ser de grande valia para a prefeitura e para a posterior divulgação de editais de licitação.

3. Orientações conscientes de acesso a crédito

Critério	Evidências	Pontuação
Orientações conscientes ao acesso a crédito	Orientação de crédito - Print da tela do SAS / Sistema de Atendimento contendo o registro da orientação ao empreendedor que comprovem a orientação de acesso ao crédito. - Lista de presenças com nome do evento e data de realização, fotos de palestras e feiras junto à instituições financeiras. Todas as evidências deverão constar a data de realização.	A partir de 1 evidência pontua: 1,5 Não registro da evidência pontua: 0
	Articulação de ações/soluções para disponibilização de acesso a crédito - Ações de articulação com instituições financeiras e/ou outros parceiros para levar acesso ao crédito aos empreendedores locais; - Termo de parceria assinado entre prefeitura e instituição de crédito; - Ata de reunião com os parceiros de instituições financeiras e/ou outros parceiros que promovam o assunto (com data de realização, parceiros envolvidos, representantes da sala e assuntos tratados assinada entre as partes) - Publicação de editais que façam referência ao tema do critério - Evidências de outras ações de articulação para esse critério poderão ser consideradas desde que aprovadas pelo comitê avaliador do Sebrae/NA	A partir de 1 evidência pontua: 1,0 Não registro da evidência pontua: 0
	Total	2,5

Visto que a Sala do Empreendedor é um espaço da prefeitura de oferta de serviços ligados ao desenvolvimento dos pequenos negócios, por meio dela, os empreendedores poderão obter informações atualizadas sobre quais instituições estão ofertando crédito e sob quais condições. Orientações conscientes ao acesso a crédito, pode e deve acontecer nos principais estágios e necessidades do empreendedor: Pré Crédito, Crédito e Pós Crédito. Ademais, estabelecer parceria para aproximação das instituições de crédito é uma maneira de fortalecer a rede parceira da Sala do Empreendedor.

- a) **Pré Crédito(*)**: Balcão Finanças, Soluções Sebrae, Consultoria de gestão financeira
- b) **Crédito(*)**: Ferramenta de Crédito, *Consultoria por demanda*, Soluções Sebrae

- c) **Pós Crédito(*)**: Régua de Relacionamento (Soluções Sebrae do portfólio e Template, Trilha do Conhecimento de Finanças)

(*) as soluções acima são sugestões. Cada Sebrae/UF validará quais soluções serão consideradas de acordo com o portfólio territorial e fará a divulgação às Salas participantes do selo.

8.1.4 SERVIÇOS PARA CLIENTES- OFERTAS E REALIZAÇÕES DE SOLUÇÕES

Pilares	Critérios	Pontuação	
Ofertas / Realizações de Soluções	Oferta/realização de soluções do Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios	Ofertas de Soluções	6
		Realizações de Soluções	4
		Total	10

O pilar Ofertas / Realizações de Soluções tem por objetivo incentivar as Salas do Empreendedor, e suas equipes de atendimento, a ofertar e realizar soluções diversas do portfólio Sebrae que atendam às necessidades dos empreendedores locais.

As soluções poderão ser presenciais e/ou remotas. O pilar é dividido por esforços realizados pelas Salas do Empreendedor em Ofertar e Realizar as soluções do portfólio Sebrae. Por esse motivo a pontuação está dividida em duas tabelas, descritas abaixo.

Oferta de Soluções

Para o regulamento do selo, entende-se por oferta de soluções: inscrições e/ou indicações de soluções do portfólio Sebrae ofertadas pelas Salas do Empreendedor, desde que registradas em sistema de atendimento e/ou controles acordados com os Sebrae/UF.

Critérios	Evidências	Pontuação		
Ofertas de Soluções	Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo: Prints tela do SAS e/ou sistema de atendimento com os registros da oferta da solução dentro do	6	Soluções	Pontuação por Oferta
			Consultorias	A partir de uma evidência apresentada e validada pontua 1,5
			Cursos	A partir de uma A partir de uma

	período vigente do ciclo 2023			evidência apresentada e validada pontua 1,5
	Deverá constar a descrição da orientação no registro da interação no sistema de atendimento (no campo destinado a esse objetivo). <u>Exemplo de descrição:</u> Foi ofertado ao cliente a se inscrever na oficina XYZ a ser realizada no período de xx a xx/2023. Prints do painel de monitoramento com os registros das inscrições/agendamentos pela Sala Prints de divulgação/publicação em redes sociais das salas do empreendedor (com o nome da solução ofertada e data a ser realizada) Só serão aceitas evidências dentro do cronograma estabelecido para o ciclo 2023.		Oficinas e/ou Workshops	A partir de uma oferta pontua 1,5
			Palestras	A partir de uma oferta pontua 1,5
			Total	6 pontos

Importante:

- ✓ No item soluções para os clientes não é calculada a quantidade de atendimentos realizados, e sim as diversidades/variedade de soluções ofertadas;
- ✓ Para o critério só serão aceitas soluções do Portfólio Sebrae.

