

# REGULAMENTO

## Histórias de Quem Atende 2024

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae, em consonância com sua missão, visão e valores, e com o objetivo de reconhecer a atuação diferenciada no atendimento por suas redes, própria e parceira, junto ao cliente Sebrae, lança a 7ª edição do Histórias de Quem Atende.

O Histórias de Quem Atende é um prêmio que visa valorizar o atendimento individual ou coletivo, acessível, ágil e resolutivo, que gera relacionamento e que provoca mudanças no pequeno negócio, tornando-o mais competitivo e sustentável, ou na sociedade, por meio da promoção da educação empreendedora.

Este Regulamento constitui-se como documento oficial da 7ª edição do Histórias de Quem Atende, apresentando informações quanto à participação de empregados(as) e outros membros das redes própria e parceira de atendimento, regras e critérios.

09.agosto.2024

## **Sumário**

**Capítulo 1** – Objetivo

**Capítulo 2** – Categorias e Subcategorias

**Capítulo 3** – Etapa - Inscrição

**Capítulo 4** - Etapas – Triagem, Classificação e Avaliação

**Capítulo 5** - Critérios de Avaliação e Pontuação

**Capítulo 6** – Premiação

**Capítulo 7** – Cronograma

**Capítulo 8** – Disposições Gerais

O prêmio Histórias de Quem Atende Sebrae é uma iniciativa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, com sede na SGAS 605, Conjunto A, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.200-904, inscrito no CNPJ sob o nº. 00.330.845/0001-45.

## 1. Objetivo

- 1.1. O prêmio Histórias de Quem Atende é um programa de reconhecimento institucional, que visa valorizar o atendimento de excelência, o comprometimento e a dedicação dos(as) atendentes, resultando em uma prestação de serviços ainda mais empática e resolutiva aos clientes do Sebrae.
- 1.2. É uma iniciativa destinada a premiar as pessoas atendentes do Sistema Sebrae, Central Nacional de Relacionamento, agentes e parceiros, ou seja, profissionais da linha de frente que contribuem para o fortalecimento do empreendedorismo no Brasil, oferecendo sempre um atendimento transformador atencioso e personalizado, entendendo as necessidades, desafios e desejos dos nossos clientes, apresentando soluções que os ajudem a alcançar seus sonhos, com foco em criar relacionamentos sólidos baseados na confiança e na disponibilidade para ouvir, entender e estar ao lado deles em cada etapa de sua jornada empreendedora.
- 1.3. Na perspectiva das pessoas participantes: sabemos que o reconhecimento desempenha um papel crucial, motivando as pessoas a alcançarem níveis mais altos de transformação junto aos clientes, onde cada avaliação reflete não apenas a competência individual, mas também o espírito colaborativo das equipes. O Histórias de Quem Atende valoriza as diferentes habilidades e abordagens e inspira uma cultura de melhoria contínua.
- 1.4. Na perspectiva da estratégia: o Prêmio responde às diretrizes estabelecidas nos documentos norteadores:
  - I - Mapa Estratégico - Missão A;
  - II – Programa Nacional Cliente 360;
  - III - Política de Relacionamento com o Cliente do Sistema Sebrae;
  - IV – Indicadores que mensuram a eficácia da atuação do Sebrae no que tange a: cobertura do atendimento, recorrência do atendimento e recomendação do Sebrae (NPS).

## 2 - Categorias e subcategorias

2.1. O Histórias de Quem Atende é uma iniciativa destinada a premiar as pessoas atendedoras do Sistema Sebrae, Central Nacional de Relacionamento, agentes e parceiros, ou seja, profissionais da linha de frente que contribuem para o fortalecimento do empreendedorismo no Brasil, oferecendo sempre um atendimento atencioso e personalizado, entendendo as necessidades, desafios e desejos, transformando os nossos clientes e a sociedade.

2.2. A edição 2024 terá categorias de reconhecimento que abarcam a rede própria, Central Nacional de Relacionamento, agentes e a rede parceira. A ampliação das categorias visa não apenas premiar, mas cultivar um ambiente onde a excelência no atendimento seja um objetivo compartilhado por todas as pessoas.

