

# Selo Sebrae de Referência em Atendimento

2021 | 2022



Versão  
Parceiros 08/2021

# SUMÁRIO

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>Histórico e justificativa</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>Objetivo do referencial</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>Objetivos do selo</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>Premissas</b>  | <b>4</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>Benefícios e oportunidades</b>   | <b>6</b>  |
| <b>6.</b>  | <b>Pré-etapas para concessão do selo</b>                                  | <b>7</b>  |
| 6.1        | Diagnóstico situacional   | 7         |
| 6.2        | Adesão ao selo  | 7         |
| 6.3        | Aplicação etapas de concessão do selo                                     | 8         |
| 6.4        | Capacitação da Rede Parceira  | 8         |
| <b>7.</b>  | <b>Etapas de concessão do selo</b>  | <b>8</b>  |
| 7.1        | Reunião inicial planejamento  | 9         |
| 7.2        | Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento                            | 10        |
| 7.3        | Inserção de evidências  | 11        |
| 7.4        | Devolutiva resultados avaliação do cliente oculto (análise de resultaDOS) | 12        |
| 7.5        | Divulgação dos resultados   | 13        |
| 7.6        | Premiação   | 13        |
| 7.7        | Auditoria e acompanhamento do comitê avaliador do Selo                    | 13        |
| <b>8.</b>  | <b>Metodologia de concessão do selo</b>                                   | <b>14</b> |
| 8.1        | Critérios de avaliação  | 15        |
| <b>9.</b>  | <b>Categorias</b>   | <b>33</b> |
| <b>10.</b> | <b>Matriz de Responsabilidade</b>   | <b>35</b> |
| <b>11.</b> | <b>Modelo de Ata de Reunião</b>   | <b>36</b> |

## 1. HISTÓRICO E JUSTIFICATIVA

A parceria do Sebrae com as Salas do Empreendedor visa estimular o empreendedorismo, promover o desenvolvimento econômico dos territórios, preparar os empreendedores para a formalização e elevar a longevidade, a competitividade e a inovação dos pequenos negócios. Nesse sentido, as Salas se configuram como um canal estratégico integrante da Rede Parceira de Atendimento Territorial aos empreendedores e empresários.

As Salas do Empreendedor, espaços destinados aos atendimentos de quem quer empreender ou já possui um pequeno negócio, são de responsabilidade da gestão municipal, ou seja, suas ações, rotinas e plano de desenvolvimento e atendimento devem ser geridos pelos técnicos locais vinculados à administração pública. Cabe ao Sebrae apoiar o parceiro, ofertando o suporte necessário com portfólio de soluções, sistemas de registros de interações e iniciativas de reconhecimento e valorização da parceria.

Considerando o papel do Sebrae junto ao parceiro, para 2021, foram selecionadas ações estratégicas para fortalecer as Salas do Empreendedor. A principal motivação é torná-las dinâmicas, geradoras de resultados e promotoras de desenvolvimento e renda em seus territórios.

Dentre essas ações estratégicas, o presente documento abordará as etapas para concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

O Selo Sebrae de Referência Nacional em Atendimento é uma metodologia de avaliação baseada em critérios estruturantes que refletem as necessidades dos clientes atendidos pelas Salas do Empreendedor. Ele prevê um sistema de pontuações para classificar e atribuir o Selo aos parceiros da rede de atendimento Sebrae, validando assim que as Salas do Empreendedor e parceiros contemplados refletem a qualidade Sebrae esperada no relacionamento com os clientes.

Compreende-se assim, que a implantação nacional com etapas estaduais do Selo é uma das ações propulsoras para se alcançar o propósito de atuação com as Salas do Empreendedor, que é o de:

**SER REFERÊNCIA NO ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR,  
ATUANDO COMO UM ELO DE TRANSFORMAÇÃO  
PARA O DESENVOLVIMENTO LOCAL.**

## 2. OBJETIVO DO REFERENCIAL

Orientar e esclarecer os Gestores das Salas do Empreendedor e parceiros quanto as etapas de adesão e concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

## 3. OBJETIVOS DO SELO

A implantação do Selo Sebrae de Referência em Atendimento tem como objetivos principais:

- Reconhecer, em nome do Sebrae, a qualidade dos atendimentos e serviços prestados pelas Salas do Empreendedor aos empreendedores locais;
- Promover ações de integração, fortalecimento e qualificação da Rede parceira;
- Ampliar a presença do Sebrae nos territórios por meio da oferta das soluções em temas de gestão empresarial.

## 4. PREMISSAS

- É pré-requisito para aderência ao processo de concessão do Selo de Referência em Atendimento, a formalização da parceria da prefeitura / sala do empreendedor com o Sebrae;
- Apresentar/anexar o Termo vigente de Contrato e/ou Cooperação Técnica/ Formalização entre Sebrae e Sala do Empreendedor; que deve conter a ciência que as salas serão avaliadas pelo processo de avaliação do Selo;

- Os termos de adesão deverão estar de acordo com as normas vigentes da LGPD;
- A adesão ao processo de concessão do selo de referência em atendimento é optativa pela prefeitura / sala do empreendedor/parceiros;
- Todos que atuam diretamente na gestão da Sala do Empreendedor devem conhecer as normas que regem o Selo Sebrae de Referência em Atendimento;
- O Cronograma, considerando as datas de início e fim de concessão do Selo, será nacional, ou seja, o período entre início e fim do ciclo avaliativo deverá ser seguido por todos os Sebrae/UF e por todas as Salas do Empreendedor;
- Os requisitos e as normas descritos no referencial do Selo deverão ser adotados por todos Sebrae/UF e parceiros participantes;
- A validade do Selo Sebrae de Referência em Atendimento é de um ano, relativo ao ano subsequente da avaliação do ciclo anterior (exemplo: período avaliado 2020, vigência de validade do selo 2021);
- As regras para concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento poderão ser renovadas anualmente, desde que a essência original da proposta não seja alterada e se mantenha os critérios mínimos para as avaliações contínuas de evolução dos resultados;
- As etapas de avaliação, validação, auditoria e encaminhamentos em casos de contestações pelos participantes (parceiros), seguirão as normas do comitê gestor instituído por cada Sebrae/UF e divulgadas pelo próprio Sebrae/UF;
- A Sala do Empreendedor participante deverá verificar junto ao respectivo Sebrae/UF quanto a exigência de o município ser participante do Programa Cidade Empreendedora para aderir ao Selo;
- A Sala do Empreendedor participante deverá consentir a realização da etapa do diagnóstico situacional pelo Sebrae;
- A Sala do Empreendedor participante deverá consentir a realização da etapa de cliente oculto em seu espaço de atendimento a ser realizada por empresa contratada pelo Sebrae;
- As Salas do Empreendedor devem estar em funcionamento até dezembro do ano anterior ao ciclo avaliativo (a partir do 2º ciclo).