Realizações de Soluções

Para o regulamento do selo, entende-se por realizações de soluções: a concretização das ofertas, promovendo a realização de “Oficinas e/ou Workshops” e “Palestras” do portfólio Sebrae, devendo inserir no sistema de registro: comprovação por fotos do evento e lista de presenças das referidas soluções realizadas. A comprovação de que a solução foi realizada, por esforço da Sala do Empreendedor, sendo a sala a responsável

por arregimentar o público, organizar o espaço e articular com os profissionais/parceiros para executarem a solução.

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

Critérios	Evidências	Pontuação	
Realizações de Soluções	Serão aceitas uma ou mais evidências abaixo:	4	Pontuação por Realização
	Lista de presença, contendo o nome da solução, data de realização, carga horária e assinaturas dos participantes.		A partir de uma realização pontua 2
	Print do SAS / Sistema de Registro comprovando a realização da solução.		A partir de uma realização pontua 2
	Print do painel de monitoramento das salas comprovando a realização da solução pela sala.	Total	4 pontos

Importante:

- ✓ No item soluções para os clientes não é calculada a quantidade de atendimentos realizados, e sim as diversidades/variedade de soluções ofertadas. Pontua a partir de uma realização;
- ✓ As soluções poderão ser nos formatos presenciais ou online.
- ✓ Para o critério só serão aceitas soluções do Portfólio Sebrae.

8.1.5 INFRAESTRUTURA

Pilares	Critérios	Pontuação
Infraestrutura	Estrutura física	6
	Sistema de registro de interação	8
Total		14

O pilar infraestrutura será avaliado pelo método de avaliação de evidências que deverão ser enviadas / disponibilizadas pelos responsáveis pelas Salas do Empreendedor no momento do preenchimento do diagnóstico (ver [7.1 Diagnóstico situacional / levantamento de informações](#)). Possui por objetivo avaliar a estrutura física das Salas disponibilizadas aos clientes, assim como a utilização de sistema de registro dos atendimentos. O tamanho físico da Sala não será levado em consideração, mas sim a estrutura ofertada, mesmo simples, que promova o conforto e a qualidade nos atendimentos aos clientes.

O responsável pela Sala do Empreendedor deverá enviar fotos e vídeos na etapa de preenchimento do diagnóstico, conforme orientações que estarão no próprio formulário.

Estrutura física

Seguem itens que serão avaliados no critério:

Comunicação visual 1) Externo - Existe comunicação externa. Exemplo: placa, faixa ou outro item que o cliente identifique a existência da Sala do Empreendedor naquele local. 2) Externo - A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados, desbotada, logomarca dos parceiros atuais. 3) Interno - Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada. (exemplo: corredor há placa, totem) 4) Há nas comunicações visuais a identificação do Sebrae como apoiador da sala.
Ambientação 1) O ambiente e mobiliários estão limpos, conservados e organizados. Exemplo: sem pilhas de papéis e volume de caixas sobre as mesas ou no chão. 2) Há espaço ou móvel disponível para espera de clientes e acompanhantes. Espaço de espera, cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da Sala do Empreendedor, mas que os clientes possam utilizar. 3) Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador.

Sistema de Registro de Atendimento

Critérios	Evidências	Pontuação Máxima
Sistema de Registro de Atendimento	O relatório do painel de monitoramento contendo os registros de atendimentos realizados pelas Salas e/ou print do painel de monitoramento com os registros de atendimentos realizados pelas Salas.	8

A evidência para este critério deverá ser registrada pelo Sebrae/UF.

Dessa maneira, caso os registros de atendimentos feitos pelas Salas não sejam realizados no sistema disponibilizado pelo Sebrae ou sistema acordado entre Sala e Sebrae, as Salas do Empreendedor não receberão os 8 (oito) pontos do critério.

Nesse critério não é avaliado a quantidade de registros, e sim, se as interações com os clientes foram registradas em sistema de atendimento.

8.1.6 PRESENÇA DIGITAL

Pilares	Critérios	Pontuação Máxima	
Presença digital	Página Web e redes sociais	4	12
	Canais remotos / digitais	4	
	Serviços digitais	4	

Objetiva incentivar a presença digital das Salas do Empreendedor, primando pelo princípio da acessibilidade e disponibilidade em canais presenciais e remotos/digitais que atendam da melhor forma os clientes.

Foi constatada a intensificação do movimento de digitalização, por iniciativa das próprias Salas do empreendedor, principalmente em 2020 / 2021 devido à pandemia do COVID-19. O Sebrae/UF possui papel fundamental no apoio à transformação digital das Salas, seja na oferta de soluções ou atendendo as Salas como público parceiro, como por exemplo com orientações consultivas na implantação e estruturação destes canais e a presença nas redes sociais.

