SEBRAE

4º Ciclo | Ano 2025

Regulamento Selo Sebrae de Referência em Atendimento

Sala do Empreendedor

Atualizado em 22.04.2025

© 2025. 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 Relacionamento com o Cliente - URC
SGAS Quadra 605 - Conjunto A - Asa Sul - CEP 70.200-904 - Brasília/DF Telefone: (61) 3348- 7100. Site: www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo
José Zeferino Pedrozo
Diretor-Presidente
Décio Lima
Diretor Técnico
Bruno Quick Lourenço de Lima
Diretora Administrativo Financeiro
Margarete de Castro Coelho
Unidade de Relacionamento com o Cliente
Gerente
Enio Duarte Pinto
Gerente Adjunta
Milva Capanema
Coordenador de Núcleo
Charles de Souza e Silva
Analistas Técnico
Cleomar Moreira Cardoso
Ellys Cristiane Felipe Alves
Pollyanna Dietz Ferreira
Unidade de Desenvolvimento Territorial
Gerente
Jeconias Rosendo da Silva
Gerente Adjunto
André Gustavo de Ligorio
Coordenador do Núcleo Cidade Empreendedora
Mauricio Tedeschi
Analista Técnica
Kellen Carine Lopes Reichelt

Gestores Sebrae/UF

Sebrae AC

Miriam do Carmo Paiva

Maysa Bezerra dos Santos

Sebrae AL

Tatiana Eigler Lima

Carlos Rodrigo de Almeida Figueiredo

Sebrae AM

Marcelo José de Souza

Sebrae AP

Graciane Dias de Sa

Sebrae/CE

GERD Muller Brilhante Girão Barreto

Cibele Girão Guedes

Sebrae/DF

Everton Marques Saúde

Helia dos Santos Castro Maciel

Sebrae/GO

Adriana de Souza Vettorazzo

Elaine Maria de Moura Souza

Sebrae/MA

Magnólia Ewerton Costa

José Raimundo de Sousa Campos Junior

Sebrae/MG

Viviane Soares da Costa

Grazielle Cândida Cotta

Sebrae/MS

Dhiego Costa Barão

Ariana Gomes de Carvalho

Sebrae/MT

Liliane Ramos Moreira

Sebrae/PA

Rosemery Dias Pires Monteiro

Eliane Seabra Paes Leal

Francisco de Figueiredo Brito

Sebrae/PB

Nelijane Ricarte B. e Silva

Sebrae/PE

Tereza Nelma Alves

Luana de Alencar Ribeiro

Sebrae/PI

Maria Teresa de Paiva Leal

Karine Area Leão Boavista

Sebrae/PR

Carla Selva Rodrigues dos Santos

Dayane Lacerda

Juliana Marina Schvenger

Sebrae/RJ

Diego Goventude Ferreira

Flavia Guedes Gonçalves

Bianca Andrade Pinheiro

Sebrae/RN

Thales Fernandes Oliveira

Sebrae/RO

Carlos Alberto Machado de França

Sebrae/RR

Eliane Falk

Sebrae/RS

Jadiel Ferraz Klaus

Sebrae/SC

Aline Aparecida Santos Pereira

Sebrae/SE

Azilda Almeida Silveira Sobral

Sebrae/ SP

André Leonardo

Daniela Farcic

Giovana Bianchessi da Cunha

Sebrae/TO

Jirene Pinheiro Lisboa e Silva

Pedro Emílio

Sumário

REGULAMENTO DO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO....8
CAPÍTULO 1 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS....8
Art. 1 - Introdução....8
Art. 2 - Objetivo do Selo Sebrae de Referência em Atendimento....8
CAPÍTULO 2 - DA ADESÃO AO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO....9
Art. 3 - Objetivo da Adesão....9
Art. 4 - Procedimento para Adesão....9
CAPÍTULO 3 - DAS CATEGORIAS DO SELO....10
Art. 5 - Categorias Estadual e Nacional....10
CAPÍTULO 4 - DAS PARCERIAS....10
Art. 6 - Termos de Parcerias Firmados....10
CAPÍTULO 5 – DA VIGÊNCIA DO SELO....10
Art. 7 - A vigência do Selo Sebrae de Referência em Atendimento....10
CAPÍTULO 6 - DAS DESISTÊNCIAS E DESCLASSIFICAÇÕES....11
Art. 8 - Das Desistências....11
Art. 9 - Da Desclassificação....11
CAPÍTULO 7- DO PREENCHIMENTO E ENVIO DAS INFORMAÇÕES....12
Art. 10 - Do preenchimento e envio das Informações....12
Art. 11 - Da responsabilidade pelo envio e transmissão de dados e informações....13
CAPÍTULO 8- REGRAS E ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO....13
Art. 12 - Conhecimento das Regras....13
Art. 13 - Acompanhamento do Processo....13
CAPÍTULO 9- ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO....14
Art. 14 - As etapas do Selo....14
CAPÍTULO 10- DA INSCRIÇÃO....15
Art. 15 - Etapa de Inscrição....15
Art. 16 - Estrutura e Formato do formulário de inscrição....15
Art. 17 - Conteúdo do formulário de inscrição....15
Art. 18 - Utilização das Informações....15
Art. 19 - Preenchimento e Envio do formulário de inscrição....17
CAPÍTULO 11- DA INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS....17
Art. 20 - A etapa de Inserção de Evidências....17
CAPÍTULO 12- DA VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS....18
Art. 21 - A etapa de Validação de Evidências....18
Art. 22 - Princípio da Isonomia na Validação das Evidências....19
CAPÍTULO 13- DOS RESULTADOS....19

Art. 23 - A divulgação dos Resultados 19
CAPÍTULO 14 - DOS RECURSOS 19
Art. 24 - Procedimento de Recurso 19
CAPÍTULO 15 - DAS CERIMÔNIAS ESTADUAIS E NACIONAL 21
Art. 25 - Categorias Estaduais 21
Art. 26 - Categoria Nacional 21
CAPÍTULO 16 - DAS DEVOLUTIVAS ÀS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS 21
Art. 27 - Devolutiva das Categorias Ouro, Prata, Bronze e Não Selados 21
CAPÍTULO 17 – DA DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO 21
Art. 28 - Pilares e Critério de Avaliação 21
CAPÍTULO 18 – DETALHAMENTO DOS PILARES, CRITÉRIOS, EVIDÊNCIAS E PONTUAÇÃO 23
Art. 29 - PILAR 1: QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO E DIGITAL 23
Art.30 - CRITÉRIO 1: CLIENTE OCULTO 25
Art.31 - CRITÉRIO 2: REGISTRO DO ATENDIMENTO 32
Art.32 - CRITÉRIO 3: TEMPO DE RESPOSTA POR CANAIS DIGITAIS 33
Art. 33 - PILAR 2: GESTÃO 36
Art.34 – CRITÉRIO 4: PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO 37
Art. 35 – CRITÉRIO 5: CAPACITAÇAO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO 41
Art. 36 - PILAR 3: OFERTA E REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES 43
Art. 37 – CRITÉRIO 6: OFERTA DE SOLUÇÕES 44
Art. 38 – CRITÉRIO 7: REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES 47
Art. 39 - PILAR 4: AMBIENTE DE NEGÓCIOS 48
Art. 40 - CRITÉRIO 8: DIVULGAÇÃO DE EDITAL OU OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO PARA AGRICULTORES FAMILIARES COMERCIALIZAREM SEUS PRODUTOS PARA O GOVERNO 49
Art. 41 - CRITÉRIO 9: DIVULGAÇÃO DE NO MINÍMO 6 (SEIS) EDITAIS DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS 50
Art. 42- CRITÉRIO 10: ORIENTAÇÕES AOS EMPREENDEDORES PARA PARTICIPAÇÃO EM COMPRAS GOVERNAMENTAIS 51
Art. 43 - CRITÉRIO 11: CAPACITAÇÃO PARA EMPRESÁRIOS SOBRE COMO PARTICIPAR DAS COMPRAS GOVERNAMENTAIS 52
Art. 44 - CRITÉRIO 12: ORIENTAÇÕES AOS EMPRESÁRIOS SOBRE COMO FAZER PARTE DO CADASTRO DE FORNECEDORES 54
Art. 45 - CRITÉRIO 13: ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO A CRÉDITO 55
Art. 46 - CRITÉRIO 14: REALIZAÇÃO DE PARCERIAS NA SALA DO EMPREENDEDOR 56
Art. 47 - PILAR 5 : INFRAESTRUTURA 58
Art. 48 - CRITÉRIO 15: ESTRUTURA FÍSICA 58
Art. 49 - CRITÉRIO 16: NÚMERO DE CONTATO PRÓPRIO DEDICADO PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE 60
Art. 50 - PILAR 6: PRESENÇA DIGITAL 62

Art. 51 - CRITÉRIO 17: VALIDAÇÃO DE CANAIS REMOTOS E DIGITAIS DE ATENDIMENTO INFORMADO E DISPONIBILIZADOS EM CANAIS DIGITAIS 63
Art. 52 - PILAR 7: COBERTURA OU PRODUTIVIDADE 65
Art. 53 - CRITÉRIO 18: COBERTURA 66
Art. 54 - CRITÉRIO 18: PRODUTIVIDADE 68
ANEXOS 71
ANEXO - ORIENTAÇÕES PARA FOTOGRAFAR 71
ANEXO – MODELO DE ATA DE REUNIÃO 75
ANEXO – MODELO PLANO DE AÇÃO 76
ANEXO - TEMÁTICAS DAS CAPACITAÇÕES 77
ANEXO - DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÃO NO QUANTITATIVO OU NA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO 80
ANEXO – MODELO DE LISTA DE PRESENÇA 81
ANEXO - DECLARAÇÃO DE NÚMERO DE CONTATO EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO A CLIENTES 82

REGULAMENTO DO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

CAPÍTULO 1 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1 - Introdução

§ 1º A parceria do Sebrae com as instituições de apoio ao empreendedor tem como objetivo:

I- Impulsionar o empreendedorismo;
II- Fomentar o desenvolvimento econômico nos territórios;
III- Apoiar a formalização dos empreendedores;
IV- Aumentar a longevidade, competitividade e inovação dos pequenos negócios.

§ 2º A Rede Parceira de Relacionamento do Sebrae é composta por instituições públicas e privadas, tais como prefeituras, associações comerciais, câmaras de dirigentes lojistas, universidades, sindicatos, centros comerciais, ONGs, entre outras.

I- Para fins deste regulamento, sempre que utilizarmos a expressão "instituição parceira", estamos nos referindo às Salas do Empreendedor e aos Parceiros Sebrae .

§ 3º As metodologias desenvolvidas e implementadas pelo Sebrae abrangem ações nacionais e estaduais, sendo:

I- Salas do Empreendedor e Parceiro Sebrae/Sebrae Aqui, no âmbito nacional;
II- Sebrae Aqui e Aqui Tem Sebrae, no âmbito estadual.
III- A Rede Parceira de Atendimento estadual inclui parcerias formalizadas entre o Sebrae/UF e instituições privadas ou representantes de classe, englobando iniciativas como Aqui Tem Sebrae, Ponto de Atendimento ao Empreendedor, dentre outras.

Art. 2 - Objetivo do Selo Sebrae de Referência em Atendimento

§ 1º O Selo Sebrae de Referência em Atendimento tem como objetivo reconhecer as boas práticas nas Salas do Empreendedor e entre os parceiros do Sebrae, incentivando a busca contínua por excelência no suporte aos empreendedores e promovendo um ambiente de inovação, qualidade e eficiência. A concessão do Selo contribui para os seguintes objetivos das instituições parceiras:

I- Ser referência no atendimento ao empreendedor;
II- Ser um elo de transformação para o desenvolvimento local.

§ 2º Este regulamento tem como objetivo orientar e esclarecer os responsáveis pelas instituições parceiras, sobre:

I- Os critérios, as etapas e os procedimentos necessários para a adesão ao Selo Sebrae de Referência em Atendimento;
II- As regras e exigências que deverão ser seguidas pelas instituições parceiras para a concessão e manutenção do Selo.
III- Abrange todas as instituições parceiras que vierem a aderir ao presente regulamento.

§ 3º Disposições Gerais

a- Todo o processo, bem como sua gestão, é de responsabilidade da área gestora do Sebrae, em conjunto com o Sebrae/UF.

b- O Sebrae poderá a qualquer tempo proceder a revisão do regulamento, a fim de garantir conformidade do processo do Selo, podendo excluir/alterar as regras contidas nesse regulamento.

c- O presente Regulamento e seus anexos estão disponíveis no site do Selo Sebrae de Referência em Atendimento, no endereço: https://www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia

d- Fica assegurado ao Sebrae o direito de revogar ou anular, no todo ou em parte, este Regulamento, sem decisão motivada e sem que caiba, em decorrência dessa medida, qualquer indenização ou compensação as instituições parceiras.

e- A responsabilidade pelo acompanhamento de todas as etapas para a participação no Selo é exclusiva das instituições parceiras. O responsável pela instituição parceira, deve garantir que todas as informações sejam inseridas de acordo com os prazos estipulados, conforme as orientações estabelecidas no regulamento do Selo.

CAPÍTULO 2 - DA ADESÃO AO SELO SEBRAE DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

Art. 3 - Objetivo da Adesão

§ 1º A adesão ao Selo será formalizada no momento da inscrição da instituição parceira, realizada em ambiente eletrônico indicado pelo Sebrae e em conformidade com a LGPD.

§ 2º Ao aderir, a instituição parceira compromete-se a cumprir os critérios de qualidade e excelência no atendimento aos empreendedores, bem como a ler e seguir as regras estabelecidas em cada critério, com o objetivo de atender às evidências necessárias e, assim, alcançar a pontuação almejada para a concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

Art. 4 - Procedimento para Adesão

§ 1º A adesão ao ciclo vigente é de responsabilidade da instituição parceira e se concretiza no momento do envio do formulário de inscrição, juntamente com o formulário de inscrição preenchido.

§ 2º A inscrição formaliza a participação da instituição parceira e permite a sua avaliação conforme os critérios estabelecidos neste regulamento.

CAPÍTULO 3 - DAS CATEGORIAS DO SELO

Art. 5 - Categorias Estadual e Nacional

§ 1º O Selo classifica as Salas do Empreendedor em categorias estaduais e nacional, com base na pontuação obtida:

I- Categorias Estaduais:
   a) Bronze: Pontuação entre 75 a 80,99;
   b) Prata: Pontuação entre 81 a 89,99;
   c) Ouro: Pontuação entre 90 a 100.

§ 2º Na etapa nacional, apenas as Salas do Empreendedor que forem seladas na categoria Ouro concorrem ao Selo Diamante, o mais alta classificação no processo de avaliação, com base na pontuação total obtida a nível nacional.

I- Categoria Nacional:
   a) Diamante: Pontuação igual a 100.

§ 3º As categorias refletem o nível de excelência no atendimento e têm como objetivo incentivar as instituições a promoverem melhorias contínuas em seus serviços.

CAPÍTULO 4 - DAS PARCERIAS

Art. 6 - Termos de Parcerias Firmados

§ 1º As instituições parceiras participantes do ciclo de 2025 deverão cumprir as seguintes condições para que suas evidências sejam avaliadas:

I- Manter os termos de parceria vigentes ou firmar novos termos entre instituição e o Sebrae até 30 de maio de 2025;

§ 2º As inscrições serão validadas pelos gestores estaduais até 6 de junho de 2025, para as parcerias vigentes no ciclo de 2025, garantindo que as evidências possam ser avaliadas.

§ 3º Parcerias firmadas após 30 de maio de 2025 não serão consideradas para a análise das evidências no ciclo de 2025 e, portanto, não serão incluídas na avaliação deste ciclo.

CAPÍTULO 5 – DA VIGÊNCIA DO SELO

Art. 7 - A vigência do Selo Sebrae de Referência em Atendimento

§ 1º O Selo será válido até a realização do processo de Selagem do ano subsequente.

§ 2º A renovação do Selo e sua respectiva categoria dependerá de nova avaliação no próximo

ciclo, com base na pontuação obtida pela instituição parceira.

§ 3º A cada ciclo, as instituições poderão:

I- Manter sua categoria atual;

II- Avançar para uma categoria superior, caso atinjam a pontuação necessária;

III- Ter sua categoria revisada, para uma categoria diferente.

IV- As instituições parceiras que não atendam aos critérios ou prazos poderão não conseguir o Selo.

§ 4º Como cada ciclo é único, a classificação pode ser alterada, e a instituição parceira deverá manter o padrão de qualidade exigido para garantir a manutenção de sua categoria e evitar retrocessos.

CAPÍTULO 6 - DAS DESISTÊNCIAS E DESCLASSIFICAÇÕES

Art. 8 - Das Desistências

§ 1º O status de "desistente" será aplicado quando a instituição parceira:

I- Não possuir termo de parceria para o ciclo vigente, ou seja, não ter a inscrição validada.;

II- Solicitar a desistência do ciclo vigente em qualquer etapa do processo do Selo, diretamente com a gestão estadual.

§ 2º Em caso de desistência, a instituição parceira:

I- Terá seu status alterado para "desistente", sem a necessidade de notificação formal por parte do Sebrae;

II- Poderá participar de nova avaliação no próximo ciclo.

Art. 9 - Da Desclassificação

§ 1º A desclassificação por não cumprimento dos prazos: implica na exclusão da instituição parceira do ciclo vigente, impedindo sua participação no processo e a obtenção do Selo. Isso ocorre em decorrência do descumprimento dos prazos e exigências estabelecidos no cronograma e regulamento, comprometendo a conformidade necessária para a continuidade da avaliação.

I- A desclassificação por não cumprimento dos prazos impede a participação da instituição no ciclo vigente e a obtenção do Selo.

§ 2º A desclassificação por fraude visa assegurar a integridade e a transparência do processo, garantindo que todos as instituições parceiras sigam as mesmas regras e critérios, e o processo do Selo seja mantido confiável e legítimo.

I- Para os fins deste regulamento, considera-se fraude a prática de manipulação ou falsificação de informações, bem como a inserção de dados específicos, como

números particulares de telefone, whatsapp ou endereço de e-mail para atendimento ao cliente, ou qualquer outro dado ou documento relacionado ao processo de obtenção do Selo. Tais práticas comprometem a integridade do processo e resultarão na desclassificação da instituição parceira.

a- Um exemplo de fraude seria o fornecimento de informações no formulário de inscrição com a intenção de realizar simulação do atendimento ao cliente (cliente oculto) de forma indevida. Isso inclui, por exemplo, a criação de um número de telefone ou endereço de e-mail exclusivo para a captação do atendimento ao cliente oculto, que é direcionado ao número ou e-mail específico de um atendente, o que não é disponibilizado aos demais clientes.
b- A desclassificação por fraude será imediata, resultando na exclusão da instituição parceira do ciclo em andamento e no impedimento de sua participação no próximo ciclo, ou até que a situação seja plenamente resolvida.