## 5. BENEFÍCIOS E OPORTUNIDADES

### **Para as Salas do Empreendedor/Prefeituras:**

- Reconhecimento pelo empreendedor e empresário, como local de apoio na resolução de problemas e no crescimento dos negócios;
- Oferta de serviços mais qualificados aos empreendedores e uma atuação mais perene e sólida;
- Possibilidade de enriquecimento de seu portfólio e absorção de expertise em soluções para gestão empresarial e atendimento ao pequeno negócio;
- Apoio do Sebrae na execução dos atendimentos empresariais por meio das soluções das capacitações, orientações e consultorias;
- Melhoria na gestão do espaço;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Valorização das equipes de atendimento das Salas;
- Serviço de consultoria realizada pelo Gestor Sebrae (devolutiva do cliente oculto) para melhoria de processos e espaço (físico e digital);
- Capacitação das equipes de atendimento;
- Mídia espontânea;
- Captação de novos clientes;
- Possibilidade de visibilidade nacional das boas práticas; e
- Credibilidade da marca Sebrae.

### **Para os empreendedores e pequenos negócios:**

- Facilidade no acesso às orientações e soluções para a abertura de novos negócios e gestão empresarial;
- Acesso facilitado ao portfólio Sebrae;
- Acesso a atendimento diferenciado e qualificado;
- Participação ativa nas melhorias dos processos e da infraestrutura das Salas, por meio das avaliações dos atendimentos.

## 6. PRÉ-ETAPAS PARA CONCESSÃO DO SELO

As pré-etapas descritas a seguir são condições para que a Sala do Empreendedor/parceiro possa participar do processo de concessão do selo.

---

### 6.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

O diagnóstico situacional possui por objetivo conhecer as estruturas atuais das Salas do Empreendedor e acompanhar evolução desses espaços antes e pós aplicação e concessão do selo de referência em atendimento.

Serão realizadas pesquisas por telefone e visitas técnicas, se necessárias, com foco em levantamento de informações sobre os seguintes aspectos:

- Serviços ofertados
- Infraestrutura (física e digital)
- Canais de Atendimento
- Equipes de atendimento
- Parceiros

As pesquisas serão realizadas com os gestores e equipes de atendimento responsáveis pelas Salas do Empreendedor. Algumas informações poderão ser registradas durante a etapa do cliente oculto (explicado no item Critérios de Avaliação). Os gestores das salas deverão, para participar do processo de concessão do selo, permitir a realização do diagnóstico e o registro das informações pelo Sebrae.

O detalhamento do que será registrado na etapa diagnóstico consta no ANEXO I.

---

### 6.2 ADESÃO AO SELO

A participação da Sala do Empreendedor no processo de concessão do selo se dará por meio de assinatura do termo de adesão a ser disponibilizado pelo respectivo Sebrae/UF.

---

## 6.3 APLICAÇÃO ETAPAS DE CONCESSÃO DO SELO

### **Fatores críticos de sucesso:**

- Cumprimento do estabelecido no plano de ação e Planejamento entre Sebrae e Sala do Empreendedor (explicados nos itens: 7.1 e 7.2)
- Recebimento do apoio do Sebrae durante o processo de concessão do Selo;
- Participação em ações promovidas pelo Sebrae com o objetivo de: trocar experiências e boas práticas e capacitar as equipes de atendimento.

---

## 6.4 CAPACITAÇÃO DA REDE PARCEIRA

As equipes de atendimento das Salas do Empreendedor deverão participar de iniciativas de capacitação promovidas pelo Sebrae. Essas capacitações serão consideradas como pontuações positivas para a concessão do selo de referência.

O Sebrae compromete-se a buscar o melhor formato para a atender as pré-etapas. Sempre em concordância com os gestores das Salas do Empreendedor participantes do processo de concessão do selo.

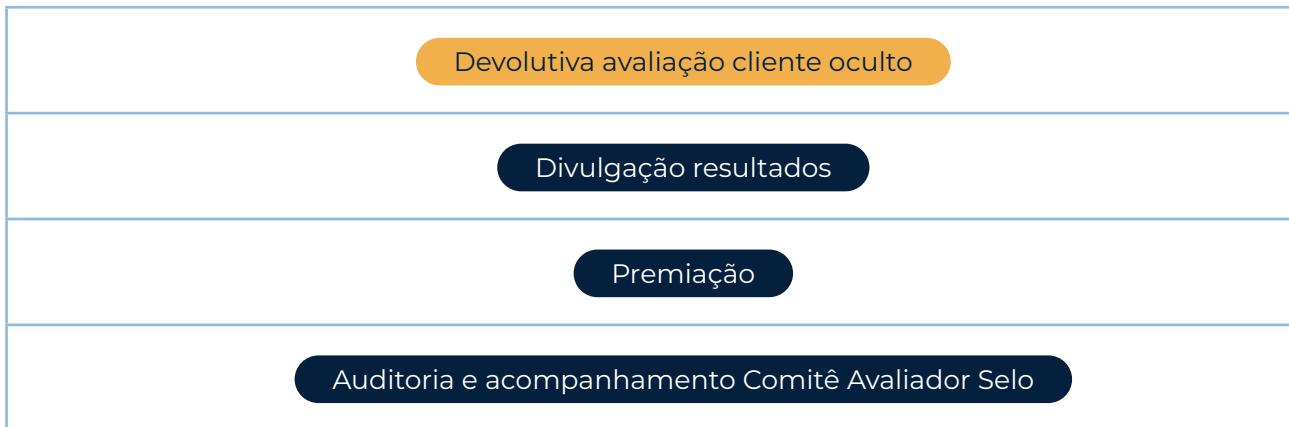
## 7. ETAPAS DE CONCESSÃO DO SELO

A concessão do Selo Sebrae de Referência Nacional em Atendimento é composta pelas etapas descritas no fluxo abaixo. Cada etapa é relevante e necessária para que as Salas participantes sejam avaliadas e seladas:

Reunião Inicial de Planejamento

Acompanhamento e Monitoramento do planejamento

Inserção Evidencias



Ressalta-se que a participação da Sala do Empreendedor ao processo de concessão não assegura o recebimento do Selo. A participação garantirá que a Sala do Empreendedor seja contemplada com todas as etapas de avaliação, incluindo o serviço consultivo pelo Gestor Sebrae sobre o relatório do **Cliente Oculto**. Nesse sentido, o recebimento do Selo está condicionado ao alcance da **pontuação mínima estabelecida para as categorias bronze, prata, ouro e diamante**.

---

## 7.1 REUNIÃO INICIAL PLANEJAMENTO

A reunião inicial se dará após a adesão formal da Sala do Empreendedor ao processo de concessão do selo. O gestor do Sebrae/UF repassará a metodologia do Selo Sebrae de Referência em Atendimento ao responsável pela Sala do Empreendedor, por meio de reunião técnica formal (presencial ou a distância).

