

# **Orientações do Sebrae sobre as Salas do Empreendedor**



2018 – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Amazonas – Sebrae/AM

Todos os direitos reservados.

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei n 9.610).

**Presidente do Conselho Deliberativo Estadual**

José Roberto Tadros

**Diretora Superintendente**

Adrienne Antony Gonçalves

**Diretora Técnica**

Lamisse Said da Silva Cavalcanti

**Diretor Administrativo-Financeiro**

Maurício Aucar Seffair

**Gerente da Unidade de Suporte Empresarial**

Wilson Antonio da Rocha

**Responsável técnico**

Maria do Socorro Corrêa da Silva

**Informações e contatos**

Av. Leonardo Malcher, 924 – Centro

Central de Relacionamento: **0800 570 0800**

## Agradecimento

Esta produção é uma adaptação do estudo **Sala do Empreendedor**, uma obra **do Sebrae Paraná**, cujos autores foram: Fernando Fischer, Rodrigo Maurício Freire Soares, Thiago Mascarenhas, Luiz Marcelo Padilha, Roberta Soledade Azevedo e Rubens Leandro Palma Filho. A eles, em especial ao analista Marcelo Padilha, e ao Sebrae/PR nossos agradecimentos pela disponibilidade do conteúdo e sobretudo pelo interesse em colaborar com o desenvolvimento do ambiente de negócios do estado do Amazonas.

## ***Lista de abreviaturas e siglas***

**CBMAM** – Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Amazonas

**CGSIM** – Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios

**CNAE** – Classificação Nacional de Atividades Econômicas

**CNPJ** – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica

**DASN** – Declaração Anual do Simples Nacional

**EPP** – Empresa de Pequeno Porte

**FGTS** – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

**ICMS** – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

**IES** – Instituição de Ensino Superior

**INSS** – Instituto Nacional do Seguro Social

**JUCEA** – Junta Comercial do Estado do Amazonas

**ME** – Microempresa

**MEI** – Microempreendedor Individual

**NAN** – Negócio a Negócio

**REDESIM** – Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios

**SEFAZ/AM** – Secretaria Estadual da Fazenda do Estado do Amazonas

## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	6
<b>Objetivo</b> .....	7
<b>Sala do Empreendedor – solução de “Simplificação e desburocratização”</b> .....	8
A Sala do Empreendedor .....	8
Portfólio de serviços oferecidos pela Sala do Empreendedor .....	11
<b>Implantação da Sala do Empreendedor</b> .....	16
Legislação Geral Municipal.....	16
Recomendações para o processo de implantação da Sala do Empreendedor.....	18
<b>Os atores e suas responsabilidades</b> .....	22
Integração entre órgãos públicos.....	22
Formalização de parcerias institucionais .....	22
Formalização da parceria técnica com SEBRAE .....	25
<b>Infraestrutura da Sala do Empreendedor</b> .....	26
Localização no município .....	26
Infraestrutura física.....	26
Recursos materiais e equipamentos.....	28
Identificação e sinalização .....	29
<b>Recursos humanos da Sala do Empreendedor</b> .....	30
O papel do Comitê Gestor da Lei Geral.....	30
O papel do Agente de Desenvolvimento Local .....	30
Equipe de atendimento da Sala do Empreendedor.....	32
Capacitação Continuada.....	33
<b>Comunicação e Marketing da Sala do Empreendedor</b> .....	35
Sinalização espacial e instrumentos promocionais .....	35
Informativos impressos.....	36
Internet.....	36
Como disponibilizar os serviços SEBRAE.....	38
<b>Parceria com o Sebrae</b> .....	39
Serviços do SEBRAE para o MEI .....	39
Parceria com o Sebrae.....	39
<b>Registro e monitoramento do atendimento na Sala do Empreendedor</b> .....	42
<b>Referências</b> .....	44
<b>Anexos</b> .....	45

## Apresentação

A regulamentação da **Lei Geral da ME e EPP**, como também é conhecida o **Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte** (Lei Complementar 123/2006), tem contribuído para a redução de prazos, a simplificação de procedimentos, a diminuição dos custos da abertura, a legalização, a alteração, a baixa de cadastros e registros de empresários e pessoas jurídicas. Se no âmbito federal, destacam-se iniciativas de modernização, a partir da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (**Redesim**), no âmbito municipal há o grande desafio para a criação de **condições estruturais e processos administrativos** que assegurem um ambiente propício ao fortalecimento do ambiente competitivo empresarial.

Seguindo orientações dos artigos 4º e 5º da Lei Geral da ME e EPP, os municípios têm a obrigação de criar um espaço que concentre não somente a parte burocrática que envolve qualquer atividade empreendedora, mas também informações importantes e orientações para a viabilidade, instalação e o desenvolvimento dos negócios.

Nesse contexto, propõe-se a criação da **Sala do Empreendedor** – espaço físico em que a Prefeitura Municipal, em parceria com instituições locais, estaduais e federais que tenham atuação regionalizada – visando centralizar os serviços de abertura, alteração e baixa de empresas, além de congregar informações técnicas e administrativas necessárias para os encaminhamentos relacionados aos empreendimentos, existentes ou novos.

Esta publicação é uma iniciativa do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Paraná - SEBRAE/PR adaptada para a realidade do Estado do Amazonas com o objetivo de fomentar negócios e fortalecer a gestão empresarial, contribuindo com os processos de simplificação e desburocratização, bem como, promover a criação e implantação de espaços destinados ao empreendedor nos municípios amazonenses.

Destina-se a Prefeitos, Secretários, Técnicos, Equipes de Atendimento e Apoio, e especialmente a os Agentes de Desenvolvimento envolvidos nos processos de implantação e consolidação de Salas do Empreendedor.

## Objetivo

Na perspectiva de tornar mais acessíveis e menos onerosos os serviços públicos para os cidadãos, tornando a gestão pública mais eficiente, as Salas do Empreendedor se inserem como uma estratégia para a simplificação de processos administrativos. Visando auxiliar gestores públicos na criação dessa estrutura, esta publicação traz os principais elementos e as informações necessárias à criação, ao planejamento e à implementação da Sala do Empreendedor. Tem como principal **objetivo** ser um documento referencial para que as prefeituras municipais amazonenses e os seus parceiros locais avancem no processo de desburocratização e simplificação de procedimentos de abertura de empresas, contribuindo de forma decisiva para a redução da informalidade e o apoio ao empreendedorismo local.

Ressalta-se aqui, a importância da instalação da Sala do Empreendedor nos municípios, tendo em vista os serviços nela ofertados, sejam de formalização, capacitação ou orientação as micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais ou até mesmo aos interessados em se tornar empresários. O leque de serviços possíveis de serem ofertados na sala inclui a obtenção da inscrição municipal e alvará de funcionamento, a verificação de processos administrativos, obrigações, direitos e incentivos, alteração e o encerramento de empresas, obtenção de informações sobre crédito, encaminhamento de licenciamentos e alvarás, entre outros. Na prática, a prefeitura estará incentivando o surgimento de novos empreendimentos, criando condições para aumentar a competitividade dos pequenos negócios locais, contribuindo para a geração de mais empregos e para uma melhor distribuição de renda no município.

# Capítulo I - Sala do Empreendedor – solução de “Simplificação e desburocratização”

## 1.1. Sala do Empreendedor

A Sala do Empreendedor é um local de convergência de ações e atividades do poder público municipal que deve centralizar determinados fluxos de processos, relacionados ao empreendedorismo local. Faz-se necessário, contudo, pontuar que a Sala do Empreendedor ultrapassa a finalidade de ser tão somente um espaço físico centralizador de serviços públicos, ao contrário, se constitui uma **estratégia** que visa desburocratizar e conferir agilidade aos procedimentos administrativos que impactam no dia a dia dos negócios e da vida empresarial nos municípios. Carrega em si, portanto, um **conceito de aglutinação de serviços, de integração e agilidade** nos processos burocráticos, sendo, antes de tudo, um **espaço de soluções** à disposição do empreendedor. Podemos, então, elencar como diretrizes gerais desse espaço que se caracteriza como uma nova forma de prestação de serviços públicos:

- Realizar atendimento presencial (em um primeiro momento) e pela internet;
- Prover unicidade do processo de inscrição, alteração e baixa de empresas;
- Simplificar, racionalizar e uniformizar requisitos;
- Estabelecer instrumentos de articulação e integração das ações do Estado e dos municípios.

É na Sala do Empreendedor que deve ser feito o acompanhamento dos trâmites do processo do empresário ou demandante do serviço, ancorado pela Lei Geral da ME e EPP (LC 123/2006), em seu artigo 4º:

***Art. 4º** Na elaboração de normas de sua competência, os órgãos e entidades envolvidos na abertura e fechamento de empresas, dos 3 (três) âmbitos de governo, deverão considerar a **unicidade do processo** de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas, para tanto devendo **articular as competências próprias com aquelas dos demais membros**, e buscar, em conjunto, **compatibilizar e integrar procedimentos**, a fim de evitar a duplicidade de exigências e garantir a **linearidade do processo**, da perspectiva do usuário.*

Sobre a nomenclatura a ser adotada, o nome do espaço, “**Sala do Empreendedor**”, é mera sugestão, não sendo algo inflexível, nem mesmo determinado pela Lei Geral da ME e EPP ou legislação correlacionada. O nome fantasia desse espaço é uma **decisão individual e exclusiva da prefeitura**. Foram observadas as seguintes denominações:

- Sala do Empreendedor;
- Centro do Empreendedor;
- Casa do Empreendedor;
- Serviço de Atendimento ao Empresário;
- Sala do Empresário;
- Centro de Atendimento Empresarial (CAE).