As avaliações para o pilar presença digital serão realizadas por empresa contratada pelo Sebrae.

As informações que a empresa contratada pelo Sebrae utilizará para localizar as páginas web /redes sociais/canais remotos/serviços digitais são as fornecidas pelo responsável da Sala do Empreendedor no preenchimento do diagnóstico, conforme descrito no item [7.1 Diagnóstico situacional / levantamento de informações](#).

Critérios	Evidências
Página Web e redes sociais	Prints de telas e endereços das páginas e redes sociais emitidos/registrados pela empresa contratada pelo Sebrae
Atendimento Canais remotos / digitais	Prints de telas do serviço prestado de atendimento via canais digitais (whatsapp, redes sociais ou email) emitidos/registrados pela empresa contratada pelo Sebrae
Serviços digitais	Prints de telas dos serviços prestados via site ou redes sociais (impressão de DAS, emissão de alvará, emissão de NF etc) emitidos/registrados pela empresa contratada pelo Sebrae

Página web e redes sociais

Objetiva avaliar se a Sala do Empreendedor e/ou prefeitura disponibiliza site/portal aos empreendedores e se está presente nas redes sociais. Além da presença, se há atualização de conteúdo.

Atendimento canais remotos/digitais

Possui por objetivo constatar se a Sala do Empreendedor disponibiliza outras formas de contato/atendimento: por mensagens instantâneas, redes sociais e/ou e-mail e se os canais estão disponíveis e acessíveis. Só será considerado para pontuação positiva nos critérios se for comprovado via evidências que os canais avaliados estão funcionando e disponíveis. Nesse critério são avaliados somente itens sobre a disponibilidade dos canais e tempo de resposta. Os demais itens qualitativos são avaliados no item [8.1.1 Qualidade no Atendimento](#).

Serviços digitais

Possui por objetivo constatar se a Sala disponibiliza, aos pequenos negócios, ambiente digital para serviços como: impressão DAS, emissão de alvará, emissão de NF, dentre outras orientações legais. E se os serviços estão em operação: disponíveis e acessíveis.

Na tabela abaixo constam os detalhamentos das pontuações para cada critério acima do Pilar Presença Digital. Todas as evidências serão geradas e analisadas pela empresa contratada pelo Sebrae para realização do cliente oculto.

Critérios	Pontuação
Página web / redes sociais	
A Sala do Empreendedor e/ou prefeitura possui site/portal? O conteúdo do site/portal da Sala do Empreendedor e/ou da prefeitura está atualizado?	2 Só pontua se os dois itens forem SIM. Itens a serem verificados: se o site está ativo (publicado) e com conteúdos atualizados com data de 2023.
A Sala do Empreendedor possui rede social? O conteúdo publicado na rede social está atualizado?	2 Só pontua se os dois itens forem SIM. Itens que deverão ser verificados: se a rede social está ativa e se o último conteúdo publicado é de 2023. Caso a rede social seja da prefeitura, deverá conter publicações específicas sobre as ações da sala do empreendedor dentro do período vigente de acordo com o cronograma do ciclo 2023.
Canais digitais assistidos	
A Sala oferta atendimento por e-mail, chat, whatsapp (aplicativo de mensagens instantâneas)? Houve atendimento / respostas pelo canal ofertado?	4 Só pontua se os dois itens forem SIM. Itens que deverão ser verificados: • Se a sala oferta o serviço (deverá ser verificada a resposta informada no preenchimento do diagnóstico). • Se o atendente respondeu, em pelo menos 1(um) dos canais disponibilizados (exemplo: se a sala atende pelo whatsapp e e-mail, se houve resposta em um dos canais, pontuará positivamente) Considerar os seguintes prazos para respostas: • E-mail: 5 (cinco) dias úteis

		Whatsapp: 3 (três) dias úteis A sala que não ofertar/disponibilizar atendimento por nenhum dos canais digitais não pontuará no critério. (essa informação deverá ser registrada na etapa de preenchimento do diagnóstico pelo responsável da Sala).
Serviços digitais		
A Sala disponibiliza ambiente digital para serviços como: Emissão de DAS, Emissão de Alvará, Emissão de NF Orientações legais, Outros serviços digitais? O (s) serviço (s) disponibilizados estão funcionando?	4	Só pontua se os dois itens forem SIM. Itens que deverão ser verificados: A sala pontuará positivamente a partir de 1 (um) serviço disponibilizado em ambiente digital O site poderá ser da prefeitura do município.