Na ocasião, deverão ser contemplados, no mínimo, os assuntos e as ações abaixo:

- Apresentação do processo de concessão do selo: etapas, regras, categorias. Deverão ser esclarecidas dúvidas dos participantes;
- Elaboração do planejamento para aplicação da metodologia do Selo. Sugere-se iniciar pela elaboração do modelo de negócios, podendo ser utilizadas ferramentas como o Canvas, que subsidiará o plano de ação. O plano de ação (planejamento) deverá conter, no mínimo:

- 1 Soluções Sebrae que serão ofertadas pela Sala: quais soluções, público e previsão de atendimento por instrumento, de acordo com a classifica-

ção descrita neste documento no item critério Oferta de Soluções para clientes. As soluções deverão refletir as necessidades dos empreendedores locais;

- 2** Recursos disponibilizados pelo Sebrae para apoiar a estrutura da Sala, como por exemplo: orientações, consultores e instrutores, realização de capacitações: oficinas e cursos, disponibilização de canal de suporte ao gestor da sala em caso de dúvidas e solicitações, materiais para distribuição aos empreendedores atendidos, materiais de identidade visual;
- 3** Recursos disponibilizados pela Sala: equipe de atendimento, equipamentos, ambiente físico;
- 4** Ações de capacitações para os atendentes da Sala ofertadas pelo Sebrae: em temas de gestão empresarial, sistema de atendimento fornecido pelo Sebrae, processos e boas práticas de atendimento;
- 5** Ações de melhorias a serem realizadas dentro dos pilares: estrutura física, digital/remota e processual para o fortalecimento da Sala do Empreendedor e que reflete numa melhor experiência aos clientes.

A realização da reunião de planejamento contará como pontuação nos critérios de avaliação (explicados no item Critérios de Avaliação). Para o registro da pontuação, deverão ser geradas como evidências:

- Documento com planejamento assinado pelas partes envolvidas na construção, podendo ser assinatura digital. (**ver item 9.1.3 Gestão – Planejamento**); e
- Ata da reunião assinada pelas partes, podendo ser assinatura digital (ver modelo/referência no anexo Modelo Ata reunião Planejamento).

**As evidências descritas deverão ser anexadas no ambiente próprio de gestão do Selo que será divulgado e publicado pelo Sebrae/UF. A publicação poderá ser realizada pelo próprio gestor do Sebrae.**

---

## 7.2 ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO

No plano de ação e Planejamento, gerado na reunião inicial, deverá ser acordado entre o Sebrae e o gestor da Sala do Empreendedor, a periodicidade do

acompanhamento das ações estabelecidas. Deverão ser realizadas reuniões de pontos de acompanhamento entre as partes envolvidas durante todo o período programado para o processo de concessão do Selo, com o objetivo de verificar, por exemplo:

- Necessidades de ajustes no Planejamento;
- Melhorias a serem implantadas;
- Adequação das soluções do portfólio Sebrae previstas; e
- Cumprimento de prazos.

De acordo com a experiência do Sebrae, nos processos de concessões a etapa de acompanhamento do plano de ação é fundamental. Diante dos relatos de boas práticas do Sebrae/PR, que estão em sua 4<sup>a</sup> edição do selo, as Salas do Empreendedor que alcançaram ótimas experiências na jornada de recebimento do Selo, foram aquelas que participaram ativamente do acompanhamento e monitoramento do planejamento em conjunto com o Sebrae.

O acompanhamento do Planejamento contará como pontuação nos critérios de avaliação (explicados no item Critérios de Avaliação). Para o registro da pontuação, deverão ser geradas como evidências:

- Atas de reunião dos acompanhamentos (com assinaturas das partes envolvidas, podendo ser assinatura digital); e
- Ver item **9.1.3 Critério Gestão – Planejamento.**

### 7.3 INSERÇÃO DE EVIDÊNCIAS

Os registros das evidências solicitadas para cada etapa/critério de avaliação objetivam atestar se os critérios para concessão do Selo foram cumpridos adequadamente pelas Salas participantes.

As evidências deverão ser auditadas e analisadas pelo Comitê Avaliador do Selo instituído no Sebrae/UF e divulgado ao parceiro participante.

A Sala do Empreendedor participante deverá seguir o cronograma de concessão, divulgado pelo respectivo Sebrae/UF, contendo o período determinado para a inserção/entrega das evidências pelo parceiro.

---

#### 7.4 DEVOLUTIVA RESULTADOS AVALIAÇÃO DO CLIENTE OCULTO (ANÁLISE DE RESULTADOS)

A devolutiva dos resultados será agendada previamente entre o gestor do respectivo Sebrae/UF e os gestores da Sala do Empreendedor/parceiro participante do processo de concessão do selo.

O objetivo é realizar a **devolutiva da avaliação do cliente oculto, sem a apresentação das pontuações dos critérios**: apresentar os pontos fortes e os pontos de melhoria detectados no atendimento presencial e remoto, estrutura física da Sala e presença digital (redes sociais/site), além de outros aspectos não contemplados no cliente oculto, porém partes dos critérios de avaliação: oferta de serviços e capilaridade.

Nessa etapa **não** será informado o resultado (pontuação) do processo de concessão do Selo. A proposta é realizar uma devolutiva com orientações consultivas, na qual o gestor conhecerá o que pode ser melhorado no ambiente, seja em processos, qualificação, estrutura etc.

O resultado de concessão será informado **somente** no evento/momento destinado às entregas dos Selos para as Salas que se enquadram nas pontuações exigidas para as categorias: **bronze, prata e ouro** (classificação estadual) e **diamante** (classificação nacional).

A devolutiva deverá ser registrada por ata de reunião assinada entre as partes (assinatura pode ser digital).

---

## 7.5 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

As divulgações das pontuações finais, e em qual categoria a Sala do Empreendedor/parceiro foi contemplada deverá ser anunciada somente nos eventos destinados às premiações (estaduais e nacional).

A verificação dos resultados de cada Sala do Empreendedor será uma etapa sigilosa, de conhecimento apenas das pessoas designadas do comitê avaliador do Selo de cada Sebrae/UF. A garantia do sigilo atesta a credibilidade do processo de concessão.

---

## 7.6 PREMIAÇÃO

As premiações acontecerão em duas etapas: estadual e nacional.

Serão os eventos de entrega dos selos: bronze, prata, ouro e diamante. Serão priorizadas ações que promovam a valorização e a motivação das **equipes de atendimento** de cada Sala do Empreendedor **selada** pelo Sebrae. Será o momento de enaltecer e valorizar o empenho destas equipes frente ao ciclo que foi encerrado. As equipes de atendimento serão as protagonistas dessa história de sucesso.

As premiações e os formatos serão decididos pelo comitê estadual e nacional de estruturação do Selo Sebrae de Referência em Atendimento e divulgadas aos participantes.

---

## 7.7 AUDITORIA E ACOMPANHAMENTO DO COMITÊ AVALIADOR DO SELO

A auditoria e o acompanhamento das etapas de aplicação para concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento serão realizados por um comitê instituído e divulgado pelo Sebrae/UF.

As salas e parceiros participantes serão orientados quanto ao fluxo para acionar o comitê estadual avaliador do selo pelo gestor do Sebrae/UF.

O comitê é constituído por colaboradores do Sebrae/UF. O comitê terá por responsabilidades:

- Avaliar, neutra e imparcialmente, os resultados obtidos por cada Sala do Empreendedor.
- Realizar auditorias nas etapas de concessão do Selo e registrar as evidências;
- Analisar, decidir e responder contestações realizadas pelos participantes do Selo;
- Munir a equipe de suporte, que responderá as dúvidas e os questionamentos rotineiros, com informações atualizadas sobre todas as etapas de concessão do Selo Sebrae de Referência;
- Validar e divulgar os resultados de concessão do Selo para os destinatários corretos;
- Primar pelo sigilo e autenticidade das etapas descritas neste referencial.