Vale destacar que não se trata exclusivamente da construção de determinado tipo de espaço, que pode assumir diferentes denominações, estruturas e formatos. A questão primordial é criar um lugar, com quantas salas e espaços forem necessários, no qual o empresário ou interessado deverá se dirigir sempre que precisar tratar de um assunto de natureza burocrática no município relacionado aos empreendimentos mercantis. O processo de implantação, muitas vezes, basta passar por um rearranjo de um órgão ou localidade já existente, ou em caso de ser um lugar inteiramente novo, pode ser necessário a realização de um projeto, recomendando-se a utilização de um profissional capaz de auxiliar na implantação do espaço físico adequado às necessidades.

Recomenda-se cautela no uso de espaços com múltiplas finalidades. Caso ocorra o aproveitamento de um espaço existente, seja compartilhando o local ou mesmo substituindo-o, é de máxima importância que a imagem desse “novo” espaço seja diferenciada e focada como um local destinado ao “empreendedor” e ao “empresário”, dissociando-o assim de outros órgãos/espaços com outras finalidades.

Em termos das principais linhas de atuação da Sala do Empreendedor, pode-se citar: **i)** orientações e informações; **ii)** capacitação; **iii)** licenciamento; **iv)** consulta, legalização e regularização. A **Figura 1**, a seguir, sintetiza isso.

Figura 1: Principais linhas de atuação da Sala do Empreendedor



*Entende-se como “**empreendedor**” o conjunto de iniciativas limitadas pelos conceitos legais/jurídicos do Microempreendedor Individual (MEI) e empresários de Empresa de Pequeno Porte - EPP e Micro Empresa - ME bem como de empreendedores informais e pessoas interessadas no desenvolvimento dos negócios e atividades mercantis.*

Em **termos culturais e de identidade regional**, é fundamental que se reflita sobre as especificidades culturais, geográficas, ambientais, as vocações dos negócios e os segmentos potenciais do município e do território no qual se insere, para estruturar seu espaço destinado à Sala do Empreendedor, o qual deve espelhar todas essas características do município.

A Sala do Empreendedor pode também ser a base física do **Comitê Gestor da Lei Geral no Município**, o qual pode ter outras denominações, servindo como referência para a realização de suas reuniões e encontros, bem como assumir a função de aglutinar informações impressas e digitais para a consulta dos integrantes do comitê.

## 1.2 Portfólio de serviços oferecidos pela Sala do Empreendedor

Alguns processos burocráticos podem ser considerados como essenciais para serem oferecidos nas Salas do Empreendedor; outros nem tanto e podem continuar sendo executados normalmente nas unidades dos parceiros institucionais e na própria Prefeitura Municipal.

Caberá uma análise criteriosa dos processos que devem ser centralizados, afim de manter o foco no que realmente é importante, do ponto de vista do usuário dos serviços públicos. A escolha dos serviços deve ser um dos pontos iniciais do processo de planejamento da Sala do Empreendedor. Cada um dos serviços deve ser avaliado do ponto de vista da dificuldade, dos prazos e dos custos de implementação, sempre considerando a perspectiva do empreendedor e o fluxo futuro de atendimento.

A seguir, listamos alguns processos identificados como comuns em centrais de atendimento empresarial, como ponto de partida para essa reflexão e planejamento. Não se trata, de uma listagem completa, muito menos obrigatória de todos os serviços que podem ser ofertados na Sala do Empreendedor.

Abertura, alteração e baixa de empresas
<b>Abertura de empresas limitadas, empresário individual e EIRELI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Legislações que a empresa terá de atender na abertura, alteração, baixa e no funcionamento em âmbito municipal, estadual, federal e de instituições afins;</li><li>• Regime tributário mais adequado;</li><li>• Processo de abertura de empresa pela REDESIM;</li><li>• Consulta e emissão de informações a partir do CNAE - Código Nacional de Atividade Econômica;</li><li>• Orientação sobre a Lei Geral da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;</li><li>• Consulta prévia de localização;</li></ul>

- Orientação no acesso ao site Empresa SuperFácil - REDESIM (registro e acompanhamento do processo);
- Atividades que requerem vistoria da Vigilância Sanitária;
- Atividades que requerem licenciamento ambiental;
- Recebimento de documentação de abertura de empresa por meio do Protocolo Digital da JUCEA.

#### **Abertura, alteração e baixa do microempreendedor individual (MEI)**

- Orientação específica para abertura, alteração e baixa;
- Consulta prévia de localização;
- Registro, alteração e baixa do MEI;
- Emissão de boletos;
- Declaração de IR – Imposto de Renda;
- Orientação sobre a renovação de alvará.
- Orientação para a emissão de notas fiscais.

#### **Operacionalização e desenvolvimento da empresa**

- Orientação sobre o Simples Nacional;
- Parcelamento de dívidas tributárias;
- Emissão de certidões negativas;
- Orientações sobre crédito;
- Orientações sobre venda aos governos;
- Renovação de alvarás e licenças;
- Orientações contábeis.

#### **Consultorias e capacitações**

- Diagnóstico empresarial;
- Capacitações e consultorias próprias da Sala;
- Capacitações e consultorias com o Sebrae;
- Capacitações com outros parceiros;
- Financiamento.

De outra forma, a seguir apresentamos os principais serviços da Sala do Empreendedor classificados por **básicos** e **avançados**:

Quadro 1: Serviços básicos e avançados da Sala do Empreendedor

Serviços	Básicos	Avançados
1. Formalização, alteração e baixa do MEI	X	X
2. Orientações sobre obrigações do MEI	X	X
3. Consulta Prévia de Localização	X	X
4. Impressão de CCMEI	X	X
5. Impressão CNPJ	X	X
6. Impressão DAS	X	X
7. Orientação sobre a impressão DAS	X	X
8. Impressão Relatório de Receita Bruta para o MEI	X	X
9. Declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI)	X	X
10. Emissão de Nota Fiscal do MEI	X	X
11. Impressão de CNDs	X	X
12. Profissionalização do MEI pelo SEBRAE - orientações, consultorias, cursos e palestras	X	X
13. Parcerias com instituições e orientações sobre crédito	X	X
14. Orientações e fomento sobre acesso ao crédito		v
15. Interface com Corpo de Bombeiros para agilidade e tratamento diferenciado para o MEI no laudo de vistoria		X
16. Divulgação de editais das compras municipais		X
17. Informações sobre alteração de porte empresarial		X
18. Orientações para formalização de ME e EPP		X
19. Atendimento de ME e EPP com soluções de consultoria e capacitação		X
20. Agente de crédito atuante na Sala		X
21. Protocolo digital da JUCEA		X

Os serviços não se limitam aos listados no quadro 1, sendo apenas um mínimo que na visão do Sebrae são importantes para o atendimento dos empreendedores.

Operacionalmente, no mínimo, a Sala do Empreendedor deverá atender ao serviço de legalização, formalização do Microempreendedor Individual (MEI), informação e orientação às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) quanto à consulta prévia de localização, concessão de alvará e licenciamentos, conforme o caso.

Opcionalmente, a Sala do Empreendedor pode abranger os processos envolvendo órgãos externos à estrutura da Sala, no âmbito estadual e federal, e outros órgãos ou entidades de controle, em conformidade com as exigências legais da atividade a ser exercida ou em processo de regularização. Para atender especificamente ao serviço de legalização e formalização do microempreendedor individual, a sala deverá possibilitar o acesso ao Portal do Empreendedor para registro e legalização do MEI, o que requer acesso à internet no local, bem como condições de impressão, de modo que o empreendedor obtenha os comprovantes impressos referentes ao processo de legalização.

Recomendamos também que a Sala do Empreendedor participe de treinamento com a JUCEA para que os colaboradores conheçam a operacionalização da REDESIM, o protocolo digital e demais serviços desse órgão.

De forma didática, apenas para se ter a visão e compreensão do fluxo envolvendo a regularização de empresas, os procedimentos de regularização tendem a ser muito parecidos em todo o estado, visto que todos os municípios estão integrados na REDESIM.

*A REDESIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - foi criada pela Lei nº 11.598/07 para permitir que o cidadão abra ou regularize o seu negócio de forma simplificada e sem burocracia.*

*Na prática, significa dizer que os órgãos responsáveis pelo registro e legalização de sua empresa atuarão de forma integrada, permitindo a realização de todo o processo por meio de entrada única de dados na internet.*

Para solicitar a abertura de empresa, o empresário deve acessar o site <http://www.empresasuperfacil.am.gov.br/> e cadastrar a solicitação conforme o tipo de empreendimento. O sistema fará inicialmente duas consultas:

a) **consulta de viabilidade de endereço**, na qual a Prefeitura avalia se a atividade pode ser exercida no local desejado. Importante que a consulta seja feita pelo sistema, dando agilidade e praticidade ao processo. Além de esclarecer aos empreendedores, a Sala do Empreendedor deve acompanhar como este serviço está ocorrendo no seu município, garantindo a efetiva implantação da REDESIM e o prazo de resposta em até dois dias para as atividades de baixo risco.

b) **pesquisa de viabilidade de nome empresarial** para verificar se este já se encontra em uso ou não. Em caso positivo, serão adotados nomes alternativos indicados pelo empresário no processo de consulta. Caso estes também já estejam em uso, o processo é paralisado e o empresário terá que indicar novas possibilidades de nome empresarial para que o processo possa continuar.

Uma vez realizada a consulta de viabilidade de endereço pelo município, a JUCEA pesquisa o nome empresarial. Após essas etapas, inicia-se o processo de fato. Os dados cadastrados pelo empresário serão utilizados pela JUCEA, Receita Federal, Secretaria de Estado da Fazenda, Corpo de Bombeiros, Secretárias e órgãos municipais envolvidos no registro e licenciamento de negócios no Amazonas. Ressaltamos que as atividades consideradas de baixo risco terão trâmite diferenciado no processamento e análise de documentos.

Importante que a Sala do Empreendedor conheça as regras do seu município para a ocupação empresarial do solo e o licenciamento sanitário e ambiental.