### a) Categoria Rede Própria

Abrange atendimentos executados pelo corpo funcional do Sistema Sebrae. O Sebrae possui gestão direta, sendo que a execução dos atendimentos e serviços acontecem em espaços próprios ou contratados (sedes, agências, Sebraelab e em campo).

**Público:** Atendedoras - Sistema Sebrae.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

#### Subcategorias:

**I. Atendimento ao Cliente:** atendimento individual a 1 cliente.

**II. Atendimento a Projetos:** atendimento a um setor, segmento, grupo.

**III. Educação Empreendedora:** atendimento que promova ou incentive a cultura do empreender junto a estudantes e profissionais de ensino dos diferentes níveis da educação formal - Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação Profissional e Educação Superior.

### b) Categoria Central Nacional de Relacionamento

Abrange atendimentos executados por pessoas contratadas/terceirizadas. O Sebrae possui gestão direta, sendo que a execução dos atendimentos e serviços acontecem em espaços contratados (centrais de atendimento).

**Público:** Atendedoras – CNR.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

### c) Categoria Rede Parceira

Abrange atendimentos executados por parceiros. O Sebrae não possui gestão direta, sendo que a execução dos atendimentos e serviços acontecem em espaços dos parceiros.

**Públicos:**

- I. Atendentes - Salas do Empreendedor;
- II. Atendentes - Parceiro Sebrae;
- III. Atendentes - Aqui tem Sebrae;
- IV. Atendentes - Sebrae Aqui;
- V. Parceiros vinculados a programas similares.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

### d) Categoria Agentes

Abrange atendimentos realizados por agentes que possuem abordagem ativa, com atuação territorial, podendo estar nas seguintes frentes: prospecção, relacionamento, sensibilização para temas estratégicos e intervenção.

**Públicos:**

- I. Agente de Orientação Empresarial;
- II. Agente de Mercados;
- III. Agente de Roteiro Turístico;
- IV. Agente Territorial Sebrae;
- V. Agente de Crédito e Finanças;
- VI. Agente de Educação Empreendedora;
- VII. Agente de Orientação Rural.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo.

### e) Categoria Perrengues de Quem Atende

Abrange histórias que narrem situações inusitadas vivenciadas pelas pessoas atendentes do Sistema Sebrae, Central Nacional de Relacionamento, agentes e parceiros. Trata-se de histórias que apresentem uma situação atípica, incomum e divertida vivida durante um atendimento ao cliente Sebrae. As histórias serão avaliadas levando em consideração o ineditismo, a criatividade, a comicidade e a habilidade da pessoa atendente em lidar com a situação.

**Públicos:** poderão participar todas as pessoas atendentes listadas nas categorias a, b, c e d.

**Tipo de participação:** história contada em vídeo de, no máximo, 3(três) minutos.

#### **f) 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.

**Público:** Sebrae/UF.

#### **g) Categoria NPS**

O Net Promoter Score (NPS) é uma metodologia para a mensuração da satisfação de clientes. A pesquisa de satisfação realizada pelo Sebrae, após cada atendimento, avalia a atuação do atendente na resolução da demanda do cliente.

**Públicos (Rede Própria):**

**I. Atendentes - Sistema Sebrae:** O Sebrae Nacional realizará a contabilização das notas de avaliação em sistema específico, para a organização do ranking e indicação das pessoas atendentes a serem reconhecidas, no total de 5 (cinco).

**Período:** Serão consideradas as avaliações registradas no período de 1º de julho de 2023 a 31 de agosto de 2024.

**Perfil das pessoas atendentes:** Participarão do ranking todas as pessoas atendentes que tiverem mais de 50 (cinquenta) avaliações de seu atendimento, no período citado acima.

**II. Agências Sebrae:** O Sebrae Nacional realizará a contabilização das notas de avaliação em sistema específico, para a organização do ranking e indicação das agências a serem reconhecidas, no total de 5 (cinco).