## 8. METODOLOGIA DE CONCESSÃO DO SELO

A metodologia de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento consiste em dois pilares: Critérios de Avaliação e Inserção de Evidências, que serão descritos nos itens a seguir.

Vale destacar que as pontuações de alguns critérios de avaliação serão geradas pela aplicação do cliente oculto e outros por execução de atividades exigidas ao longo do processo de concessão do Selo.

## 8.1 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

| PILARES   | CRITÉRIOS  | PONTUAÇÃO  |
|---|--|------------|
| QUALIDADE NO ATENDIMENTO                          | Cliente oculto (foco qualidade atendimento)                                  | <b>16</b>  |
|   | NPS  | <b>12</b>  |
| GESTÃO  | Planejamento, Monitoramento e Análise de Resultados                          | <b>9</b>   |
|   | Capacitação equipes de atendimento   | <b>7</b>   |
| AMBIENTE DE NEGÓCIOS                              | Divulgação de Editais de compras governamentais                              | <b>2,5</b> |
|   | Orientação ao empreendedor para participação de editais de licitações        | <b>2,5</b> |
|   | Orientação para o preenchimento do cadastro de fornecedores para o município | <b>2,5</b> |
|   | Orientações ao acesso ao crédito   | <b>2,5</b> |
| OFERTA DE SOLUÇÕES                                | Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios                                   | <b>10</b>  |
| INFRAESTRUTURA                                    | Estrutura física (Cliente oculto foco estrutura física)                      | <b>6</b>   |
|   | Sistema de registro de interação   | <b>8</b>   |
| PRESENÇA DIGITAL<br>(cliente oculto foco digital) | Página web e redes sociais   | <b>4</b>   |
|   | Atendimento canais remotos /digitais   | <b>4</b>   |
|   | Serviços digitais  | <b>4</b>   |
| CAPILARIDADE                                      | Quantidade atendimentos Pequenos Negócios                                    | <b>10</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                      |  | <b>100</b> |

### 8.1.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

| PILARES                  | CRITÉRIOS                                   | PONTUAÇÃO |  |
|--------------------------|---|-----------|--|
| QUALIDADE NO ATENDIMENTO | Cliente oculto (foco qualidade atendimento) | 16        | Soma das pontuações do critérios avaliados |
|                          | NPS   | 12        | >80% pontua<br><80% não pontua             |
|                          | <b>TOTAL:</b>                               | <b>28</b> |  |

#### **Cliente Oculto – Qualidade no Atendimento Presencial e Remoto**

A metodologia do cliente oculto consiste em simular situações reais de atendimento, presencial e remoto, com o objetivo de avaliar, de forma detalhada, a experiência do cliente na Sala do Empreendedor.

A realização do cliente oculto contribuirá para a pontuação em **3 pilares**: qualidade no atendimento, infraestrutura e presença digital. Aqui serão detalhados os critérios sobre qualidade no atendimento (presencial e remoto).

Fatores de sucesso para a aplicação do cliente oculto:

- O profissional que aplica o Cliente Oculto criará antecipadamente o cenário que apresentará no momento de sua visita ao local do atendimento.
- O Sebrae atuará com a empresa contratada no sentido de apoiar o mapeamento da jornada do cliente que procura a Sala do Empreendedor, seja no atendimento presencial/remoto ou de forma digital (sites e redes sociais).
- A realização do cliente oculto ocorrerá sem agenda prévia. Os gestores das Salas do Empreendedor serão comunicados sobre o cronograma de concessão do Selo, no qual uma das etapas, durante o período, é a aplicação do cliente oculto.

Serão gerados relatórios dos resultados do cliente oculto e esses serão apresentados aos gestores das Salas do Empreendedor de forma consultiva com o

objetivo de sugerir oportunidades de melhorias nos aspectos processuais e físicos (presencial e digital) dos espaços.

O cliente oculto é uma técnica que produz resultados satisfatórios em serviços intangíveis nas organizações, influenciando no desempenho e treinamento dos colaboradores (FORD; LATHAM; LENNOX, 2011). Assim, a empresa que contrata este serviço tem como benefícios a elevação dos pontos de qualidade da organização, maximizando as vendas e auxiliando em na tomada de decisão mais eficaz, bem como na fidelização do cliente (TAVARES, 2013).

### **Pontuação:**

O parceiro avaliado pela metodologia do cliente oculto que atender a todos os critérios de avaliação atingirá o total de **16 pontos**.

O quadro abaixo é somente uma exemplificação de quais critérios qualitativos sobre atendimento poderão ser avaliados. Os critérios de avaliação definitivos serão divulgados aos participantes junto ao cronograma de implantação do primeiro ciclo do Selo de Referência em Atendimento.

#### **QUESTÕES**

##### **Receptividade**

1. Mostra-se educado: cumprimenta, usa expressões educadas como bom dia; olá; muito obrigado; por favor; por gentileza; até logo.
2. Demonstra cordialidade, respeito e profissionalismo: é gentil, convida o cliente a ficar à vontade e se sentar, demonstra empatia.
3. Está disponível em todo o atendimento: demonstra vontade e disposição para atender, está focado no cliente em todo o atendimento.
4. Se estiver no telefone explica ao cliente presencial que já o atenderá. Ou, caso tenha que atender o telefone, explica ao cliente presencial que atenderá só para pegar o recado e logo retornará ao atendimento.

## QUESTÕES

### Personalização do atendimento

1. Ouve atentamente o cliente: presta atenção nas informações advindas do cliente, olha nos olhos.
2. Reconhece o perfil e a necessidade do cliente: faz perguntas para conhecer o perfil do cliente e adequa as informações e as sugestões conforme as necessidades e conhecimentos do cliente.
3. Reconhece as adaptações necessárias para atender as expectativas do cliente: sugere produtos e serviços padronizados ou personalizados, serviços e soluções que o canal possui para atender as expectativas do cliente.
4. Oferece atenção individualizada: atende um cliente por vez e se for necessário utiliza sala reservada para o atendimento.

### Conhecimento técnico e entrega de soluções

1. Demonstrou conhecimento técnico no repasse das orientações.
2. Soube adequar a comunicação ao perfil do cliente sobre as orientações repassadas, não usando termos técnicos desconhecidos, por exemplo.
3. Ofertou soluções de acordo com a necessidade do cliente

### Finalização do atendimento

1. Finalizou o atendimento com um resumo dos conteúdos abordados: relata os principais pontos apresentados no atendimento ao cliente.
2. Perguntou ao cliente se tem dúvidas adicionais: faz perguntas chaves ao final do atendimento: Exemplo: Alguma dúvida? Necessita de outras informações?
3. Informa a respeito das agendas futuras e incentiva o cliente a participar de eventos futuros.
4. Pergunta ao cliente qual a melhor forma para contato e envio de materiais e programações. Exemplo: e-mail, facebook, whatsapp.