Após o processo de abertura inicial, os registros na Previdência Social (**INSS**) e na Caixa Econômica Federal são necessários em função dos aspectos previdenciários e trabalhistas, mesmo que não haja empregados. Se houver essas instituições no seu município é importante a Sala do Empreendedor tê-los como parceiros.

## ***Capítulo II – Implantação da Sala do Empreendedor***

### ***2.1 Legislação Municipal***

Como pré-requisito essencial para todo o processo de implementação da Sala, a Lei Geral deverá ter sido regulamentada no município, contemplando seus principais aspectos da Lei Geral da ME e EPP. Caso ainda não tenha sido regulamentada a Lei Geral da ME e EPP no município, sugerimos de forma breve os principais passos a serem seguidos no processo de sua implantação:

1. **Constituir** uma equipe para regulamentação e implantação da Lei Geral, com a participação de representantes dos empresários, da Câmara dos Vereadores e das Secretarias Municipais;
2. **Definir** o foco do apoio aos pequenos negócios, de acordo com a vocação do município;
3. **Escolher** os principais artigos da Lei Geral que devem ser imediatamente implementados;
4. **Formatar** uma proposta de Lei Geral Municipal;
5. **Articular** a discussão e aprovação na Câmara dos Vereadores;
6. **Sancionar**, divulgar e implantar a Lei Geral Municipal.

Também devem ser revistas às legislações municipais relacionadas aos procedimentos de abertura, alterações e baixa de empresas, com o objetivo de desburocratizar e simplificar o trâmite adotado pelo município, tais como, tributação, concessão de alvarás, alterações e baixas das inscrições municipais, normas de vigilância sanitária, meio ambiente, uso e ocupação do solo, publicidade, propaganda, entre outros.

Considerando que a regulamentação da Lei Geral Municipal da ME e EPP confere base legal municipal para o processo de implementação da Sala do Empreendedor, pode a Administração do Município firmar parceria com outras instituições públicas ou privadas para oferecer orientação e outros serviços focados no desenvolvimento dos pequenos negócios.

Pode-se afirmar que a **legislação** é o instrumento jurídico que proporcionará o ambiente propício para a instalação e o funcionamento da Sala do Empreendedor. Nesse âmbito, podemos apontar 3 passos básicos:

1. Como passo primeiro e essencial, o município deverá ter **aprovada sua Lei Geral Municipal**;
2. O **capítulo de desburocratização** dessa lei deverá estar regulamentado, nos seus aspectos essenciais, a saber:
  - 2.1 **Criação da sala do empreendedor:** criação de um local único na prefeitura, ou em outro local, que concentre todos os tipos de atendimento ao empresário, seja para informação, orientação ou para a disponibilização de serviços. A sala do empreendedor deverá ter infraestrutura de informática e funcionalidade para prestar serviço de legalização e formalização do Microempreendedor Individual – MEI e das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte. Importante está devidamente sinalizada;
  - 2.2 Definição das atividades de grau de risco alto: com essa definição em consonância com o que preconiza o Comitê Gestor da REDESIM é possível atender a legislação que dispõe sobre o procedimento diferenciado para o registro e a legalização do Microempreendedor Individual – MEI e das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

*Obs.1: recomenda-se a adoção da lista de atividades de alto risco para o Microempreendedor Individual e Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme Resolução CGSIM N° 22 de 22 de junho de 2010.*

*Obs.2: em muitos municípios já é uma realidade a concessão de Alvará de Funcionamento em prazo médio de até 48 horas. Em tais casos, seria dispensável a criação formal do Alvará Provisório. Mas, sendo alvará provisório ou definitivo, o importante é que seja garantida pela legislação local a regra geral introduzida pelo artigo 7º da LC 123/2006 que assegura ao empresário o início de operação do estabelecimento imediatamente após o ato de registro, exceto nos casos em que o grau de risco da atividade seja considerado alto. Por isso, é necessário que haja uma legislação local tornando isso bem claro, que expresse essas atividades, e os procedimentos de atuação dos órgãos municipais responsáveis pela vistoria e fiscalização.*

## 2.2 Recomendações para o processo de implantação da Sala do Empreendedor

Além do recomendável amparo legal da Lei Geral da ME e EPP e do avanço na legislação municipal correlacionada, identifica-se alguns fatores de sucesso para o processo de implementação da Sala do Empreendedor, segundo fluxo e itens expostos na **Figura 2**.

Os fatores elencados não são obrigatórios para se iniciar o processo de implementação da Sala do Empreendedor, mas desejáveis, de modo que propiciem um ambiente que contribuirá para o desenvolvimento dos passos necessários à consolidação da iniciativa.

Figura 2: Fatores de sucesso para a implementação da Sala do Empreendedor



O passo a passo a seguir compreende etapas cruciais e recomendações para o processo de implementação da Sala do Empreendedor, em busca do desenho de uma estratégia local apropriada.

## *PASSO 1 - Decisão e vontade política*

**Qual é o conjunto de legislações que devo conhecer? Que legislação terá que ser criada em âmbito municipal?**

A criação da Sala do Empreendedor advém, inicialmente, de uma decisão política, do reconhecimento da necessidade de fortalecer o empreendedorismo no município e da utilização desta estratégia como um dos caminhos possíveis. O primeiro passo recomendado é buscar a legislação existente sobre micro e pequenas empresas e aprovar a Lei Geral Municipal da ME e EPP.

## *PASSO 2 – Estruturação de parcerias*

**Quem deve participar na implantação da Sala do Empreendedor? Quais órgãos municipais devem ser necessariamente envolvidos?**

É imprescindível reconhecer quais são as instituições a serem envolvidas neste processo, ou seja, aquelas que necessariamente relacionam-se com os processos de criação de empresas e apoio aos pequenos negócios (MEI, ME e EPP). Um mapeamento em nível municipal dos órgãos envolvidos é recomendado, inclusive com um diagnóstico sobre a capacidade de resposta atual de cada órgão, visando fortalecer estruturas/setores frágeis da administração municipal a fim de que não se tornem um obstáculo à implantação da Sala do Empreendedor.

**Não esqueça de:**

- Elaborar acordo de parceria e negociá-lo com os parceiros;
- Estabelecer dias e horários para reuniões com os grupos de apoio.

## *PASSO 3 – Formação da equipe de coordenação e discussão sobre o formato/modelo para a Sala*

**Quem serão os gestores da Sala do Empreendedor? Como será estruturada a Sala do Empreendedor?**

Recomenda-se a criação de um núcleo gestor central, multidisciplinar, que se encarregará de discutir sobre o formato da sala no que se refere à infraestrutura e modelo de atuação.

*Nesta etapa é importante pensar sobre o porte do município e no seu dinamismo econômico, ou seja, sua dimensão populacional, o perfil produtivo local e regional, as oportunidades, o potencial e a densidade da economia do município para em seguida discutir o formato da Sala (que serviços queremos oferecer, inicialmente?), os recursos humanos e materiais disponíveis (em que espaço será criado a Sala? qual será o tamanho da equipe envolvida? o que precisaremos em termos de equipamentos? qual é a expectativa de público a ser atingido?).*

**Não se esqueça de:**

- Elaborar o planejamento estratégico da sala compreendo: recursos humanos, os serviços a serem oferecidos, organograma funcional com as atribuições da equipe envolvida, atribuições dos profissionais envolvidos, mapeamento dos processos, serviços oferecidos na Sala, capacitação da equipe e divulgação do espaço;
- Selecionar os integrantes da equipe que, preferencialmente, devem se dedicar em tempo integral à Sala do Empreendedor, visando garantir a rapidez da sua execução enquanto projeto de implementação;
- Capacitar os envolvidos com a Sala do Empreendedor.

#### *PASSO 4 - Divulgação dos serviços*

Com a sala em funcionamento, é hora de divulgá-la. Para isso, é necessário criar um plano de comunicação detalhado, que contemple a criação de um site (ou alocação de uma área específica do site da prefeitura para tal fim), criação de identidade visual (a fim de que seja facilmente lembrada pela população), distribuição de folders e utilização de redes sociais (como mídia de baixo custo e retorno eficaz).

**Não se esqueça de:**

- Definir a pessoa, equipe responsável e/ou empresa responsável pela comunicação/marketing;
- Implementar iniciativas e produtos de comunicação para atrair os empreendedores;
- Criar produtos de comunicação de acordo com a linguagem do público-alvo da Sala do Empreendedor.

**Como acompanhar o desempenho da Sala do Empreendedor?**

Monitoramento e avaliação são etapas fundamentais para a realimentação e o aperfeiçoamento da Sala do Empreendedor, sendo, pois, necessário atentar para estes mecanismos desde o início. Deve-se pensar em elaborar um sistema que torne fácil a consulta sobre o andamento dos processos. Além disso, registrar aspectos cotidianos que contribuem para a melhoria contínua na prestação de serviços no que se refere às dificuldades de alguma rotina, sendo possível identificar pontos não discutidos previamente e que surgem na prática. A identificação e quantificação dos atendimentos e os resultados obtidos são importantes para a avaliação de desempenho e proposição de melhorias visando adequar a sala às necessidades do usuário e à realidade local.

**Não se esqueça de:**

- Construir (e/ou utilizar ferramentas disponíveis) um modelo de registro para documentar, de forma sistematizada e se possível via WEB, de maneira a extrair relatórios sobre os serviços mais procurados e cruzar blocos de dados de interesse da equipe gestora;
- Manter um espaço (pode ser uma caixa ou um computador) para receber sugestões e críticas dos empreendedores/cidadãos que acessam os serviços. É importante ler, arquivar, comparar e observar as mudanças ocorridas ao longo do tempo.

## **Capítulo III - Os atores e suas responsabilidades**

### *3.1 Integração entre órgãos públicos*

Em se tratando de um espaço que visa reduzir a burocracia, centralizando o atendimento e a busca por unificar, ou pelo menos reduzir os processos, é fundamental a coordenação de órgãos que se relacionam com os subprocessos da abertura, alteração ou baixa de empresa.