8.1.7 CAPILARIDADE

Pilares	Critérios	Pontuação máxima	Pontuação
Capilaridade	Quantidade de atendimentos a PJ e PF	10	Alcance de 10% a 12,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município – Pontua 7 Alcance de 13% a 14,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município – Pontua 8,5 Alcance igual ou superior a 15% sobre o cálculo da densidade empresarial do município - pontua 10 Abaixo de 9,99% de alcance sobre o o cálculo da densidade empresarial – Não pontua

O pilar de avaliação da Capilaridade tem por objetivo incentivar a Sala do Empreendedor a realizar e registrar um número cada vez maior de atendimentos a quem quer empreender e aos pequenos negócios do município.

Os atendimentos mensurados para o critério são orientações técnicas e consultorias (prestação de serviços) sobre temáticas de gestão empresarial vinculadas ao portfólio Sebrae. Por exemplo, não são considerados para o quantitativo de atendimentos realizados e registrados pela Sala do Empreendedor, informações sobre processos burocráticos vinculados a outros órgãos e que fazem parte do hall de serviços realizados pelas Salas.

As salas do empreendedor deverão registrar as interações no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae de acordo com as orientações formais repassadas pelo Sebrae/UF.

Para a definição deste critério, foram consideradas os seguintes aspectos:

- 1) Densidade empresarial baseada no Total de Empresas Optantes no SIMEI por município
- 2) Proporção de empresas MEI em atividade (percentual nacional)
- 3) Capacidade de atendimento das Salas do Empreendedor
- 4) Registros de atendimentos a Pessoa Jurídica (Pequenos Negócios): MEI, ME e EPP e Pessoa física
- 5) Número de salas do empreendedor ativas no município

1. Densidade empresarial baseada no Total de Empresas Optantes no SIMEI por município

A referência para o cálculo de atendimentos mínimos a ser realizado pela Sala do Empreendedor para pontuar no critério é a densidade empresarial baseada no Total de Empresas Optantes no SIMEI por município.

O Sebrae/UF deverá realizar a consulta pelo endereço do site da Receita para a <http://www22.receita.fazenda.gov.br/inscricaomei/private/pages/relatorios/opcoesRelatorio.jsf>

A pesquisa deverá ser realizada considerando a data base do dia **31/12/2022**. As opções a serem selecionadas para pesquisa no site são: Total de microempreendedores individuais – Município – Inserir data da pesquisa – Selecionar UF – Selecionar município a ser pesquisado – consultar, conforme podem ser visualizadas nas imagens a seguir

Total de
Microempreendedores Individuais

Microempreendedores Individuais
Formalizados no Portal do Empreendedor

Empresários Individuais (ME) que optaram
pelo SIMEI no início do exercício fiscal

Apresenta os relatórios estatísticos que consideram todos os MEIs formalizados no Portal ou optantes do SIMEI.

- Mês/Dia
Acumulado de MEIs por dia do ano/mês selecionado.
- Município
MEIs de um ou mais municípios de um mesmo Estado, na data selecionada.
- UF
MEIs formalizados por Estado, na data selecionada.
- Atividade Econômica
Total de MEIs organizados pelo código da atividade principal CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas.
- CNAE/UF
Total de MEIs por CNAE na UF selecionada.
- CNAE/Município
Total de MEIs por CNAE em um ou mais municípios selecionados de uma mesma UF.

Município - Inscritos Total

Data da Pesquisa: 31/12/2022

UF: ALAGOAS

☐ Todos os Municípios

Selezione os Municípios Desejados:

Municípios Selecionados:

AGUA BRANCA
ANADIA
ARAPIRACA
ATALAIA
BARRA DE SANTO ANTONIO
BATALHA
BELEM
BELO MONTE
BOCA DA MATA
BRANQUINHA
CACIMBINHAS
CAJUEIRO
CAMPESTRE
CAMPO ALEGRE
CAMPO GRANDE
CANAPI
CAPELA
CARNEIROS
CHA PRETA