### Atendimento remoto e digital

1. Menciona o nome do espaço, apresenta-se: diz seu nome, cumprimenta. Exemplo: bom dia, boa tarde com clareza.
2. Pergunta o nome do cliente e como pode ajudar.
3. Responde corretamente a solicitação do cliente: responde as dúvidas do cliente e dá encaminhamento correto das solicitações.
4. Oferece informações adicionais ou informa que enviará por e-mail ou WhatsApp informações adicionais: aproveita o momento do atendimento para dar informações extras, como por exemplo: cursos, eventos, EAD, Clube do Empreendedor ou outras opções disponíveis pelo canal e parceiros.

**A evidência para pontuação será o relatório do cliente oculto disponibilizado pela empresa contratada pelo Sebrae e que realizará o serviço.**

### **NPS – Net Promoter Score**

| PILARES                  | CRITÉRIOS | PONTUAÇÃO |                                |
|--------------------------|-----------|-----------|--------------------------------|
| QUALIDADE NO ATENDIMENTO | NPS       | 12        | >80% pontua<br><80% não pontua |
| TOTAL                    |           | 12        |                                |

O Net Promoter Score - NPS é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as empresas. Organizações de todos os portes e lugares do mundo o adotam por ser um método prático e eficaz na aplicação de pesquisas periódicas com os clientes.

A pergunta realizada para mensuração do NPS no Sebrae é: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um amigo ou familiar?”.

A cada registro de interação realizado no sistema de registro de atendimento, o cliente recebe, preferencialmente, um e-mail para responder as perguntas que calculam o NPS. Na ausência de um e-mail válido, é enviada uma mensagem de texto.

As Salas do Empreendedor participantes deverão usar um sistema de registro de atendimentos, onde esse poderá ser o Sistema de Atendimento Sebrae / SAS e/ou outro sistema que esteja integrado ao webservice do SAS. Os Sebrae/UF serão os responsáveis por conduzir esse processo junto ao gestor das Salas do Empreendedor / parceiros.

Os gestores das salas do empreendedor / parceiros terão acesso aos seus resultados de NPS individualmente.

A exigência acima tem por objetivo garantir que o critério de mensuração do NPS será o mesmo utilizado por todos os participantes.

A evidência para mensuração do resultado de NPS será o resultado apresentado no relatório a ser disponibilizado pelo próprio Sebrae.

### 8.1.2 GESTÃO

| Pilares | Critérios                          | Pontuação |
|---------|------------------------------------|-----------|
| Gestão  | Planejamento                       | 9         |
|         | Capacitação equipes de atendimento | 7         |

O pilar Gestão tem por objetivo evidenciar a execução de ações fundamentais para a estruturação da Sala do Empreendedor com o objetivo de torná-la referência para quem quer empreender, ou já possui o seu negócio, e precisa de orientações claras e assertivas.

Para o primeiro ano de aplicação nacional do Selo Sebrae de Referência Nacional em Atendimento foram elencados dois critérios: planejamento e capacitação das equipes de atendimento.

#### Planejamento

| Pilares | Critérios    | Pontuação |
|---------|--------------|-----------|
| Gestão  | Planejamento | 9         |

| Critérios          | Pontuação Atas |
|--------------------|----------------|
| A partir de 3 atas | 5              |
| 2 atas             | 2,5            |
| 1 ata              | 1,0            |
| 0 atas             | 0              |

Este item faz referência ao que está descrito no item Reunião inicial de planejamento desse referencial.

As atas serão aceitas como evidências para pontuação, desde que cumpra:

- Assinatura de um funcionário efetivo do SEBRAE e, no mínimo, de um gestor da Sala do Empreendedor e que contemplem todos os itens abordados.
- Atas deverão ser enviadas em PDF

Não serão aceitas como atas:

- Reuniões de câmaras temáticas com tópicos de assuntos amplos e que não contemplem aqueles referentes à parceria com a Sala do Empreendedor
- Alteradas ou rasuradas.

### **Capacitação das equipes de atendimento das Salas do Empreendedor**

| Pilares | Critérios                          | Pontuação |
|---------|------------------------------------|-----------|
| Gestão  | Capacitação equipes de atendimento | 7         |

| Critérios                       | Pontuação |
|---------------------------------|-----------|
| 60 horas (a partir de 60 horas) | 7         |
| 30 horas (30 a 59 horas)        | 3,5       |
| 15 horas (15 a 29 horas)        | 1,5       |
| <15 horas                       | 0         |

Serão consideradas todas as capacitações dos atendentes das Salas do Empreendedor que comprovem 60 (sessenta) horas individuais (por atendente), realizadas de acordo com calendário divulgado pelo Sebrae e de outras instituições, podendo ser presenciais, remoto e/ou EAD (ensino a distância).

As horas de capacitação serão contabilizadas desde o início do ano vigente do período de avaliação do selo até a data final publicada no cronograma estatal para concessão do selo.

O número de atendente mínimos para comprovação será:

- A. Salas com equipes igual ou superior a 02 atendentes, deverão apresentar a comprovação de 02 atendentes com conclusão de 60 horas cada.
- B. Salas que tenham apenas 01 atendente, a comprovação deverá ser de 60 horas.

Ao ter a pontuação máxima atingida (60 horas validadas), as horas excedente não serão avaliadas pelo comitê.

As evidências serão o envio de certificados de capacitação realizados pelos atendentes das salas do empreendedor, contendo no mínimo, nome de quem foi capacitado, empresa em que realização a capacitação, carga horária e conteúdo programático.

#### 8.1.3 AMBIENTE DE NEGÓCIOS

---

| PILARES              | CRITÉRIOS  | PONTUAÇÃO  |
|----------------------|--|------------|
| AMBIENTE DE NEGÓCIOS | 1. Divulgação de Editais de Compras Governamentais                       | <b>2,5</b> |
|                      | 2. Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações | <b>2,5</b> |
|                      | 3. Orientação para participar do cadastro de fornecedores do município   | <b>2,5</b> |
|                      | 4. Orientações e acesso consciente ao crédito                            | <b>2,5</b> |
|                      | <b>Total:</b>  | <b>10</b>  |

## 1. Divulgação de editais de Compras Governamentais

| CRITÉRIO   |  |            |
|--|--|------------|
|  | EVIDÊNCIAS   | PONTUAÇÃO  |
| 1. DIVULGAÇÃO DE EDITAIS DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS | Banner físico ou digital nos endereços presenciais ou digitais da Sala do Empreendedor, ações de comunicação de Rádio, WhatsApp, Atendentes divulgando ativamente com parceiros e empreendedores. Deverão ser enviados fotos dos ambientes e/ou prints dos ambientes digitais, cards digitais utilizados pelas equipes de atendimento sobre as divulgações | <b>2,5</b> |
|  | <b>TOTAL:</b>  | <b>2,5</b> |

O eixo de Compras Governamentais do Programa Cidade Empreendedora tem como objetivo contribuir na retenção de recursos por meio do estímulo às aquisições do governo de bens e serviços dos pequenos negócios locais, propiciando a dinamização da economia do município e gerando oportunidade de distribuição de riqueza e desenvolvimento local.

