

## Perguntas e Respostas

### 1 – O que é o Programa Histórias de Quem Atende?

O “Histórias de Quem Atende” é o programa de reconhecimento institucional, promovido pelo Sebrae Nacional para as redes de atendimento própria e parceira, que visa valorizar o atendimento de excelência, o comprometimento e a dedicação dos nossos atendentes, resultando em uma prestação de serviços ainda mais empática e resolutiva aos clientes do Sebrae. É uma iniciativa destinada a premiar os atendentes do Sistema Sebrae, ou seja, profissionais da linha de frente que contribuem para o fortalecimento do empreendedorismo no Brasil.

### 2 – Qual é o período de inscrições?

As inscrições podem ser feitas no período de **13 de junho a 25 de agosto de 2024**.

### 3 – Onde eu faço a minha inscrição?

As inscrições devem ser feitas no site: <https://forms.gle/7coPayCxY62ZjBk66>

### 4 – Serão aceitas histórias de atendimento realizados em 2023?

Serão aceitas histórias de atendimento realizados no período de **1º de junho de 2023 a 18 de agosto de 2024**.

### 5 – Onde eu encontro informações sobre o prêmio?

No portal Sebrae: [sebrae.com.br/historiasdequematende](https://sebrae.com.br/historiasdequematende)

### 6 – Na categoria Rede Própria podem participar estagiários, terceirizados, consultores ou temporários?

Não. Apenas empregados.

### 7 – O Agente Local de Inovação (ALI) pode participar do Histórias de Quem Atende 2024?

Não. O ALI é um projeto de extensão tecnológica, no qual é avaliado o impacto da implantação da inovação. O público-alvo do projeto compõe uma base de pesquisa para aplicação da jornada da inovação, que consiste no diagnóstico, levantamento e priorização de problema, identificação, testagem, validação e implantação da solução inovadora ao problema. Ao longo da jornada são feitas mensurações inicial e final para medir o impacto da inovação que é registrada em produção acadêmica (artigo e estudo de caso).

### 8 – O nome da minha unidade organizacional foi alterado durante o ano, seremos prejudicados na premiação que ranqueia através do NPS?

Caso a unidade tenha mudado de nome durante o ano, os atendimentos avaliados serão divididos entre as unidades cadastradas. Caso a unidade não alcance a quantidade mínima de atendimentos avaliados, 500 atendimentos, no período de 1º de julho de 2023 a 31 de agosto de 2024, não poderá disputar a premiação. Isso significa que, ao trocar de nome a unidade não traz com ela os registros vinculados ao nome anterior.

**9 – Tenho dúvidas sobre o Regulamento, o que devo fazer?**

Entre em contato enviando um e-mail para [historias@sebrae.com.br](mailto:historias@sebrae.com.br). O prazo de resposta é de até 24h úteis.

**10 – Posso inscrever mais de uma história de atendimento?**

Sim. Você poderá inscrever quantas histórias você quiser. Para cada história você deverá gravar um vídeo, registrar no YouTube e fazer uma inscrição.

**11 – Posso me inscrever em mais de uma categoria?**

Sim. Você poderá se inscrever em mais de uma categoria com histórias diferentes.

**12 – Posso contar a mesma história em categorias diferentes?**

Não. Você deverá escolher a categoria que melhor retratar a sua história.

**13 – Posso contar histórias diferentes na mesma categoria?**

Sim. Você poderá inscrever história diferentes na mesma categoria, para cada história você deverá fazer 1 vídeo e 1 inscrição.

**14 – Como ficam os prêmios se eu ganhar em duas categorias diferentes?**

Apenas o troféu é cumulativo, os demais prêmios não. As pessoas participantes poderão concorrer em mais de 1(uma) categoria e subcategoria (quando houver), mas os prêmios são individuais, intransferíveis e não cumulativos, com exceção do troféu. Ao concorrer e ganhar em mais de uma categoria ou subcategoria (quando houver), a pessoa participante ficará limitada a receber apenas 1(uma) unidade de cada item da premiação – notebook, participação em evento de mercado presencial nacional e missão técnica nacional ou internacional – com exceção do troféu. A premiação não poderá ser repassada a terceiros, incluindo membros do corpo funcional do Sebrae (dirigentes, gerentes, pessoas coordenadoras, pessoas gestoras de projetos e colaboradores(a) ou pessoas vinculadas aos parceiros).

**15 – Como vai funcionar o ranking?**

O ranking é formado a partir das notas de todos os avaliadores, ou seja, serão contabilizadas as notas recebidas em todas as etapas do prêmio.

**16 – Em caso de empate, qual será o critério de desempate?**

Na categoria UF com maior número de histórias premiadas na edição, o Sebrae Nacional reconhecerá a UF, com maior número absoluto de histórias reconhecidas (premiadas). Em caso de empate, o critério será a proporcionalidade, ou seja, número de histórias reconhecidas da UF dividido pelo número total de histórias inscritas da UF. Polaridade: quanto maior o resultado, melhor.

