



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MP 18 02

PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

Macro Processo: Atendimento ao Cliente
Processo: Execução Atendimento e Projeto
Subprocesso: PAE – Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor
Gestor / Origem: Unidade Atendimento Individual

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	MISSÃO	2
3.	PÚBLICO ALVO	2
4.	OBJETIVOS DO PAE	2
5.	ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO PAE	3
6.	CRITÉRIOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PAE	3
7.	CONSTITUIÇÃO DO PAE	4
8.	RESPONSABILIDADES	6
9.	FUNCIONAMENTO DO PAE	9
10.	CAPACITAÇÃO TÉCNICA DOS AGENTES	11
11.	RESULTADOS ESPERADOS	12
12.	TERMO DE COMPROMISSO	12
13.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	13
14.	EVENTO DE INAUGURAÇÃO	15
15.	ANEXOS	15

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor – PAE é um canal de atendimento presencial e de articulação formado a partir de parcerias locais, solidárias à missão do SEBRAE-SP, interessadas em promover a melhoria do ambiente legal e de negócios das micro e pequenas empresas, como também sua competitividade, contribuindo no seu desenvolvimento sustentável.
- 1.2. As entidades interessadas em participar do PAE devem ter conhecimento e concordância da metodologia antes da negociação de abertura, porque formalizada a parceria, todas as entidades devem cumprir os procedimentos previstos e a estratégia de atuação.

2. MISSÃO

Fortalecer a Governança Local em benefício das pequenas empresas e expandir presencialmente o atendimento às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, Microempreendedores Individuais, Produtores Rurais e Potenciais Empresários nos municípios paulistas.

3. PÚBLICO ALVO

Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, Empreendedores Individuais, Produtores Rurais e Potenciais Empresários nos municípios paulistas.

4. OBJETIVOS DO PAE

- 4.1. Fortalecer a Governança Local em benefício das pequenas empresas;
- 4.2. Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das Micro e Pequenas Empresas;
- 4.3. Articular a implementação dos benefícios das Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas nos municípios paulistas e outras políticas de incentivos a melhoria do ambiente aos pequenos negócios;
- 4.4. Expandir presencialmente o atendimento as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, Microempreendedores Individuais, Produtores Rurais e Potenciais Empresários;
- 4.5. Facilitar o acesso aos empreendedores em municípios potenciais;
- 4.6. Melhor entender as necessidades de informação/conhecimento e respondê-las adequadamente;

5. ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DO PAE

5.1. O PAE deve contribuir no fortalecimento da governança local visando a melhoria do ambiente legal e de negócios das micro e pequenas empresas através de ações integradas envolvendo o poder público local, entidades empresariais, associações, sindicatos, organizações, entidades de ensino, sindicatos, entidades locais, etc. Como também priorizar ações que propiciem a disseminação da informação e conhecimento a clientes com foco na atuação, tais como:

- a) Atendimento individual e coletivo, presencial e remoto;
- b) Cadastro de atendimentos realizados;
- c) Lançamento dos atendimentos no Sistema do PAE;
- d) Divulgação da agenda regional de ações e serviços dos parceiros do PAE.

5.2. Para orientação quanto à organização do atendimento, consultar o Fluxo Atendimento Individual, constante no (ANEXO I), deste MP.

6. CRITÉRIOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PAE

6.1. A implantação do PAE deve seguir os seguintes critérios:

- a) População com mais de 40.000 (quarenta mil) habitantes, com base na população estimada no ano de inauguração (ou abertura) do PAE no município pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Fonte <http://www.ibge.gov.br>;
- b) Municípios que possuam a lei geral regulamentada e implementada ou em fase de implementação;

6.2. Municípios que intencionem montar um PAE e não atendam aos critérios contidos nos itens a e b, porém atendam ao objetivo de fomentar o empreendedorismo e/ou desenvolvimento setorial, poderão encaminhar a Solicitação de Implantação de PAE (ANEXO 1 do Guia de Procedimentos Internos do SEBRAE-SP) com justificativa para a seleção.

6.3. Para orientação quanto à implantação do PAE, consultar o Guia de Procedimentos Internos do SEBRAE-SP, disponível na Intranet, e o Fluxo para Implantação (ANEXO I), deste MP.