INSERIR >

< REMOVER

<< REMOVER TODOS

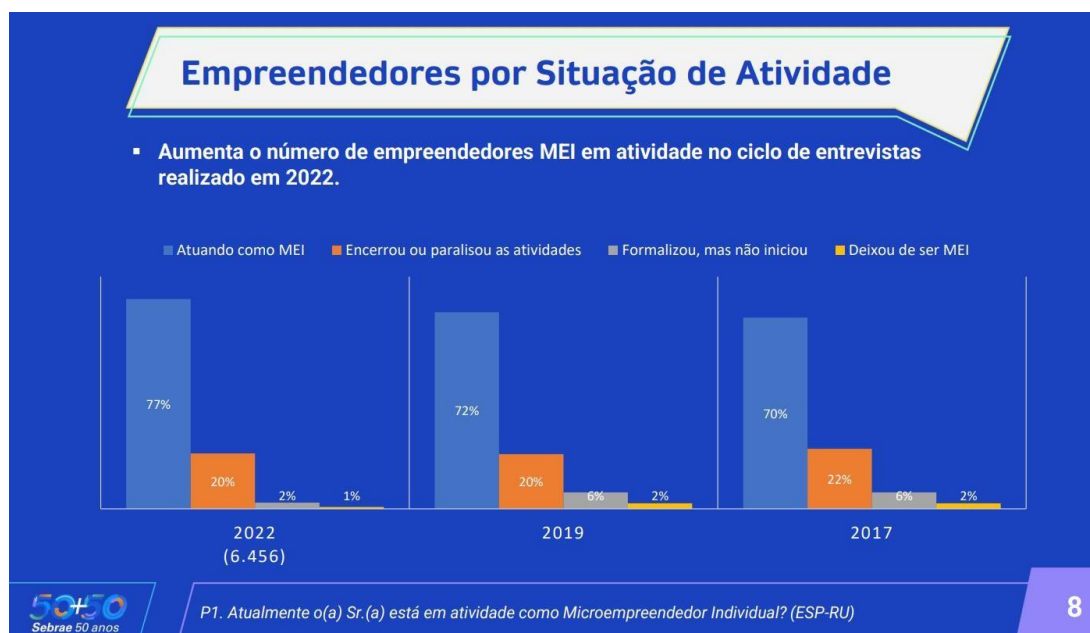
BARRA DE SAO MIGUEL

Apenas municípios para os quais existem optantes são listados.

2. Proporção de empresas MEI em atividade (percentual nacional)

O total de Pequenos Negócios (MEI + MPE) foi de 15,3 milhões, em dezembro de 2021. Em pesquisa realizada pelo Sebrae, com amostra robusta de MEI, observou-se que 77% dos MEI estão em atividade atualmente. Considerando que o total de MEI, segundo Receita federal, era de 11,3 milhões, em dezembro de 2021, estima-se que o total de MEI em atividade no país seja de 8,7 milhões.

Assim, primando pela aproximação do critério com a realidade da atuação dos pequenos negócios no Brasil, foi decidido, para o cálculo do critério, considerar a proporção de MEI em atividade no Brasil, ou seja 77% da densidade empresarial de microempreendedores individuais dos municípios. Garantindo assim que a capilaridade de atendimentos realizada pelas Salas seja baseada nos pequenos negócios ativos.



Fonte: 5ª edição da pesquisa perfil do MEI / Sebrae: www.datasebrae.com.br

Com base nesta referência, será considerado para o cálculo do resultado no critério capilaridade o percentual de 77% sobre o total da densidade empresarial (MEI) do município.

A fórmula a ser aplicada é a seguinte:

Densidade empresarial (SIMEI) municipal critério capilaridade
 = Total da densidade empresarial (SIMEI) do município X 77%
 (setenta e sete por cento).

Exemplo de cálculo:

Quantidade densidade empresarial MEI do Município Y (de acordo com os critérios de busca pelo site da Receita da Fazenda): 10.000

$$10.000 \times 77\% = 7.700$$

A Sala do empreendedor deverá alcançar, para pontuar no critério (ver quadro de pontuação), no mínimo 10% de 7.700.

3. Capacidade de atendimento das Salas do Empreendedor

Os alcances em percentuais estabelecidos para pontuação no critério (10% a 15%) foram definidos baseados no histórico de resultados das Salas do Empreendedor com relação a quantidade de atendimentos realizados.

4. Registros de atendimentos a Pessoa Jurídica (Pequenos Negócios): MEI, ME e EPP e Pessoa física

Serão considerados para pontuação no critério os atendimentos (orientações e consultorias em temáticas de gestão empresarial) realizados e registrados no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae para pessoas físicas e pequenos negócios (MEI, ME, EPP, produtor rural).

O objetivo do critério é valorizar e incentivar os atendentes das Salas do Empreendedor a escalar a quantidade de atendimentos, contribuindo para a transformação e desenvolvimento do município via ações voltadas ao empreendedorismo.

5. Municípios com mais de uma sala do empreendedor ativa

O valor da densidade empresarial municipal deverá ser dividido entre a quantidade de salas ativas no município.

Exemplo de cálculo:

Quantidade densidade empresarial SIMEI do Município Y (de acordo com os critérios de busca pelo site da Receita da Fazenda): 10.000

$$10.000 \times 77\% = 7.700$$

A Sala do empreendedor deverá alcançar, para pontuar no critério (ver quadro de pontuação), no mínimo 10% de 7.700.

Município Y com duas Salas do empreendedor:

$$7.700 / 2 = 3.850$$

A sala do empreendedor 1, para pontuar no critério, deverá realizar no mínimo 10% de 3.850. A Sala do empreendedor 2, para pontuar no critério, deverá realizar no mínimo 10% de 3.850.