§ 3º As ações relacionadas à desistência ou desclassificação da instituição parceira serão geridas pelo Sebrae estadual, que comunicará as decisões e providências à gestão Nacional do Selo.

CAPÍTULO 7- DO PREENCHIMENTO E ENVIO DAS INFORMAÇÕES

Art. 10 - Do preenchimento e envio das Informações

§ 1º O envio completo e correto das informações e documentações solicitadas dentro dos prazos estabelecidos é fundamental para a continuidade da instituição no processo avaliativo do Selo. A instituição é responsável por assegurar que todos os dados sejam apresentados de forma precisa e no tempo determinado.

§ 2º Após o preenchimento e envio do formulário de inscrição e das evidências documentais no sistema designado pelo Sebrae, todos os dados fornecidos, incluindo anexos e arquivos submetidos, serão considerados definitivos, mesmo que dentro dos prazos estabelecidos para cada etapa contida no cronograma. Alterações serão permitidas somente no Bloco 01 do formulário de inscrição, referente às "Informações do Responsável pela Sala do Empreendedor", para atualizar os dados do responsável encarregado de receber as comunicações do Selo Sebrae de Referência em Atendimento. Não será permitido substituir ou alterar as demais informações, anexos ou evidências já inseridos.

§ 3º Não será permitida, em nenhuma etapa do cronograma, a correção ou substituição da documentação enviada devido a erro ou falha de qualquer natureza por parte da instituição parceira. Esta regra se aplica igualmente a todas as instituições inscritas, com o objetivo de assegurar um tratamento isonômico entre as participantes.

Art. 11 - Da responsabilidade pelo envio e transmissão de dados e informações

§ 1º A instituição parceira é responsável pelo correto preenchimento dos formulários solicitados para o Selo Sebrae de Referência em Atendimento, bem como pela inclusão das evidências no sistema eletrônico designado pelo Sebrae, conforme os prazos estabelecidos no cronograma oficial.

§ 2º A inclusão das informações e envio de arquivos no sistema informatizado do Selo, quando realizada por representantes designados pela instituição ou por terceiros, será integralmente de sua responsabilidade. Eventuais erros ou omissões na documentação enviada serão imputados à instituição parceira, não sendo permitida a substituição ou retificação dos arquivos após o envio.

§ 3º O não cumprimento dos prazos estabelecidos, bem como o envio inadequado das informações e evidências pertinentes, resultará na desclassificação da instituição no ciclo vigente. A instituição é responsável por garantir que todas as informações sejam fornecidas de forma completa, precisa e dentro dos prazos estabelecidos no cronograma e neste regulamento.

§ 4º O Sebrae não se responsabiliza por falhas técnicas ou quaisquer problemas possam impedir o envio, recebimento, transmissão de informações ou inclusão de arquivos, sendo de responsabilidade da instituição parceira, garantir a correta transmissão das informações e o envio dos arquivos dentro dos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO 8- REGRAS E ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO

Art. 12 - Conhecimento das Regras

Parágrafo único: É dever dos responsáveis pelas instituições parceiras e dos participantes do Selo conhecer e estar em total conformidade com as regras estabelecidas neste regulamento, garantindo o atendimento aos critérios e procedimento definidos para a obtenção do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

Art. 13 - Acompanhamento do Processo

Parágrafo único: A instituição parceira é responsável por acompanhar todas as etapas e o cronograma do Selo Sebrae, os quais estarão disponíveis no site oficial do Selo Sebrae https://www.sebrae.com.br/selosebraedereferencia . A consulta regular a essas informações é essencial para garantir o cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos.

CAPÍTULO 9- ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO

Art. 14 - As etapas do Selo

§1º As principais etapas para a concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento, conforme o cronograma divulgado no site oficial, são as seguintes:

I- Inscrição
II- Inserção de Evidências
III- Validação de Evidências pelo Sebrae
IV- Cerimônias: Categoria estadual e Categoria Nacional
V- Devolutivas as instituições parceiras

§2º As 5 etapas que compõem o processo para a concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento são mencionadas a seguir. Para cada uma delas, será fornecida uma breve descrição, a fim de garantir que as instituições parceiras compreendam as fases do processo.

I- Inscrição: Etapa inicial do processo avaliativo, na qual as instituições parceiras devem realizar a inscrição e preencher o formulário exigido para a adesão ao Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

II- Inserção de Evidências: As evidências exigidas para cada critério são levantadas pelas instituições parceiras e inseridas no sistema disponibilizado pelo Sebrae. As instituições devem apresentar as evidências que comprovem o cumprimento dos critérios estabelecidos no regulamento no prazo estabelecido no cronograma.

III- Validação das evidências pelo Sebrae: As evidências enviadas serão analisadas e validadas de forma detalhada, a fim de verificar sua conformidade com os critérios estabelecidos no regulamento. Esta etapa tem como objetivo garantir que as informações apresentadas pelas instituições parceiras atendam aos requisitos necessários para a avaliação e atribuição do Selo.

IV- Cerimônias do Selo:
- a- Categoria Estadual: Reconhecimento das instituições no nível estadual, com a entrega de selos em categorias (bronze, prata e ouro), com base na pontuação obtida.
- b- Categoria Nacional: Reconhecimento das instituições que atingiram o nível Diamante, em âmbito nacional.

V- Devolutivas às instituições parceiras:
- a- Categorias Bronze, Prata e Não Selados: Retorno sobre o desempenho e orientações para aprimorar os processos das Salas do Empreendedor. As devolutivas serão entregues após a conclusão da entrega do Selo, podendo ocorrer por meio de cerimônia coletiva ou individual.
- b- Categoria Ouro: Retorno com orientações para melhorias contínuas, após a Cerimônia de Entrega do Selo Diamante.

CAPÍTULO 10- DA INSCRIÇÃO

Art. 15 - Etapa de Inscrição

§ 1º A etapa de inscrição é utilizada para coletar informações detalhadas sobre as práticas e processos das instituições parceiras. A continuidade nas demais etapas depende do preenchimento e envio do formulário de inscrição dentro do prazo estipulado.

§ 2º O formulário de inscrição tem como objetivos:

I- Conhecer as estruturas atuais e os serviços ofertados pelas instituições parceiras;
II- Acompanhar a evolução desses espaços antes e após a aplicação da metodologia do Selo Sebrae de Referência em Atendimento;
III- Coletar informações das instituições parceiras para a avaliação dos critérios estabelecidos neste regulamento.

Art. 16 - Estrutura e Formato do formulário de inscrição

§ 1º O formulário de inscrição foi desenvolvido para coletar informações essenciais sobre a instituição parceira, seus serviços ofertados e suas práticas de atendimento entre outras informações:

I- Está dividido em blocos com campos obrigatórios e adicionais.
II- O formulário segue um formato padronizado, com instruções para facilitar o preenchimento.
III- A inscrição será realizada por meio de um questionário eletrônico no formato "autopreenchimento".
IV- O formulário digital deverá ser preenchido pela instituição parceira dentro do prazo estabelecido no cronograma, disponível no site do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.
V- As informações fornecidas no momento do preenchimento do formulário de inscrição serão consideradas definitivas.

Art. 17 - Conteúdo do formulário de inscrição

§ 1º O formulário solicitará as seguintes informações:

I- Serviços ofertados;
II- Infraestrutura (física e digital);
III- Canais de atendimento;
IV- Equipes de atendimento;
V- Parceiros.

Art. 18 - Utilização das Informações

§ 1º Este regulamento estabelece as diretrizes para a verificação das informações preenchidas no formulário de inscrição, conforme os seguintes itens:

I- Informações da Sala do Empreendedor:

a- Serão consultados os dados relativos à Sala do Empreendedor, incluindo o nome da sala, cidade e estado, com o objetivo de assegurar a correta identificação e localização do estabelecimento.

II- Dias e Horários de Funcionamento:

a- Será verificado o horário de funcionamento da Sala do Empreendedor, incluindo os horários de abertura e fechamento, bem como a existência de intervalo para almoço, garantindo clareza no atendimento ao público.

III- Registros da Infraestrutura Física e Externa:

a- Serão analisados os registros da infraestrutura física da sala, contemplando o ambiente, organização e mobiliário. Além disso, será avaliada a comunicação visual externa, incluindo placas e sinalizações, para garantir conformidade com as normas estabelecidas.

IV- O responsável pelas Salas do Empreendedor deverá providenciar o envio de fotos e/ou vídeos, seguindo as orientações especificadas no próprio formulário de inscrição. As fotos e vídeos enviados serão avaliados de acordo com as diretrizes definidas no Art. 47 – Critério 15: Estrutura Física, com o objetivo de garantir a conformidade com os itens descritos no critério.

V- Canais de Atendimento:

a- Será validada a indicação e divulgação dos canais de atendimento, tanto presenciais quanto remotos (telefone, e-mail e WhatsApp), nos meios de comunicação oficiais, como site e redes sociais, para garantir acessibilidade e transparência das informações.

b- Serão solicitados os links dos canais de atendimento digital para validar se as informações de contato necessárias (número de telefone, e-mail e WhatsApp) estão devidamente disponíveis para o atendimento.

c- No momento da inscrição, será solicitado o fornecimento do link ou endereço exato onde todos os canais de atendimento remoto e digital (telefone, e-mail e WhatsApp) estarão disponíveis em um único local digital, garantindo fácil acesso e consulta pelos clientes.

d- No momento da inscrição, será solicitado o fornecimento do link ou endereço exato onde todos os canais de atendimento remoto e digital poderão ser acessados. Isso inclui, telefone, e-mail e WhatsApp. O responsável deverá inserir o(s) link(s) correspondente(s) aos canais de atendimento, que estarão disponíveis. Será permitido o envio de até dois links para consulta, a fim de garantir a transparência e a fácil verificação dos canais de atendimento disponibilizados. As informações serão avaliadas conforme as diretrizes estabelecidas nos artigos Art. 29 – Pilar 1: Qualidade no Atendimento Remoto e Digital, os Art.30 - Critério 1: Cliente Oculto e Art.32 – Critério 3: Tempo de resposta por canais digitais e o Art. Art. 50 - PILAR 17: Validação de canais remotos e digitais de atendimento informado, Critério 17: Redes Sociais.

VI- Informações sobre a Equipe de Atendimento:

a- Será solicitada a quantificação da equipe de atendimento, e identificação com os nomes dos profissionais que efetivamente realizam atendimento ao cliente. As informações serão avaliadas de acordo com as diretrizes estabelecidas no Art. 35

– Critério 5: Capacitação da Equipe de Atendimento, visando assegurar que os dados apresentados atendam aos requisitos exigidos por esse critério.

Art. 19 - Preenchimento e Envio do formulário de inscrição

§ 1º O preenchimento do formulário de inscrição deve ser feito corretamente, pois, após o envio, o prazo será considerado encerrado e não será permitida a substituição ou alteração das informações, mesmo que ainda esteja dentro do período estabelecido para preenchimento. Exceto nas situações previstas no Art. 9º, § 2º, as informações fornecidas no momento da inscrição e preenchimento do formulário com os dados serão consideradas definitivas, sendo a única exceção as do Bloco 01 do formulário, referente às "Informações do Responsável pela Sala do Empreendedor", que poderão ser substituídas.

§ 2º Os dados cadastrais da instituição parceira, incluindo informações sobre a indicação do local onde os canais de atendimento remoto e digital (telefone, e-mail, WhatsApp) estão divulgados, horários de atendimento, infraestrutura das Salas do Empreendedor e equipe de atendimento, devem ser preenchidos de forma precisa, pois serão utilizados na validação das evidências apresentadas e na composição da pontuação da instituição parceira.

§ 3º Após o envio, o responsável pela instituição parceira receberá uma cópia do formulário de inscrição preenchido no e-mail informado, sendo possível também acessá-la diretamente no sistema do Selo Sebrae de Referência em Atendimento**.**

CAPÍTULO 11- DA INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS

Art. 20 - A etapa de Inserção de Evidências

§ 1º A etapa de inserção de evidências tem como objetivo garantir que as instituições parceiras inscritas comprovem, de forma clara, objetiva e inequívoca, o cumprimento de todos os critérios de avaliação estabelecidos no Regulamento. Os registros das evidências devem ser apresentados em conformidade com os requisitos de cada critério, assegurando sua autenticidade e evitando qualquer possibilidade de contestação.

§ 2º As evidências devem ser inseridas conforme os seguintes requisitos:

I- Serão inseridas no sistema informatizado indicado pelo Sebrae.

II- A inserção deve ocorrer dentro do cronograma, observando as datas de início e fim divulgadas na página oficial do Selo Sebrae de Referência em Atendimento. A data de envio da evidência prevalecerá e se sobreporá ao prazo final do cronograma, sendo considerada quando a evidência for enviada e finalizada.

III- As evidências devem atender às solicitações específicas de cada critério de avaliação.

IV- Caso haja dúvidas sobre a evidência, ela não deve ser enviada antes de todas as questões serem esclarecidas. Após o envio, mesmo dentro do prazo, a evidência será considerada apta para análise e validação, não podendo ser alterada ou substituída.

V- Cada evidência deve ser cuidadosamente revisada antes do envio. Se a evidência não

atingir a pontuação mínima exigida naquele critério, não será possível enviar documentos complementares para aumentar a pontuação, mesmo que a instituição consiga uma evidência adicional.

§ 3º Nos casos em que o critério permitir proporcionalidade, a pontuação será atribuída conforme a evidência apresentada. Caso o critério não permita proporcionalidade, a instituição parceira não receberá pontuação nesse critério caso não atenda plenamente aos requisitos estabelecidos.

§ 4º Após o envio, as evidências serão consideradas definitivas e aptas para análise. Não será permitido qualquer ajuste, substituição ou reedição das informações enviadas, A data de envio da evidência prevalecerá e se sobreporá ao prazo final do cronograma, sendo considerada quando a evidência for enviada e finalizada. As evidências finalizadas serão encaminhadas para a etapa de validação.

CAPÍTULO 12- DA VALIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS

Art. 21 - A etapa de Validação de Evidências

§ 1º A validação incluirá a análise de todas as evidências submetidas pelas instituições participantes na etapa de inserção de evidências e será realizada com base em:

I- Análise da conformidade das evidências apresentadas;

II- Coleta e validação das evidências realizadas por empresa especializada contratada para esse fim, assegurando isonomia e conformidade com os requisitos.

III- A correta inserção dessas evidências é essencial para que a análise e validação sejam realizadas de acordo com os critérios estabelecidos, garantindo uma avaliação precisa e conforme as exigências.

§ 2º Os critérios podem ser atendidos por evidências inseridas diretamente pela instituição parceira ou por evidências coletadas e validadas por empresa contratada pelo Sebrae. Ambas as formas contribuem para a composição da pontuação da instituição parceira. A responsabilidade pela inclusão das evidências é da instituição parceira nos critérios em que isso é exigido, enquanto a empresa contratada pelo Sebrae realiza a coleta e validação nos demais casos.

§ 3º As evidências submetidas serão analisadas e poderão ser validadas ou rejeitadas, conforme o cumprimento dos critérios estabelecidos. Não será permitida a substituição das evidências rejeitadas. Cada evidência poderá ser inserida uma única vez, sendo considerada definitiva após o envio.

§ 4º As evidências validadas ou rejeitadas não serão divulgadas, uma vez que não há previsão para reinserção das evidências rejeitadas. A divulgação dos resultados ocorrerá após a conclusão do processo, sendo que o resultado será divulgado de acordo com o cronograma

estabelecido pelos Sebrae estadual.

Art. 22 - Princípio da Isonomia na Validação das Evidências

§ 1º Visando garantir a isonomia e a imparcialidade no processo de validação de evidências, deverão ser observadas as seguintes premissas:

I- A equipe responsável pela análise e validação de evidências será composta exclusivamente por profissionais do Sebrae ou prestadores de serviços contratados, que não possuam qualquer vínculo de gestão ou acompanhamento com as instituições parceiras durante o processo do Selo. Dessa forma, assegura-se que a avaliação seja feita de maneira transparente e livre de conflitos de interesse.

II- A participação de membros com vínculo com a instituição parceira resultará na desconsideração de suas análises, esses devem ser substituídos pelo Sebrae estadual, conforme o disposto no inciso I.

§ 2º O Sebrae poderá contratar empresa especializada para realizar a validação parcial ou total das evidências apresentadas pelas instituições parceiras.

CAPÍTULO 13- DOS RESULTADOS

Art. 23 - A divulgação dos Resultados

§ 1º A divulgação do resultado é a etapa final do processo de avaliação, na qual o Sebrae torna público se a instituição parceira recebeu ou não o Selo na classificação estadual. Isso é determinado com base na pontuação obtida, na análise das evidências e no cumprimento dos critérios estabelecidos.

§ 2º A apuração dos resultados será feita de maneira sigilosa, sendo acessível apenas aos gestores do Sebrae responsáveis pelo processo de concessão do Selo, garantindo a imparcialidade do processo.

§ 3º Os resultados e relatórios finais serão disponibilizados aos gestores estaduais até 20 (vinte) dias após o encerramento da etapa de validação de evidências, conforme o Cronograma do Selo. As instituições parceiras que desejarem receber informações devem encaminhar a solicitação dos relatórios diretamente ao gestor responsável de seu estado.

CAPÍTULO 14 - DOS RECURSOS

Art. 24 - Procedimento de Recurso

§ 1º O recurso tem como objetivo assegurar a revisão de possíveis erros ou inconsistências no processo de avaliação. Serão considerados apenas os casos em que houver fundamentação que

justifique a necessidade de análise por parte do Sebrae, não sendo aceitos recursos baseados exclusivamente na discordância com o resultado.

§ 2º O procedimento de solicitação de recurso deverá ser realizado no prazo de 07 (sete) dias úteis a partir da divulgação do resultado estadual, sendo necessária a formalização da solicitação devidamente fundamentada. Ressalta-se que, na etapa nacional, o prazo para recurso segue o mesmo período de 07 (sete) dias úteis após a divulgação do resultado.

I- Não serão aceitos para análise de recurso pedidos de inclusão de novos documentos, correção de erros relacionados à inserção de evidências, ou solicitações genéricas, como revisão geral de pontuação.