**Período:** Serão consideradas as avaliações registradas no período de 1º de julho de 2023 a 31 de agosto de 2024.

**Perfil das Agências:** Participarão do ranking todas as agências que tiverem mais de 500 (quinhentas) avaliações de seu atendimento, no período citado acima.

## **3 – Etapa - Inscrições**

**3.1.** As inscrições são individuais, gratuitas e obrigatórias para as categorias: a, b, c e d.

**3.2.** A pessoa participante deverá selecionar história(s) de atendimento que ocorreu(ram) ao longo do 7º ciclo do Programa: **de 1º de junho de 2023 a 18 de agosto de 2024.**

**3.3.** O vídeo da história de atendimento concorrente deverá apresentar:

- I. A narração da história de atendimento;
- II. O nome da história;

III. Os dados do atendente: nome completo, instituição de vinculação (Sebrae/UF, CNR, Sala do Empreendedor ou parceiro), município e estado;

IV. A apresentação do cliente e do negócio ou do projeto (no caso da subcategoria Educação Empreendedora).

3.4. A participação do cliente no vídeo é opcional. Caso opte pela participação do cliente, a pessoa concorrente deverá solicitar o preenchimento e assinatura da Autorização de Uso de Imagem e Recursos. O documento deverá ser inserido no sistema, no ato da inscrição, no menu “Anexo”.

3.5. O vídeo deverá ser registrado pelo participante na plataforma YouTube e seu link informado no ato da inscrição, no menu “Vídeo”.

3.6. A inscrição deverá ser realizada pelo link: <https://forms.gle/7coPayCxY62ZjBk66> , até às **23h59**, do dia **25 de agosto de 2024**, com o preenchimento (total e completo) das informações e link do vídeo registrado no YouTube.

3.7. Para fins de verificação do cumprimento do prazo de inscrição, será considerada a data e hora registrados no sistema de inscrição.

3.8. As inscrições incompletas, fora do padrão (todos os campos preenchidos e correção das informações) e do prazo deste regulamento serão desclassificadas.

3.9. A candidatura só será considerada completa com o preenchimento total do formulário de inscrição e envio de vídeo com até 3(três) minutos de duração (para as categorias onde a inscrição e o envio de vídeo são necessários), registrados no YouTube. Vídeos com qualquer tempo excedente serão automaticamente eliminados na etapa de triagem.

3.10. Será aceita mais de 1(uma) inscrição por CPF, em 1(uma) ou várias categorias.

3.11. A realização da inscrição implica na aceitação e concordância das condições deste Regulamento.

3.12. A inscrição deve ser realizada pela pessoa concorrente, ou seja, pela pessoa interessada em contar a sua história de atendimento. O sistema de inscrição será parametrizado para a utilização de CPF (Cadastro de Pessoa Física). Não serão aceitas inscrições de pessoas jurídicas (credenciadas no SGF ou em editais específicos).

**3.13.** Ao realizar a inscrição no Prêmio Histórias de Quem Atende 2024, a pessoa participante concorda com todos os termos deste Regulamento e autoriza, de forma gratuita, sem quaisquer ônus, em caráter universal, definitivo, irrevogável e irretroatável, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, a divulgar sua imagem, bem como a partilhar os recursos audiovisuais preparados para o Programa Histórias de Quem Atende, para uso institucional e promocional, podendo utilizar todos os direitos relativos à imagem e interpretação, nome, prenome, nome artístico, fotografias e dados biográficos, voz e sinais característicos, imagem registrada em vídeo ou fotografia, assim como os direitos conexos de interpretação, autorizando principalmente a utilização dos direitos licenciados, em toda a exploração promocional e institucional do Sebrae, e em compartilhamento com o público-alvo deste evento. A presente autorização abrange a distribuição e exibição de eventuais registros da apresentação ora tratada, por todo e qualquer veículo, processo ou meio de comunicação existentes ou que venham a ser criados, notadamente, mas não exclusivamente, em cinema, televisão em todas as suas modalidades, TV aberta, TV por assinatura, transmissões por satélite, Internet, redes sociais, vídeo em qualquer formato, e demais processos multimídia, em exibições públicas e/ou privadas, circuitos fechados, e em quaisquer outras modalidades de mídia, assim como na divulgação e/ou publicidade institucional em jornais, revistas, e fotos, com a utilização da imagem, fotografada e/ou filmada, sem que sofra quaisquer questionamentos, em juízo ou fora deste, referente ao uso da referida imagem.