Pontuação

Critério	Evidências	Pontuação
Quantidade de atendimentos aos pequenos negócios (MEI, ME, EPP, produtor rural) e pessoa física	Print da pesquisa realizada no sistema da Receita Federal com a densidade empresarial (MEI) do município	10
	Print do painel de monitoramento das salas do empreendedor com a quantidade de atendimentos (orientações técnicas e consultorias) realizados aos pequenos negócios e pessoas físicas, incluindo o período de apuração, que deverá estar de acordo com o cronograma oficial do Selo	Alcance de 10% a 12,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município – Pontua 7
	Print/documento/planilha com: cálculo dos 77% (percentual médio de MEI ativos de acordo com pesquisa do Sebrae) em cima da densidade empresarial registrada para o município e cálculo do % (percentual) sobre a quantidade alcançada de acordo com a escala de pontuação para o critério	Alcance de 13% a 14,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município – Pontua 8,5
	Caso a sala seja de um município com mais de uma sala ativa, a divisão da densidade empresarial deverá constar na evidência	Alcance igual ou superior a 15% sobre o cálculo da densidade empresarial do município - pontua 10
	O gestor do Sebrae/UF deverá salvar os prints em um único documento (formato pdf)	Alcance igual ou inferior a 9,99% sobre o o cálculo da densidade empresarial – Não pontua

9. CATEGORIAS

CATEGORIAS			
			
ESTADUAL	BRONZE	PRATA	OURO
	≥ 75 a 80,99	≥ 81 a $\leq 89,99$	≥ 90 ≤ 100
NACIONAL			
	DIAMANTE	≥ 99	

As categorias de concessão do Selo são divididas em categorias estadual e nacional.

Bronze. Para receber o Selo Referência em Atendimento Bronze, as Salas do Empreendedor devem atingir de 75 a 80,99 pontos, na somatória das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

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

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

Diamante. A pontuação para receber a categoria Diamante será maior ou igual a 99 pontos.

10. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Responsável	Responsabilidade
Sebrae/NA	Promover ações nacionais para implantação do Selo; Divulgar o Selo e disponibilizar ambiente digital para compartilhamento de informações; Articular e disponibilizar a identidade visual nacional do Selo; Articular e disponibilizar um Sistema de Gestão do Selo Realizar premiação nacional; Monitorar as fases estaduais de concessão e resultados do Selo.
Sebrae/UF (Sede / Regional)	Instituir no Sebrae estadual o comitê avaliador do Selo; Promover estrutura para a implantação do Selo a nível estadual; Capacitar a rede de atendimento e de ambiente de negócios sobre o referencial do Selo; Monitorar e acompanhar os resultados durante todo processo de concessão do selo; Implantar o Selo de acordo com o referencial; Incentivar o desenvolvimento da rede parceira; Realizar as cerimônias estaduais destinadas a entrega dos selos; Divulgar amplamente o selo.
Prefeitura / Secretaria	Indicar responsável pela Sala do Empreendedor e pelo Selo Sebrae de Referência em Atendimento; Proporcionar estrutura para aplicação do Selo; Cumprir as normas descritas para a implantação do Selo; Incentivar o desenvolvimento das equipes de atendimento e a promoção/divulgação do Selo.
Sala do Empreendedor	Permitir o acesso ao Sebrae para que as etapas de avaliação do Selo sejam implantadas; Colaborar com a disseminação de soluções com foco na melhoria da gestão dos pequenos negócios; Participar ativamente de todas as etapas de concessão do selo; Preencher o diagnóstico / levantamento de informações; Solicitar e procurar auxílio do Sebrae/UF em casos de dúvidas; Participar dos eventos proporcionados pelo Sebrae/UF; Registrar os atendimentos e as evidências de acordo com o solicitado no referencial de implantação do Selo.