7. CONSTITUIÇÃO DO PAE

7.1 Para a constituição da parceria são necessários:

- a) Além do SEBRAE-SP, no mínimo, 2 (duas) entidades sem fins lucrativos, sendo uma delas a prefeitura do município onde o PAE será instalado;
- b) A assinatura do Termo de Compromisso do PAE (ANEXO II), deste MP, de forma a preservar o que foi acordado entre as partes;
- c) Que cada entidade se responsabilize, obrigatoriamente, pela cessão de no mínimo um dos itens relacionados à infraestrutura, o qual deve ser especificado na ata de fechamento da parceria (ANEXO 3 do Guia de Procedimentos Internos do SEBRAE-SP);
- d) A formalização do Conselho Gestor.

7.2 Aspectos a serem abordados na constituição:

- a) O foco de atuação é em atendimento presencial e remoto, individual e coletivo aos clientes da localidade;
- b) Os serviços e produtos do PAE estão disponíveis a todos os clientes interessados;
- c) O portfólio de ofertas dos parceiros deve se ajustar de acordo com a vocação local;
- d) O padrão visual do PAE deve seguir o definido pelo SEBRAE-SP (ANEXO III), deste MP.

7.3 O ER atua como condutor nas negociações para a instalação do PAE. Essas negociações devem ser fruto de articulação que envolva as entidades locais que possam contribuir para o desenvolvimento das MPEs na região.

7.4 Conselho Gestor:

- a) As Entidades Parceiras devem constituir o Conselho Gestor do PAE, com a finalidade de realizar as ações de gestão e planejamento;
- b) É formado por dois representantes de cada entidade parceira, sendo um titular e outro suplente, com autonomia para tomar decisões em nome da entidade que representa;
- c) Tem a responsabilidade de gerir as ações administrativas do PAE, com a finalidade de garantir que as responsabilidades civis, trabalhistas e previdenciárias sejam respeitadas de acordo com a legislação vigente, inclusive quanto aos direitos dos clientes (Artigo 5º,

PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

MP 18 02

inciso V da Constituição Federal; Artigos 927 e 932, inciso III do Novo Código Civil e Súmula 341 do STF);

- d) Para que as ações de competência do Conselho Gestor sejam cumpridas é necessária a realização de reuniões mensais, ou conforme determinado pelo regimento interno, por meio de convocação de todos os membros.

7.4.1 Papel do Conselho Gestor:

- a) Elaborar na primeira reunião do Conselho Gestor:
- i) O Regimento Interno de Trabalho do PAE – RIT, detalhando seu funcionamento (ANEXO IV), deste MP;
 - ii) O Plano de ação do PAE.
- b) Manter o PAE em funcionamento durante a vigência da parceria, observando a disponibilização de todos os itens informados nas responsabilidades de cada parceiro, bem como, o Termo de Compromisso assinado pelos respectivos representantes;
- c) Monitorar e controlar as ações do PAE via sistema informatizado do PAE. Para orientação, consultar o Fluxo Planejamento e Monitoramento (ANEXO I), deste MP.
- d) Apurar e medir os resultados, conforme item 11 deste manual;
- e) Decidir sobre questões operacionais;
- f) Zelar pela imagem do PAE e das entidades parceiras;
- g) Realizar reuniões para avaliação e planejamento das ações do PAE.

7.4.2 Papel do SEBRAE-SP no Conselho Gestor

7.4.2.1. O SEBRAE-SP participa do Conselho Gestor por meio do ER, cujos representantes são o Gerente do ER e o Gestor local do PAE.

7.4.2.3. O gestor local do ER deve conhecer o seu papel junto ao PAE, bem como as suas responsabilidades, para garantir o cumprimento da metodologia e a qualidade dos serviços prestados pelo posto aos clientes.

7.4.2.4. Responsabilidades do gestor local do ER:

- a) Orientar os agentes na utilização dos produtos e serviços do SEBRAE-SP;
- b) Oferecer suporte em caso de dúvidas relacionadas ao atendimento;
- c) Levar informações aos Agentes referentes a atualizações, novas leis, cenários, divulgação de pesquisas de mercado, econômicas, entre outros;
- d) Acompanhar a execução dos produtos e serviços do SEBRAE-SP;
- e) Fazer cumprir a metodologia do PAE;
- f) Monitorar a utilização do sistema informatizado do SEBRAE-SP pelos Agentes;
- g) Promover a troca de informações, experiências entre os agentes e ER;
- h) Atuar como animador da rede de parceiros, estimulando a gestão compartilhada por meio das reuniões e encontros do Conselho Gestor;
- i) Realizar a 1ª semana do módulo de **Ambientação e Estágio no ER** junto ao agente;
- j) Convidar os Participantes e coordenar as reuniões do Conselho Gestor, bem como emitir, colher as assinaturas e arquivar as atas no processo jurídico do PAE.