## **4 - Etapas – Triagem, Classificação e Avaliação**

**4.1.** O Histórias de Quem Atende será composto por 3 etapas: triagem, classificação e avaliação.

**4.2.** Etapa de triagem: será avaliado o preenchimento correto e completo de todos os campos de inscrição, envio e a duração do vídeo.

**4.3.** Etapa de Classificação: avaliação de todas as histórias inscritas e válidas. Será avaliado o atendimento aos critérios de forma técnica e objetiva, bem como a clareza nas informações prestadas.

**4.4.** Etapa de Avaliação: avaliação das histórias com maior pontuação, ou seja, com melhor classificação no ranking estabelecido na Etapa de Classificação. Será avaliado o atendimento aos critérios com foco na abrangência, relevância, soluções propostas e resultados alcançados. A Banca Avaliadora será composta por colaboradores voluntários do Sebrae Nacional, de unidades diversas e sem vínculo com as pessoas concorrentes. Em caso de empate, o critério

de desempate será o maior número absoluto de curtidas no vídeo do YouTube. Serão avaliadas pela Banca Avaliadora as primeiras 50 (cinquentas) histórias, avaliadas e classificadas (ranking), em cada categoria e subcategoria (quando houver)

4.5. Integrantes do processo de avaliação, de todas as etapas, assumem o compromisso de sigilo em relação aos dados e às informações que chegarem a seu conhecimento.

## **5 – Critérios de Avaliação e Pontuação**

5.1. As histórias inscritas serão avaliadas de acordo com, 4 (quatro) critérios:

### **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.

5.2. Cada critério será avaliado utilizando uma escala de 1 a 5. A saber:

- I) 1 – Não atende;
- II) 2 – Atende parcialmente;
- III) 3 – Atende satisfatoriamente;
- IV) 4 – Atende além do esperado;
- V) 5 – Atende de forma excepcional.

## 6 – Premiação

### 6.1. Quadro- resumo:

<b>Categoria</b>	<b>Públicos</b>	<b>Pessoas Concorrentes</b>	<b>Premiação</b>
<b>1. Rede Própria</b> I) Subcategoria: Atendimento ao Cliente. II) Subcategoria: Atendimento a Projetos III) Subcategoria: Educação Empreendedora	Atendentes - Sistema Sebrae	Empregados(as) - Sistema Sebrae	15 no total (5 por subcategoria) .Notebook .Troféu .Evento de mercado presencial .Missão técnica (1º colocado de cada subcategoria).
<b>2. Central de Atendimento</b>	Atendentes - Central de Atendimento	Atendente - Central de Atendimento	5 no total .Notebook .Troféu .Evento de mercado presencial .Missão técnica (1º colocado).
<b>3. Rede Parceira</b>	Pessoas atendedoras vinculadas a: .Salas do Empreendedor .Parceiro Sebrae .Sebrae Aqui .Aqui tem Sebrae .Parceiros vinculados a programas similares.	Pessoa atendente vinculada ao parceiro	10 no total .Notebook .Troféu .Evento de mercado presencial .Missão técnica (1º colocado).
<b>4. Agentes</b>	Pessoas atendedoras vinculadas: Agente de Orientação Empresarial Agente de Mercados Agente de Roteiro Turístico Agente Territorial Sebrae Agente de Crédito e Finanças Agente de Educação Empreendedora Agente de Orientação Rural	Agentes (pessoas vinculadas as empresas prestadoras de serviços)	10 no total .Notebook .Troféu .Evento de mercado presencial .Missão técnica (1º colocado).