11. ANEXO - MODELO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
MEI			
Capacitações e consultorias em temas de gestão			
Oferta de cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios	x		
Realiza cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios		x	x
Oferta consultorias em temas de gestão empresarial	x		
Realiza consultorias em temas de gestão empresarial		x	x
Serviços			
Orienta sobre formalização	X	X	X
Orienta sobre alteração	x	x	x
Orienta sobre baixa	x	x	x
Realiza a formalização	x	x	x
Realiza alteração	x	x	x
Realiza baixa	x	x	x
Orienta sobre cadastro e emissão do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI	x	x	x
Orienta sobre Obrigações do MEI	X	X	X
Realiza consulta Prévia do Grau de Risco	X	X	X
Realiza emissão do Documento de Arrecadação do Simples Nacional do MEI – DASMEI	x	x	x
Faz impressão CCMEI	X	X	X
Faz impressão CNPJ	X	X	X
Faz impressão DAS	X	X	X
Faz Impressão Relatório de Receita Bruta	X	X	X
Faz a declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN)	X	X	X
Orienta sobre declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN)	x	x	x
Termo de Emissão de NF Ae MEI - Mercadoria	X	X	X
Termo de Emissão de Nfe – Serviço (Interno Prefeitura)	X	X	X
Faz impressão das CNDs	X	X	X
Orienta sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios	x	x	x
Emite Nfe Avulsa (ISS e ICMS)	x	x	x
Orienta sobre Acesso ao Crédito	x	x	x
Orienta sobre questões tributárias para emissão da nota fiscal eletrônica, caso o município já possua o Sistema	x	x	x
Realiza de inscrição municipal e consulta sobre alvará de localização e licenciamento.	x	x	x
Orienta sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita	x	x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas			
Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais	x	x	x
Orienta sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança	x	x	x
Emite Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica.	x	x	x
Serviços digitais			
Oferta serviços digitais (baixa, alteração, alvará, emissão Nfe)		x	x
Atendimentos de parceiros da Sala			
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco			x
Disponibiliza parceria com uma Delegacia da Junta Comercial		x	x
Realiza orientações de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, <i>fintechs</i> e empresas simples de crédito	x	x	x
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento)		x	x
Oferta atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras			x
Disponibiliza orientação jurídica previa via parcerias, instituições de ensino e OAB			x
Disponibiliza atendimento via parceria com escritórios contábeis ou contadores		x	x
Ambiente de Negócios			
Atualiza e qualifica banco de dados de municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”			
Divulga o Plano Anual de Compras Governamentais	x	x	x
Identifica e orienta sobre as oportunidades de compras governamentais	x	x	x
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco		x	x
Divulga mapa de oportunidades do município para o empreendedor, tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos etc.		x	x
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)	x		
Orienta o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas	x	x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Orientação sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia		x	x
Orienta sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhas	x	x	x
Disponibiliza consulta prévia de localização, gratuitamente, preferencialmente, via sistema integrador da REDESIM ou através de sistema próprio da prefeitura ou até mesmo meio físico	x		
Divulgação de Editais de Compras (com Formulário de Risco)		x	x
Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA		x	x
ME e EPP			
Capacitações e consultorias em temas de gestão			
Oferta de cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios			x
Realiza cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios			x
Oferta consultorias em temas de gestão empresarial			x
Realiza consultorias em temas de gestão empresarial			x
Orienta sobre elaboração de Plano de Negócios, visando ampliar a longevidade da empresa e a qualidade do serviço e/ou produto ofertado			x
Serviços			
Realiza formalização empresarial, ou seja, realização da inscrição municipal e emissão do respectivo Alvará de localização e funcionamento de atividade econômica em caráter definitivo e/ou provisório.			x
Orienta sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios	x	x	x
Realiza orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito	x	x	x
Orienta sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas		x	x
Realiza consulta prévia no município para uso de solo e para validar a escolha da localização e funcionamento de atividade econômica - consoante a legislação municipal vigente.			x
Realiza de inscrição municipal e consulta sobre alvará de localização e licenciamento.			x
Realiza rodada de negócios (encontro de oportunidades/ negócios entre empreendedores e fornecedores)			x
Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais	x	x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Orienta sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança	x	x	x
Emite Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica (LC 123/2006 – Art. 4º).		x	x
Ambiente de Negócios			
Atualiza e qualifica banco de dados de municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”		x	x
Divulga o Plano Anual de Compras Governamentais	x	x	x
Identifica e orienta sobre as oportunidades de compras governamentais	x	x	x
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco		x	x
Divulga mapa de oportunidades do município para o empreendedor, tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos etc.	x	x	x
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)			
Orienta o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas		x	x
Orientação sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia		x	x
Orienta sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquininhas			
Disponibiliza consulta prévia de localização, gratuitamente, preferencialmente, via sistema integrador da REDESIM ou através de sistema próprio da prefeitura ou até mesmo meio físico			
Divulgação de Editais de Compras (com Formulário de Risco)			
Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA			
Atendimentos de parceiros da Sala			
Realiza orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito		x	x
Disponibiliza parceria com uma Delegacia da Junta Comercial			x
Oferta atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras		x	x
Isenção Total de Taxas, Emolumentos			x
Agente de Crédito Atuante na Sala e Registro dos Atendimentos			x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento)		x	x
Disponibiliza orientação jurídica prévia via parcerias, instituições de ensino e OAB			x
Infraestrutura	Básico	Intermediário	Avançado
Existe comunicação externa. Exemplo: placa, faixa ou outro item que o cliente identifique a existência da Sala do Empreendedor naquele local.	x	x	x
Externo - A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados, desbotada, logomarca dos parceiros atuais.	x	x	x
Interno - Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada.	x	x	x
Interno - As informações estão atualizadas (verificar se as informações nos materiais de comunicação estão atualizadas, exemplo: folder, cartilhas).	x	x	x
Há nas comunicações visuais a identificação do Sebrae como apoiador da sala	x	x	x
Há espaço ou móveis disponível para espera de clientes e acompanhantes. Sala de espera, cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da Sala do Empreendedor, mas que os clientes possam utilizar.	x	x	x
Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador.	x	x	x
Disponibiliza conexão com internet para a equipe de atendimento realizar os atendimentos	x	x	x
Disponibiliza conexão wi-fi aos clientes		x	x
O prédio é localizado em um lugar de fácil acesso	x	x	x
Existe acessibilidade	x	x	x
Possui sala (ambiente) para capacitação			x
Os atendimentos realizados são registrados em algum ambiente (sistema)	x	x	x
Se são registrados, em qual sistema			
Disponibiliza espaço de coworking ou espaço compartilhado de trabalho para uso exclusivo dos empreendedores			x
Disponibiliza espaço com infraestrutura para os empresários participarem de pregão eletrônico e presencial			x
Canais de Atendimento	Básico	Intermediário	Avançado
Disponibiliza atendimento presencial	x	x	x
Disponibiliza atendimento por telefone	x	x	x
Disponibiliza atendimento por mensagens instantâneas (exemplo: WhatsApp)		x	x
Disponibiliza atendimento pelas redes sociais (Instagram, facebook)		x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Disponibiliza perfil em redes sociais (Instagram/facebook)		x	x
Possui site da sala do empreendedor		x	x
Existe atendimento itinerante da Sala do Empreendedor nos bairros e distritos do Município			x
Há uma Central de Comunicação com Empreendedor capaz de receber e canalizar as demandas empresariais e formular as devolutivas do município aos empreendedores			x
Disponibiliza atendimentos agendados		x	x
Possui sistema de ouvidoria		x	x
Equipes de Atendimento	Básico	Intermediário	Avançado
Possui, além do agente de desenvolvimento, funcionários / colaboradores vinculados à sala do empreendedor disponíveis para o atendimento		x	x
Estrutura de Parceiros	Básico	Intermediário	Avançado
Atua com parceiros no ambiente físico da sala do empreendedor (corpo de bombeiros, junta comercial, contadores)		x	x
Os parceiros registram as interações em sistema disponibilizado pela Sala do Empreendedor			x
Atua com parceiros externamente ao ambiente físico da Sala do Empreendedor	x	x	x
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com junta comercial		x	x
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com organizações contábeis / contadores		x	x
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com órgãos responsáveis por emissão de alvará		x	x