7.4.2.5. Não são atribuições do gestor:

- a) Decidir sobre questões trabalhistas dos agentes, como férias, dispensas, salários, uniformes, entre outros;
- b) Exercer hierarquia em relação ao agente;
- c) Exercer hierarquia dentro do Conselho Gestor;
- d) Planejar ações no PAE sem a participação e consentimento do Conselho Gestor.

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Do SEBRAE-SP:

- a) Identidade visual e caracterização do ambiente (concepção do padrão e planejamento visual, finalização das artes finais, impressão das peças referentes à gráfica licitada, disparo de convite eletrônico e especificações técnicas das peças);
- b) Disponibilização de empresa licitada para seleção dos Agentes de Atendimento;
- c) Disponibilização de sistema informatizado;
- d) Disponibilização dos produtos e serviços do SEBRAE-SP;
- e) Display para exposição de produtos editoriais e materiais de comunicação que forem disponibilizados aos clientes;
- f) Capacitação periódica, remota ou presencial, dos Agentes.

As despesas de hospedagem, alimentação e locomoção dos agentes, em viagens demandadas pelo SEBRAE-SP, para recebimento de capacitação, serão custeadas pelo SEBRAE- SP, conforme definido em Ato Normativo da Diretoria Executiva.

PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

MP 18 02

8.2. Dos Parceiros

Espaço Físico	Equipamentos mínimos previstos	Materiais de Consumo (mensal)
<p>As instalações do PAE necessitam dispor de espaço físico adequado, conforme especificações a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possuir visibilidade externa e de preferência no centro comercial do município que esteja de acordo com a Lei 10.098/2000 (acessibilidade). • Ter no mínimo 02 salas para atendimento individual, 01 sala para atendimento coletivo; • Seguir o layout modelo (Anexo V); • Espaço mínimo de 30 m², de preferência com entrada independente; • 02 sanitários sendo um masculino e outro feminino (ambos com assento para o vaso e cesto de lixo); • Equipamento de segurança; 	<ul style="list-style-type: none"> • 02 computadores e Internet – Banda Larga* • 01 Impressora multifuncional colorida • 02 Estabilizadores • 02 linhas de Telefone • 01 No Break • 01 Aparelho de TV • 01 Aparelho de DVD • 01 Projetor • 01 Tela para projetor • 01 Flip Chart; • 01 Aparelho de ar condicionado <p>* Requisitos mínimos: Processador de 3.0 GHz, memória de 4GB, HD de 300GB, DVD ROM 52x, placa de rede 10/100/1000, sistema operacional superior ao Windows XP, 7 e 8, Internet Explorer 9.0 para acesso à Internet e provedor de acesso à internet (mínimo 1MB).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Material de escritório <ul style="list-style-type: none"> - 02 grampeadores - 02 furadores pequenos - 20 pastas em "L" - 04 pincéis atômicos - 20 canetas esferográficas - 10 lápis pretos - 02 borrachas - 02 réguas - Papel Sulfito A4 - Grampos para grampeadores - Clipes - Papel para Flip Chart - Cartuchos de tinta para impressora • Material de higiene e limpeza <ul style="list-style-type: none"> - Álcool - Flanela - Saco de lixo - Papel Higiênico - Copos Descartáveis <p>Obs.: Reposição de materiais quando necessário.</p>
Móveis mínimos previstos	Atendimento	Serviços
<ul style="list-style-type: none"> • 02 mesas com gaveteiro; • 02 cadeiras giratórias com rodas; • 04 cadeiras fixas; • 06 cadeiras fixas para sala de reunião; • 01 mesa grande para sala de reunião; • 01 banco com 03 lugares para sala de espera; • 04 cestos de lixo; • 01 bebedouro de água; • 04 armários de escritório; 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de Produtos e Serviços, tais como folhetos, material impresso, material de divulgação, caso existam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpeza; • Segurança; • Manutenção dos equipamentos.

8.3. Recursos Humanos

8.3.1. O Agente de Atendimento é um profissional contratado por uma das entidades parceiras para atuar no atendimento aos clientes.