A especificidade de cada município irá determinar quais as subunidades que terão (ou não) uma relação mais próxima da Sala do Empreendedor. Além dessas subunidades da administração pública municipal, a Sala do Empreendedor deve interagir com diversos órgãos das esferas estadual e federal. Em linhas gerais, são eles:

- Junta Comercial do Estado do Amazonas (**JUCEA**);
- Receita Federal do Brasil (**RFB**);
- Corpo dos Bombeiros Militar do Estado do Amazonas (**CBMAM**);
- Secretaria de Fazenda do Estado do Amazonas (**SEFAZ**);
- Instituto Nacional da Seguridade Social (**INSS**);
- Agência de Fomento do Estado do Amazonas (**AFEAM**);
- Entre outras organizações públicas de regulação e controle de determinados ramos ou segmento de atividades.

Por se tratar de um envolvimento amplo de tantas secretarias, é recomendável que sua coordenação seja realizada pelo Comitê Gestor Municipal criado pela Lei Geral Municipal que, por sua natureza, já é um órgão colegiado na qual essas secretarias são representadas e que tem a função de assessoria do Prefeito.

### *3.2 Formalização de parcerias institucionais*

Para o bom funcionamento da Sala do Empreendedor é necessário que a Prefeitura Municipal estabeleça uma rede de parcerias com instituições e órgãos das esferas estadual e federal. As parcerias devem ser formalizadas por meio de um instrumento jurídico específico, seja ele um convênio ou um termo de cooperação técnica, cujo objetivo é estabelecer as atribuições, as responsabilidades e o papel de cada uma das partes envolvidas.

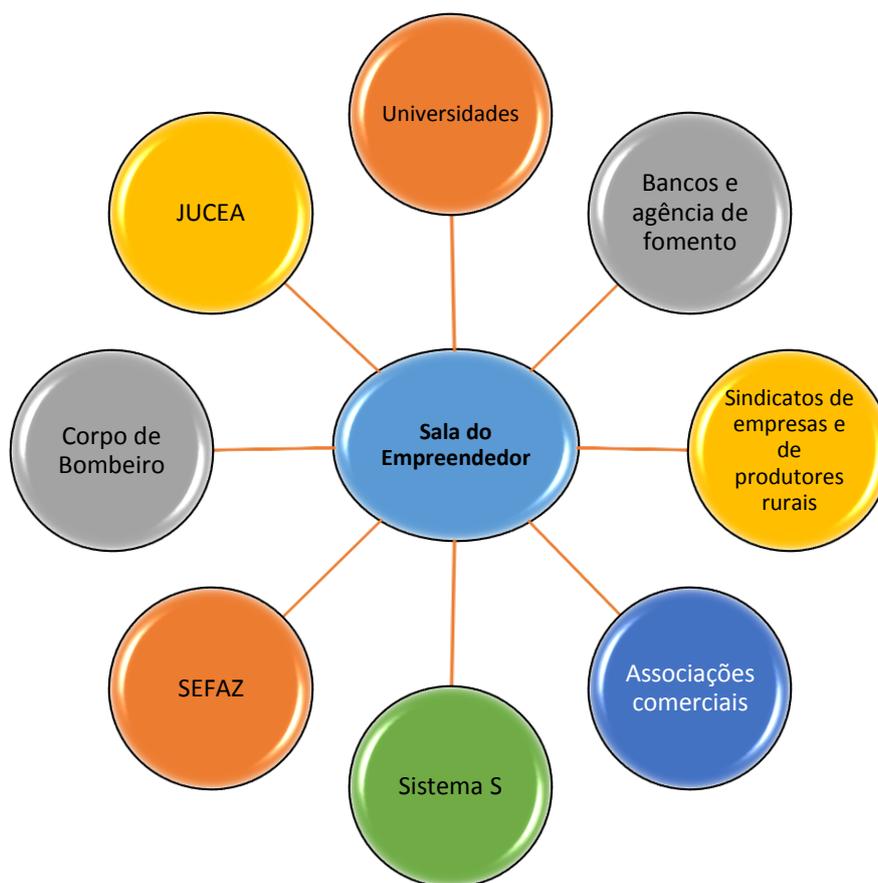
Os requisitos de segurança sanitária, metrologia, controle ambiental e prevenção contra incêndios, por exemplo, são realizados por órgãos diversos, conforme suas competências, cabendo à estrutura da sala ser um elemento integrador capaz de direcionar a demanda dos empreendedores. Contudo, além desta dimensão formalizada por meio de um instrumento jurídico, deve existir, sobretudo, um acordo de comprometimento explícito e consensuado entre as partes envolvidas, instituições e profissionais responsáveis. O principal objetivo desta relação de parceria com as entidades é buscar integração junto ao público empreendedor, agregando serviços e ações que beneficiem e contemplem o público-alvo da Sala do Empreendedor.

A contribuição e o tipo de parceria deverão ser discutidos com cada uma das instituições ou tipo de instituições, como IES (instituições de ensino superior) que podem desenvolver um amplo leque de atividades de apoio à sala, como estágios de alunos no próprio espaço, organização dos processos, ações de comunicação ou mesmo pesquisas aplicadas.

Em vários municípios, a presença de instituições de ensino e pesquisa facilita a oferta de serviços aos empresários de forma a reduzir os custos de operacionalização da Sala e também promover a desejável integração academia/comunidade. Em instituições que tenham cursos ligados às Ciências Sociais Aplicadas (Administração, Ciências Contábeis, Economia), podem-se formalizar parcerias para a orientação empresarial nos aspectos de gestão e contabilidade. Naquelas que possuem curso de Direito, pode-se oferecer aos empresários serviços que facilitem o acesso à Justiça, como previsto na Lei Geral, instituindo mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos (conciliação, mediação e arbitragem).

De maneira geral, foram representados na **Figura 3** alguns atores institucionais como aqueles que podem estabelecer parcerias com a Sala do Empreendedor:

Figura 4: Mapa de instituições de apoio à Sala do Empreendedor



Com cada banco ou instituição de crédito poderá ser desenhada alguma parceria de oferta de serviços diferenciados direcionada ao MEI, a ME e EPP.

Na linha de orientação empresarial, é importante verificar a presença de entidades como Associações Comerciais e/ou Industriais, Sindicatos Patronais, além de entidades de financiamento que possam oferecer linhas de financiamento e orientação de como acessá-las. Sugere-se, nestes casos, a elaboração de um mapa de potenciais parcerias, com a finalidade de identificar as possíveis interações, custos, benefícios, responsáveis e esforço em cada uma das iniciativas.

Destaca-se que o sucesso da Sala do Empreendedor depende do comprometimento das entidades participantes, entendendo as necessidades e oferecendo orientação e produtos adequados aos Empreendedores Individuais, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte do seu município.

### *3.3 Formalização da parceria técnica com o SEBRAE*

Com o SEBRAE, a partir de sua sede e unidades regionais, devem ser buscadas parcerias no sentido de assessorias, consultorias técnicas, capacitações e acompanhamento de processos relacionados à implementação da Sala do Empreendedor.

Nesse contexto, disponibiliza-se um modelo de instrumento de parceria entre o SEBRAE e a Prefeitura Municipal, com fins de reger a relação interinstitucional, papéis e responsabilidades no âmbito de todo o processo de implementação da Sala do Empreendedor (**vide Anexos**).



**O uso da marca SEBRAE deve ser usada como “apoio” da Sala do Empreendedor, atendendo todos os requisitos do Manual de Identificação do Sebrae. O uso incorreto ou indevido da marca pode causar problemas ao Sebrae e prejudicar a parceria.**

## ***Capítulo IV - Infraestrutura da Sala do Empreendedor***

### ***4.1 Localização no município***

A Sala do Empreendedor deve estar localizada em um espaço de fácil acesso no município, sendo recomendável a sua proximidade com estruturas da Prefeitura já existentes ou órgãos estaduais e, preferencialmente, em áreas centrais de grande circulação e oferta de serviços na cidade. Embora a tendência seja de que os procedimentos se tornem gradativamente virtuais ao longo do tempo (registrados via Internet), devem-se privilegiar espaços facilmente acessíveis e identificáveis. A proximidade física entre os diferentes órgãos e instituições que serão envolvidos no processo de implementação da Sala do Empreendedor é outra variável igualmente importante, pois não devemos esquecer que nem todos os processos serão passíveis de digitalização e muitos irão requerer orientação presencial e interação com profissionais.

A localização da Sala deve ter como principal aspecto orientador a função de núcleo aglutinador de serviços, focado na desburocratização do atendimento. Lembre-se, a implementação da sala deve resultar no deslocamento dos processos.

### ***4.2. Infraestrutura física***

No que se refere ao *layout* deste espaço de atendimento, pode-se adotar uma estrutura simples similar ao que se observa nos “Serviços de Atendimento ao Cidadão”, com bancadas de atendimento individualizadas, sendo, contudo precedido de um “balcão de informações” para que as dúvidas sejam compreendidas, categorizadas e melhor encaminhadas antes do atendimento pessoal.

Como infraestrutura mínima deverá ser observado o espaço para atendimento individual realizado pela prefeitura, bem como espaços para o SEBRAE fazer orientações e capacitações para os empresários. Estes espaços devem ser preparados para cada tipo de atendimento, por exemplo:

- **Orientação individual:** espaço reservado para o atendimento presencial e individual, mesa, cadeiras confortáveis, acesso à internet e energia elétrica;
- **Orientação e formação coletiva:** espaço reservado para atendimento e capacitações coletivas, mínimo de 15 lugares com cadeiras confortáveis, acesso à internet, mesas, energia elétrica, computador, projetor multimídia, TV, preferencialmente quadro branco e suporte com *flip chart*, equipamentos de educação a distância. Sempre que possível este espaço deve estar o mais próximo da sala de atendimento e não precisa ser de uso exclusivo para o SEBRAE. Deve ser pensado no acesso ao local em horários fora do expediente normal da Prefeitura para facilitar o acesso aos empresários e instrutores.