Sabemos que as Salas do Empreendedor têm um papel crucial na melhoria do ambiente empresarial, mas acima de tudo, deve ser uma referência para todos aqueles que empreendem ou desejam empreender na cidade. Sendo assim, as salas do empreendedor devem divulgar os editais elaborados pela equipe de compras da prefeitura bem como orientar os empreendedores a participar de licitações e fornecer para o município.

A divulgação dos editais da Prefeitura na Sala do Empreendedor, tanto de compras governamentais quanto de compras da agricultura familiar, é, portanto, um meio de se estimular a participação de empreendedores locais nas licitações, com o intuito de favorecer a economia local.

**Evidências para pontuação:** evidenciar a presença de banner físico ou digital nos endereços presenciais ou digitais da Sala do Empreendedor, ações de

comunicação de Rádio, WhatsApp, Atendentes divulgando ativamente com parceiros e empreendedores. Deverão ser enviados fotos dos ambientes e/ou prints dos ambientes digitais, cards digitais utilizados pelas equipes de atendimento sobre as divulgações.

## 2. Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitação

| CRITÉRIO  |   |            |
|---|---|------------|
| 2. ORIENTAÇÃO AO EMPREENDEDOR PARA PARTICIPAÇÃO EM EDITAIS DE LICITAÇÃO | EVIDÊNCIAS  | PONTUAÇÃO  |
|   | <b>Orientações</b> (cartilhas, check list ou outro tipo de documento comprobatório da orientação prestada)  | <b>1,5</b> |
|   | <b>Capacitação aos empresários</b> (cursos, palestras, lives) comprovados por meio de folder da divulgação, lista de presença, print screen ou fotos que identifiquem o evento constando o nome e a data de realização.                               | <b>0,5</b> |
|   | <b>Capacitação aos ADs e atendentes da sala do empreendedor</b> (cursos, palestras, lives), comprovados por meio de folder da divulgação, lista de presença, print screen ou fotos que identifiquem o evento constando o nome e a data de realização. | <b>0,5</b> |
|   | <b>TOTAL</b>  | <b>2,5</b> |

Dentre os serviços prestados pela sala do empreendedor, é importante que não apenas sejam divulgados os editais de compras ou plano anual de compras da prefeitura, como também que sejam dadas orientações ao empreendedor, aos agentes de desenvolvimento e atendentes da sala a respeito de como participar das licitações.

Sendo assim, é importante que a prefeitura ofereça também alinhamento e capacitação aos agentes de desenvolvimento e atendentes da sala do empreendedor a respeito das modalidades de compras utilizadas pela prefeitura e como o empreendedor poderá participar delas.

A fim de cumprir com esse papel, a sala do empreendedor irá monitorar os editais de compras do município e prestar orientações aos empresários tais como trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame.

**Evidências para pontuação:** evidenciar as orientações prestadas aos empresários por meio de cartilhas, check list ou outro tipo de documento comprobatório. As capacitações aos empresários, agentes de desenvolvimento e atendentes da sala poderão ser realizadas por meio de cursos, palestras, lives e comprovados com folder de divulgação, lista de presença, print screen ou fotos que identifiquem o evento, constado seu nome e data de realização.

### **3. Orientação para participar do Cadastro de fornecedores do município**

| 3. ORIENTAÇÃO PARA PARTICIPAR DO CADASTRO DE FORNECEDORES DO MUNICÍPIO | EVIDÊNCIAS  | PONTUAÇÃO  |
|--|---|------------|
|  | <b>Divulgar a existência cadastro de Fornecedores</b><br>(Banner, rádio, whatsapp, ADs realizando divulgação ativa com parceiros e empreendedores, etc)                               | <b>1,5</b> |
|  | <b>Orientar os empresários a como fazer parte do cadastro</b> (orientações sobre o cadastro de fornecedores obtido pelo SAS ou por meio de orientação contida na cartilha de compras) | <b>1,0</b> |
|  | <b>TOTAL</b>  | <b>2,5</b> |

A sala do empreendedor deverá divulgar a existência do cadastro de fornecedores do município elaborado pela prefeitura e orientar os empreendedores a como fazer parte deste cadastro a fim de fornecer para o município. Esse cadas-

tro, constantemente atualizado, poderá ser de grande valia para a prefeitura e para a posterior divulgação de editais de licitação.

**Evidências para pontuação:** evidenciar a existência de cadastro de fornecedores por meio de banner, rádio, whatsapp, ADs realizando divulgação ativa com parceiros e empreendedores, e a orientação aos empresários por meio de orientações sobre o cadastro de fornecedores obtido pelo SAS ou por meio de orientação contida na cartilha de compras.

#### 4. Orientações consciente ao acesso a crédito

| CRITÉRIO                                      |  |            |
|---|--|------------|
| 4. ORIENTAÇÕES CONSCIENTE AO ACESSO A CRÉDITO | EVIDÊNCIAS   | PONTUAÇÃO  |
|   | <b>Orientação de crédito</b> (Cartilhas, palestras)  | <b>1,5</b> |
|   | <b>Parceiros de crédito</b> (Registro do encaminhamento de clientes à rede parceira para orientação e acesso ao crédito, documentado através do registro do atendimento no Sistema de Atendimento apropriado, planilhas ou documentos que comprovem a parceria e termos de parcerias assinados entre prefeitura e instituição de crédito.) | <b>1,0</b> |
|   | <b>TOTAL</b>   | <b>2,5</b> |

Visto que a Sala do Empreendedor é um espaço da prefeitura de oferta de serviços ligados ao desenvolvimento dos pequenos negócios, ela também contribui para divulgar informações sobre como e onde os empreendedores poderão obter crédito junto a instituições bancárias. Por meio dela, os empreendedores poderão obter informações atualizadas sobre quais instituições estão oferecendo crédito e sob quais condições. Orientações conscientes ao acesso a crédito, pode e deve acontecer nos principais estágios e necessidades do empreendedor: Pré

Crédito, Crédito e Pós Crédito. Ademais, estabelecer parceria para aproximação das instituições de crédito é uma maneira de fortalecer a rede parceira da Sala do Empreendedor.

- a) Pré Crédito(\*)**: Balcão Finanças, Soluções Sebrae, Consultoria de gestão financeira
- b) Crédito(\*)**: Ferramenta de Crédito, *Consultoria por demanda*, Soluções Sebrae
- c) Pós Crédito(\*)**: Réguas de Relacionamento (Soluções Sebrae do portfólio e Template, Trilha do Conhecimento de Finanças)

**(\*)** as soluções acima são sugestões. Cada Sebrae/UF validará quais soluções serão consideradas de acordo com o portfólio territorial e fará a divulgação aos parceiros participantes do selo.

**Evidências para pontuação:** evidenciar a existência de cartilhas ou a realização de palestras com orientações de crédito por meio de banner, rádio, whatsapp, ADs realizando divulgação ativa com parceiros e empreendedores, lista de presença, fotos ou print screen dos eventos constando nome e data do evento. Com relação a parceiros de crédito, evidenciar o registro do encaminhamento de clientes à rede parceira para orientação e acesso ao crédito por meio do registro do atendimento no sistema de atendimento apropriado, planilhas ou documentos que comprovem a parceria. Por fim, quanto ao estabelecimento de parceiros de crédito, evidenciar termos de parcerias assinados entre prefeitura e instituição de crédito.