II- Pedidos de inclusão de novos documentos, que envolvam erros de inserção de evidências, ou solicitações genéricas, como "revisão geral de pontuação", não serão aceitos para análise de recurso.

III- É importante ressaltar que o recurso não será aceito para substituição de evidências enviadas erradas ou para pedidos de atualizações cadastrais.

IV- Para que o recurso seja considerado, a instituição solicitante deverá apresentar uma fundamentação clara e objetiva, detalhando de maneira precisa a inconsistência identificada. Além disso, deverá especificar qual critério deve ser reanalisado, fornecendo os elementos necessários para a revisão.

V- O Sebrae terá até 10 (dez) dias úteis, a partir da data de recebimento do recurso, para analisar e emitir a sua resposta oficial a cada instituição solicitante.

VI- A decisão do Sebrae será considerada final, não cabendo novas manifestações ou recursos após a resposta. O Sebrae reserva-se o direito de solicitar documentos adicionais ou esclarecimentos, caso necessário, durante o período de análise.

§ 3º Para a solicitação de recurso, é fundamental observar a temporalidade das evidências apresentadas, considerando que determinadas situações não podem ser reproduzidas devido à modificação do cenário.

I- Por exemplo, se a consulta pela empresa contrata a um canal digital foi realizada em junho de 2025 e, naquela ocasião, os dados de contato, como e-mail ou telefone, não estavam publicados, a pontuação do critério não foi atribuída para a instituição parceira. Para solicitar a revisão, é necessário apresentar com clareza o motivo do pedido e, no caso de questionamentos relacionados à ausência de pontuação no critério de cliente oculto devido à falta de contato telefônico, a instituição parceira deverá fornecer uma captura de tela (print) da mesma data em que foi realizada a análise, comprovando que as informações estavam devidamente disponíveis.

II- Ressalta-se que, por serem dados dinâmicos, informações que estavam ausentes em uma data podem ter sido incluídas posteriormente. Nesse contexto, a avaliação original será considerada correta, pois reflete a situação verificada no momento da análise, mesmo que o cenário tenha se modificado

§ 4º A análise será conduzida de maneira transparente e imparcial.

CAPÍTULO 15 - DAS CERIMÔNIAS ESTADUAIS E NACIONAL

Art. 25 - Categorias Estaduais

§ 1º Esta etapa consiste no reconhecimento das instituições no nível estadual, com a entrega dos selos em três categorias: Bronze, Prata e Ouro, com base na pontuação obtida durante o processo de análise.

I- A cerimônia de reconhecimento estadual celebrará as instituições que alcançaram as melhores classificações dentro de seu estado, destacando suas práticas de excelência e o comprometimento com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Art. 26 - Categoria Nacional

§ 1º A Categoria Nacional destina-se ao reconhecimento das instituições parceiras que alcançaram o nível Diamante, a mais alta classificação no processo de análise.

I- A cerimônia nacional reconhece as instituições que atingiram a pontuação máxima, valorizando o esforço e as conquistas dessas instituições como modelos de excelência para as demais.

CAPÍTULO 16 - DAS DEVOLUTIVAS ÀS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

Art. 27 - Devolutiva das Categorias Ouro, Prata, Bronze e Não Selados

§ 1º Nesta etapa, as instituições participantes receberão a devolutiva conforme o cronograma do Selo. Serão informadas as categorias alcançadas (Ouro, Prata ou Bronze) e não seladas, com orientações para aprimorar os processos de atendimento e gestão.

I- Durante a devolutiva, as instituições terão a oportunidade de revisar os pontos fortes, identificar áreas de melhoria e desenvolver um planejamento estratégico para mitigar as falhas e problemas identificados no ciclo anterior.

II- Essa etapa subsidia as instituições com informações que permitem a análise de suas práticas e o planejamento de ações voltadas à melhoria contínua e à busca pela excelência no atendimento.

§ 2º Com base nas orientações fornecidas, as instituições poderão desenvolver um plano de ação com metas e atividades específicas, focado na correção das falhas e na melhoria contínua durante o ciclo vigente.

CAPÍTULO 17 – DA DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO

Art. 28 - Pilares e Critério de Avaliação

§ 1º A metodologia de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento estabelece 7 (sete) pilares de avaliação, que se desdobram em critérios específicos. Esses pilares são

essenciais para avaliar a qualidade e a gestão do atendimento, estabelecendo os padrões mínimos necessários para assegurar um serviço de excelência.

I- Cada um dos sete pilares de avaliação é subdividido em 18 (dezoito critérios específicos, que devem ser atendidos para que as instituições parceiras sejam analisadas e possam participar do processo de obtenção do Selo.

II- O sistema de pontuação será utilizado para classificar as instituições em categorias como Bronze, Prata, Ouro e Diamante, com base no desempenho geral em todos os critérios.

III- A tabela apresentada abaixo descreve de forma resumida o pilar, os critérios específicos relacionados a ele e a pontuação máxima atribuída a cada critério.

IV- A cada critério está vinculada uma evidência, que será analisada e poderá ser validada ou rejeitada. Além disso, a pontuação atribuída poderá ser fracionada, sendo a pontuação máxima possível para cada critério apresentada na tabela. É fundamental consultar e considerar as orientações específicas de cada critério, pois estas prevalecerão no processo de avaliação e atribuição da pontuação.

§ 2º A análise será realizada com base nos seguintes pilares e critérios, descritos na tabela abaixo:

TABELA COM A DISTRIBUIÇÃO DOS PILARES, CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES

Pilares	Critérios	Pontuação	
1. Qualidade no atendimento remoto e digital	1. Cliente oculto.	18,0	**32,0**
	2. Registro do atendimento.	6,0	
	3. Tempo de resposta por canais digitais.	8,0	
2. Gestão	4. Planejamento e acompanhamento.	9,0	**16,0**
	5. Capacitação das equipes de Atendimento.	7,0	
3. Oferta e Realização de Soluções	6. Oferta de soluções.	4,0	**10,0**
	7. Realização de soluções.	6,0	
4. Ambiente de Negócios	8. Divulgação de edital ou oportunidade de negócio para agricultores familiares comercializarem seus produtos para o governo.	1,0	**10,0**
	9. Divulgação de no mínimo 06 (seis) editais de compras governamentais.	2,5	

	10. Orientações aos empreendedores para participação em compras governamentais.	1,0	
	11. Capacitação para empresários sobre como participar das compras governamentais.	1,0	
	12. Orientações aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores.	1,0	
	13. Orientações sobre acesso a crédito	1,5	
	14. Realização de parcerias na Sala do Empreendedor.	2,0	
5. Infraestrutura	15. Estrutura física.	9,0	**14,0**
	16. Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente.	5,0	
6. Presença Digital	17. Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais.	7,0	**7,0**
7. Cobertura e Produtividade	18. Cobertura OU 18. Produtividade	11,0	**11,0**
	Total		**100,0**

CAPÍTULO 18 – DETALHAMENTO DOS PILARES, CRITÉRIOS, EVIDÊNCIAS E PONTUAÇÃO

Art. 29 - PILAR 1: QUALIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO E DIGITAL

§ 1º A qualidade no atendimento é o conjunto de práticas, comportamentos e processos que visam proporcionar uma experiência positiva ao cliente, atendendo às suas expectativas e necessidades de forma eficiente, cordial e personalizada. O objetivo é garantir a satisfação do cliente, fidelização e a construção de uma imagem positiva da instituição.

§ 2º Para a concessão do Selo, o objetivo principal é realizar uma análise imparcial da experiência vivenciada pelo cliente, com a finalidade de:

I- Avaliar o cumprimento dos critérios de qualidade previamente estabelecidos;

II- Identificar oportunidades de melhorias e aperfeiçoamento nos processos e práticas de atendimento;

III- Promover o alinhamento contínuo às melhores práticas, visando à excelência no atendimento e à satisfação do cliente.

§ 3 º O pilar de qualidade no atendimento remoto e digital abrange a avaliação dos seguintes critérios: cliente oculto, registro do atendimento e tempo de resposta por canais digitais. Cada

um desses aspectos será analisado de forma detalhada, com a documentação e classificação de cada etapa do processo. A pontuação final será determinada com base nas evidências fornecidas, podendo atingir a pontuação máxima possível, conforme as diretrizes de cada critério.

I- O cliente oculto é uma metodologia de avaliação da qualidade no atendimento, na qual um profissional treinado – denominado "cliente oculto" – realiza interações com a instituição parceira sem revelar sua condição de avaliador.

a- Neste regulamento, a metodologia do cliente oculto estabelece que a instituição parceira deve garantir que as interações sejam realizadas nos canais de atendimento previamente indicados pela instituição parceira no formulário de inscrição. Além disso, é essencial que o atendimento cumpra rigorosamente os critérios de qualidade estabelecidos neste regulamento e seja concluído dentro dos prazos definidos, a fim de garantir a pontuação máxima prevista para cada critério.

II- O Registro do Atendimento é considerado uma boa prática e constitui uma contrapartida fundamental nas parcerias existentes, sendo obrigatório o registro das interações realizadas pelos atendentes da rede parceira no sistema de atendimento fornecido pelo Sebrae.

a- Este critério é de extrema importância, pois, a partir dos registros efetuados na ferramenta disponibilizada pelo Sebrae , é possível verificar se as instituições estão realizando os atendimentos de forma adequada. Além disso, possibilita a mensuração tanto da quantidade quanto da qualidade dos atendimentos prestados, permitindo a identificação de áreas passíveis de melhoria e a implementação de ações contínuas para o aprimoramento do processo de atendimento.

III- O tempo de resposta por canais digitais. Este critério tem como objetivo assegurar que os canais digitais (whatsapp e e-mail) disponibilizados sejam utilizados de forma eficiente, permitindo que os clientes sejam atendidos nos canais divulgados com a maior agilidade possível. A avaliação será realizada a partir dos contatos efetuados pelo cliente oculto, com base no tempo de resposta obtido. O cumprimento do tempo estabelecido é essencial para garantir um atendimento rápido e eficaz, proporcionando uma experiência satisfatória e de qualidade ao cliente. Embora o atendimento por telefone não tenha um "tempo de resposta" específico, ele é avaliado com base na quantidade de tentativas realizadas, as regras de tentativas de contato estão estabelecidas no critério 1: Cliente Oculto.

§ 4º A distribuição dessas pontuações está descrita na tabela a seguir.

Pilar 1.	Critérios	Pontuação Máxima
Qualidade no atendimento remoto e digital	Cliente oculto	18,0
	Registro do atendimento	6,0
	Tempo de resposta por canais	8,0

	digitais	
Total		**32,0**

§ 5º A soma das pontuações atribuídas a cada um dos três critérios resulta em um total de até 32 pontos.

Art.30 - CRITÉRIO 1: CLIENTE OCULTO

§ 1º O Cliente Oculto tem como finalidade avaliar a qualidade do atendimento e a conformidade dos serviços prestados pelas instituições parceiras com os padrões estabelecidos. O processo será realizado por uma empresa especializada, considerando as seguintes informações:

I- No âmbito deste regulamento, o cliente oculto será conduzido exclusivamente com base nas informações registradas nos canais oficiais e nos dados fornecidos nos campos especificados no formulário de inscrição. Não serão consideradas quaisquer informações adicionais digitadas livremente em outros campos do formulário.

II- O responsável pela realização do cliente oculto utilizará os links fornecidos para acessar os dados, como número de telefone, número de WhatsApp e endereço de e-mail, para realizar as interações. As tentativas de contato de acordo com o informado no formulário de inscrição serão feitas por WhatsApp, e-mail e telefone.

III- Durante o atendimento, serão avaliados os seguintes itens: receptividade, personalização do atendimento, conhecimento técnico, entrega de soluções e finalização do atendimento. Será atribuída uma pontuação para cada item, e a sala poderá atingir a pontuação máxima prevista no critério, desde que cumpra com excelência todos os requisitos estabelecidos.

IV- No Pilar de Qualidade do Atendimento e no Pilar de Presença Digital, os critérios são interdependentes. Dessa forma, o cumprimento ou descumprimento de um critério pode impactar diretamente as evidências e a pontuação de outros critérios complementares, devido à sua relação. A avaliação desses pilares será conduzida por uma empresa contratada pelo Sebrae, que será responsável pela análise e verificação das evidências apresentadas.

V- Na análise, serão consideradas todas as respostas, interações, simulações de atendimento e registros de evidências (como prints ou gravações). A pontuação será atribuída com base no desempenho nos canais avaliados, levando em conta todos esses aspectos de forma proporcional.

Primeira Informação: A instituição parceira deverá preencher corretamente no formulário de Inscrição as seguintes informações:

a) No bloco: Informações da sala do empreendedor: nome, cidade, endereço, entre outros dados relevantes.
b) Horário de atendimento: Informar os dias e horários de funcionamento (horários de abertura e fechamento) e se há intervalo para almoço.
c) No campo atendimento em canais digitais e remotos: Informar os canais de atendimento disponibilizados e os endereços digitais nos quais poderão ser encontradas as informações de contato, como número de telefone, número de WhatsApp e endereço de e-mail.
    i. Ao marcar "sim" para os canais de atendimento (WhatsApp, e-mail e telefone), a instituição deverá informar até dois links ou endereço eletrônico onde estão localizados todos esses canais de atendimento num mesmo canal digital. Exemplos incluem: Google Empresas, Instagram, sites etc.
    ii. Se for o Google Empresas, informar o link ou endereço eletrônico exato de como a instituição está cadastrada.
    iii. Se for um site ou redes sociais, informar o link ou endereço eletrônico exatamente como estão cadastrados e disponibilizados.
    iv. Indicar até dois locais digitais onde todas as informações de contato (número de WhatsApp, endereço de e-mail e número de telefone) estejam publicadas para o cliente.
    v. Caso o canal de atendimento seja WhatsApp, deverá ser destacado se o atendimento é realizado por robô, humano, se recebe ligações ou apenas mensagens. Para atendimentos via robô, é fundamental que a opção seja intuitiva e de fácil localização para o cliente.
    vi. Caso a instituição informe que realiza atendimentos por e-mail, o endereço de e-mail não deve ser digitado diretamente no formulário de inscrição (por exemplo: saladadoempreendedor@gmail.com.br). Em vez disso, a instituição deve indicar até dois canais digitais nos quais o e-mail está publicado, como, por exemplo, o link do Instagram: https://www.instagram.com/saladoempreendedor. Apenas os endereços de e-mail publicados nesses canais digitais serão considerados para a simulação do atendimento do cliente oculto. A regra se aplica a todos os canais digitais indicados, e o exemplo citado se refere apenas a um dos canais, sendo a mesma orientação válida conforme item c – primeira informação. para todos os canais listados para atendimento.
    vii. Além disso, caso a instituição indique que realiza atendimentos por e-mail, telefone e WhatsApp, todos esses canais devem ser encontrados no mesmo canal digital.

d) É fundamental que a instituição parceira informe corretamente o local de divulgação de seus canais de atendimento. Caso a instituição insira diretamente o número de telefone, número de WhatsApp ou endereço de e-mail no formulário de inscrição, não será atribuída pontuação para o critério, pois esses dados não serão considerados para a realização do atendimento com cliente oculto.
    i. Por exemplo, se a instituição oferece atendimento por telefone, ao invés

de inserir o número diretamente (exemplo: 0800 570 0800), ela deve inserir o link onde esse canal pode ser encontrado, como: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae. Da mesma forma, se o atendimento for realizado por e-mail, ao invés de inserir o endereço diretamente (exemplo: gestaoselodereferencia@gmail.com.br), deve-se inserir o link do site onde será possível achar o e-mail correspondente, como: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/selosebraedereferencia

ii. É essencial que a instituição informe, no momento da inscrição, os canais de atendimento mais utilizados e amplamente divulgados, pois serão esses canais considerados para a simulação do cliente oculto. Além da qualidade do atendimento, será avaliado o tempo de resposta. Portanto, a instituição deve garantir que os canais informados sejam aqueles que realmente utiliza e atende de forma constante.

§ 2º A instituição parceira é responsável pelo correto preenchimento dos formulários e pelo envio das informações necessárias para o processo de análise e concessão do Selo, por meio do sistema eletrônico designado pelo Sebrae, conforme estabelecido no Capítulo 8 a 11 e nos artigos correspondentes deste regulamento.

Segunda Informação: A empresa responsável pela execução do cliente oculto consultará o formulário de inscrição preenchido pela instituição parceira para obter as informações necessárias à realização do processo de análise, que será conduzido da seguinte forma:

a) Os dados fornecidos, incluindo nome da instituição parceira, informações sobre canais de atendimento digitais e remotos, endereços digitais, e horários de atendimento, serão utilizados para realizar as interações e viabilizar o processo de cliente oculto. Com os dados dos links e endereço eletrônicos dos canais para buscar os locais indicados.
b) A consulta aos endereços e canais digitais terá o objetivo de localizar o número de telefone, o número do WhatsApp e o endereço de e-mail divulgados em plataformas como Google Empresas, redes sociais e sites institucionais. Após a localização desses contatos, será realizado a tentativa de atendimento conforme os canais indicados.
c) Caso a instituição parceira informe um ou dois locais digitais, todos os dados de contato dos canais remoto e digital declarados no formulário de inscrição devem estar publicados integralmente nesses locais, garantindo que o cliente encontre, em um único canal /ambiente digital, todas as informações de canais de atendimento.
d) A empresa utilizará exclusivamente o endereço digital informado pela instituição parceira no formulário de inscrição, incluindo o link do Google Empresas, o link do site institucional e os endereços das redes sociais da instituição.
e) Não serão realizados outros tipos de tentativas em redes sociais diferente das informadas no formulário de inscrição.
f) Caso os dados de número de telefone, o WhatsApp ou o endereço de e-mail não sejam encontrados nos canais digitais indicados e publicados, os processos avaliativos

relacionadas ao Pilar de Qualidade do Atendimento e ao Pilar de Presença Digital não serão realizados. Esses critérios são interdependentes, e a ausência das informações nos canais digitais comprometerá a avaliação.

g) No formulário de inscrição, serão disponibilizados até dois campos para o preenchimento dos canais de atendimento, com duas opções para localizar as informações. Caso apenas um campo seja preenchido, a tentativa de contato será restrita ao endereço digital informado.
h) Serão consultados os dados no primeiro local digital informado pela instituição parceira para a realização do cliente oculto (ligação, mensagem pelo whatsapp, e-mail). Caso os dados nesse primeiro local não estejam corretos, ou seja, apresentem mensagem de número indisponível, endereço inexistente, a empresa fará a consulta no segundo local digital registrado no formulário de inscrição.
i) Caso essas informações de dia e horário de atendimento não estejam publicadas nos locais digitais indicados pela instituição parceira, as tentativas serão realizadas em horários comerciais padrões.
j) Para garantir a imparcialidade na avaliação da experiência do cliente, as datas de início do contato pelo cliente oculto serão mantidas em sigilo. Essa medida visa minimizar vieses e assegurar resultados autênticos e representativos da qualidade do atendimento e dos serviços prestados.
k) O cliente oculto seguirá um cenário previamente definido, alinhado aos serviços da instituição parceira e ao portfólio do Sebrae.