<b>5. Perrengues de Quem Atende</b>	Poderão participar todas as pessoas atendentes listadas nas categorias a, b, c e d.	Todos as pessoas concorrentes das categorias citadas	1 no total .Notebook .Troféu .Evento de mercado presencial .Missão técnica (1º colocado).
<b>6. UF com maior número de histórias válidas</b>	Sebrae/UF		1 no total .Troféu .Notebook
<b>7. NPS</b>	7.1 Atendente Sebrae	Colaborador(a) - Sistema Sebrae	5 no total .Notebook .Troféu .Evento de mercado presencial .Missão técnica (1º colocado).
	7.2 Agência Sebrae	Agência Sebrae	5 no total .Notebook .Troféu

**6.2.** Evento de mercado presencial nacional: Como premiação final, a depender da categoria e subcategoria (quando houver), as pessoas vencedoras participarão do RD Summit 2024, em São Paulo, no período de 6 a 8 de novembro ou evento similar. Cabe destacar que a organização e todos os custos envolvidos para a participação das pessoas vencedoras no evento de mercado serão responsabilidade da Unidade de Relacionamento com o Cliente (inscrições e despesas com viagem).

**6.3.** Missão técnica nacional ou internacional: O 1º lugar de cada categoria e subcategoria (quando houver) participará de uma Missão Técnica Nacional ou Internacional de até dez (10) dias, em local a ser definido pelo Sebrae Nacional. A cobertura para essa viagem será integral, abrangendo todas as despesas relacionadas à Missão Técnica:

- I. Passagens;
- II. Hospedagem;
- III. Transporte local;
- IV. Alimentação;
- V. Passeios;
- VI. Monitoria (se necessário);
- VII. Seguro viagem (se necessário);
- VIII. Tradução (se necessário);
- IX. Inscrições (se necessário).

**6.3.1.** Essa viagem oferecerá as pessoas participantes a oportunidade única de explorar um polo de inovação, tecnologia ou empreendedorismo, de renome nacional ou internacional, participar de uma visita técnica e/ou de um evento de mercado. Durante a estadia poderão participar de workshops especializados, palestras inspiradoras e atividades práticas que os colocarão em contato direto com as mais recentes tendências e práticas empreendedoras. O objetivo é a capacitação vivencial, com foco no desenvolvimento de habilidades e atitudes.

**6.3.2.** Categorias contempladas:

I. Rede Própria

. Subcategorias:

. Atendimento ao Cliente;

. Atendimento a Projetos;

. Educação Empreendedora.

II. CNR – Central Nacional de Relacionamento;

III. Rede Parceira;

IV. Agentes;

V. Perrengues de Quem Atende;

VI. NPS

. Subcategoria: Atendente – Sistema Sebrae.

**6.3.3.** A missão técnica poderá acontecer em 2024 ou 2025 (1º semestre – Até 30.06.2025).

**6.3.4.** As pessoas vencedoras serão avisadas com, no mínimo, 3 (três) meses de antecedência, o destino da missão para providências relacionadas a documentação e vacinação (se necessário).

## 7 - Cronograma

<b>Fases</b>	<b>Período</b>
Inscrições	13.06 a 25.08
Etapa de Triagem	24.06 a 30.08
Etapa de Classificação	24.06 a 04.09
Etapa de Avaliação - Banca Avaliadora	05.09 a 15.09
Evento online de revelação dos vencedores	04.10.2024
Evento de Mercado	Até 31/12/2024
Missão Técnica	Em data a ser definida

## 8 - Disposições gerais

8.1. Sobre o cronograma, a Unidade de Relacionamento com o Cliente tem prerrogativa para alterá-lo, a qualquer tempo, incluindo os prazos de todas as etapas.