#### 8.1.4 SERVIÇOS PARA CLIENTES

---

| PILARES            | CRITÉRIOS                                  | PONTUAÇÃO |
|--------------------|--|-----------|
| OFERTA DE SOLUÇÕES | Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios | <b>10</b> |

O pilar Oferta de Soluções tem por objetivo incentivar as Salas do Empreendedor, e suas equipes de atendimento, a ofertar a diversidade do portfólio Sebrae. Este item contribui diretamente para a oferta de soluções diversificadas, que atendam às necessidades dos empreendedores locais.

As classificações de soluções presenciais e/ou remotas serão as utilizadas pelos Sebrae/UF e a divisão da pontuação se dará a partir delas, como no exemplo abaixo:

| SOLUÇÕES PARA OS CLIENTES              | PONTUAÇÃO   |
|--|-------------|
| ACESSO A MERCADOS (FEIRAS E ENCONTROS) | <b>1,25</b> |
| CONSULTORIAS                           | <b>1,25</b> |
| CURSOS                                 | <b>1,25</b> |
| EAD SEBRAE                             | <b>1,25</b> |
| OFICINAS E WORKSHOPS                   | <b>1,25</b> |
| ORIENTAÇÕES                            | <b>1,25</b> |
| PALESTRAS                              | <b>1,25</b> |
| SEMINÁRIOS                             | <b>1,25</b> |
| <b>Total</b>                           | <b>10</b>   |

**Importante:**

- No item soluções para os clientes não é calculada a quantidade de atendimentos realizados, e sim as diversidades/variedade de soluções ofertadas.
- No item EAD Sebrae serão consideradas as inscrições de clientes no município onde a Sala do Empreendedor está instalada.

**Evidências para pontuação:** As evidências serão os registros de atendimento no Sistema de Atendimento utilizado pela Sala do Empreendedor, acordado entre parceiro e Sebrae/UF. Sugere-se o uso do Sistema de Atendimento Sebrae – SAS.

## 8.1.5 INFRAESTRUTURA

| PILARES        | CRITÉRIOS   | PONTUAÇÃO                                 |
|----------------|---|---|
| INFRAESTRUTURA | Estrutura física (Cliente oculto foco estrutura física) | 6 (pontua de acordo com o cliente oculto) |
|                | Sistema de registro de interação                        | 8   |

O pilar infraestrutura será avaliado pela metodologia do cliente oculto e possui por objetivo avaliar a estrutura física das Salas disponibilizadas aos clientes, assim como a utilização de sistema de registro dos atendimentos. O tamanho físico da Sala **não deverá ser levado em consideração**, mas sim a estrutura oferecida, mesmo simples, que promova o conforto e a qualidade nos atendimentos aos clientes.

### Estrutura física

Seguem itens, como exemplificação, que poderão ser inseridos nas avaliações. Os critérios serão definidos, pelo comitê de construção do Selo, pós-definição de contratação da empresa que aplicará o cliente oculto.

#### Comunicação visual

1. **Externo** Existe comunicação externa. Exemplo: placa, faixa ou outro item que o cliente identifique a existência da Sala do Empreendedor naquele local.
2. **Externo** A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados, desbotada, logomarca dos parceiros atuais.
3. **Interno** Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada. (exemplo: corredor há placa, totem)
4. **Interno** As informações estão atualizadas (verificar se as informações nos materiais de comunicação estão atualizados, exemplo: folder, cartilhas).
5. Há nas comunicações visuais a identificação do Sebrae como apoiador da sala.

### Ambientação

1. O ambiente e mobiliários estão limpos, conservados e organizados. Exemplo: sem pilhas de papéis e volume de caixas sobre as mesas ou no chão.
2. Há espaço ou móvel disponível para espera de clientes e acompanhantes. Sala de espera, cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da Sala do Empreendedor, mas que os clientes possam utilizar.
3. Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador.
4. Existe internet para o atendente apresentar soluções digitais para o cliente.

### Sistema de Registro de Atendimento

Este critério será avaliado pelo gestor do Sebrae, monitorando o registro das interações das Salas do Empreendedor com os pequenos negócios.

Dessa maneira, caso o registro não esteja sendo feito no sistema disponibilizado pelo Sebrae ou sistema acordado entre parceiro e Sebrae, as Salas do Empreendedor não receberão os 8 pontos do critério.

A evidência a ser inserida no ambiente de gestão do Selo deverá ser o relatório do painel de monitoramento contendo os registros de atendimentos realizados pelas Salas.

#### 8.1.6 PRESENÇA DIGITAL

| Pilares  | Critérios                            | Pontuação |    |
|--|--------------------------------------|-----------|----|
| Presença digital<br><br>(cliente oculto<br>foco digital) | Página web e redes sociais           | 4         | 12 |
|  | Atendimento canais remotos /digitais | 4         |    |
|  | Serviços digitais                    | 4         |    |

Objetiva incentivar a transformação digital das Salas do Empreendedor, primando pelo princípio da acessibilidade e disponibilidade em canais presenciais e remotos/digitais que atendam da melhor forma os clientes.

Foi constatada a intensificação do movimento de digitalização, por iniciativa das próprias Salas do empreendedor, principalmente em 2020 devido à pande-

mia do COVID-19. O Sebrae/UF possui papel fundamental no apoio à transformação digital das Salas, seja na oferta de soluções ou atendendo as Salas como público indireto, como por exemplo com orientações consultivas na implantação e estruturação destes canais e a presença nas redes sociais.

As pontuações do pilar presença digital serão registradas pelas avaliações do cliente oculto. Os critérios serão definidos, pelo comitê de construção do Selo, pós-definição de contratação da empresa que aplicará o cliente oculto.

### **Página web e redes sociais**

Objetiva avaliar se a Sala do Empreendedor possui site/portal e se está presente nas redes sociais. Além da presença, se há atualização de conteúdo.

### **Atendimento canais remotos/digitais**

Possui por objetivo constatar se a Sala do Empreendedor disponibiliza outras formas de contato/atendimento: por mensagens instantâneas e/ou e-mail e se os canais estão disponíveis e acessíveis. Vale ressaltar que a qualidade do atendimento é avaliada no item Qualidade do Atendimento.

### **Serviços digitais**

Possui por objetivo constatar se a Sala disponibiliza ambiente digital para serviços como: impressão DAS, emissão de alvará, emissão de NF, dentre outras orientações legais. E se os serviços estão em operação: disponíveis e acessíveis.

#### **8.1.7 CAPILARIDADE**

---

| Pilares      | Critérios                                 | Pontuação |  |
|--------------|---|-----------|--|
| Capilaridade | Quantidade atendimentos Pequenos Negócios | 10        | Alcance qtd mínima = 10<br>Não alcance da qtd mínima = 0 |

| Grupos    | Densidade Empresarial MEI | Orientação MEI |
|-----------|---------------------------|----------------|
| <b>G6</b> | Acima de 8.000            | 1.000          |
| <b>G5</b> | 4.000 a 7.999             | 800            |
| <b>G4</b> | 2.000 a 3.999             | 600            |
| <b>G3</b> | 1.000 a 1.999             | 400            |
| <b>G2</b> | 400 a 999                 | 200            |
| <b>G1</b> | 50 a 399                  | 50             |

O pilar de avaliação da Capilaridade tem por objetivo incentivar a Sala do Empreendedor a alcançar e atender o maior número de clientes do território. O fortalecimento das Salas é mensurado por critérios qualitativos e quantitativos, sendo que este último deverá ser adequado à realidade de densidade empresarial do município.