12. ANEXO - MODELO DE ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO			
N.º DA ATA 000	DATA 00/00/0000	HORÁRIO INÍCIO: 00:00 TÉRMINO: 00:00	LOCAL: SALA DO EMPREENDEDOR XYZ OU REUNIÃO VIRTUAL PELO TEAMS
OBJETIVO DA REUNIÃO: (PLANO DE AÇÃO, PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DE RESULTADOS) . NO OBJETIVO DA REUNIÃO DEVERÁ ESTAR CLARO QUAL FOI O TEMA PRINCIPAL DA REUNIÃO.			
Assuntos tratados: DEVERÃO SER DESCRITOS TODOS OS ASSUNTOS TRATADOS DURANTE A REUNIÃO. EXEMPLOS: • ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO 2023 PARA SALA DO EMPREENDEDOR: DESCREVER OS PRINCIPAIS TÓPICOS ABORDADOS (DÚVIDAS E DECISÕES QUE SURGIRAM) • ETAPAS SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO: DESCREVER O QUE FOI FEITO PARA ORIENTAR A SALA SOBRE AS ETAPAS DO SELO, DÚVIDAS QUE SURGIRAM E DECISÕES RELEVANTES • ORIENTAÇÃO SOBRE NPS: DESCREVER O QUE FOI FEITO PARA SENSIBILIZAR A SALA QUANTO A MENSURAÇÃO DO NPS • REALIZAÇÃO DO CRITÉRIO OFERTA DE SOLUÇÕES E PORTFÓLIO SEBRAE: DESCREVER QUAIS DECISÕES FORAM TOMADAS SOBRE O ASSUNTO, QUAIS SOLUÇÕES SERÃO REALIZADAS NO PERÍODO, RESPONSÁVEIS, RESULTADOS ESPERADOS • SE HOUVER DOCUMENTOS, DEVERÃO SER INCLUÍDOS COMO ANEXOS A ATA			
PRÓXIMOS PASSOS / AÇÕES / PENDÊNCIAS			RESPONSÁVEL (S)
Exemplo: Realização de capacitação para a equipe de atendimento da Sala			Fulano de Tal - Sebrae
Contratar consultor para aplicar a solução XYZ			Fulano de Tal - Sebrae
Providenciar local e arregimentar inscritos para a solução YXX			Fulano de Tal - Sala
			PRAZO (S)
			Xx/xx
			Xx/xx
			Xx/xx

ELABORADA POR: Fulano de Tal – (Sebrae)		

Participantes da Reunião (nome completo)	Empresa	Assinatura
Nome	Sala do Empreendedor	
Nome	Sala do Empreendedor	
Nome	Sebrae	
Nome	Sebrae	
Nome		