8.2. Qualquer alteração neste Regulamento implicará na revisão do documento e na divulgação para o Sistema Sebrae, Central de Relacionamento, agentes e parceiros, de forma a manter a transparência da iniciativa. Os canais de comunicação oficiais a serem utilizados para divulgação serão o portal Sebrae ([sebrae.com.br/historiasdequematende](http://sebrae.com.br/historiasdequematende)) SharePoint #junt@s, Conexão Sebrae, intranets estaduais, e-mail marketing e multiplicadores estaduais do Histórias de Quem Atende e de programas envolvidos.

8.3. O participante se responsabiliza por todas as informações apresentadas na inscrição e no vídeo, no que tange a veracidade dos fatos narrados e resultados alcançados, bem como por coletar a autorização do uso de imagem e recursos audiovisuais do cliente, se for o caso.

8.4. O presente Regulamento poderá ser revogado ou anulado, no todo ou em parte, em qualquer tempo, mediante justificativa, sem que isso implique direito à indenização ou reclamação de qualquer natureza.

8.5. As premiações ocorrerão por categoria e subcategoria, quando houver.

8.6. A categoria NPS é restrita a agências e atendentes da rede própria Sebrae.

8.7. Só serão consideradas válidas, as inscrições que tiverem todos os campos (campos de múltipla escolha e campos abertos) preenchidos e link do vídeo registrado no YouTube inserido. As inscrições incompletas ou com vídeo com maior duração do que a estabelecida neste Regulamento, serão desclassificadas de forma automática.

8.8. Só serão avaliados os vídeos com a duração de até 3 (três) minutos.

8.9. Caso o Sebrae julgue necessário, a equipe de coordenação do prêmio poderá entrar em contato com o cliente para averiguação das informações prestadas, bem como consultar dados e gravações registrados em sistemas diversos, para checagem das informações registradas pelo participante no ato da inscrição e no vídeo candidatura.

8.10. Serão avaliadas pela Banca Avaliadora as primeiras 50 (cinquenta) histórias, avaliadas e mais bem classificadas (ranking), em cada categoria e subcategoria (quando houver)

8.11. Não há pontuação mínima ser atingida para a classificação da história. Todas as inscrições válidas terão suas histórias avaliadas, pontuadas e, conseqüentemente, ranqueadas na Etapa de Classificação.

8.12. 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.

8.13. O atendimento as pessoas participantes do prêmio e pessoas gestoras estaduais será realizado somente por e-mail para [historias@sebrae.com.br](mailto:historias@sebrae.com.br), e terá um prazo para resposta de até **24 horas úteis**, garantindo assim a transparência, o tratamento igualitário e o registro formal das tratativas.

8.14. Não será permitido a pessoa vencedora a escolha do evento de mercado presencial (nacional) ou a escolha do destino ou roteiro no que tange a missão técnica nacional ou internacional. As premiações serão definidas pelo Sebrae Nacional e serão realizadas em grupo (coordenação nacional e pessoas vencedoras das categorias e subcategorias, quando houver).

8.15. A missão técnica nacional ou internacional de premiação poderá acontecer em 2024 ou 2025 (1º semestre) visto que o anúncio das pessoas e agências vencedoras da 7ª Edição do Histórias de Quem Atende acontecerá em setembro de 2024.

8.16. 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.

**8.17.** Serão divulgados os dados das pessoas vencedoras (categoria e subcategoria, nome completo, instituição de vinculação, município e estado) mas sem a pontuação de ranqueamento, visto que o prêmio não possui pontuação de corte. A medida visa evitar comparações e competições internas, e preservar as pessoas concorrentes e clientes citados nas histórias. O ranking tem a finalidade de compor o quadro de pessoas vencedoras e indicar o 1º lugar de cada categoria ou subcategoria.

**8.18.** Só poderão ser reconhecidos os atendentes empregados e/ou terceirizados que estejam com contratos ativos no momento da divulgação do resultado.

**8.19.** Os casos omissos a este Regulamento serão analisados pela Unidade de Relacionamento com o Cliente do Sebrae Nacional.

**Unidade de Relacionamento com o Cliente**  
Sebrae Nacional