

Tabela de Critérios de Pontuação

PILARES	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO	
QUALIDADE NO ATENDIMENTO	Cliente oculto (foco qualidade atendimento)	28	28
GESTÃO	Planejamento	9	16
	Capacitação equipes de atendimento	7	
AMBIENTE DE NEGÓCIOS	Divulgação de Editais de compras governamentais	2,5	10
	Orientação ao empreendedor para participação de editais de licitações	5	
	Orientações ao acesso consciente ao crédito	2,5	
OFERTA DE SOLUÇÕES	Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios	10	10
INFRAESTRUTURA	Estrutura física (Análise evidências foco estrutura física)	6	14
	Sistema de registro de interação	8	
PRESENÇA DIGITAL (cliente oculto foco digital)	Página web e redes sociais	4	12
	Canais digitais	4	
	Serviços digitais	4	
CAPILARIDADE	Quantidade atendimentos Pequenos Negócios	10	10
TOTAL			100