Nas demais categorias que envolvem a contação de histórias, em caso de empate, o critério de desempate será o maior número absoluto de curtidas no vídeo do YouTube.

**17 – Continuo participando do prêmio caso não tenha conseguido preencher todos os campos da inscrição?**

Você deve preencher todos os campos de identificação, responder as perguntas do questionário, inserir o link do vídeo postado no YouTube, anexar uma foto e, se o seu cliente estiver no vídeo, a Autorização para Uso da Imagem. Na etapa de Triagem todos os itens serão verificados, incluindo a duração do vídeo postado e a inserção da Declaração de Uso de Imagem assinada pelo cliente. Caso as informações, vídeo e declaração não estejam corretos, a inscrição será desclassificada.

**18 – Existe tempo limite para o vídeo?**

Sim. O vídeo deve ter, no máximo, 3 minutos de duração.

**19 – O cronograma pode sofrer alguma alteração?**

Sim. Acompanhe as publicações no portal: [www.sebrae.com.br/historiasdequematende](http://www.sebrae.com.br/historiasdequematende)

**20 – Se eu ganhar e não puder participar das premiações – evento de mercado e/ou missão técnica?**

Na impossibilidade pessoal e/ou profissional de participar dos eventos referentes a premiação, não será possível ao participante vencedor:

I) Substituição do participante, por indicação própria e/ou do Sebrae/UF de vinculação e/ou sala do empreendedor de vinculação e/ou parceiro de vinculação;

II) Participação em outro evento de mercado presencial ou online (nacional ou internacional) diferente do contratado pelo Sebrae Nacional para as pessoas vencedoras da 7ª Edição do Histórias de Quem Atende Sebrae;

III) Participação em outra missão técnica nacional ou internacional diferente da definida pelo Sebrae Nacional como premiação para as pessoas vencedoras da 7ª Edição do Histórias de Quem Atende Sebrae;

IV) O recebimento dos valores correspondentes a premiação (parcial ou total) em dinheiro.

**21 – Os cursos de capacitação serão disponibilizados até o final do prêmio?**

Sim. As capacitações são de oferta contínua, ou seja, ficarão disponíveis no portal da Universidade Sebrae – [www.uc.sebrae.com.br](http://www.uc.sebrae.com.br) - durante todo o ano.

**22 – As capacitações são obrigatórias e oferecem certificados?**

Não. As capacitações não são obrigatórias, mas apresentam conteúdos que ajudarão no atendimento de excelência ao cliente Sebrae.

As Jornadas Centrado no Cliente (Caminhada/Corrida/Maratona) e o curso Excelência no Atendimento possuem certificados. A série Storytelling está disponível na midiateca, ou seja, não oferta certificado.

**23 – Se eu ganhar, posso escolher entre a missão nacional ou internacional?**

Não. A definição do tipo, data, destino e duração da missão é responsabilidade do Sebrae Nacional.

## **24 – Quais são os critérios do prêmio?**

### **I. Atuação em Rede**

A história retrata: atuação colaborativa e integrada para o alcance dos resultados; trabalho em rede; articulação com outras unidades e/ou parceiros; atuação sistêmica; capacidade de olhar para o todo e conectar o cliente ao produto, serviço e/ou parceiro corretos.

### **II. Compromisso com o Cliente**

A história retrata: o impacto positivo gerado para o cliente, com o atendimento das suas necessidades por meio das soluções propostas, de forma ágil e resolutiva, agregando valor ao negócio, transformando-o para melhor.

### **III. Orientação à Inovação**

A história retrata: a oferta de produtos, serviços, modelos de negócios e/ou inovações tecnológicas, processos produtivos, logística, marketing ou mercado, incrementais ou disruptivas, para o cliente e/ou Sebrae.

### **IV. Geração de Valor e Resultados**

A história retrata: os resultados alcançados/gerados para o cliente e/ou Sebrae, nas esferas financeira, vendas, mercado, posicionamento de marca, entre outras.

## **25 – Os vídeos das histórias precisam ser profissionais?**

Não. Você pode contar a sua história gravando pelo celular. Busque dicas na internet de como e onde gravar vídeos com o celular, se preocupe com a iluminação e barulhos no ambiente. A gravação deve permitir que os avaliadores entendam com clareza os fatos narrados.

## **26 – Sou tímido, posso solicitar que outra pessoa grave o vídeo no meu lugar?**

Não. Não serão aceitos vídeos de histórias contadas por terceiros. Os atendentes terão que contar pessoalmente as suas histórias de atendimento para participação no prêmio HDQA. Reforçando assim a igualdade de tratamento entre todos os públicos e a preservação da história e essência do prêmio.

## **27 – O cliente pode contar sozinho a história de atendimento?**

Não. A história deve ser contada pelo atendente, a participação do cliente é complementar e não obrigatória.

## **28 – Fiz a minha inscrição no sistema informatizado, tenho que fazer novamente no Forms (novo link informado)?**

Sim. Você terá que refazer a(s) sua(s) inscrição(ões) utilizando o link Google Forms: <https://forms.gle/7coPayCxY62ZjBk66>.