#### *Fique atento aos detalhes do espaço e da acessibilidade*

- A disposição do mobiliário deve priorizar uma fácil identificação sobre como o cidadão pode acessar o serviço desejado, bem como prever um fluxo de pessoas que deve ser crescente uma vez implantada a Sala do Empreendedor.
- A Sala deve possuir rampas de acessibilidade ou, no caso de edifícios, deve possuir elevadores de acesso para portadores de necessidades especiais (PPNE). Confira as Leis Federais n. 10.048/2000 e 10.098/200, Decreto Federal n. 5.296/2004 e a Norma Técnica da ABNT, NBR 9050:2004.

Um aspecto importante a ser pensado, quando do planejamento do espaço físico, é o “fluxo de pessoas e documentos”. Pensando nos **processos** que devem ser realizados no ambiente, deve-se perguntar “**qual é o caminho que esse documento deve percorrer? Na mão de quem ele vai passar? O que deve ser feito pelo usuário e o que deve ser feito por nossa equipe de apoio?**”. Para ajudar na compreensão desses fluxos burocráticos, a técnica de desenhar o “percurso” que as pessoas e os documentos irão fazer no espaço é recomendável para entender a dinâmica de cada processo, o que deverá auxiliar a racionalizar os procedimentos internos e do atendimento presencial, assim como o controle do tempo.

### 4.3 Recursos materiais e equipamentos

A quantidade e o tipo dos mobiliários e equipamentos a serem instalados na Sala do Empreendedor dependerão do fluxo de atendimento previsto, escopo e tipos de serviços ofertados, localização da sala, tamanho da equipe de atendimento presencial e de supervisão/ coordenação etc.

De modo geral, podemos elencar alguns itens que podem ser úteis à estruturação do espaço:

- **Computadores** – Cada posição de atendimento deve possuir um computador próprio, com acesso à Internet, para consultas do atendente.
- **Armários para arquivo** – Deve-se reservar um armário para arquivamento de processos já tramitados e encerrados (apenas para consultas posteriores) e um armário para consulta de processos correntes.
- **Senha de atendimento** – Instalação de máquina matricial simples, preferencialmente ao lado do balcão de informações para emissão de senha.
- **Painel de visualização de senha** – Visando dar agilidade ao atendimento, recomenda-se a instalação de um painel, com sinalização auditiva e visual, para o chamado das senhas triadas na recepção.
- **Cadeiras para espera** – Sugere-se avaliar, em termos do porte do município, o número de cadeiras necessárias para espera, sendo proporcional ao fluxo de atendimento esperado.
- **Xerox e scanner digital** – Disponibilização de uma máquina para fotocópia de documentos, na parte interna do atendimento, para uso dos funcionários.
- **Impressora** – Instalação de impressoras compartilhadas para as máquinas existentes no espaço, em local de fácil acesso.
- **Instalação de rede local** – Os computadores devem estar em rede, possibilitando, dessa forma, acesso de um mesmo documento por quaisquer atendentes.
- **Biombos e/ou bancadas** – para atendimentos presenciais.
- **Painel de sinalização** – para todos os serviços ofertados e órgãos alocados na Sala.
- **Placas de sinalização** – identificação do órgão, do processo e/ou do tipo de atendimento.
- **Uso Público** – Bebedouros, condicionadores de ar, banheiros masculino e feminino.
- **Internet** – recomendável o uso de fibra ótica e velocidade *p/ download* deve ficar acima de 5MB/s.

#### *4.4 Identificação e sinalização da Sala*

Importante comunicar corretamente para a sociedade a Sala do Empreendedor. No mínimo deve existir uma placa com o nome da sala do empreendedor, da prefeitura como responsável e dos parceiros. No caso dos parceiros, deve-se pedir autorização para uso da marca e aplicação da logo.

## ***Capítulo V - Recursos humanos da Sala do Empreendedor***

### ***5.1 O papel do Comitê Gestor da Lei Geral***

Nos municípios que há o Comitê Gestor da Lei Geral, este possui um papel decisivo para a implantação da Sala do Empreendedor, cabendo a ele coordenar as parcerias necessárias para o desenvolvimento de subcomitês técnicos, organizados de acordo com a natureza dos processos. Sugere-se que o Comitê seja formado por representantes indicados pelas diversas secretarias, câmara municipal de vereadores e outras entidades privadas ou públicas com representatividade no município. Em todos os casos, requer-se a indicação de suplentes por cada um dos órgãos ou instituições membros.

De forma integrada Prefeitura e Comitê, sugere-se a realização de um **planejamento estratégico** da Sala do Empreendedor, por meio da realização de oficina participativa, com o envolvimento e protagonismo dos principais atores institucionais relacionados ao processo de implementação, integrantes ou não do Comitê Gestor Local, para a definição dos seus elementos fundamentais (valores, missão, visão, objetivos estratégicos, resultados esperados, atividades, plano de ação/trabalho, definição de um sistema de monitoramento sistemático, indicadores de processo, atendimento e resultados, comunicação etc.).

Onde não há Comitê Gestor, o papel descrito acima deverá ser absorvido pelo coordenador da sala de forma alinhada com o prefeito municipal e secretário municipal da área afim.

### ***5.2 O papel do Agente de Desenvolvimento***

A estrutura de recursos humanos deve prever também a participação do **Agente de Desenvolvimento (AD)**, profissional que atuará auxiliando o processo de continuidade dos programas e projetos que atendam os temas previstos na Lei Geral, sendo assim imprescindível que a Prefeitura Municipal nomeie seu(s) Agente(s) de Desenvolvimento.

**Artigo 85A - Caberá ao Poder Público Municipal designar Agente de Desenvolvimento para a efetivação do disposto nesta Lei Complementar, observadas as especificidades locais.**

§ 1º A função de Agente de Desenvolvimento caracteriza-se pelo exercício de articulação das ações públicas para a promoção do desenvolvimento local e territorial, mediante ações locais ou comunitárias, individuais ou coletivas, que visem ao cumprimento das disposições e diretrizes contidas nesta Lei Complementar, sob supervisão do órgão gestor local responsável pelas políticas de desenvolvimento.

A existência do **Agente de Desenvolvimento** assume um papel importante como um canal de relacionamento e articulação entre o poder público e o meio empresarial. Para tanto, ele deve:

- Atuar no atendimento aos empreendedores que buscam a Sala do Empreendedor, em demanda espontânea, orientando e efetivando a formalização da empresa, com ênfase ao Empreendedor Individual. Dependendo da quantidade de demanda, a Sala do Empreendedor deverá contar com atendentes em número suficiente para prestar os serviços aos empreendedores.
- Articular e zelar pela efetivação dos benefícios da Lei Geral das Micro e Pequenas empresas no seu município.

Recomenda-se que o Agente de Desenvolvimento seja do quadro permanente da Prefeitura, pois desta forma minimiza-se a rotatividade de pessoas no cargo e o impacto nas mudanças políticas. Ressalta-se, também, a importância do entendimento acerca do papel do Agente pelos diversos setores e unidades da Prefeitura, sendo esta uma premissa essencial para o êxito de sua atuação. Neste sentido, o escopo de atuação do Agente deve estar claro para as secretarias, bem como a forma de interação de cada uma delas com o mesmo.

Um ponto que merece atenção refere-se à qualificação deste profissional. Tendo em vista que se visa à excelência do atendimento as micro e pequenas empresas, é importante incentivar a capacitação continuada desses gestores públicos. De início, o Agente deve passar por uma formação específica, já que a Lei Geral estabelece, entre os pré-requisitos para ocupar a função de Agente de Desenvolvimento, “haver concluído, com aproveitamento, curso de qualificação básica para a formação”.

Em caráter orientativo, podem-se elencar aspectos do perfil **requerido para atuação do profissional como “Agente de Desenvolvimento” na Sala do Empreendedor:**

- Curso superior completo, preferencialmente em Administração, Economia ou Contabilidade;
- Residir na localidade onde a Sala do Empreendedor será implantada;
- Dedicar-se integralmente às atividades da Sala do Empreendedor;
- Experiência desejada: atendimento ao cliente em assuntos relacionados à gestão de empresas;
- Conhecimentos desejados: 1) gestão de negócios, diagnóstico empresarial e projetos de viabilidade; 2) legislação da micro e pequena empresa; 3) ambiente da microempresa e empresa de pequeno porte.
- Habilidades obrigatórias de negociação e relacionamento interpessoal.
- Informática: conhecimentos de Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet.

### *5.3 Equipe de atendimento da Sala do Empreendedor*

No que se refere aos **profissionais técnicos** que estarão envolvidos na dia a dia da Sala do Empreendedor, recomenda-se uma equipe interdisciplinar, formada por profissionais com formações variadas (formados ou em processo de conclusão de curso).

Outros profissionais podem ser envolvidos para desempenhar funções técnicas específicas, bem como **profissionais de nível médio** para o atendimento do público, de linha de frente, o qual deve ser considerado um item crucial para a oferta de serviços de qualidade, recomendando-se uma preocupação adicional com atividades de treinamento e atualização em relação a itens da legislação.

Em caráter orientativo, podem-se elencar aspectos do perfil **requerido para atuação do profissional como “Equipe de Atendimento (atendente)” da Sala do Empreendedor:**

- Desejável curso superior completo ou cursando, preferencialmente em Administração, Economia, Contabilidade ou Direito;

- Residir na localidade onde a Sala do Empreendedor será implantada;
- Experiência desejada: atendimento ao cliente em assuntos relacionados à gestão de empresas;
- Conhecimentos desejados: 1) gestão de negócios e diagnóstico empresarial; 2) legislação da micro e pequena empresa; 3) ambiente da micro e pequena empresa.
- Habilidades obrigatórias de negociação e relacionamento interpessoal;
- Informática: conhecimentos de Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet.