Terceira Informação: As tentativas de contato serão realizadas por meio dos canais de atendimento informados no formulário de inscrição, seguindo os procedimentos estabelecidos para o cliente oculto. As interações poderão ocorrer por telefone, e-mail ou WhatsApp, conforme os canais disponibilizados pela instituição parceira.

§ 3º Serão realizadas as tentativas de contato utilizando as regras abaixo:

I- Telefone: até 2 (duas) tentativas, sendo a segunda realizada em dia e horário diferentes;
II- E-mail: 1 (uma) tentativa de contato;
III- WhatsApp: 1 (uma) tentativa de contato.

a) Para o canal remoto telefone: Caso sejam realizadas as duas tentativas de contato e não seja possível estabelecer atendimento em nenhuma delas, se ambas apresentarem mensagens de número inexistente, fora de área, fora de funcionamento ou direcionarem para a secretária eletrônica, a pontuação do cliente oculto será zerada para este canal.

Quarta Informação: Alterações de Contatos, Interrupções ou Indisponibilidades

§ 4º Alterações no atendimento, como ausências temporárias, mudanças nos horários de funcionamento, feriados locais, interrupções nos serviços ou modificações nos endereços digitais de atendimento, devem ser registradas exclusivamente nos canais digitais oficiais da instituição. Esses canais, previamente informados no formulário de inscrição serão considerados

os principais meios de comunicação com os clientes e devem ser mantidos atualizados, visando garantir que os clientes tenham acesso a informações precisas sobre o atendimento das instituições parceiras.

I- As instituições parceiras devem informar ausências temporárias (por exemplo: férias, treinamentos ou atividades externas) diretamente nos locais digitais.

II- As informações de alterações de contato ou atendimento enviadas diretamente ao Sebrae não serão consideradas, pois o processo tem como premissa o foco no atendimento ao cliente. A comunicação deve ser clara e acessível nos locais digitais indicados no formulário de inscrição, garantindo transparência na publicação sobre o funcionamento das unidades.

Quinta Informação: Composição da pontuação

§ 5º A pontuação será atribuída com base nos seguintes parâmetros:

I- Distribuição por canais de atendimento: A pontuação total será proporcionalmente dividida entre os canais de atendimento disponibilizados pela instituição parceira, considerando a quantidade informada.

II- Avaliação individual de cada canal de atendimento informado: Cada canal será avaliado de forma independente, com base nos itens descritos no Checklist de "Critérios de Avaliação para Atendimento de Excelência por Canal".

§ 6º A pontuação final será atribuída considerando a quantidade de canais de atendimento disponibilizados e a qualidade do atendimento realizado, com base nos critérios avaliados em cada canal de atendimento (checklist).

I- A pontuação de até 18 pontos será distribuída proporcionalmente entre os canais de atendimento informados no formulário de inscrição, com avaliação individual de cada canal conforme os critérios de atendimento estabelecidos.

§ 7º Abaixo, consta uma ilustração do cenário, considerando apenas a divisão da pontuação por canal de atendimento.

Canais de atendimento	Canais Informados na inscrição pela instituição parceira	Pontuação Máxima	Cliente oculto
Telefone	SIM	6	Realiza
WhatsApp	SIM	6	Realiza
E-mail	SIM	6	Realiza
Pontuação Total		**18**	

Canais de atendimento	Canais Informados na inscrição pela instituição parceira	Pontuação Máxima	Cliente oculto
Telefone	SIM	9	Realiza
WhatsApp	SIM	9	Realiza
E-mail	NÃO	0	Não Realiza
Pontuação Total		18	

Canais de atendimento	Canais Informados na inscrição pela instituição parceira	Pontuação Máxima	Cliente oculto
Telefone	SIM	18	Realiza
WhatsApp	NÃO	0	Não Realiza
E-mail	NÃO	0	Não Realiza
Pontuação Total		18	

Sexta Informação: Critérios de atendimento que serão avaliados.

§ 8º Com o objetivo de garantir maior transparência e assegurar que as instituições compreendam os parâmetros para um atendimento de excelência no processo do Selo, estão descritos abaixo os quatro critérios avaliados no atendimento pelos canais analisados no cliente oculto. Cada critério contém os respectivos itens observados, e, para cada item não atendido, a instituição deixará de receber a pontuação proporcional ao critério correspondente.

§ 9º Destacam-se os parâmetros para um atendimento de excelência, que serão observados e avaliados em cada canal de atendimento disponibilizado ao cliente.

I- Receptividade;
II- Personalização do atendimento;
III- Conhecimento técnico e entrega de soluções;
IV- Finalização do Atendimento.

§ 10º Critérios de avaliação para atendimento de excelência por canal.

Critério	Itens a Serem Avaliados
1. Receptividade	1. Cumprimenta o cliente educadamente (ex.: "bom dia", "boa tarde") e informa o nome da instituição parceira no cumprimento. 2. Pergunta o nome do cliente, se apresenta e pergunta como pode ajudar. 3. Demonstra disposição e foco no cliente durante todo o atendimento. 4. Interrupções: O atendimento avisa e informa o motivo da interrupção, evitando deixar o cliente no “mudo” sem explicação? 5. Utiliza tom cordial e educado durante o atendimento.

2. Personalização do Atendimento	6. Escuta atentamente, evitando pedir repetição de informações já fornecidas. 7. Realiza perguntas para identificar o perfil e a necessidade do cliente. 8. Oferece soluções personalizadas com base nas necessidades apresentadas. 9. Usa linguagem clara e adaptada ao perfil do cliente, evitando termos técnicos ou jargões. 10. Registra o atendimento no sistema Sebrae e consulta e ou cria cadastro.
3. Conhecimento Técnico e Entrega de Soluções	11. Demonstra conhecimento técnico relevante às solicitações do cliente. 12. Oferece soluções, como informações detalhadas sobre cursos, palestras ou serviços disponíveis. 13. Indica ambientes digitais (ex.: portal Sebrae) com conteúdo gratuitos e capacitações relacionadas ao perfil do cliente.
4. Finalização do Atendimento	14. Verifica se o cliente tem dúvidas adicionais antes de encerrar. 15. Informa os canais de contato da instituição parceira (telefone, redes sociais, endereço físico, e-mail). Finaliza o atendimento de forma educada, agradecendo o contato.

I- A composição da pontuação levará em consideração tanto os critérios objetivos quanto a percepção do cliente oculto durante o atendimento. A avaliação será baseada nas informações coletadas durante as interações, considerando o cumprimento dos critérios e a qualidade do atendimento prestado.

Sétima Informação: Situações que resultam na anulação da pontuação.

§ 11º A pontuação atribuída ao cliente oculto será zerada nos seguintes casos:

I- O atendente da instituição parceira questionar se a pessoa que está entrando em contato é o cliente oculto.

II- A ligação for interrompida de forma repentina, sem explicação ou motivo aparente.

III- O atendente informar que o número de telefone utilizado pelo cliente oculto é particular e não relacionado à instituição parceira.

IV- Durante o atendimento, forem utilizadas palavras grosseiras, inadequadas ou de baixo calão, comprometendo a experiência do cliente.

§ 12º Estes critérios são aplicados para assegurar que o atendimento esteja alinhado aos padrões de qualidade e ao foco no cliente, evitando situações que possam prejudicar a reputação da instituição parceira ou comprometer a experiência do cliente final.

Art.31 - CRITÉRIO 2: REGISTRO DO ATENDIMENTO

§ 1º O registro do atendimento é fundamental para garantir a qualidade das interações entre as instituições parceiras e seus clientes, criando um histórico completo das interações. Esse critério visa incentivar as instituições parceiras a registrarem de forma detalhada, assegurando precisão e clareza, o que contribui para a melhoria dos registros, eficiência operacional e transparência no atendimento.

§ 2º Requisitos para atendimento deste critério:

I- Registro detalhado: O atendente deve registrar informações específicas e completas sobre o atendimento, incluindo: data, hora, nome do cliente, descrição da solicitação ou histórico do problema ou consulta, e a solução ou orientação fornecida.

II- Linguagem clara: Utilizar uma linguagem objetiva e de fácil compreensão, evitando ambiguidades, gírias ou termos técnicos que possam gerar confusão.

§ 3º A implementação deste critério contribui para a melhoria da qualidade dos registros, aumentando a eficiência operacional, a transparência no atendimento e a capacidade de análise de dados, possibilitando a melhoria contínua dos processos de atendimento.

Primeira Informação : Procedimentos para avaliação

§ 4º A avaliação deste critério será realizada pela empresa contratada para validação, que fará a busca nos registros do sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae, utilizando os seguintes filtros:

I- Período de registro: Serão considerados os registros de atendimento (realizados de 1º de janeiro a 9 de outubro/2025) no sistema de atendimento fornecido pelo Sebrae.

II- Identificação da instituição: Nome da instituição parceira, município e UF.

III- Identificação do atendente: Nome de um atendente ativo no período selecionado, cadastrado no sistema de Registro do Atendimentos fornecido pelo Sebrae.

Segunda Informação: Será analisado 01 (um) registro do atendimento por instituição parceira.

I- O Sebrae estadual deverá garantir que o cadastro da instituição parceira e o cadastro do atendente estejam devidamente atualizados no sistema de atendimento.

Terceira Informação: Para que a instituição parceira seja pontuada, o registro do atendimento deverá atender a dois requisitos essenciais:

I- Registro detalhado: A descrição do atendimento deve ser clara e compreensível. Exemplo: "A Sra. Maria atua como diarista e solicitou informações sobre cadastro no

MEI. Expliquei as obrigações e benefícios de ser MEI, e ela deverá se formalizar em breve."

II- Linguagem clara: A descrição deve ser objetiva, evitando termos confusos ou informações insuficientes.

Quarta Informação: A instituição parceira não pontuará no critério caso:

I- Não seja encontrado atendimento registrado ou válidos.

II- A descrição do atendimento seja vaga, como uma única palavra ou informações incompletas que não permitam compreender claramente a ação realizada no atendimento.

Critério	Evidência	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Registro do atendimento	Registros de atendimento e dados registrados no sistema de atendimento. Print da tela do sistema do registro analisado ou arquivo contendo os dados do atendente e a descrição do atendimento. *** A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.**	6,0	A pontuação será atribuída com base no cumprimento dos requisitos: Registro do Atendimento e Linguagem Clara, os quais serão avaliados no Registro do Atendimento selecionado.
	Total	**6,0**	

Quinta Informação: A evidência referente ao critério de registro do atendimento não estará disponível para inserção pelas instituições parceiras no sistema do Selo. A empresa contratada será responsável por coletar a evidência para validação do critério.

Art.32 - CRITÉRIO 3: TEMPO DE RESPOSTA POR CANAIS DIGITAIS

§ 1º Este critério tem como objetivo avaliar o tempo de resposta dos atendimentos realizados pelos canais digitais (whatsapp e e-mail) disponibilizados aos clientes, conforme informado no formulário de Inscrição pela instituição parceira.

§ 2º A qualidade do atendimento ao cliente é uma das prioridades do Selo. Para esse fim, é essencial estabelecer um tempo máximo de resposta, assegurando que os canais disponibilizados sejam consultados e utilizados de forma eficiente. O cumprimento desse prazo garante um atendimento ágil e promove uma experiência satisfatória, alinhada aos padrões de excelência do processo.

I- Prazos para resposta

a) E-mail: 3 (três) dias úteis.

b) Whatsapp: 2 (dois) dias úteis

§ 3º Para receber a pontuação deste critério, as evidências serão avaliadas considerando os canais de atendimento de ambos os itens:

I- Se a instituição parceira disponibiliza o canal de atendimento nos canais digitais.
II- Se atende efetivamente nos números indicados nos endereços disponibilizados nos canais digitais.
III- A ausência de atendimento em um canal digital resultará na proporcionalidade de pontuação atribuída a esse critério.
IV- Será atribuído 3 (três) pontos quando for apresentada e validada apenas uma evidência.

§ 4º Para receber a pontuação deste critério, as evidências serão avaliadas considerando os canais de atendimento dos itens:

Primeira Informação: Para que a instituição parceira receba a pontuação no critério, deverá atender aos seguintes requisitos:

I- Caso a instituição parceira informe que "disponibiliza o WhatsApp e o e-mail nos canais digitais", e esses canais sejam validados e cumpram o tempo de resposta estabelecido, a instituição parceira receberá a pontuação máxima para este critério.
II- Caso a instituição parceira informe que "disponibiliza apenas o WhatsApp ou o e-mail nos canais digitais" e atenda apenas a um desses canais, cumprindo o tempo de resposta estabelecido, a instituição parceira também receberá a pontuação máxima para este critério.
III- Caso a instituição parceira informe que "disponibiliza o WhatsApp e o e-mail nos canais digitais", mas não atenda ao critério de tempo de resposta, ela receberá uma pontuação parcial de 3 pontos, pois terá atendido a um dos canais apenas.
IV- Caso não seja possível realizar o atendimento nos canais informados, a instituição não pontuará, recebendo 0 ponto.
V- Caso a instituição parceira realize atendimento apenas por telefone, ela não pontuará neste critério, pois a avaliação refere-se exclusivamente ao atendimento por canais digitais.

Segunda Informação: Para que a instituição parceira receba a pontuação no critério, é necessário que o atendimento seja realizado no canal informado e que o tempo de resposta esteja de acordo com o estabelecido para o critério.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
	Serão utilizados prints		A pontuação está condicionada ao cumprimento dos seguintes

Tempo de resposta por canais digitais	dos canais digitais WhatsApp e e-mail, evidenciando o atendimento dentro do prazo para respostas, com data e hora de envio/solicitação do atendimento e o recebimento da resposta. *** A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.**	8,0	critérios: a) Se a instituição parceira disponibiliza e realiza o atendimento nos canais informados. b) Se houve atendimento nos canais disponibilizados, de acordo com os prazos de respostas a seguir: - E-mail: até 3 (três) dias úteis - Whatsapp: até 2 (dois) dias úteis Para receber a pontuação máxima, as evidências serão avaliadas considerando ambos os itens apresentados. _____ Serão atribuídos a pontuação de **8 (oito) pontos** em uma das duas hipóteses: 1 - Caso o atendimento seja informado e validado em dois canais digitais (e-mail e WhatsApp) e o tempo de resposta seja cumprido para ambos os canais, ou 2 - Caso o atendimento seja informado e validado em um único canal digital (e-mail ou WhatsApp) e o tempo de resposta seja cumprido. _____ Serão atribuídos **3 (três) pontos** se os **2 dois canais** de atendimento (e-mail e WhatsApp) forem informados e o atendimento ou o cumprimento do tempo de resposta ocorrer em

			apenas um dos canais. **_____** Caso critérios se a instituição disponibiliza e se houve atendimento (a e b) **não sejam atendidos**, a sala não pontua, recebe: **0 ponto.**
	Total:	**8,0**	

Terceira Informação: A evidência não será inserida pelas instituições parceiras, sendo geradas pela empresa responsável pela validação do critério, contratada pelo Sebrae.

§ 4º Para a inclusão de evidências, serão utilizados prints de tela dos canais digitais de atendimento, especificamente WhatsApp e e-mail. Os prints devem evidenciar que as solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido, apresentando claramente a data e hora de recebimento da solicitação e a data e hora da resposta enviada. Esses registros serão obtidos exclusivamente pela empresa contratada para realizar a avaliação.

§ 5º O Sebrae não se responsabiliza por falhas técnicas ou problemas que impeçam o recebimento ou a transmissão de informações pelas instituições parceiras, uma vez que o objetivo do critério é garantir que a empresa responsável pela simulação do atendimento receba a resposta.

I- A comprovação do envio da solicitação de atendimento será exclusivamente o print de envio do e-mail ou whatsapp realizado pela empresa, não sendo necessária a apresentação de rastreamento de envio ou aviso de leitura como comprovação.

Art. 33 - PILAR 2: GESTÃO

§ 1º O Pilar Gestão tem como objetivo fomentar ações de planejamento e acompanhamento das iniciativas acordadas entre o Sebrae e a instituição parceira para o ano vigente, abordando a melhoria dos ambientes processuais e físicos das instituições parceiras, bem como incentivar a capacitação das equipes de atendimento.

§ 2º Este pilar é composto por dois critérios:

I- Planejamento e Acompanhamento
II- Capacitação das Equipes de Atendimento

Pilar 2	Critérios	Pontuação máxima
	Planejamento e acompanhamento	9,0

Gestão	Capacitação das equipes de atendimento	7,0
	Total:	**16,0**

Art.34 – CRITÉRIO 4: PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO

§ 1º - O critério planejamento e acompanhamento está relacionado ao planejamento anual das ações das instituições parceiras e ao acompanhamento formal e contínuo dessas ações ao longo do ciclo do Selo. O planejamento envolve a elaboração conjunta do plano de ação, com seu devido registro, conforme detalhado no item reunião inicial de planejamento. O acompanhamento, por sua vez, consiste na realização de reuniões periódicas e no registro dessas reuniões por meio de atas, com a participação do Sebrae e da instituição parceira, para o monitoramento da execução do plano de ação, conforme descrito no item acompanhamento e monitoramento do planejamento. O acompanhamento do plano de ação é essencial para garantir o cumprimento dos objetivos da metodologia e o sucesso do processo de concessão do Selo.

§ 2º A reunião inicial de planejamento deverá ser realizada entre o Sebrae e as instituições parceiras que aderiram ao processo de concessão do Selo. Nessa reunião, será elaborado e validado o plano de ação a ser executado durante o ano vigente.

I- Data e formato da reunião:
   a) A data e o formato da reunião inicial serão definidos de forma conjunta pelos gestores do Sebrae e pela instituição parceira.
   b) A reunião pode ser presencial ou a distância.

II- Importância da Reunião Inicial:
   a) A realização da reunião inicial de planejamento é um item que será pontuado para a concessão do Selo. Para o registro da pontuação, as orientações descritas no critério Planejamento e Acompanhamento devem ser seguidas.