8.3.2. Sua atuação deve ser tanto reativa, para os clientes que espontaneamente procurarem o atendimento, como deve ser proativa, através da prospecção de clientes, por meio de ações que divulguem os serviços do PAE, com o objetivo de formar uma carteira de clientes na localidade.

8.3.3. O PAE necessita possuir no mínimo 02 (dois) Agentes de Atendimento, e devem:

- a) Ser funcionários de uma das entidades parcerias, através de Contratação estatutária ou regime de CLT, a qual deverá ser comprovada para que se iniciem as atividades;
- b) Ter contrato de trabalho de 8 (oito) horas diárias, no período comercial, das 8h30 às 17h30;
- c) Possuir remuneração base a partir de 03 (três) salários mínimos por agente.

8.3.4. Recrutamento dos Agentes de Atendimento:

- a) A entidade responsável em ceder os agentes de atendimento deve indicar os candidatos que apresentam o perfil exigido e que tenham disponibilidade para assumirem a função;
- b) Para cada vaga devem ser apresentados no mínimo 3 (três) currículos;
- c) A seleção dos currículos dos candidatos será efetuada por empresa licitada pelo SEBRAE-SP;
- d) Os currículos dos candidatos selecionados, juntamente com o relatório, serão encaminhados a entidade contratante para que possa, juntamente com os demais parceiros, fazer a seleção final.

8.3.5. Etapas da Seleção:

- a) Análise Curricular;
- b) Dinâmica de Grupo (atividade técnica e comportamental);
- c) Entrevista.

8.3.6. Perfil requerido dos candidatos:

- a) Superior completo;
- b) Conhecimento básico de informática (Windows e pacote Office);
- c) Conhecimento básico das estruturas operacionais de empresas e das relações com o mercado, nos setores da indústria, comércio e serviços;
- d) Experiência em atendimento ao público e técnicas de entrevistas;

- e) Facilidade de relacionamento interpessoal;
- f) Capacidade de articulação;
- g) Capacidade de negociação;
- h) Habilidade de comunicação verbal;
- i) Flexibilidade;
- j) Postura ética;
- k) Iniciativa e pró- atividade.

8.3.7 São vedadas as contratações:

- a) Candidatos que participem de Conselhos Municipais, Cargo em Comissão ou que estejam credenciados em outros serviços do SEBRAE-SP;
- b) Candidatos que tenham parentesco até 2º grau incluindo-se os cônjuges e parceiros com união estável, com funcionários, dirigentes ou membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE-SP;
- c) Prestadores de serviços em projetos e programas do SEBRAE-SP;
- d) Àqueles que prestam serviço ao SEBRAE-SP enquanto durar o respectivo contrato;
- e) Àqueles que tenham sido funcionários do SEBRAE-SP pelo período de seis meses após sua rescisão contratual.

8.3.8 Contratação dos profissionais

A entidade contratante deverá entregar ao SEBRAE-SP os documentos abaixo, que serão anexados ao processo jurídico de abertura do PAE:

- a) Cópia autenticada do certificado de conclusão do curso superior;
- b) Cópia autenticada do documento comprobatório de vínculo empregatício dos profissionais;
- c) Cópia simples da carteira de trabalho comprovando experiência em atendimento e/ou declaração (carta) de experiência da empresa empregadora;
- d) Cópia autenticada da carteira de trabalho, CPF e RG;
- e) Cópia do comprovante de quitação com o serviço militar, no caso de profissional do sexo masculino.

9. FUNCIONAMENTO DO PAE

9.1 Condição para iniciar o funcionamento

O PAE somente poderá iniciar suas atividades após os Agentes de Atendimento contratados participarem do Módulo 1, **Ambientação e Estágio no ER** (1ª semana do Programa de Capacitação), e da infraestrutura concluída.

9.2 Horário de funcionamento

9.2.1 O PAE deverá funcionar durante 8 (oito) horas ao dia, obrigatoriamente, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, aberto para o público, preferencialmente, das 8h30 às 17h30.

a) Fica a critério das parcerias locais decidirem sobre a abertura do PAE aos sábados.

9.2.2 O parceiro contratante deve prever as condições referentes à carga horária no contrato de trabalho dos Agentes de Atendimento, respeitando o contrato de trabalho vigente, em conformidade com a CLT nos casos de celetistas, ou o estatuto do servidor nos casos de estatutário.

9.2.3 O horário de almoço dos Agentes de Atendimento deve ser em caráter de revezamento, garantindo que o PAE fique aberto no período de funcionamento. O mesmo deve ocorrer com relação às férias dos Agentes.