Sugerem-se **reuniões periódicas do grupo de trabalho da sala**, com fins de mensurar e avaliar a qualidade dos serviços prestados, bem como um acompanhamento individualizado em relação ao desempenho de cada um dos profissionais da “linha de frente”, ligados ao atendimento prestado pela sala ao seu público-alvo, além de avaliar as dificuldades, casos não previstos, gargalos, novos instrumentos de gestão a serem desenhados etc.

De forma geral, o perfil dos profissionais envolvidos na coordenação e supervisão da Sala do Empreendedor deve contemplar habilidades e conhecimentos para planejar, interagir em grupos e instituições, negociar, atuar na solução de conflitos e ter conhecimentos sobre gestão de projetos, bem como conhecimentos intermediários sobre informática para que possa manusear os sistemas e base de dados existentes, os quais tendem a ser acessados via WEB.

#### *5.4 Capacitação Continuada*

Um dos fatores primordiais para o funcionamento da Sala do Empreendedor é a **capacitação contínua** da equipe de atendimento, em processos tradicionais de ensino, bem como por meio da realização de palestras informativas. O **intercâmbio de experiências**, com encontros e visitas técnicas a outras instituições e órgãos que têm alguma relação operacional com a Sala do Empreendedor, deve ser um dos pilares da construção coletiva do conhecimento da equipe de profissionais.

A Equipe da Sala do Empreendedor deverá estar capacitada para atender todos os serviços colocados à disposição dos empreendedores que a procuram, seja por meio dos funcionários permanentes ou por agentes das instituições parceiras. A Equipe deve ter pleno conhecimento do trâmite burocrático para a abertura e legalização de negócios que

o empreendedor está obrigado nas três esferas de governo (federal, estadual e municipal) e em outros órgãos ou entidades, a fim de informá-lo e orientá-lo, desde o tipo jurídico mais adequado na perspectiva do empreendedor (empresário, sociedade limitada, sociedade simples etc) até o início do funcionamento regular da empresa.

Devem ser utilizados, também, processos de planejamento participativo como estratégia de compartilhamento de conhecimento e como forma de construir instrumentos de gestão com o envolvimento de todos os profissionais.

Para proporcionar um bom atendimento ao empreendedor tanto o Agente de Desenvolvimento quanto o atendente da Sala do Empreendedor devem conhecer os **produtos e serviços disponibilizados pelo SEBRAE**, por meio de capacitações ou visitas de *observação/intercâmbio* em um dos seus escritórios regionais.

Da mesma forma, os profissionais da Sala do Empreendedor devem buscar conhecimentos específicos necessários aos processos de regularização dos empreendimentos a partir da atuação de órgãos públicos relacionados aos processos de abertura, regularização, fiscalização ou baixa. Para tanto, parcerias devem ser estabelecidas, no sentido de disponibilizar informações dos parceiros, por meio de encontros presenciais, à distância ou mesmo material impresso ou digital.

## Capítulo VI - Comunicação e Marketing da Sala do Empreendedor

### 5.5 Sinalização espacial e instrumentos promocionais

Uma vez que a Sala do Empreendedor tem uma função de prover agilidade e rapidez nos serviços, a sinalização neste espaço assume um papel fundamental ao servir como elemento de orientação ao cidadão. Informações sobre o tipo de serviço por guichê, numeração e procedimentos oferecidos são fundamentais para a localização e orientação espacial do atendimento presencial. **Banners** também podem ser usados com a finalidade de sinalização e identificação interna e externa da Sala, bem como para fins promocionais em eventos. O **Quadro 2**, abaixo, elenca uma série de instrumentos de marketing e comunicação, que podem ser usados para fins promocionais da Sala do Empreendedor.

Quadro 2: Diversos instrumentos promocionais e de comunicação para uso da Sala do Empreendedor

Rádios AM/FM (exemplo: programa “Minuto do Empreendedor”)	Carros de Som	Palestras de apresentação e sensibilização	Adesivos em carros	Comerciais em TV aberta
Rádios Comunitárias	Jornais locais ou regionais	Eventos	PowerPoint	Propaganda em sites e blogs locais/regionais
SMS	Folder s ou prospe	Outdoors	Sites e blogs (intranet e extranet)	Patrocínios de catálogos empresariais
Cartazes e Convites	Panfletos	Faixas	Redes Sociais	Mala Direta, via <i>mailing</i> de cadastrados

Também é recomendável que todos os espaços destinados aos atendimentos de públicos específicos tenham uma **identidade visual**, de forma despoluída e que crie harmonia para o

ambiente. Aqui no Amazonas usamos uma arte padrão que foi desenvolvida pela Associação Amazonense de Municípios. Importante identificar os parceiros como apoiadores e **evidenciar que a Sala do Empreendedor é uma iniciativa da prefeitura local.**

### 5.6 *Informativos impressos: folders, prospectos ou cartilhas*

Quando elaboramos um **prospecto, cartilha ou folder** institucional de apresentação da Sala do Empreendedor, a comunicação deve ser a mais objetiva e direta possível, oferecendo informações sobre o que é o espaço, sua localização, as subunidades da Prefeitura e os órgãos estaduais e federais que têm uma inserção ou relação operacional com a sala, a forma de organização do atendimento presencial, a equipe de profissionais envolvida, os contatos (telefones, site, email e redes sociais) e, o mais importante, os serviços que ela oferece e funcionar como uma espécie de pequeno portfólio. O que vai fazer com que o empresário, ou o candidato a abrir um negócio, pegue e guarde o *folder* (ou não), será a capacidade desse material em chamar a atenção dele, tanto pela disposição das informações, quanto pelo visual. O tipo de papel usado na impressão do material, o uso de cores, imagens e fotos (e sua ótima definição), bem como a praticidade da circulação e exposição, são elementos muito importantes para serem pensados previamente na confecção do material.

O *folder* tanto pode ficar exposto em *displays* verticais, em mostruários afixados nas paredes ou em cima de balcões ou entregue pessoalmente para as pessoas que acessem a sala ou outros órgãos públicos.

### 5.7 *Internet: site, e-mails e redes sociais*

É recomendável que a Sala do Empreendedor desenvolva um site específico, em uma perspectiva de médio prazo. Imediatamente, deve ser colocado na própria página/site da Prefeitura Municipal todas as informações possíveis sobre o funcionamento e os serviços da Sala do Empreendedor. Importante dispor também de um e-mail institucional para interação com o público:

Quadro 3 - Sugestões de domínios para site, e-mail e redes sociais

Site	<a href="http://www.nomedaprefeitura.am.gov.br/saladoempreendedor">www.nomedaprefeitura.am.gov.br/saladoempreendedor</a>
Face	<a href="http://www.facebook.com/saladoempreendedormunicípio">www.facebook.com/saladoempreendedormunicípio</a>
Instagram	<a href="http://instagram.com/saladoempreendedormunicípio">instagram.com/saladoempreendedormunicípio</a>
Email	<a href="mailto:saladoempreendedor@nomeprefeitura.am.gov.br">saladoempreendedor@nomeprefeitura.am.gov.br</a>

Uma vez que os serviços via Internet têm se popularizado com bastante rapidez, pode-se pensar em um ambiente virtual que sirva como um repositório de informações sobre os serviços, documentos necessários e, sobretudo forneça, ao cidadão uma visão mais clara sobre os órgãos municipais e/ou estaduais que serão envolvidos no atendimento.

A Sala do Empreendedor deve possuir pelo menos um terminal de computador com acesso à Internet para acesso ao Portal do Empreendedor ([www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br)) e impressora para registro e legalização do MEI, bem como a impressão dos documentos gerados para entrega imediata. Deve-se pensar em projetos que contemplem redes, acesso à Internet, a integração e utilização de tecnologias facilitadoras do atendimento.

Vale lembrar, também, a importância das redes sociais virtuais, que se estabeleceram nos anos recentes como uma alternativa de contato direto entre as organizações e os seus públicos. Atualmente, mais de 80% dos internautas participam de alguma mídia/rede social no Brasil. Ferramentas como Facebook e Instagram, por exemplo, deixaram de serem apenas “tendências” da Internet e já se constituem em realidade, sendo de grande importância para a divulgação de uma marca ou produto e, sobretudo, para a circulação de informações.

Nesse sentido, a aplicação dessas ferramentas na Sala do Empreendedor deve ser pensado como um canal para a difusão de informações sobre os serviços oferecidos, a legislação, os aspectos do atendimento, acompanhamento de processos, etc. Os usuários cadastrados no Facebook da Sala do Empreendedor ou vinculados ao seu Instagram podem receber mensagens curtas com links contendo textos postados no site da Sala do Empreendedor.

Aliado ao fator da instantaneidade e da rapidez da comunicação, ressalta-se o custo bem menor deste tipo de mídia se comparado a outras mais tradicionais (rádio, televisão, outdoor etc.). Por se tratar de mais um canal oficial de interlocução deve-se garantir a qualidade dos textos postados, adequação das mensagens ao público e regularidade da disseminação das informações.

#### **Leia mais sobre internet**

Acesse na Internet as cartilhas do SEBRAE e outras publicações disponíveis on line:

- “Internet para pequenos negócios: Táticas para construir uma presença de sucesso na internet” (SEBRAE);
- “Como usar sites de buscas na Internet?” (SEBRAE);
- “Para entender a Internet - noções práticas e desafios da rede”.

### *5.8 Como disponibilizar os serviços do SEBRAE*

Implementar melhorias nos negócios é fundamental para a sobrevivência das empresas no mercado. As demandas mudam constantemente e cabe ao empresário adequar a gestão de forma profissional, e seus produtos e serviços às exigências dos clientes.