III- Elaboração do Plano de Ação:
   a. Durante a reunião, deverá ser elaborado um plano de ação que contemple, no mínimo, os seguintes tópicos:
   b. Apresentação do Processo de Concessão do Selo: Explicação das etapas, regras, categorias e esclarecimento de dúvidas sobre o processo.
   c. Soluções Sebrae a serem ofertadas e realizadas pelos parceiros: Definição das soluções que serão oferecidas pelo Sebrae e do público-alvo a ser atendido pelos parceiros, com previsão de atendimento por instrumento, conforme descrito no critério Oferta de soluções. Soluções de mercado que poderão ser ofertadas pelos parceiros: A inclusão de soluções de mercado que a instituição parceira planeja oferecer, com ou sem apoio do Sebrae, também deverá ser mencionada no plano.
   d. Ações disponibilizados pelo Sebrae: As ações do Sebrae para apoiar a estrutura do parceiro, como consultores, instrutores, capacitações para atendentes, materiais de apoio aos clientes e identidade visual para a instituição parceira.

e. Recursos disponibilizados pelas instituições parceiras: Definição dos recursos que a instituição parceira disponibilizará, como equipe de atendimento, equipamentos e ambiente físico.
f. Ações de capacitação para os atendentes: O plano de ação deve incluir ações de capacitação das equipes de atendimento, com a participação das instituições parceiras nas capacitações promovidas pelo Sebrae em temas como gestão empresarial e boas práticas de atendimento. Essas capacitações podem ser consideradas na pontuação do Selo.
g. Ações de melhorias a serem realizadas no ciclo vigente: O plano de ação deve prever ações para melhorar a estrutura física, a presença digital e os processos de fluxo de atendimento, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente. As ações devem ser detalhadas com nome, responsáveis e prazos de execução.
h. Datas de realização das ações: As ações previstas no plano de ação deverão ser iniciadas e/ou executadas no ano de 2025.
i. Registros de atendimentos no sistema do Sebrae: As equipes de atendimento deverão registrar todas as interações no sistema disponibilizado pelo Sebrae, com orientações sobre como lançar os atendimentos e qual a classificação adequada (informação ou orientação). O monitoramento e a correção dos registros serão realizados pelo Sebrae.
j. NPS - Net Promoter Score: O NPS será utilizado para medir a satisfação e lealdade dos clientes. A participação dos clientes nas pesquisas NPS deverá ser incentivada, e o Sebrae realizará ações de sensibilização junto às equipes das instituições parceiras para garantir o aumento da taxa de respostas. Embora o NPS não seja pontuado no ciclo de 2025, ele contribuirá para melhorar a qualidade dos serviços e poderá ser utilizado em ciclos futuros do Selo.

§ 3º Acompanhamento e monitoramento do planejamento.

I- Reuniões de Acompanhamento:
a) Durante todo o período do ciclo do Selo, deverão ser realizadas reuniões periódicas entre o Sebrae e o responsável pela instituição parceira. O objetivo dessas reuniões é monitorar o andamento do plano de ação, avaliar a necessidade de ajustes e implementar melhorias.

II- As reuniões de acompanhamento devem abordar os seguintes pontos:
a) Necessidade de ajustes no plano de ação.
b) Implementação de melhorias.
c) Revisão das soluções do portfólio Sebrae, se necessário.
d) Registro de evidências solicitadas no regulamento do Selo.
e) Cumprimento de prazos e outras questões operacionais.

III- Periodicidade das Reuniões de Acompanhamento:
a) A periodicidade dessas reuniões será definida na reunião inicial, considerando a necessidade de monitoramento e ajustes ao longo do ciclo.

IV- Importância do Acompanhamento:
a) O acompanhamento contínuo do plano de ação é fundamental para o sucesso da implementação da metodologia do Selo. O Sebrae desempenha um papel crucial no apoio e no monitoramento das ações e resultados das instituições parceiras.

V- Critérios de Planejamento e Acompanhamento

a) Elaboração Conjunta do Plano de Ação:
   - O plano de ação deverá ser elaborado em conjunto com base nos itens definidos durante a reunião inicial.
   - O documento final, validado (assinado pelas partes interessadas) e contendo os campos indicados no anexo "Modelo do Plano de Ação", deve ser anexado no sistema informatizado do Selo até 06 de junho de 2025.

VI- Validação e Inalterabilidade do Documento:

a) Por se tratar de um documento que estabelece o planejamento anual, o Plano de Ação elaborado na reunião inicial e após incluído no sistema não poderá ser alterado.
b) A pontuação será atribuída com base no cumprimento dos seguintes critérios:
   - Assinatura das partes interessadas, data de elaboração do documento e preenchimento completo dos campos exigidos.

VII- Reuniões de Acompanhamento:

c) É essencial realizar um acompanhamento contínuo do plano de ação para monitorar o desempenho e os resultados das ações das instituições parceiras.
d) Ao longo do ano, a instituição parceira deverá realizar, no mínimo, 3 reuniões de acompanhamento do plano de ação.
e) Cada reunião deverá ser formalizada por meio de atas, que devem conter, no mínimo, as informações descritas no modelo fornecido.
f) As atas podem ser elaboradas em outro formato, desde que incluam as informações obrigatórias do modelo.

§ 4º Conforme mostra a tabela abaixo, o plano de ação e as atas das reuniões de acompanhamento são as evidências que comprovam o atendimento deste critério.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras parapontuação

Planejamento e acompanhamento	**1)** Planejamento - Plano de Ação ou ata de planejamento: Documento com o planejamento assinado pelas partes envolvidas na construção (representante da instituição parceira e do Sebrae), deve ser inserido no sistema informatizado do Selo até o dia 6 de junho. No documento devem constar no mínimo os campos/informações mencionadas no critério ou as especificados no Anexo – Modelo Plano de Ação _____ **2)** Acompanhamento: Atas de reuniões de acompanhamento contendo o plano de ação com os ajustes discutidos na reunião e o avanço/status das ações atualizados. (Ata + plano de ação atualizado) com assinaturas das partes envolvidas (Sebrae e parceiros), podendo ter assinatura digital. Deverão ser incluídos no mínimo 3 documentos. A ata deverá seguir o Anexo – Modelo Ata de Reunião. Poderá ser elaborada em outro formato, desde que tenha no mínimo as informações contidas no modelo.	4,0 _____ 5,0	Plano de ação ou ata apresentado e validado: 4,0 pontos Plano de ação ou ata não apresentado /não validado: Não pontua (0ponto) _____ Quantidade de atas/registros formais de reuniões validadas: • A partir de 3 (três) atas: 5 (cinco) pontos • 2 (duas) atas: 2,5 (dois pontos e meio) • 1 (uma) ata: 1,0 (um) ponto • Nenhuma ata: Não pontua (0ponto)
	Total:	**9,0**	

§ 5º Requisitos para o envio do plano de ação ou ata:

I- A instituição parceira deverá elaborar o plano de ação ou ata de acordo com o

descrito no item reunião inicial de planejamento e acompanhamento e monitoramento do planejamento.

II- O plano de ação ou ata de planejamento será considerado como a evidência do planejamento e será tratado como a ata do plano de ação. Além disso, será necessário apresentar 3 atas de acompanhamento.

III- O arquivo do plano de ação poderá ser elaborado em formato Excel, porém para gerar a evidência, o arquivo do plano de ação deverá ser inserido no sistema no formato PDF. As atas das reuniões de planejamento e acompanhamento também deverão ser salvas em formato PDF para inserção no sistema como evidência.

§ 6º Requisitos para envio das atas de acompanhamento:

I- As atas/registros formais das reuniões serão aceitas como evidências para pontuação, desde que contenham assinatura do Sebrae e de um responsável pela instituição parceira e, que contemplem, no mínimo, os campos do modelo de ata que consta no modelo de ata de reunião desse regulamento. As assinaturas podem ser digitais.

II- Deverá ser gerado um arquivo por reunião realizada. Por exemplo: se foram realizadas 3 (três) reuniões de acompanhamento, deverão ser gerados 3 (três) arquivos em formato PDF, contendo a ata e o plano atualizado, assinados entre as partes. Não serão aceitos para análise da evidência mais de um arquivo por reunião realizada.

III- No caso de atas impressas, em que não seja possível escanear o documento, poderá ser providenciada a foto digital, desde que, todas as informações exigidas estejam legíveis. A imagem do documento deverá ser inserida no arquivo consolidado, conforme explicado anteriormente.

IV- Vale ressaltar que não serão aceitas como evidências do acompanhamento:

a. Atas de reuniões de câmaras temáticas com tópicos de assuntos amplos e que não contemplem aqueles referentes à parceria com a instituições;
b. Atas alteradas ou rasuradas;
c. Atas sem as devidas assinaturas.

Art. 35 – CRITÉRIO 5: CAPACITAÇAO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO

§ 1º O objetivo deste critério é garantir que os atendentes das instituições parceiras estejam preparados para oferecer um serviço de qualidade aos pequenos negócios. A pontuação será concedida com base na quantidade de horas de capacitações realizadas e na participação nos cursos obrigatórios.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Capacitação das	**Certificados e/ou declarações de capacitações realizadas, presencial ou online, considerando as seguintes regras:**	**50h ou mais** → 7 pontos	**100% dos agentes da sala do empreendedor capacitados**;

equipes de atendimento	• 50 horas de capacitação por atendente; • Mínimo de 3 cursos distintos; • Máximo de 10h por dia de capacitação; • Capacitação na temática de Compras Governamentais (mínimo 4h); • Capacitação na temática de Inclusão Socioprodutiva (mínimo 2h) • Capacitação "Trilha de Formação Básica da Rede de Atendimento Sebrae" (mínimo de 44 horas, na Universidade Sebrae ou capacitação equivalente);	**Pontuação Proporcional** **50h ou mais** → 6 pontos **35h à 49h** → 5 pontos **20h à 34h** → 3,5 pontos **10h á 19h** → 1,5 pontos Menos de 9h → 0 pontos **Pontuação Zerada:** **0 pontos→**	**50% dos agentes da sala do empreendedor capacitados.** **Abaixo de 50% dos agentes da sala do empreendedor capacitados.**
Total		**7,0**	

I- Alteração na quantidade e/ou nome dos atendentes: A quantidade e o nome dos atendentes ativos, deverão ser informados pela instituição parceira no formulário de inscrição e, se necessário, retificados, por meio de uma declaração emitida pelo responsável pela Sala, em até 30 dias antes do prazo final para a etapa de inserção das evidências no sistema (conforme estabelecido no cronograma do Selo). A declaração deve seguir o modelo proposto no (Anexo - Declaração de alteração no quantitativo ou na composição da equipe de atendimento), atualizando o número e ou o nome de atendentes e relatando o que levou à alteração. Esta declaração deverá ser assinada pelo responsável da instituição parceira e inserida no sistema do Selo em formato PDF.

   a. Caso não haja a informação sobre alterações na equipe de atendimento, serão consideradas para a validação das evidências as informações já registradas no formulário de inscrição. Se houver divergências nas informações, serão considerados os dados fornecidos na inscrição.

II- Os certificados e/ou declarações dos atendentes deverão conter:

   a. - Nome de quem foi capacitado;
   b. - Nome da instituição em que foi realizada a capacitação;
   c. - Nome da capacitação;
   d. - Carga Horária; máximo de 10h por dia de capacitação;
   e. - Data/Período de realização da capacitação:
   f. - Conteúdo programático (somente para os casos de declaração).

g. Todos os certificados de um mesmo agente e/ou atendente deverão estar consolidados em um único arquivo, em formato PDF.

III- Somente serão aceitos os certificados do ciclo vigente, conforme cronograma divulgado para o Selo 2025.

IV- Serão aceitos somente os certificados e/ou declarações de capacitações previstas nas dimensões temáticas (Anexo - Temáticas das Capacitações). Não serão aceitas capacitações fora do escopo definido.

V- Os certificados que não especificarem a data de início ou término do curso, e que não indicarem que foi realizado em mais de um dia, serão aceitos com a carga horária limitada a 10 horas por dia, mesmo que esteja indicado um total superior a esse quantitativo de horas.

VI- O Sebrae Nacional organizará uma agenda de webinars com os temas de capacitação previstos neste regulamento. Esta agenda será divulgada com antecedência para toda a rede parceira, e haverá certificado de participação que servirá como pontuação para este critério.

§ 2º Exemplos práticos do quadro critério, evidências, pontuação e regras de pontuação

a. Exemplo 1 – Sala com 2 (dois) atendentes
   Atendente 1 → 50h de capacitação ✅
   Atendente 2 → 50h de capacitação ✅
   ✅ Pontuação Máxima: 7 pontos (100% capacitados com 50h ou mais).

b. Exemplo 2 – Sala com 3 (três) atendentes
   Atendente 1 → 50h de capacitação ✅
   Atendente 2 → 40h de capacitação ✅
   Atendente 3 → 20h de capacitação ❌
   ✅ Pontuação Proporcional: 5 pontos (apenas 50% atingem mais de 35h).

c. Exemplo 3 – Sala com 4 (quatro) atendentes
   Atendente 1 → 50h de capacitação ✅
   Atendente 2 → 50h de capacitação ✅
   Atendente 3 → 10h de capacitação ❌
   Atendente 4 → 5h de capacitação ❌
   ✅ Pontuação: Proporcional 6 pontos (50% dos atendentes atingem 50h ou mais).

Art. 36 - PILAR 3: OFERTA E REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

§ 1º O pilar oferta e realização de soluções tem por objetivo incentivar às instituições parceiras, e suas equipes de atendimento a ofertar e realizar soluções do Sebrae que atendam às necessidades dos empreendedores locais.

§ 2º Entende-se por soluções Sebrae: palestras, oficinas/workshops, cursos, consultorias, seminários, rodadas de negócios, feiras de negócios, eventos, missões e caravanas. As soluções

poderão ser presenciais e/ou remotas.

§ 3º Este pilar é composto por dois critérios, conforme detalhado a seguir.

Pilar 3	Critérios	Pontuação
Oferta e realização de soluções	Oferta de soluções	4,0
	Realização de soluções	6,0
	Total	**10,0**

Art. 37 – CRITÉRIO 6: OFERTA DE SOLUÇÕES

§ 1º - Para os fins deste regulamento do Selo, entende-se por oferta de soluções a inscrição e/ou indicação de soluções próprias do Sebrae ou realizadas em parceria com o Sebrae para os clientes. É necessário que, na divulgação, fique claramente especificado que a ação é uma realização, apoio ou parceria com o Sebrae, contendo a logomarca de todas as instituições envolvidas.

§ 2º Serão aceitas como evidências para este critério as inscrições registradas no sistema de Registro do Atendimentos disponibilizado pelo Sebrae.

§ 3º A oferta ou divulgação das soluções deve ser realizada por meio de mídias sociais (seja em perfis próprios ou da prefeitura) ou devidamente registrada no sistema de registro do atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

§ 4º As mesmas soluções podem ser oferecidas a diferentes clientes, podendo ser realizadas em eventos distintos, com datas, horários e agendamentos diferentes.

§ 5º A oferta das soluções e apresentação das evidências, podem ser tanto presenciais quanto online, desde que fiquem claramente identificados o nome da solução e atendam aos critérios exigidos para cada canal.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação		
	1. Descrição da orientação do atendimento realizado no sistema de Registro do Atendimento (no campo destinado a esse objetivo.	4,0	Número de ofertas realizadas em redes sociais por ano: Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos.	OU	Números de registros de atendimento realizados no sistema por ano: Abaixo de 10 (dez) não recebe pontuação: 0 pontos

Ofertas de soluções	Exemplo de descrição: Foi ofertado ao cliente se inscrever ao Oficina (nome da oficina) a ser realizada no período DD a DD/ano.		A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validadas 1,5 pontos A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e validadas: 4,0 pontos		A partir de 10 (dez) evidências apresentadas e validada 1,5 pontos

	1.1) Nas soluções online a evidência deve conter o nome da solução, o nome do site e o link de acesso. Exemplo de descrição: Foi ofertado ao cliente a inscrição na oficina XYZ no site XXX conforme o link (colar o link do site). OU 2. Prints do painel de monitoramento contendo os registros das inscrições/ agendamentos pela instituição parceira. OU Prints de divulgação/publicação em redes sociais, Whatsapp e e-mail Marketing da instituição parceira/ prefeitura, contendo o nome da solução, a data e local a serem realizados.				A partir de 20 (vinte) evidências apresentadas e validadas: 2,5 pontos A partir de 30 (trinta) evidências apresentadas e validadas pontua 4,0 pontos
Total		**4,0**			

§ 6º Observações:

I- Para consultorias, não há necessidade de informar data e local.

II- Só serão aceitas evidências dentro do cronograma estabelecido para o ciclo vigente.

III- Todas as evidências devem ser enviadas em um único arquivo em PDF.

IV- O print ou captura de tela é uma imagem que registra o conteúdo exibido no display de um celular ou na tela de um computador. Para ser considerada uma evidência válida, a captura deve apresentar a imagem de forma legível e com o maior detalhamento possível do item que se deseja evidenciar. Não serão aceitas imagens que mostrem apenas partes incompletas do cadastro no sistema, publicações em redes sociais ou whatsapp.

V- Conforme a coluna evidências e regras para pontuação deve-se apresentar uma única forma de evidência, e as ofertas não serão cumulativas.

Art. 38 – CRITÉRIO 7: REALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

§ 1º - Para os fins deste regulamento do Selo, entende-se por realização de soluções a promoção e execução de palestras, oficinas/workshops, cursos, seminários, rodadas de negócios, feiras de negócios e demais eventos realizados com o apoio ou em parceria com o Sebrae, desde que contenham a logomarca de todas as instituições envolvidas na ação.

§ 2º A realização dessas soluções é fundamental para o aprimoramento e a capacitação dos empreendedores, oferecendo ferramentas que os auxiliem a enfrentar os desafios do dia a dia e incentivando-os a continuar empreendendo e melhorando seus negócios.

§ 3º Apenas eventos que atendam aos requisitos acima e cuja execução esteja registrada no sistema de Registro do Atendimentos disponibilizado pelo Sebrae serão aceitos como evidência para este critério. Não serão consideradas evidências materiais que não comprovem a realização efetiva da solução, como divulgações genéricas sem registro ou materiais sem a devida identificação das parcerias envolvidas.

Critérios	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Realização de Soluções	Soluções presenciais e remotas*: Lista de presença contendo o nome da solução, data de realização e nome dos participantes. Caso seja necessário, utilize o modelo disponível Anexo - Modelo de Lista de Presença OU Print do Sistema de Registro fornecido pelo Sebrae comprovando a realização da solução com status consolidado. OU Print do painel de monitoramento da instituição parceira comprovando a realização da solução pela sala.	6,0	Pontuação por nº de soluções realizadas: • 6,0 pontos: A partir de 5 (cinco) evidências apresentadas e validadas. • 2,0 pontos: para a apresentação de 1 a 4 evidências devidamente validadas.
	Total	**6,0**	

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

Art. 39 - PILAR 4: AMBIENTE DE NEGÓCIOS

§ 1º O pilar "Ambiente de Negócios" abrange ações direcionadas ao desenvolvimento socioeconômico local, considerando as variáveis externas que impactam a gestão das empresas.