9.2.3.1 Não é permitido substituir um Agente por um Estagiário, seja por motivo de férias, licença ou desligamento.

9.3. Atribuições dos Agentes de Atendimento

9.3.1 Dentro do papel de atendimento, são atribuições dos Agentes:

- a) Prestar informações gerais e pontuais ao cliente;
- b) Orientar sobre as formas de pagamentos, quando houver;
- c) Repor material de divulgação;
- d) Cadastrar cliente e atualizar cadastros e necessidades;
- e) Emitir lista de presença de palestras, cursos, eventos, quando necessário;
- f) Fornecer material informativo, de acordo com a necessidade;
- g) Prestar atendimento aos clientes de forma individual, coletiva, presencial e remota;
- h) Atender individual e coletivamente (espontânea e pró-ativamente);
- i) Arregimentar clientes quando necessário;
- j) Orientar o cliente sobre os produtos e serviços disponibilizados pelo posto;
- k) Divulgar cursos e palestras;
- l) Registrar no sistema informatizado do PAE os atendimentos realizados;

- m) Fazer inscrições em cursos e palestras gratuitas, quando necessário;
- n) Participar, quando necessário, das reuniões com o Conselho Gestor;
- o) Encaminhar os clientes para atendimento especializado do SEBRAE-SP ou Parceiro.

9.3.2 A atuação dos Agentes de ATENDIMENTO deve ser exclusiva ao PAE, não sendo permitido exercer outra atividade qualquer com exceção da Atividade de Agente de Desenvolvimento, desde que, analisada e aprovada pelo conselho gestor do PAE, que o agente seja devidamente nomeado pelo Chefe do Executivo e que o acúmulo de atividades não cause nenhum ônus do funcionamento do PAE.

10. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DOS AGENTES

10.1 Os Agentes de Atendimento deverão ser capacitados pelo SEBRAE-SP a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados.

10.1.1 O primeiro módulo – Ambientação e Estágio no Escritório Regional, é executado via Educação à Distância – EAD no Escritório Regional e contém os seguintes temas:

- a) Conheça o SEBRAE-SP;
- b) Integrando-se ao PAE;
- c) Conhecendo o Sistema do PAE;
- d) Políticas Públicas para as MPEs;
- e) Políticas Públicas – Sala do Empreendedor;
- f) Políticas Públicas – Compras Governamentais

10.1.2 O segundo módulo - A capacitação técnica presencial de novos Agentes de Atendimento tem a carga horária de 40hs e contém os seguintes temas:

- a) Gestão Empresarial: Abertura de empresa, Legalização e Aspectos Fiscais;
- b) Empreendedor Individual – EI: Lei Geral das MPEs, Perfil do EI e Benefícios e oportunidades do enquadramento como EI;
- c) Portfólio Produtos/Soluções: Portfólio SEBRAE-SP: Perfil de clientes x Produtos/Soluções.

10.1.3 A capacitação terá como foco, temas específicos do processo de atendimento.

- a) Qualidade no atendimento;

- b) Portfólio;
- c) Direito empresarial;
- d) Sistemas informatizados do PAE.

10.2 Quando o Agente de Atendimento for designado para atuar como Agente de Desenvolvimento, conforme previsto no item 9.3.2, além da capacitação existente, ele será capacitado presencialmente em Políticas Públicas – carga horaria 64 horas:

- a) Regulamentação e Implementação dos benefícios da Lei Geral;
- b) Como elaborar projetos;
- c) Cultura Empreendedora;
- d) Cidade Digital;
- e) Indicador de Município Empreendedor;
- f) Compras Públicas
- g) Elaboração de Projetos;
- h) Planejamento Estratégico;
- i) Alavancagem de Recursos;
- j) Articulação e negociação;
- k) Desenvolvimento Territorial

11. RESULTADOS ESPERADOS

- 11.1. Aumentar o número de MPEs atendidas, estimulando o desenvolvimento no município;
- 11.2. Criar e gerir de forma constante uma carteira de clientes no local;
- 11.3. Prospeccionar e atrair novos clientes para o PAE.

12. TERMO DE COMPROMISSO

Para elaboração do “Termo de Compromisso”, os parceiros devem providenciar cópias simples dos documentos abaixo, bem como, declaração de autenticidade dos documentos apresentados:

12.1 Prefeitura

- a) Termo de posse do prefeito;
- b) CNPJ;
- c) RG e CPF do Prefeito.