Com o intuito de apoiar os empresários e empreendedores, o SEBRAE oferece cursos, palestras, consultorias, informações de gestão e ajuda às empresas a se aproximar de parceiros e clientes, contribuindo com a competitividade e lucratividade dos seus negócios.

O SEBRAE em parceria com a Sala do Empreendedor disponibiliza gratuitamente diversos produtos e serviços destinados ao MEI. Para que esses produtos e serviços cheguem até a os empresários é importante que o Agente de Desenvolvimento do município entre em contato com o SEBRAE para conhecer e solicitar a disponibilização dessas soluções. Os produtos e serviços serão disponibilizados conforme a realidade do público local e em alinhamento com a unidade do SEBRAE responsável pelo atendimento do município.

## ***Capítulo VII – Parceria com o Sebrae***

### ***7.1 Serviços do SEBRAE para o MEI***

Os MEIs se constituem em um dos principais públicos e potenciais beneficiários da Sala do Empreendedor. O SEBRAE oferta ao MEIs, por meio da Sala do Empreendedor, 3 (três) variações de tipos de serviços:

- **Orientações ao MEI**
- **Consultoria em Gestão – Planejamento, Marketing, Finanças, entre outras**
- **Capacitações**

Para conhecer as soluções em vigor, a Sala do Empreendedor deve entrar em contato com a Unidade de Atendimento (na sede) ou com as Unidades do Sebrae na sua região (quando for o caso). O mesmo se aplica para o fechamento de agenda de serviços para os demais públicos (produtores rurais, microempresas, empresas de pequeno porte e potenciais empresários).

### ***7.2 Parceria com o Sebrae***

O principal referencial que sustenta a justificativa para a parceria com a Sala do Empreendedor é o **TERMO DE PARCERIA ASSINADO** entre a Prefeitura Municipal e o SEBRAE. No final deste guia consta um modelo do termo.

Por meio da parceria firmada, o Sebrae se compromete além de disponibilizar serviços aos empreendedores conforme demanda levantada pela sala, como também prestar os seguintes serviços de apoio:

- **CAPACITAÇÃO AOS COLABORADORES DA SALA, ESPECIALMENTE NO TOCANTE AO MEI;**
- **DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAL TÉCNICO;**
- **TUTORIA E MONITORAMENTO.**

O consultor tutor credenciado do SEBRAE atuará no planejamento estratégico da Sala do

Empreendedor visando aprimorar a gestão dos pequenos negócios do município. O tutor tendo um olhar clínico em suas visitas poderá detectar a necessidade de capacitação dos atendentes, providenciando treinamento de forma contínua e atualizada. Monitorará o fornecimento de material informativo que será disponibilizado aos Microempreendedores Individuais, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte nas salas, caso venha faltar comunicará o gestor responsável do projeto. Auxiliará no desenvolvimento dos trabalhos para que sejam alcançados com eficiência e padrões técnicos usualmente recomendados e aplicáveis. Garantindo assim para que a parceria de sucesso com o compromisso da missão do SEBRAE de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia local.

- **SISTEMA DE REGISTRO DOS ATENDIMENTOS**

A ferramenta online disponibilizada pelo parceiro SEBRAE tem como objetivo facilitar os registros dos atendimentos que são realizados pelas Salas do Empreendedor, como cadastros novos, atualizações de cadastros, relatórios gerenciais, impressão de termos e formulários que auxiliam na formalização, declaração anual de faturamento bruto, relatório de receita bruta, entre outros. Toda a equipe de atendimento das salas terá acesso a ferramenta online com seu login e senha onde serão capacitados pelo tutor para que possam operar o sistema de forma prática registrando assim os atendimentos dos empreendedores.

O Sebrae fará o cadastro de novos usuários e excluirá os que não fazem mais parte do staff das salas. Fará a análise do conteúdo dos registros atendidos para monitorar se estão sendo aplicadas corretamente a distribuição das cartilhas do SEBRAE, se estão realizando a qualificação dos cadastros para exportação dos atendimentos com as soluções SEBRAE, acompanhar os eventos e suas finalizações dentro dos prazos e situação final do evento. Apoiar nas campanhas em que o parceiro SEBRAE for realizar juntamente com as Salas do Empreendedor como a semana de orientação para DASN – Declaração Anual do Simples Nacional, orientações técnicas para a semana MEI e entrega de cartilhas de orientações para o microempreendedor individual.

- **AVALIAÇÃO DAS SALAS – SISTEMA DE MONITORAMENTO**

Promover reuniões e consultas periódicas aos órgãos municipais presentes na Sala do

Empreendedor para monitorar as atividades e encontrar soluções para as situações que serão apresentadas ao longo do projeto.

Os principais indicadores que darão desdobramento para as monitorias são: Infraestrutura da Sala do Empreendedor: Legislação da Sala, Atendimento, Agentes da Sala, Marketing da Sala, Parcerias, Serviços Oferecidos, Planejamento, Diferenciais oferecidos na Sala.

## **Capítulo VIII \_ Registro e monitoramento do atendimento na Sala do Empreendedor**

A busca da agilidade e desburocratização no processo de registro, abertura e regularização de estabelecimentos é o objetivo principal da Sala do Empreendedor. Nesse sentido, a operacionalização deste espaço deve incluir em seu funcionamento elementos que contribuam para uma gestão eficiente e eficaz, baseada em objetivos estratégicos e voltada para o alcance de resultados. Um conjunto de ações pode ser pensado para otimizar o atendimento e, ao mesmo tempo, auxiliar para o controle e acompanhamento das atividades e resultados:

### **1. Clareza nos processos e fluxos do atendimento**

Rotinas e fluxos de atendimento devem estar claros, tanto para quem atende quanto para quem busca determinado serviço/orientação. É importante a existência de material complementar, como cartilhas e folhetos com perguntas frequentes, de forma a auxiliar o empreendedor. A facilidade de acesso à informação terá certamente um impacto direto na qualidade e rapidez do atendimento.

### **2. Triagem inicial como fator crucial**

Recomenda-se que o modelo de atendimento a ser implantado contemple uma triagem inicial sobre que tipo de serviço/orientação necessita o empreendedor. Dessa forma, será possível mensurar o tempo de espera para o tipo de atendimento e quais são os horários de maior concentração e dispersão, informações que devem ser compiladas para fins de análise e elaboração de relatórios gerenciais.

### **3. Informatização dos processos**

É recomendável que se opte pela informatização dos processos com a utilização de sistema interno que seja capaz de gerar relatórios diários, semanais e mensais, englobando todos os tipos de atendimento realizados.

### **4. Feedback do público-alvo**

Um aspecto importante para a retroalimentação de informações e melhoria do atendimento refere-se à existência de instrumentos que possam servir como canal para feedback e avaliação pelos próprios usuários e/ou beneficiários. Aspectos que eventualmente possam ser melhorados

devem ser reportados via múltiplos canais (*feedback* on-line via formulário simples a quem foi atendido, caixa de sugestões, formulário após atendimento, contato posterior para avaliar o atendimento etc.) a fim de que sejam considerados pelos gestores da sala para o aperfeiçoamento dos serviços.

##### **5. Usuário oculto**

Modalidade relativamente recente para mensuração da qualidade de serviços, a utilização de um consumidor/usuário oculto tem como objetivo identificar oportunidades de melhoria por meio de uma observação direta e participante do atendimento ao público-alvo, nesse caso, os empreendedores que buscam os serviços da Sala. Um aspecto importante refere-se à verificação do treinamento recebido pelos funcionários, detectando as deficiências e o comprometimento dos profissionais da linha de frente. Trata-se de uma ação que pode ser realizada periodicamente e cujos resultados podem revelar características reais do atendimento prestado ao empreendedor.

## Capítulo IX - Referências

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Manual de desburocratização e desregulamentação:** como tornar burocracias ineficientes em eficientes e facilitar o desenvolvimento da atividade empreendedora em seu município. Minas Gerais, 2008. Disponível em: <[www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/1d7b269b07fee04a03256eae005ec615/d88d0b5dda8bd8aa5832575a80056b21d/\\$FILE/NT00040D4E.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/1d7b269b07fee04a03256eae005ec615/d88d0b5dda8bd8aa5832575a80056b21d/$FILE/NT00040D4E.pdf)>. Acesso em: 3 set. 2012.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Manual de implementação da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa em seu município:** pequenos negócios e o desenvolvimento sustentável. Minas Gerais, 2008. Disponível em: <<http://www.sebraemg.com.br/BibliotecaDigital/VisualizarDocumento.aspx?codigo=1613>>. Acesso em: 3 set. 2012.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO A MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Como usar sites de busca na internet:** táticas para construir uma presença de sucesso na internet. Brasília, 2011. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/631EF7BF0759DB43832579BB004AD52E/\\$File/NT0004749E.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/631EF7BF0759DB43832579BB004AD52E/$File/NT0004749E.pdf)>. Acesso em: 3 set. 2012.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Internet para pequenos negócios:** táticas para construir uma presença de sucesso na internet. Brasília, 2011. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/B1F4F6994B40725B83257953005B5030/\\$File/NT0004674E.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/B1F4F6994B40725B83257953005B5030/$File/NT0004674E.pdf)>. Acesso em: 3 set. 2012.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Como e por que implantar a Lei Geral nos municípios:** entenda como a nova legislação da micro e pequena empresa vai impulsionar a economia local e saiba como regulamentar seus dispositivos. Brasília, 2007. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/D6A56CED2D24D458832572C800504609/\\$File/NT000351EE.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/D6A56CED2D24D458832572C800504609/$File/NT000351EE.pdf)>. Acesso em: 3 set. 2012.