O Sebrae deverá adequar a tabela cima, de acordo com a realidade territorial, para os três aspectos: quantidade de grupos, o intervalo para cada grupo do número de empresas MEI constituídas e a quantidade mínima esperada de atendimentos (orientações técnicas) para cada grupo.

A tabela definida deverá ser validada pelo comitê avaliador do Selo constituído no Sebrae e enviada para os responsáveis pela avaliação do Selo no Sebrae/NA.

Como fonte para classificação dos municípios de forma que os dados tenham a mesma base, utilizaremos os dados disponibilizados pelo **Gov.br – Estatísticas – Municípios – Seleção da UF – (todos os municípios)**.

<http://www22.receita.fazenda.gov.br/inscricaomei/private/pages/relatorios/opcoesRelatorio.jsf>

## 9. CATEGORIAS

# CATEGORIAS

## ESTADUAL

|               |                  |       |
|---------------|------------------|-------|
| BRONZE        | PRATA            | OURO  |
| >= 75 a 80,99 | >= 81 a<br>90,99 | >= 91 |

## NACIONAL

DIAMANTE

Até os 5 melhores  
pontuados na categoria  
Ouro de cada estado

**AS CATEGORIAS DE CONCESSÃO DO SELO SÃO DIVIDIDAS  
EM CATEGORIAS ESTADUAL E NACIONAL.**

**Bronze.** Para receber o Selo Referência em Atendimento Bronze, as Salas do Empreendedor devem atingir de 75 a 80,99 pontos, na somatória das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

**Prata.** A pontuação para receber o Selo Sebrae de Referência em Atendimento Prata é de 81 a 90,99 pontos, na somatória das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

**Ouro.** A pontuação para receber o Selo Sebrae de Referência em Atendimento Ouro é igual ou superior a 91 pontos, na somatória das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

**Diamante.** A categoria nacional selecionará os **05 melhores pontuados na categoria ouro em cada estado**.

### **Se houver empate na categoria Nacional Diamante:**

No caso de empate na pontuação entre duas ou mais Salas do Empreendedor, será considerado vencedor aquela que tiver alcançado a maior pontuação no primeiro item de avaliação dos Critérios de Pontuação. Em caso de novo empate, será considerado vencedor o que tiver obtido maior pontuação no segundo item de avaliação dos Critérios de Pontuação e assim sucessivamente.

Se mesmo com a possibilidade de desempate entre os 07 critérios, o empate permanecer, o comitê do selo nacional seja acionado, para que outra possibilidade de desempate seja deliberada e que essa decisão seja colocada para todas as UF.

### **Tratamento para os desempates para a classificação da categoria Nacional – Diamante:**

Considerar a melhor classificação/pontuação conforme os critérios de maior peso na ordem abaixo:

- 1. Qualidade no atendimento – peso: 28**
- 2. Gestão da Qualidade – peso: 16**
- 3. Infraestrutura – peso: 14**
- 4. Presença digital – peso: 12**
- 5. Ambiente de Negócio – peso: 10**
- 6. Capilaridade – Quantidade de atendimento – peso:10**
- 7. Portfólio Sebrae – peso: 10**

## 10. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

| RESPONSÁVEL                       | RESPONSABILIDADE   |
|-----------------------------------|--|
| SEBRAE/NA                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover ações nacionais para implantação do Selo;</li> <li>• Divulgar o Selo e disponibilizar ambiente digital para compartilhamento de informações;</li> <li>• Articular e disponibilizar a identidade visual nacional do Selo;</li> <li>• Articular e disponibilizar um Sistema de Gestão do Selo</li> <li>• Realizar premiação nacional;</li> <li>• Monitorar as fases estaduais de concessão e resultados do Selo.</li> </ul>  |
| SEBRAE/UF<br>(SEDE /<br>REGIONAL) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituir no Sebrae estadual o comitê gestor avaliador do Selo;</li> <li>• Promover estrutura para a implantação do Selo a nível estadual;</li> <li>• Capacitar a rede de atendimento e de negócios sobre o referencial do Selo;</li> <li>• Monitorar e acompanhar os resultados (durante o período de implantação);</li> <li>• Implantar o Selo de acordo com o referencial;</li> <li>• Incentivar o desenvolvimento da rede parceira;</li> <li>• Divulgar amplamente o selo.</li> </ul> |
| PREFEITURA /<br>SECRETARIA        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar gestor responsável pela Sala do Empreendedor e pelo Selo Sebrae de Referência em Atendimento;</li> <li>• Proporcionar estrutura para aplicação do Selo;</li> <li>• Cumprir as normas descritas para a implantação do Selo;</li> <li>• Incentivar o desenvolvimento das equipes de atendimento e a promoção/divulgação do Selo.</li> </ul>   |
| SALA DO EM-<br>PREENDEDOR         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir o acesso ao Sebrae para que as etapas de avaliação do Selo sejam implantadas;</li> <li>• Colaborar com a disseminação de soluções com foco na melhoria da gestão dos pequenos negócios;</li> <li>• Registrar os atendimentos e as evidências de acordo com o solicitado no referencial de implantação do Selo.</li> </ul>  |

## 11. MODELO DE ATA DE REUNIÃO

| <b>ATA DE REUNIÃO</b>   |                    |  |                                      |
|---|--------------------|--|--------------------------------------|
| N.º DA ATA<br>000   | DATA<br>00/00/0000 | HORÁRIO<br>INÍCIO: 00:00<br>TÉRMINO: 00:00 | SALA DO<br>EMPREENDEDOR<br>MUNICÍPIO |
| <p>OBJETIVO DA REUNIÃO:<br/><b>(PLANO DE AÇÃO, PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO<br/>E MONITORAMENTO OU RESULTADOS)</b></p>                  |                    |  |                                      |
| <p>Assuntos tratados:<br/><b>REGISTRE AQUI O QUE FOI TRATADO, PENDÊNCIAS.<br/>SE HOUVER DOCUMENTOS, PPT INCLUA JUNTO A ESSA ATA</b></p> |                    |  |                                      |
| PRÓXIMOS PASSOS / AÇÕES / PENDÊNCIAS  | RESPONSÁVEL (IS)   | PRAZO (S)                                  |                                      |
|   |                    |  |                                      |
|   |                    |  |                                      |
|   |                    |  |                                      |
|   |                    |  |                                      |
| ELABORADA POR:  |                    |  |                                      |

| Participantes da Reunião (nome completo) | Empresa              | Assinatura |
|--|----------------------|------------|
| Nome                                     | Sala do Empreendedor |            |
| Nome                                     | Sala do Empreendedor |            |
| Nome                                     | Sebrae               |            |
| Nome                                     | Sebrae               |            |
| Nome                                     |                      |            |