§ 2º O objetivo principal é criar oportunidades de negócios por meio de iniciativas como:

I- Aproximação de instituições de crédito;
II- Realização de parcerias estratégicas;
III- Contratação de pequenos negócios pelas prefeituras;
IV- Estímulo à participação de empreendedores no fornecimento de bens e serviços ao setor público.

§ 3º Essas ações buscam garantir condições favoráveis ao empreendedorismo, fomentando um ambiente propício ao desenvolvimento de negócios locais. Além disso, o pilar visa promover o incremento da produção de conhecimento e a disseminação de informações estratégicas que contribuam para o fortalecimento das empresas e da economia regional.

Pilar 4	Critérios	Pontuação Máxima
Ambiente de Negócios	Divulgação de edital ou oportunidade de negócio para agricultores familiares comercializarem seus produtos para o governo	1,0
	Divulgação de no mínimo 6 (seis) Editais de Compras Governamentais	2,5
	Orientações aos empreendedores para participação em compras governamentais	1,0
	Capacitação para empresários sobre como participar das compras governamentais	1,0
	Orientações aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores	1,0
	Orientações sobre acesso a crédito	1,5
	Realização de parcerias na Sala do Empreendedor	2,0
	Total	**10,0**

Art. 40 - CRITÉRIO 8: DIVULGAÇÃO DE EDITAL OU OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO PARA AGRICULTORES FAMILIARES COMERCIALIZAREM SEUS PRODUTOS PARA O GOVERNO

§ 1º A divulgação de oportunidades de negócios para agricultores familiares venderem seus produtos ao governo constitui uma ação estratégica para o fortalecimento da economia local, a geração de emprego e renda, e a promoção da inclusão social. Essa divulgação pode ser realizada por meio de diversos instrumentos e canais, como:

I- Editais públicos, incluindo os programas PNAE (Programa Nacional de Alimentação Escolar) e PAA (Programa de Aquisição de Alimentos);

II- Programas municipais de alimentação institucional, promovidos pelo próprio município;

III- Chamadas públicas, que convidam agricultores e outros fornecedores a apresentarem propostas para o fornecimento de produtos ao governo, garantindo transparência e acessibilidade.

§ 2º oportunidades podem ser divulgadas por meio de chamadas públicas, comunicados internos, boletins informativos e outros documentos oficiais. Esse processo assegura que os agricultores familiares tenham acesso completo às informações necessárias para apresentar propostas ao governo de maneira transparente, promovendo sua participação ativa.

§ 3º A atuação das Salas do Empreendedor nesse contexto é fundamental, pois fortalece a conexão entre a prefeitura, o governo, o Sebrae e os agricultores, potencializando os resultados e ampliando o impacto da iniciativa.

§4º Entre os benefícios dessa ação destacam-se:

I- O estímulo ao desenvolvimento sustentável;

II- A criação de uma rede de apoio eficiente;

III- A preparação dos agricultores para competir em um mercado com excelentes oportunidades.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Divulgação de edital ou oportunidade de negócio para agricultores familiares comercializarem seus produtos para o governo	Print da divulgação de 1 (uma) oportunidade ou edital no âmbito municipal (tanto no município de atuação quanto nos municípios vizinhos), estadual ou federal para agricultores familiares comercializarem seus produtos ao governo. *A iniciativa deve ser	1,0	Evidência apresentada e validada: **1,0 ponto**

	divulgada em redes sociais como Feed do Instagram, Facebook ou em grupos de WhatsApp (exceto mensagens individuais).		
	Total	**1,0**	

Art. 41 - CRITÉRIO 9: DIVULGAÇÃO DE NO MINÍMO 6 (SEIS) EDITAIS DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

§1º A divulgação dos editais de compras governamentais é uma estratégia essencial para estimular a participação de empreendedores locais nas licitações, com o objetivo de fortalecer a economia local e, consequentemente, contribuir para o desenvolvimento regional. Ao promover a divulgação desses editais públicos de aquisição de bens e/ou serviços, busca-se fomentar o crescimento dos pequenos negócios, incentivando a inclusão desses empreendedores nas compras governamentais.

§2º Além dos editais do próprio município, a divulgação de editais de municípios vizinhos, estaduais, federais e de outras instituições públicas, além da prefeitura, também é vantajosa. Isso fortalece o desenvolvimento territorial e amplia as oportunidades de negócios para os empreendedores locais.

I- Essa ação fomenta a integração econômica entre diferentes localidades, contribuindo para o crescimento sustentável e colaborativo de toda a região.

§3º Vale destacar que para acesso aos Editais do município os Agentes de Desenvolvimento e atendentes das Salas do Empreendedor podem entrar em contato com o setor de licitação/pregoeiro ou acessar o site da prefeitura na aba do portal da transparência.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Divulgação de no mínimo 6 (seis) editais de Compras Governamentais	Print da divulgação de no mínimo 6 (seis) editais distintos nos endereços digitais da Sala do empreendedor - Redes Sociais (Feed - Instagram, Facebook, Grupo whatsapp (não pode ser individual). Ou Print de no mínimo 6 (seis) atendimentos, registrados no sistema	2,5	**Pontuação por nº de editais publicados:** De 0 a 5 evidências (editais) apresentadas e validadas: **0 ponto**

	disponibilizado pelo Sebrae, constando descrição detalhada do Registro do Atendimento e a indicação do link de acesso ao edital divulgado ao empresário. * Seis registros de divulgação devem fazer referência a seis editais distintos. ** Os editais divulgados poderão incluir oportunidades municipais (do próprio município e de municípios vizinhos), bem como estaduais, federais e de outras instituições públicas, desde que beneficiem os negócios locais. *** As evidências de no mínimo seis editais distintos divulgados deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF. *** Se a evidência escolhida for os prints dos atendimentos, cada um deles deve fazer referência a pelo menos um edital distinto. Caso mais de um atendimento fizer referência ao mesmo edital, apenas o primeiro será considerado para a pontuação.		A **partir de 6 (s**eis**)** evidências apresentadas e validadas: **2,5 pontos**
	Total	**2,5**	

Art. 42- CRITÉRIO 10: ORIENTAÇÕES AOS EMPREENDEDORES PARA PARTICIPAÇÃO EM COMPRAS GOVERNAMENTAIS

§1º Entre os serviços oferecidos pela Sala do Empreendedor, é essencial não apenas divulgar os editais de compras, mas também orientar detalhadamente sobre como participar das licitações, de acordo com os critérios de cada edital. Isso envolve esclarecer os requisitos e etapas do processo licitatório, além de informar os empreendedores sobre a documentação necessária. Dessa forma, a Sala do Empreendedor contribui para fortalecer a competitividade local e ampliar o acesso dos pequenos negócios a novas oportunidades.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Orientações ao Empreendedor para participação em Compras Governamentais	10 (dez) prints de tela do sistema de Registro do Atendimentos, contendo as orientações individuais prestadas a clientes únicos, para participação em compras governamentais, por meio de edital específico, detalhando cada orientação. *A descrição no sistema precisa deixar evidente que essa orientação foi direcionada a um edital específico, indicado para aquele cliente e que foi informado, no mínimo, a documentação necessária. **Os editais poderão ser municipais (do próprio município ou de municípios vizinhos), bem como estaduais, federais e de outras instituições públicas, desde que beneficiem os negócios locais. Todas as evidências devem ser reunidas em um único PDF.	1,0	Orientações individuais para participação em compras governamentais, por meio de edital específico – No mínimo 10 (dez) orientações individuais para clientes únicos: 1,0 ponto
Total		**1,0**	

Art. 43 - CRITÉRIO 11: CAPACITAÇÃO PARA EMPRESÁRIOS SOBRE COMO PARTICIPAR DAS COMPRAS GOVERNAMENTAIS

§1º A capacitação de empresários sobre como participar das compras governamentais é essencial para ampliar as oportunidades de negócios, especialmente para pequenos empresários, que assim conseguem acessar um mercado estratégico e relevante.

I- Essa capacitação fortalece a competitividade das empresas, preparando-as para atender aos requisitos legais e técnicos das licitações, aumentando suas chances de sucesso nos processos licitatórios.

II- Contribui para o desenvolvimento econômico local, incentivando a participação de empresas da região nas aquisições públicas, o que promove uma maior circulação de

recursos dentro do território.

§2º Por meio dessa capacitação, os empresários aprendem sobre a legislação, os procedimentos e as boas práticas exigidas, o que contribui para a redução de erros e torna suas propostas mais eficazes.

I- Além de beneficiar os pequenos negócios, essa ação também é estratégica para o governo, pois amplia a base qualificada de fornecedores locais, garantindo o fornecimento de produtos e serviços com maior eficiência e qualidade.

§3º O público-alvo de cada capacitação (presencial ou online) deverá ser composto, no mínimo, por 15 participantes:

I- O número de participantes não depende da quantidade de eventos realizados, ou seja, poderão ser realizadas diversas capacitações, desde que, somadas, atinjam um total de 15 participantes capacitados em compras governamentais.

a- Por exemplo, se um evento contar com 10 participantes em uma data e outro evento com 5 participantes em outra, os participantes poderão ser somados para alcançar o total de 15 participantes.

b- Para a evidência, é possível somar a quantidade de participantes, independentemente do tipo de evento (on-line ou presencial), desde que todas as listas de presença sejam consolidadas em um único arquivo.

§4º Com o objetivo de ampliar o alcance das capacitações, fortalecer a colaboração entre os envolvidos e otimizar o uso dos recursos disponíveis, é permitido que a instituições parceiras realizem as capacitações de forma conjunta.

I- Nesse caso, a lista(s) de presença(s) (física ou on-line) ou print(s) da tela do sistema disponibilizado pelo Sebrae deve conter a descrição da ação, a data de realização, as assinaturas dos participantes (físicas ou registros eletrônicos) e a identificação das Salas do Empreendedor responsáveis pela capacitação em conjunto.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Capacitação empresários sobre como participar das Compras Governamentais	Capacitação presencial ou on-line para orientar aos participantes sobre como participar das compras governamentais, com no mínimo 15 participantes presentes comprovadas da seguinte maneira: Lista(s) de Presença(s) (física ou on-line) ou Print(s) da tela do sistema disponibilizado pelo Sebrae, deve conter o nome e local da capacitação (com duração mínima de 2 horas, seja on-line ou presencial), data de	1,0	Capacitação presencial ou online para orientar aos participantes sobre como participar das licitações, com no mínimo 15 participantes presentes: **1,0 ponto**

	realização, número mínimo de 15 participantes e as assinaturas (ou registros eletrônicos) dos presentes. *As evidências que comprovem as exigências acima deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF para inserção no sistema.		
	Total	**1,0**	

Art. 44 - CRITÉRIO 12: ORIENTAÇÕES AOS EMPRESÁRIOS SOBRE COMO FAZER PARTE DO CADASTRO DE FORNECEDORES

§1º A instituição parceira deve divulgar a existência do cadastro de fornecedores do município, elaborado pela prefeitura, e orientar os empreendedores sobre como se inscrever nele. Além disso, em parceria com o setor de compras municipal, pode contribuir para a criação ou atualização desse cadastro, utilizando ferramentas práticas como o Google Forms, ou outros formulários on-line atualizado no ciclo vigente do processo de concessão do selo ou Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

§2º A instituição parceira também precisa estimular os empreendedores a se cadastrarem em sistemas de compras, bancos de dados ou listas de divulgação de compras governamentais.

§3º Na ausência da adoção dessas estratégias localmente, a instituição parceira, em parceria com o Sebrae, poderá fomentar a criação de um cadastro de fornecedores do município, facilitando o processo, tornando-o mais acessível e oferecendo aos empreendedores locais maior visibilidade e mais oportunidades de fornecer ao governo municipal.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Orientações aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores	**10 (dez) Orientações individuais, aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores** Print da tela do sistema de registro atendimento a clientes únicos das orientações individuais, contendo o registro da orientação. A descrição no sistema deverá constar de forma clara que o empreendedor foi orientado a como fazer parte do cadastro de fornecedores,	1,0	Orientações individuais, aos empresários sobre como fazer parte do cadastro de fornecedores - No mínimo 10 orientações individuais para clientes únicos: **1,0 ponto**

	informando o link de acesso ao cadastro de fornecedores. Por exemplo o Sistema de Cadastramento Unificado de fornecedores – SICAF *As evidências que comprovem as exigências acima deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.		
	Total	**1,0**	

Art. 45 - CRITÉRIO 13: ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO A CRÉDITO

§1º Visto que as Salas do Empreendedor ofertam serviços ligados ao desenvolvimento dos pequenos negócios, por meio delas, os empreendedores poderão obter informações atualizadas sobre quais instituições estão ofertando crédito e sob quais condições.

§2º As orientações sobre acesso a crédito, são fornecidas para os principais estágios, conforme as necessidades do empreendedor: pré-credito e pós-crédito. Além disso, estabelecer parcerias para aproximação das instituições de crédito é uma maneira de fortalecer a rede parceira.

I- Pré-credito: preparação para solicitação de crédito;
II- Pós-crédito: aplicação consciente do crédito recebido e ações de adimplência.

§3º Em relação às orientações coletivas sobre acesso a crédito:

I- Deverá totalizar no mínimo 20 participantes, independentemente da quantidade de eventos realizados.
   a- Por exemplo, se um evento contar com 10 participantes em uma data e outro evento com mais 10 participantes em outra data, esses participantes podem ser somados para alcançar o total de 20.
   b- É permitido que as Salas do Empreendedor ou parceiros realizem capacitações em conjunto.
      i- Nesse caso, a lista(s) de presença(s) deve incluir, além da descrição da ação, data de realização e assinaturas dos participantes (física ou on-line), a identificação das Salas do Empreendedor ou parceiros envolvidos na organização. Essa prática ajuda a ampliar o alcance das capacitações, fortalecer a colaboração entre os envolvidos e otimizar a utilização de recursos.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Orientações de acesso sobre crédito	**10 (dez) Orientações individuais sobre acesso a crédito:** Prints da tela do sistema disponibilizado pelo Sebrae, contendo os registros das orientações. Na descrição no sistema deverá constar de forma clara quais foram as orientações sobre o acesso a crédito. Ou **Capacitações sobre acesso a crédito, presenciais ou online, somando no mínimo 20 (vinte) participantes:** Lista de presença contendo a descrição da ação, data de realização e assinaturas dos participantes (física ou on-line) *Poderão ser realizados quantas ações forem necessárias para atingir o mínimo de 20 participantes. ** Todas as evidências deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.	1,5	Orientações individuais - No mínimo 10 orientações individuais: **1,5 pontos** OU Ações ou orientações coletivas - Orientação/evento para no mínimo 20 pessoas: **1,5 pontos**
	Total:	**1,5**	

Art. 46 - CRITÉRIO 14: REALIZAÇÃO DE PARCERIAS NA SALA DO EMPREENDEDOR

§1º As parcerias são fundamentais para as Salas do Empreendedor, pois expandem e diversificam os atendimentos e serviços oferecidos, que beneficiam diretamente os pequenos negócios, viabilizando ações que fomentam o desenvolvimento local. Entre essas, a parceria com o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) se destaca como uma iniciativa estratégica para fortalecer comunidades e promover a inclusão socioprodutiva.

§2º A colaboração entre as Salas do Empreendedor e o CRAS é um exemplo de integração que gera impacto real. Juntas, essas instituições oferecem capacitações e orientações voltadas à formalização como MEI e à geração de renda para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Essa parceria une o suporte social do CRAS com o incentivo ao empreendedorismo das Salas, ampliando o acesso a políticas públicas, fortalecendo o protagonismo comunitário e

criando oportunidades concretas de transformação econômica e social.

§3º Outras colaborações também podem beneficiar os empreendedores que buscam as Salas do Empreendedor. Faculdades, universidades, instituições financeiras, associações comerciais e escritórios de contabilidade, por exemplo, podem oferecer serviços gratuitos ou palestras. Os Correios também são parceiros potenciais, auxiliando empreendedores com orientações sobre o Programa Exporta Fácil. Essas parcerias complementam e ampliam as possibilidades de atuação das Salas, fortalecendo ainda mais o empreendedorismo local.

§4º O objetivo das parcerias deve ser transformado em ações concretas no plano de ação.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Realização de parcerias na Sala do Empreendedor	Termos de compromisso firmados entre a Sala do Empreendedor e o parceiro, dentro do ciclo vigente, especificando o objetivo da parceria e período de vigência. *No objeto da parceria deve constar o período de vigência da parceria. O termo de parceria deve permanecer válido durante todo o ciclo vigente do processo de concessão do Selo, independentemente da data de início de sua vigência. ** No termo de parceria deve constar a obrigatoriedade da execução das ações da Sala do Empreendedor/Parceiro, garantindo o cumprimento das responsabilidades acordadas entre as partes. *** O termo de parceria deve ser assinado pelo representante da prefeitura e um representante do parceiro. ****Não serão aceitos termos de parceria com o próprio Sebrae. ***** Todas as evidências deverão estar consolidadas em um único arquivo em PDF.	2,0	**Quantidade de parcerias firmadas:** 1 parceria: **1,0 ponto** 2 parcerias: **2,0 pontos**
	Total	**2,0**	

Art. 47 - PILAR 5 : INFRAESTRUTURA

§1º O pilar infraestrutura tem por objetivo avaliar a estrutura física disponibilizada aos clientes e a disponibilidade de um número de contato próprio da instituição parceira para atendimento ao cliente. É importante destacar que o tamanho do espaço não será levado em consideração, mas sim a estrutura ofertada, que mesmo simples, espera-se que promova conforto no atendimento aos clientes.

§2º A infraestrutura será avaliada por meio de evidências que serão enviadas/ disponibilizadas pelos responsáveis pelas instituições parceiras no momento do preenchimento da inscrição.

I- O responsável pelas Salas do Empreendedor deverá enviar fotos e/ou vídeos na etapa de preenchimento do formulário de inscrição, conforme orientações que estarão no próprio formulário.