SPYER, Juliano (Org.). **Para entender a internet:** noções, práticas e desafios da comunicação em rede. São Paulo: Não Zero, 2009. Disponível em: <[http://www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para\\_entender\\_a\\_Internet.pdf](http://www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para_entender_a_Internet.pdf)>. Acesso em: 3 set. 2012.

## ANEXOS

### MODELO DE TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA DO SEBRAE/AM COM A SALA DO EMPREENDEDOR

**Termo de Cooperação Técnica que,  
entre si celebram o MUNICÍPIO DE  
XXXXXXXXXX e o SERVIÇO DE APOIO ÀS  
MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO  
ESTADO DO AMAZONAS – SEBRAE/AM.**

O **MUNICÍPIO** de **XXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ/MF sob nº **00.000.000/0000-00**, com sede no **(endereço)**, em **Cidade**, Estado do Amazonas, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. **XXXXXXXXXX**, brasileiro, estado civil, profissão, portador da carteira de identidade n.º **00000000**, expedida pela SSP/AM, e CPF nº **000.000.000-00**, residente e domiciliado em **Cidade/AM**, doravante denominado **MUNICÍPIO**, e o **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO AMAZONAS – SEBRAE/AM**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ/MF sob nº **00.000.000/0000-00**, com sede na Rua Leonardo Malcher, n.º 924, Centro, em Manaus, Estado do Amazonas, neste ato representado pelos diretores, Sr. **XXXXXXXXXX**, brasileiro, estado civil, profissão, portador da carteira de identidade n.º **00000000**, expedida pela SSP/AM, e CPF nº **000.000.000-00**, e Sra. **XXXXXXXXXX**, brasileiro, estado civil, profissão, portador da carteira de identidade n.º **00000000**, expedida pela SSP/AM, e CPF nº **000.000.000-00**, ambos residentes e domiciliados em Manaus/AM, doravante denominado **SEBRAE/AM**, resolvem celebrar o presente termo de cooperação técnica, em conformidade com a Instrução Normativa nº 010 e de acordo com o caderno técnico “orientações do Sebrae sobre as Salas do Empreendedor”, que faz parte deste instrumento independentemente de transcrição, e mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O presente Termo tem por objeto a cooperação técnica entre os partícipes, visando a implantação e acompanhamento de espaço denominado Sala do Empreendedor, bem como a disponibilização de soluções para o atendimento de empreendedores, na estrutura do **MUNICÍPIO**, situada na **XXXendereçoXXXXXXXXXX**. Este espaço é destinado para o atendimento aos empreendedores na oferta de serviços no **MUNICÍPIO**.

§1º - A Sala do Empreendedor visa centralizar os serviços de atendimentos do **MUNICÍPIO** aos empresários, empreendedores, microempresas e empresas de pequeno porte, de forma presencial e pela internet, bem como fornecer informações,

orientações e instrumentos que permitam melhorar a competitividade das empresas atendidas.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - Das Obrigações**

### I. São obrigações do **MUNICÍPIO**:

- a) Disponibilizar o espaço físico para a instalação da Sala do Empreendedor;
- b) Instalar a Sala do Empreendedor conforme caderno técnico “orientações do Sebrae sobre as Salas do Empreendedor” disponibilizado pelo **SEBRAE/AM**;
- c) Prover a Sala do Empreendedor de móveis, equipamentos, recursos humanos, e materiais de consumo;
- d) Realizar a manutenção da estrutura e da identidade visual da sala;
- e) Usar adequadamente a marca do Sebrae como apoio da Sala do Empreendedor;
- f) Designar atendentes com perfil recomendado para a Sala do Empreendedor e disponibilizá-los para capacitação prévia com o **SEBRAE/AM**;
- g) Receber os profissionais técnicos do **SEBRAE/AM** para orientação e acompanhamento da Sala do Empreendedor e para o atendimento aos empreendedores;
- h) Desenvolver e manter os serviços disponibilizados na Sala do Empreendedor;
- i) Supervisionar os serviços disponibilizados, sejam próprios ou dos parceiros;
- j) Arcar com todos os encargos que eventualmente decorram desta parceria convênio, especialmente os referentes a tributos, encargos sociais, contribuições para a Previdência Social, e aqueles relacionados ao pessoal do **MUNICÍPIO** utilizado na Sala do Empreendedor;
- k) Divulgar e dar publicidade às ações desenvolvidas na Sala do Empreendedor;
- l) Realizar parceria com outras instituições/entidades para a complementação dos serviços oferecidos pela Sala do Empreendedor;
- m) Organizar a agenda de atendimento e capacitações para os empreendedores e informar ao **SEBRAE/AM** em tempo hábil;
- n) Registrar todos os atendimentos em planilha ou site fornecido pelo **SEBRAE/AM**;
- o) Encaminhar ao **SEBRAE/AM** as informações de atendimento registradas, até o 5º dia útil do mês subsequente.

### II. São obrigações do **SEBRAE/AM**:

- a) Fornecer material institucional do **SEBRAE/AM** para disponibilizar aos empreendedores;
- b) Fornecer material de comunicação das soluções **SEBRAE/AM** para disponibilizar aos atendentes e empreendedores;
- c) Capacitar o corpo técnico de atendentes da Sala do Empreendedor para realizar a gestão da Sala e o atendimento, bem como repassar informações e processos de forma contínua e atualizada;
- d) Disponibilizar consultor para o planejamento estratégico, acompanhamento e monitoramento das Salas;
- e) Disponibilizar instrumento (físico ou digital) para lançamento dos atendimentos realizados;
- f) Disponibilizar capacitações, consultorias e outras soluções para os empresários (presenciais, semipresenciais ou online);
- g) Avaliar anualmente os atendimentos da Sala do Empreendedor, a fim de analisar resultados e propor melhorias.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – Dos Repasses e Custos**

O presente Termo de Cooperação Técnica não envolve transferência de recursos financeiros entre os partícipes, cabendo a cada partícipe arcar com os custos inerentes ao desempenho de suas obrigações.

#### **CLÁUSULA QUARTA – Da ausência de Vínculo Empregatício**

O pessoal que a qualquer título for utilizado na execução deste Termo, guardará a vinculação de origem, não implicando relação jurídica de qualquer natureza, inclusive trabalhista e social, para com o outro partícipe.

#### **CLÁUSULA QUINTA – Do Prazo**

O presente convênio entrará em vigor na data de sua assinatura e seu prazo de vigência será de 24 (vinte e quatro) meses.

**Parágrafo único** – O presente instrumento será renovado automaticamente, por igual período, caso nenhum dos partícipes se manifeste contrariamente à renovação no prazo de 30 (trinta) dias anteriores ao término da vigência.

## **CLÁUSULA SEXTA – Da Rescisão**

O presente Termo poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas aqui ajustadas, ou ainda por acordo entre os partícipes.

§ 1º - Ocorrendo o descumprimento de qualquer das Cláusulas e condições ora estipuladas, será o Termo de Cooperação Técnica dado por rescindido, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial.

§ 2º - Em caso de rescisão do Termo, o **MUNICÍPIO** deverá deixar de utilizar todos os itens constantes como objeto do presente Termo e todos os elementos da identidade visual eventualmente fornecidos pelo **SEBRAE/AM**.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – Da Inexistência de impedimento e de grau de parentesco**

A assinatura deste contrato importa na afirmativa, pela CONTRADADA que:

- a) Inexiste impedimento de qualquer natureza para o estabelecimento da relação jurídica com o Sistema SEBRAE/AM;
- b) Inexiste, seja em sua gestão, a participação de empregado ou dirigente de quaisquer entidades operacionalmente vinculadas ao Sistema Sebrae/Am, bem como de ex-empregado ou ex-dirigente destas mesmas entidades, cujo desligamento tenha ocorrido há menos de 180 dias;
- c) Não dirigentes que figurem como cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de empregados, Diretores ou Conselheiros do SEBRAE/AM.

## **CLÁUSULA OITAVA – Da anticorrupção**

As partes se comprometem a atuar exclusivamente dentro do escopo da lei aplicável em vigor.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, assim entendidos todos aqueles atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra os princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Para fins de cumprimento do disposto na presente cláusula, a CONTRATADA declara que:

- I. Está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente contrato;
- II. Não foi condenada pelas práticas previstas na Lei 12.846/2013;
- III. Seus sócios, diretores, administradores, empregados, assessores, prepostos e colaboradores não cometerão qualquer ato ilícito nem auxiliarão, incitarão ou instigarão terceiros a cometerem atos ilícitos, que incluem oferecer, conceder, requerer ou aceitar pagamentos, doações, compensação, benefícios ou quaisquer outras vantagens indevidas e/ou ilegais para si ou para terceiros, bem como o desvio de finalidade do presente contrato, ou atos lesivos expressamente previstos na Lei Federal nº 12.846/13, que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Caso a CONTRATADA viole essas regras, poderá o SEBRAE/AM rescindir motivadamente o contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A CONTRATADA se obriga a arcar com todos os prejuízos gerados a CONTRATANTE relativos a todo e qualquer passivo, demandas, perdas e/ou danos, penalidades decorrentes de responsabilização administrativa e civil, na forma da Lei Federal nº 12.846/13, custas judiciais, honorários advocatícios e eventuais outras despesas que porventura venha ter, decorrentes da violação dessas regras, desde que fique absolutamente comprovada sua culpa e o nexo de causalidade entre o ato realizado e o dano causado a CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA NONA – Dos Casos Omissos**

Os casos omissos serão objeto de análise e estudo entre os partícipes, para composição em cada oportunidade.

**CLÁUSULA DÉCIMA – Do Foro**

As partes elegem o Foro da Comarca de Manaus, Estado do Amazonas, para dirimir controvérsias oriundas do presente instrumento, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou que venha a ser.

E, por estarem justas e acordadas, firmam o presente convênio de cooperação técnica em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

████████████████████, ████ de ██████████ de 20███.



[sebrae.com.br/amazonas](http://sebrae.com.br/amazonas)