Pilar 5	Critérios	Pontuação
Infraestrutura	Estrutura física	9,0
	Número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente	5,0
	Total	**14,0**

Art. 48 - CRITÉRIO 15: ESTRUTURA FÍSICA

§1º Para acompanhar e promover a evolução do espaço de atendimento, serão solicitadas informações sobre o ambiente interno e externo da instituição parceira. Durante a inscrição, será necessário fornecer detalhes e enviar fotos e vídeos que comprovem as condições informadas.

§2º O responsável pelas Salas do Empreendedor deverá enviar fotos e/ou vídeos na etapa de preenchimento do formulário de inscrição, conforme orientações que estarão no próprio formulário

I- Serão solicitadas informações sobre a infraestrutura do espaço de atendimento da instituição parceira. Durante o processo de inscrição, será necessário fornecer detalhes e enviar fotos e vídeos que comprovem as condições informadas.

§3º Serão solicitados imagens e vídeos que evidenciem a comunicação externa, a sinalização interna, além da organização e da estrutura física do espaço.

I- Fachada externa: Envie 1 foto que mostre claramente a entrada da Sala do Empreendedor.
II- Ambiente interno: Envie 2 fotos do espaço interno, incluindo recepção, sala de espera, sala de atendimento, consultoria ou treinamento.
III- Vídeo: Grave um vídeo de até 20 segundos mostrando o trajeto percorrido pelo cliente,

desde a entrada até a área de atendimento. O vídeo deve mostrar toda a estrutura do ambiente e não pode ser gravado no estilo "selfie".

§4º Pontos que serão observados para avaliação do critério:

Comunicação visual

1) Externa:

a- A existência de comunicação externa, por exemplo: placa, faixa ou outro item pelo qual o cliente identifique a instituição parceira naquele local.

b- O estado da placa, faixa, ou outra comunicação visual externa existente. Por exemplo, se a placa está em boas condições, sem descascados, desbotada e com a logomarca atualizada dos parceiros.

2) Interna:

a- A sinalização interna (banner, plotagem, totem ou placa) que identifique o local onde a instituição parceira está instalada. Por exemplo: corredor com placa ou totem.

b- Se nas comunicações visuais há a identificação do Sebrae como apoiador da instituição parceira.

Ambientação

a- Organização do ambiente físico: se está conservado e organizado, com mobiliários limpos e em bom estado, sem pilhas de papéis e caixas sobre as mesas ou no chão, entre outros.

b- Lugar destinado à espera do atendimento pelos clientes e/ou acompanhantes, como: uma sala ou cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da instituição parceira, mas que os clientes possam utilizar.

c- Mobiliários e equipamentos disponíveis: por exemplo: se existe mesa, cadeira, telefone e computador.

§5º Os itens acima serão pontuados conforme especificado na tabela a seguir:

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Estrutura Física	Vídeo de até 20 segundos mostrando o trajeto percorrido pelo cliente, desde a entrada até a área de atendimento (ambiente externo e interno).	*	* O vídeo contribuirá para a pontuação, auxiliando na avaliação dos critérios apresentados no quadro acima.
	Ambiente Externo • Foto da fachada, banner, plotagem ou placa que identifique a conservação do local, mostrando a entrada da Sala do Empreendedor, e que permita avaliar o estado de conservação.	4,5	Evidências apresentadas e validadas em conformidade com os requisitos do critério:

			4,5 pontos.
	Ambiente Interno • Fotos (duas fotos) do espaço interno incluindo a recepção, sala de espera, sala de atendimento ou treinamento que evidenciem: estado de conservação e organização dos mobiliários e equipamentos (telefone, computador etc.) e disponibilidade de um espaço para espera de clientes em que possam se sentar (cadeiras, banquetas e sofás). As evidências (vídeos e fotos) desse critério serão inseridas pelas instituições parceiras na etapa de inscrição e será avaliada conforme os pontos que serão observados para avaliação do critério pela empresa contratada responsável pela validação do critério	4,5	Evidência apresentada e validada em conformidade com os requisitos do critério:4,5 pontos.
	Total	**9,0**	

Art. 49 - CRITÉRIO 16: NÚMERO DE CONTATO PRÓPRIO DEDICADO PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE

§1º O critério relacionado ao número de contato próprio dedicado para atendimento ao cliente tem como objetivo aprimorar a experiência dos clientes nas instituições parceiras, enquanto parceiros do Sebrae.

§2º Com o intuito de garantir essa prática, é essencial que as instituições parceiras disponibilizem um número de contato institucional (seja fixo ou celular) dedicado exclusivamente ao atendimento dos empreendedores.

§3º Assim, as instituições parceiras que disponibilizam atendimento por telefone devem:

I- Publicar o número de contato nas redes sociais, divulgando claramente esse canal de comunicação.

II- Apresentar documentação que comprove que o número de contato é institucional, ou seja, pertence à prefeitura e não é um número privado.

§4º Caso a instituição parceira não ofereça atendimento por telefone, não será possível validar

esse critério, resultando na não atribuição de pontuação no critério.

§5º O número de contato deve ser de uso exclusivo para atendimento ao cliente e não será permitido o uso de números de uso pessoal para atendimento ao cliente pelas instituições parceiras. Nesse caso, a instituição parceira não receberá pontuação.

Critério	Evidências	Pontuaçãoo Máxima	Regras parapontuação
Número de contato próprio dedicado para atendimento ao Cliente	Print da divulgação do número de telefone institucional e/ou WhatsApp pelos canais oficiais das instituições parceiras(redes sociais, sites, Google Empresa). O número divulgado deverá ser o mesmo para a evidência abaixo. E Documento digital que comprove que o número está em nome da instituição parceira (fatura – sem necessidade de mostrar o valor). OU Contrato com empresa de telefonia em nome da instituição parceira OU Declaração assinada pelo responsável pela instituição descrevendo que o número do telefone disponibilizado é de uso exclusivo paraatendimentos aos clientes. O modelo a ser utilizado está disponível no Anexo – Declaração de NúmeroExclusivo para Atendimento a Clientes. O número próprio a ser considerado para pontuação será o dedicado a atendimento telefônico ou WhatsApp. A instituição parceira deverá	5,0	**5,0 pontos**: Serão atribuídos quando forem apresentadas e validadas **duas evidências**: o print da divulgação do número de contato e o documento que comprove o uso exclusivo da sala. **0 ponto**: Atribuído quando for apresentada e validada **apenas uma evidência** (seja o print da divulgação do número de contato ou o documento que comprove o uso exclusivo da sala do empreendedor). Nesse caso, a instituição parceira não receberá pontuação.

	inserir: A documentação que comprove que o número de telefone disponibilizado é de uso exclusivo para atendimentos aos clientes. • A evidência, consistindo no "print" de divulgação do número de atendimento pelos canais oficiais da instituição parceira, será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.		
	Total	**5,0**	

Art. 50 - PILAR 6: PRESENÇA DIGITAL

§1º O pilar presença digital tem como objetivo incentivar que as instituições parceiras tenham presença digital e se comuniquem com os clientes por meio de canais online, como redes sociais e sites.

§2º A validação do pilar presença digital será realizada por uma empresa especializada contratada pelo Sebrae. O critério a ser avaliado é:

I- Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais.

II- Para este Pilar, é essencial que os conteúdos divulgados estejam atualizados, ou seja, sejam publicações referentes ao ano vigente. Isso inclui informações sobre treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial e serviços oferecidos.

Pilar 6	Critérios	Pontuação Máxima
Presença digital	Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais	7,0
	Total	**7,0**

Art. 51 - CRITÉRIO 17: VALIDAÇÃO DE CANAIS REMOTOS E DIGITAIS DE ATENDIMENTO INFORMADOS E DISPONIBILIZADOS EM CANAIS DIGITAIS

1º Este critério visa avaliar a presença digital das instituições parceiras nas redes sociais, verificando se os canais disponibilizados estão ativos e se os conteúdos, produtos e serviços estão atualizados.

§2º Para a pontuação, é necessário que todos os dados de contato dos canais remoto e digital informados no formulário de inscrição estejam publicados nos locais digitais, desde que informações como telefone, e-mail e WhatsApp estejam integralmente no mesmo local digital, garantindo que o cliente encontre, em um único canal digital, todas as informações de atendimento.

§3º Caso a instituição parceira disponibilize apenas o canal telefônico (remoto) para atendimento, não será atribuída pontuação nesse critério.

§4º - Abaixo, apresentamos alguns exemplos de situações, considerando que existem outras possibilidades não listadas.

Canais de atendimento no formulário de inscrição	Canais Informados na inscrição pela instituição parceira	Canais Informados na inscrição e validados nos locais digitais da instituição parceira	Pontuação Máxima
Telefone	SIM	SIM	7,0
WhatsApp	SIM	SIM	
e-mail	SIM	SIM	

Canais de atendimento no formulário de inscrição	Canais Informados na inscrição pela instituição parceira	Canais Informados na inscrição e validados nos locais digitais da instituição parceira	Pontuação Máxima
Telefone	SIM	SIM	0
WhatsApp	SIM	NÃO	
e-mail	SIM	SIM	

§5º Para receber a pontuação deste critério, as redes sociais devem estar ativas e operacionais, além de apresentarem publicações atualizadas sobre divulgação de treinamentos e palestras, soluções de gestão empresarial, eventos e outros serviços promovidos para os clientes das Salas do Empreendedor.

I- Não serão consideradas publicações institucionais, sendo elegíveis apenas aquelas que abordem temas diretamente relacionados às atividades e serviços da Sala do Empreendedor.

§6º Para pontuação neste critério, os conteúdos devem estar atualizados, ou seja, ser publicações do ano vigente, preferencialmente realizadas mensalmente. Não serão considerados como atualizados os canais cujos conteúdos em relação aos dados da última

postagem ultrapasse dois meses, em relação a validação ou consulta realizada pela empresa responsável pela coleta de evidências.

§7º A rede social da sala do empreendedor poderá ser vinculada à da prefeitura, desde que nela constem publicações atualizadas refletindo as atividades e serviços ofertados pelas salas do empreendedor.

Critério	Evidências	Pontuação máxima	Regras para pontuação
Validação de canais remotos e digitais de atendimento informados e disponibilizados em canais digitais	Prints com as publicações atualizadas sobre treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial e serviços ofertados para os clientes nas redes sociais dos parceiros.	3,5	Para receber a pontuação, é necessário que os dados de contato informados no formulário de inscrição estejam publicados nos locais digitais da instituição parceira, cumprindo todos os critérios. As seguintes perguntas devem ser respondidas com "SIM". • A instituição parceira possui rede social? • As redes sociais foram localizadas? • Os conteúdos (treinamentos, palestras, soluções de gestão empresarial e serviços ofertados) estão atualizados? A última postagem não pode ter data superior a dois meses em relação a validação e consulta realizada pela empresa responsável pela inserção e validação de evidência.
	Print da tela com o endereço digital da(s) páginas publicadas nas redes sociais contendo os dados de contato dos canais remoto e digital, centralizados em um único local digital informado	3,5	Todos os canais de atendimento devem ser localizados e centralizados em um único local digital para que a pontuação seja atribuída.

	pela instituição no formulário de inscrição. A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.		
	Total:	**7,0**	

Art. 52 - PILAR 7: COBERTURA OU PRODUTIVIDADE

§1º O pilar cobertura e produtividade tem por objetivo incentivar a instituição parceira e demais parceiros a realizarem e registrarem um número cada vez maior de atendimentos a quem quer empreender e aos pequenos negócios do município, ampliando a recorrência do atendimento e atraindo novas pessoas jurídicas - PJs, oxigenando a base de clientes e garantindo uma maior abrangência dos serviços ofertados.

§2º Os atendimentos mensurados para o pilar devem ser somente do tipo orientações técnicas, sejam presenciais ou à distância, desde que registrados no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

I- Orientação Técnica é todo o atendimento presencial ou remoto realizado pelo atendente do parceiro, registrado no Sistema de Atendimento do Sebrae.

II- As interações devem ser registradas no sistema de atendimento de acordo com as orientações formais repassadas pelo Sebrae.

§3º Será considerada como evidência a primeira atingida, seja de cobertura ou produtividade,e não será necessário inserir ambas as evidências. Caso o objetivo de um dos critérios seja alcançado, o outro cálculo não será realizado. Ou seja, a evidência referente ao primeiro critério cumprido será suficiente para a pontuação, sem a necessidade de apresentar a evidência do segundo critério.

§4º A pontuação para este pilar será composta pelos critérios abaixo:

I- Cobertura: Quantidade de PJs distintas atendidas (por meio de orientação técnica)

II- Produtividade: Média de atendimentos do parceiro por atendente a pessoa física (PFs) e pessoas jurídicas (PJs) por meio de orientação técnica

§5º A apuração do critério ocorrerá com base no resultado do indicador que melhor performar para o parceiro. O Sebrae selecionará o critério (Cobertura ou Produtividade) que apresente a maior nota para o parceiro, de acordo com as evidências.

§6º A forma de apuração tem como objetivo contemplar as diferentes realidades dos municípios, considerando sua densidade empresarial e sua capacidade de atendimento aos

pequenos negócios. Tornando o processo de avaliação mais justo.

Pilar	Critérios*	Pontuação Máxima
Cobertura OU Produtividade	Cobertura OU	11,0
	Produtividade	
	Total	**11,0**

*A partir da análise das evidências de cada critério (cobertura ou produtividade), será considerado como resultado do pilar aquele que atingir a pontuação estabelecida.

Art. 53 - CRITÉRIO 18: COBERTURA

§ 1º O critério de atendimento de pessoas jurídicas distintas será avaliado pela empresa contratada pelo Sebrae, considerando o número de pessoas jurídicas distintas atendidas individualmente por meio de orientações técnicas, devidamente registradas no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae.

§2º O objetivo principal desse critério é incentivar o atendimento a novos empresários de micro e pequenas empresas que nunca tenham recebido orientações no ano corrente.Mesmo que uma pessoa jurídica seja atendida mais de uma vez no ano, para efeito de pontuação, será considerada apenas uma vez.

§3º Esse critério é especialmente benéfico para municípios menores, que possuem uma capacidade de atendimento reduzida, mas, devido à sua densidade empresarial, conseguem realizar uma ampla cobertura de atendimento.

§4º Para calcular a pontuação desse critério, será necessário consultar a densidade empresarial do município.

§5º A pesquisa deverá será realizada considerando conforme as informações disponíveis a seguir:

I- A data base do dia 31/12/2024
II- Pequenos negócios: MEI, ME, EPP.
III- Empresas ativas
IV- Fonte: Receita Federal
V- Link:https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas

Memória de cálculo de cobertura:
Números de atendimentos distintos PJ / Densidade Empresarial de MPES X 100 = % Atingido

CRITÉRIO	EVIDÊNCIAS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	REGRAS PARA PONTUAÇÃO

Cobertura	Print do painel de monitoramento dos atendimentos da rede parceira mostrando Quantidade de PJs distintas atendidas por meio de orientação técnica.	11,0	A análise das evidências será feita com base nos dados disponíveis no site: https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas Para manter o mesmo parâmetro apenas para o Sebrae Distrito Federal a análise das evidências será feita com base nos dados disponíveis no Panorama Empresarial do DF no site: https://datasebrae.com.br/df/. *demais estados esse link não se aplica. _____ Cobertura até 2,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: não pontua. 0 ponto. _____

	A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.		Cobertura de 3% a 3,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 2,5 pontos. _____ Cobertura de 4% a 4,99% sobre o cálculo da densidade empresarial domunicípio: 5,0 pontos _____ Cobertura acima de 5% a 5,99% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 7 pontos _____ Cobertura acima de 6% sobre o cálculo da densidade empresarial do município: 11 pontos.
	Total	**11,0**	

*A partir da análise das evidências de cada critério (cobertura ou produtividade), será considerado como resultado do pilar aquele que atingir a pontuação estabelecida.

§6º Para a apuração dos critérios de cobertura ou produtividade, será considerado o critério cujo resultado tenha sido alcançado. Após a pesquisa e o cálculo, caso a instituição parceira tenha atingido o indicador necessário para a pontuação, não será necessário realizar o cálculo do outro critério, sendo exigida apenas uma das evidências para pontuação.

§7º Caso o cálculo de um dos critérios não atinja o resultado necessário, será realizado o cálculo do outro critério, e deverá incluir a informação de que ambos os critérios foram tentados, mas em nenhum deles foi alcançado o resultado necessário para pontuação.

Art. 54 - CRITÉRIO 18: PRODUTIVIDADE

§ 1º Será considerada para avaliação deste critério a produtividade média da instituição parceira por atendente, ou seja, a média de atendimentos por atendente. Essa orientação acerca do critério de produtividade é utilizada pelo fato de representar a relação da capacidade de atendimento em um determinado tempo de forma equilibrada considerando o número de colaboradores disponíveis em cada parceiro.

§ 2º Atribuir a média auxiliará no processo de equilíbrio e resultado da sala ou parceiro.

I- Serão considerados para pontuação no critério o número de atendimentos realizados

por atendentes ativos a pessoas jurídicas (PJs) ou pessoas físicas (PFs) por meio de orientações técnicas, devidamente registradas no sistema de atendimento disponibilizado pelo Sebrae. Para atribuir a média de produtividade do parceiro serão considerados o total de atendimentos realizados pelo número de atendentes ativos no parceiro.

II- Considere atendentes ativos aqueles que realizaram ao menos um atendimento ao longo do período apurado.

§ 3º O objetivo do critério é valorizar e incentivar os atendentes das instituições parceiras a escalonarem a quantidade de atendimentos, contribuindo para a transformação e desenvolvimento do município.

§ 4º As instituições parceiras que estão em municípios maiores, que realizam um volume de atendimento diário mais alto, mas que, mesmo com uma alta produtividade, não alcançam o % de densidade empresarial elegível para a pontuação serão mais aderentes a este critério.

§ 5º Para apurar a média de atendimentos das instituições parceiras pelo número de atendentes será necessário utilizar o seguinte cálculo:

Fórmula para cálculo da média de atendimentos: Total de atendimentos do parceiro (PF e PJ) / Número de atendentes ativos = Média da sala do empreendedor por atendente

Importante:

I- Para evitar prejuízos para a instituição parceira, é fundamental garantir que apenas os agentes ativos, ou seja, aqueles que realizam atendimento no sistema, estejam cadastrados no sistema de atendimento do Sebrae.

II- Não devem constar no sistema pessoas que não realizam lançamentos ou atendimentos.

III- A apuração será feita de forma individual, independentemente da quantidade de parceiros presentes em um mesmo município.

§ 6º A instituição parceira receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra:

CRITÉRIO	EVIDÊNCIAS	PONTUAÇÃO MÁXIMA	REGRAS PARA PONTUAÇÃO
Produtividade*	Print do painel de monitoramento dos atendimentos da rede parceira mostrando a média de atendimentos da sala do	11,0	A sala do empreendedor receberá a pontuação de acordo com a faixa de produtividade (média de atendimentos) em que se enquadra:

	empreendedor por atendente a PF e PJ por meio de orientação técnica. **A evidência será inserida pela empresa contratada responsável pela validação do critério.**		Média de até 100 atendimentos por atendente: Não pontua. 0 ponto Média de 101 a 200 atendimentos por atendente: 2,5 pontos. Média de 201 a 300 atendimentos por atendente: 5,0 pontos. Média de 301 a 459 atendimentos por atendente: 7,5 pontos. Média a partir de 460 atendimentos por atendente do parceiro: 11 pontos.
	Total	**11,0**	

* A partir da análise das evidências de cada critério (cobertura ou produtividade), será considerado como resultado do pilar aquele que atingir a pontuação estabelecida.

ANEXOS

ANEXO - ORIENTAÇÕES PARA FOTOGRAFAR

SUGESTÃO DE ORIENTAÇÃO

Posicione seu celular na posição horizontal

- Posição horizontal;
- Atenção a posição solar, não bater foto com o sol na frente;
- Escolher um horário de melhor luz.

FOTO DA FACHADA OU DA ENTRADA DA SALA DO EMPREENDEDOR

1 foto externa do outro lado da rua (incluindo os seus vizinhos)

- Se a sala for dentro da prefeitura – tirar do corredor – mostrando a identificação. (Normalmente na fachada da prefeitura não é permitida identificação diferente)
- Se a sala for em prédio fora da prefeitura, capturar toda fachada.

FOTO MOSTRANDO A SALA

1 foto da porta, olhando para dentro (com visualização interna)

- Foto a partir da entrada;
- Capturando todo espaço;
- Mostrando área de recepção, atendimento, consultoria, sala de espera...
- Atenção a iluminação interna e posição solar.

FOTO MOSTRANDO A SALA

1 foto interna do fundo com visão para a rua ou porta de entrada

- Foto do fundo para frente da sala;
- Capturando todo espaço
- Mostrando área de recepção, atendimento, consultoria, sala de espera...
- Atenção a iluminação interna e posição solar

Dicas de Ouro

1. Limpe a lente da câmera
Muitas pessoas se esquecem desse detalhe, mas ele faz diferença. Fazer a limpeza constante da lente da câmera evita que suas fotos fiquem embaçadas e faz com que elas ganhem em nitidez. É comum que ao longo do dia nossos dedos toquem a lente, deixando ali marcas de digitais. Use uma flanela ou um tecido de microfibra e passe-o suavemente sobre a lente pelo menos uma vez ao dia.

2. Use as duas mãos ou um tripé
Por mais que os smartphones mais modernos contem com recursos de estabilização óptica de imagem, ter firmeza na hora de segurar o aparelho ainda é a melhor precaução contra fotos tremidas ou fora de foco.
Ao fotografar,segure o celular firmemente com as duas mãos. Se preferir, use um tripé para evitar que movimentos bruscos comprometam suas fotos.

Dicas de Ouro

3. Utilize o foco manual
Na tentativa de simplificar o uso, o software de câmera do Android conta com recursos que permitem focar automaticamente um objeto durante um disparo. Porém, quando você utiliza o foco manual, passa a ter mais controle sobre aquilo que fotografa, pois garante que o item principal terá o máximo de nitidez possível. Toque na tela para marcar o ponto de foco manual antes da fotografia.

4. Prefira fotos na horizontal
A menos que a circunstância peça isso, procure sempre tirar as suas fotos na horizontal (com o celular deitado). Essa escolha lhe dará mais opções de enquadramento e também permitirá composições mais interessantes e que são melhor visualizadas tanto em smartphones quanto em PCs.

Dicas de Ouro

5. Chegue mais próximo do objeto fotografado
Embora o zoom digital permita que você aproxime as imagens fotografadas, os resultados obtidos quando nos aproximamos do objeto fotografado são melhores. A dica é se aproximar ou se afastar do item que será fotografado e tentar vários enquadramentos. O zoom digital faz com que a imagem perca em qualidade e o resultado pode não ser do seu agrado.

6. Evite utilizar o flash
Diferentemente do que acontece nas câmeras profissionais, o flash dos smartphones é fraco. Por isso, a menos que você esteja em um ambiente realmente escuro, em outras circunstâncias o flash acabará prejudicando as suas fotos, deixando as cores mais artificiais e as pessoas com olhos vermelhos.

Dicas de Ouro

7. Fique atento à iluminação
A palavra "fotografia" significa "escrita com a luz". Portanto, luz é um elemento essencial para se tirar boas fotos. Ambientes com luz natural costumam proporcionar fotos melhores do que luzes artificiais. Evite ainda que as luzes estejam direcionadas ao objeto fotografado, caso contrário ele ficará superexposto. Use as sombras a seu favor e crie composições mais ricas.

ANEXO – MODELO DE ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO			
N. º DA ATA000	DATA 00 / 00 / 0000	HORÁRIO INÍCIO: 00 : 00 TÉRMINO: 00 : 00	LOCAL: INSTITUIÇÃO PARCEIRA OU SEBRAE OU REUNIÃO VIRTUAL
OBJETIVO DA REUNIÃO: (PLANO DE AÇÃO, PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DE RESULTADOS) . NO OBJETIVO D A REUNIÃO DEVERÁ ESTAR CLARO QUAL FOI O TEMA PRINCIPAL D A REUNIÃO.			
Assuntos tratados: DEVERÃO SER DESCRITOS TOD OS ASSUNTOS TRATADOS DURANTE A REUNIÃO. EXEMPLOS: • ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO 2025 PARA A INSTITUIÇÃO PARCEIRA: DESCREVER OS PRINCIPAIS TÓPICOS ABORD ADOS (DÚV IDAS E DECISÕES QUE SURGIRAM) • ETAPAS SELO Sebrae DE REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO: DESCREVER O QUE FOI FEITO PARA ORIENTAR A INSTITUIÇÃO SOBRE AS ETAPAS DO SELO, DÚVIDAS QUE SURGIRAM E DECISÕES RELEVANTES • ORIENTAÇÃO SOBRE NPS: DESCREVER O QUE FOI FEITO PARA SENSIBILIZAR A INSTITUIÇÃO QUANTO A MENSURAÇÃO D O NPS • REALIZAÇÃO DO CRITÉRIO OFERTA DE SOLUÇÕES E PORTFÓLIO Sebrae: DESCREVER QUAIS DECISÕES FORAM TOMADAS SOBRE O ASSUNTO, QUAIS SOLUÇÕES SERÃO REALIZADAS NO PERÍODO, RESPONSÁVEIS, RESULTADOS ESPERADOS • SE HOUVER DOCUMENTOS, DEVERÃO SER INCLUÍDOS COMO ANEXOS A ATA		

PRÓXIMOS PASSOS / AÇÕES / PENDÊNCIAS	RESPONSÁVEL (IS)	PRAZO (S)
Exemplo: Realização de capacitação para a equipe de atendimento da Sala	Nome responsável - Sebrae	XX/XX
Contratar consultor para aplicar a solução XYZ	Nome do consultor responsável	XX/XX
Providenciar local e arregimentar inscritos para a solução XYX	Nome do responsável do PARCEIRO	XX/XX
ELABORADA POR: Nome do responsável – (nome da instituição parceira ou Sebrae)		

ANEXO – MODELO PLANO DE AÇÃO

Para a evidência do Plano de ação deverão ser consideradas, no mínimo, as informações contidas nesse modelo. Poderá ser replicado para outro tipo de formato.

Nome Instituição Parceira:	
Município/UF:	
Gestor Sebrae responsável:	
Gerente Sebrae responsável:	
Consultor Sebrae responsável (se for o caso)	
Data elaboração:	
Participantes (nome/empresa/cargo)	

Detalhamento Plano de ação						
Ação	Descrição detalhada	Resultados esperados	Data início	Data conclusão	Responsáveis	Encaminhamentos

Durante a reunião de planejamento, deverá ser elaborado um plano de ação ou ata que contemple, no mínimo, os seguintes tópicos:

- Data
- Formato da Reunião: presencial ou a on-line.

a. Apresentação do Processo de Concessão do Selo:
   - Explicação das etapas, regras, categorias e esclarecimento de dúvidas sobre o processo.
b. Soluções Sebrae a serem ofertadas e realizadas pelos parceiros:
   - Definição das soluções que o Sebrae oferecerá, públicos-alvo e a Oferta de soluções.
c. Ações disponibilizados pelo Sebrae: capacitações para atendentes, materiais de apoio aos clientes.
d. Definição dos recursos que a instituição parceira disponibilizará, como equipe de atendimento, equipamentos e ambiente físico.
e. Ações de capacitação para os atendentes: ações de capacitação das equipes de atendimento, com a participação das instituições parceiras nas capacitações promovidas pelo Sebrae.
f. Ações de melhorias a serem realizadas no ciclo vigente:
   - As ações devem ser detalhadas com nome, responsáveis e prazos de execução.
g. Datas de realização das ações: As ações previstas no plano de ação deverão ser iniciadas e/ou executadas no ano de 2025.
h. Registros de atendimentos no sistema do Sebrae: As equipes de atendimento deverão registrar todas as interações no sistema disponibilizado pelo Sebrae.
i. NPS - Net Promoter Score: apresentação do indicador

ANEXO - TEMÁTICAS DAS CAPACITAÇÕES

Os temas das capacitações realizadas pelos atendentes deverão estar relacionados às seguintes dimensões temáticas:

- Organizacional: trata-se de temas relacionados a atuação institucional do Sebrae, ou seja, tudo que permeia a missão, estratégia e valores do Sebrae. Por exemplo: cenário do empreendedorismo, atuação do Sebrae, código de ética, LGPD, instruções normativas, portfólio, política de atendimento, entre outros.
- Comportamental: toda e qualquer formação relacionada a comportamentos que impactam no processo de atendimento. Por exemplo: escuta ativa, empatia, comunicação eficaz, inteligência emocional, criatividade, entre outros.
- Técnica: toda e qualquer formação que esteja relacionada ao interesse do público-alvo do Sebrae no que tange o ambiente dos pequenos negócios do Brasil. Por exemplo: gestão do empreendedorismo e outros temas de gestão, segmentação econômica, Simples Nacional, emissão de notas fiscais, entre outros.
- Específica: formações relacionadas a uma atuação específica da localização da Sala do Empreendedor. Por exemplo: sistemas operacionais, metodologias, demandas de parcerias/contratos/convênios, entre outros.

Os certificados/ declarações das capacitações em temas que não se enquadrem em uma ou mais dessas dimensões serão desconsiderados para efeito de pontuação.

Abaixo estão os links das capacitações obrigatórias para o ciclo 2025, e sugestões de outros cursos nas temáticas previstas neste regulamento que estão disponíveis no portfólio da Universidade Sebrae e Portal Sebrae:

Temática	Solução Educacional	Objetivos	Carga Horária	Link no Portal UC/ Portal Sebrae
Organizacional	Formação Básica da Rede de Atendimento Sebrae (OBRIGATÓRIA)	A formação básica da rede de atendimento é uma estratégia de alinhamento institucional daqueles que falam em nome do Sebrae. Essa trilha apresenta os temas fundamentais que fortalecem a marca e o relacionamento com o cliente. Cursos que compõem a formação básica da rede de atendimento: Conhecendo o Sistema Sebrae 2.0 (8h); Código de Ética do Sistema Sebrae (1h); Diversidade e Inclusão (2h); LGPD (2h); Programa Integridade Corporativa e Compliance (1h); Segurança da Informação (10h) e Soluções do Sistema Sebrae (44h).	44h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4223306F4BBABB&vcache=29
Técnica	Jornada Centrada no Cliente	Promover uma cultura organizacional cujo centro é o cliente, além de compartilhar as práticas que já estão sendo adotadas para melhorar ainda mais o nosso relacionamento com o cliente. Sensibilizar sobre o papel de cada um na experiência do cliente, compreender a diferenciação por comportamentos e o ciclo de vida do cliente.	11h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4224306F4BB5BC&vcache=373
Técnica	Jornada de Atendimento MEI	Apresentar os princípios fundamentais do MEI, unificando a fonte de dados sobre essa modalidade empreendedora para toda a rede Sebrae.Além disso, a trilha visa facilitar a busca de informações sobre o MEI, melhorando o atendimento aos empreendedores quando o assunto tratado for relacionado a essa categoria empresarial.	55h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F41203C6F4BBAB4&vcache=545

Específica	Trilha FOCO – Rede Parceira	A Trilha de Conhecimento FOCO – Rede Parceira reúne conteúdos essenciais para a utilização do CRM FOCO e a segurança no acesso à plataforma pelo público da rede parceira do Sebrae (salas do empreendedor, Sebrae Aqui, espaço Sebrae em parceiros, entre outros). O material aborda o funcionamento do sistema, autenticação multifator (MFA), acesso ao módulo específico da Rede Parceira e à Base de Conhecimento. Também inclui orientações práticas e um manual de atendimento para consulta. Os conteúdos estão organizados em vídeos, apresentações e documentos para facilitar o aprendizado.	08h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4C462C3A6F4AB2B5&vcache=376
Técnica	Sala do Empreendedor: Guia Prático do Compras.gov.br (OBRIGATÓRIA)	Capacitar os participantes para compreender e aplicar os procedimentos legais e operacionais das compras públicas, com foco na legislação vigente, garantindo que as aquisições sejam realizadas de forma eficiente, transparente e em conformidade com as normas do setor público.	2h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/TrailDetail?hash=4F4C22386F4BBBBD&vcache=737
Técnica	Excelência no atendimento	Identificar os diferentes perfis de clientes e tipos de negócios formais e potenciais, para melhor adequação das informações prestadas no atendimento; Conhecer técnicas de atendimento visando à satisfação do cliente; Identificar os aspectos que contribuem para a satisfação do cliente; Pensar criticamente sobre as ações e procedimentos de atendimento e Planejar ações que garantam a satisfação dos clientes e possam gerar um impacto positivo nos resultados.	10h	https://universidade.sebrae.com.br/App/Student/Training/CourseDetail?hash=161173697000C1E2D982822C7E6553655AFBDC9800C6F6B86F54FA37CE085BC292B5C1345937&vcache=192
Técnica	Como elaborar um plano de negócio	Aprenda o passo a passo para montar um plano de negócios para o seu empreendimento atual ou futuro, focando na competitividade e inovação.	2h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-elaborar-um-plano-de-negocio,1880b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD
Técnica	Ganhe mercado com o Plano de Marketing	Aprenda a planejar ações de marketing adequadas para o desenvolvimento de produtos e conquiste os seus clientes! Este curso te ajudará a alcançar o crescimento empresarial e a competitividade no mercado.	3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/ganhe-mercado-com-o-plano-de-marketing,a9b0b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD
Técnica	Marketing digital para o empreendedor	Descubra como construir e monitorar uma estratégia de marketing digital para alavancar o seu negócio.	2h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/marketing-digital-para-o-empreendedor,f870b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD

Técnica	Gestão Financeira	Muitos problemas de uma empresa podem ser solucionados com uma boa gestão financeira. Veja neste curso como se posicionar para controlar as finanças em seu negócio.	3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/gestao-financeira,7370b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD
Técnica	Curso sobre Simples Nacional – Entenda se é vantajoso para seu negócio	Aprenda quais são os impostos incluídos no Simples Nacional, como calculá-los e descubra se esta é uma opção vantajosa para a sua empresa.	3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/simples-nacional,5b90b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD
Técnica	Nota Fiscal Eletrônica	Aprender sobre as aplicações, a emissão, os benefícios e as obrigações em relação à nota fiscal eletrônica e como registrar suas movimentações com facilidade.	3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/nota-fiscal-eletronica,bc90b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD
Comportamental	Flow - Conversas difíceis	Dicas valiosas para transformar as conversas difíceis em diálogos produtivos, criar uma relação mais próxima com o seu time e, por consequência, garantir o melhor andamento dos seus processos.	1h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/flow-conversas-dificeis,0268ec3723da2810VgnVCM100000d701210aRCRD
Comportamental	Inteligência Emocional	Entender, estudar e colocar em prática as inúmeras estratégias para potencializar a sua inteligência emocional e a de seus liderados.	15h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/inteligencia-emocional,b13defadd8608810VgnVCM1000001b00320aRCRD
Comportamental	Criatividade	Despertar o seu potencial criativo e empreendedor, combinando o melhor dos dois mundos e desenvolvendo ideias práticas e inovadoras para sua empresa. Conhecerá, ainda, meios para evitar o bloqueio da criatividade e maneiras de reagir diante de uma boa oportunidade de mercado.	3h	https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/criatividade,5090b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD

ANEXO - DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÃO NO QUANTITATIVO OU NA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

Declaramos que a **(nome da sala do empreendedor)**, do município de **(nome do município)**, atualmente é composta por **(número de atendentes ativos)** atendentes ativos, conforme os nomes relacionados abaixo:

- Nome 1
- Nome 2
- Nome 3

Este quantitativo e/ou nome dos atendes difere do inicialmente informado no formulário de inscrição devido a **(indicar o que motivou a alteração)**.

Atenciosamente,

(Nome e assinatura do responsável pela sala do empreendedor)

(Cargo)

Local e Data

ANEXO – MODELO DE LISTA DE PRESENÇA

O modelo abaixo deve ser considerado para geração da evidência solicitada nos critérios para os quais se fizer necessário. Poderá ser em outro formato, desde que tenha minimamente as informações abaixo.

Nome da Sala do Empreendedor e/ou Parceiro:		
Município/DF:		
Nome/ descrição da solução ou ação:		
Data de realização:		
Formato: (Presencial ou online)		
Local (se for presencial)		
Participantes:		
Nome Participante	Dado de identificação (CPF / CNPJ)	Assinatura
1-		
2-		

ANEXO - DECLARAÇÃO DE NÚMERO DE CONTATO EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO A CLIENTES

Eu,_____, com desempenho da função de_____, na sala do empreendedor (nome da sala) _____, declaro que o(s) número(s): (DDD) _____ é/são de uso exclusivo e dedicado para atendimentos aos clientes da Sala do Empreendedor.

Afirmo que o(s) número(s) não é/são de uso particular do agente de desenvolvimento ou atendente da sala.

O(s) número(s) está(ão) publicado(s) e divulgado(s) oficialmente aos clientes e sociedade como número de contato para a Sala do Empreendedor.

Local,___/___/_____

Assinatura do responsável pela Sala do Empreendedor.

SEBRAE