12.2 Lei Municipal

- a) Lei que autoriza a Prefeitura Municipal a participar da parceria entre Entidades que compõem o PAE e que detalha o seu comprometimento em tal parceria.

PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

MP 18 02

- b) A referida lei deverá ser anexada ao Termo de Compromisso.

Caso exista um instrumento jurídico que firme acordo para a subvenção de recursos de uma Entidade para a outra, deve ser encaminhada cópia do mesmo ao Conselho Gestor para que este tenha ciência dos termos acordados.

12.3 Demais entidades

- a) Estatuto Social;
- b) Ata de eleição da atual diretoria;
- c) CNPJ;
- d) RG e CPF dos representantes legais.

12.4 SEBRAE-SP

- a) Comunicação Interna à Diretoria Executiva solicitando a abertura do PAE;
- b) Parecer do ER para a implantação do PAE;
- c) Ata de reunião de declaração do comprometimento entre as Entidades parceiras (original);
- d) Termo de Compromisso do Gestor para acompanhamento e gestão do PAE.

12.5 Processo de Implantação / Termo de Compromisso

- a) Os documentos devem ser reunidos pelo gestor do ER de acordo com o Guia de Procedimentos Internos do SEBRAE-SP, disponível na Intranet, em forma de processo administrativo com registro no “Sistema Jurídico”.
- b) O gestor do ER deve:
 - i) Emitir o Demonstrativo Econômico e Financeiro (ANEXO 6 do Guia de Procedimentos Internos do SEBRAE-SP);
 - ii) Enviar o processo à Unidade Jurídica para posterior aprovação da Diretoria Executiva.

13. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

13.1 As Unidades abaixo respondem:

13.1.1 Unidade Atendimento Individual

- a) Pelo desenvolvimento do canal de atendimento;
- b) Pela manualização e revisão da metodologia;

- c) Pela entrega, apresentação e orientação da utilização do canal de atendimento;
- d) Pela avaliação quantitativa e qualitativa do canal de atendimento.

13.1.2 Gestão de pessoas

- a) Pelo processo seletivo dos Agentes de Atendimento;
- b) Pela definição, planejamento e organização da capacitação presencial e à distância para os Agentes de Atendimento.

13.1.3 Inteligência de Mercado

- a) Pela definição e concepção do padrão da identidade visual do PAE e suas atualizações;
- b) Pelos materiais de divulgação e comunicação interna e externa;
- c) Pelo fechamento das artes finais (painéis, banners, luminosos, placas de sinalização, placa de inauguração, convite impresso, HTML e disparo de convite eletrônico, filipeta e anúncio de jornal/revista);
- d) Pelas impressões dos materiais gráfico com formatos pré-determinados e especificados no contrato da gráfica licitada (convites postal A5 e filipetas);
- e) Pelas especificações técnicas para contratação dos painéis, banners, luminosos, placas de sinalização e placa de inauguração.

13.1.4 Administração

Pelo apoio operacional e de infraestrutura quanto à realização de eventos para o público interno e externo, tais como feiras e exposições comerciais, encontros de fornecedores, rodadas de negócio, seminários, workshops, etc.

13.1.5 Desenvolvimento e Inovação

- a) Pela disponibilização dos conteúdos, metodologias, programas e produtos relacionados ao Atendimento;
- b) Pelo suporte e orientação técnica no Atendimento.

13.1.6 Tecnologia da Informação

- a) Pela disponibilização do Sistema Informatizado do PAE;

13.1.7 Escritório Regional

- a) Pela gestão do PAE;
- b) Pelo planejamento das ações do PAE;
- c) Pela integração das ações entre o PAE, ER e Entidades Parceiras;
- d) Pela organização do evento de inauguração do PAE, em conjunto com as Entidades Parceiras;

PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

MP 18 02

- e) Pelo apoio na realização de ações que promovam o atendimento e disseminação do conhecimento para o público externo por meio de eventos.

14. EVENTO DE INAUGURAÇÃO

- 14.1 Para o início das atividades é desejável que aconteça um evento de inauguração que divulgue e esclareça à comunidade local os propósitos do PAE.
- 14.2 Após a assinatura do Termo de Compromisso (ANEXO II), deste MP, por parte das Entidades, e, no caso de não haver data próxima para o agendamento da data para inauguração, o PAE poderá iniciar suas atividades antes do evento de inauguração, desde que os Agentes tenham concluído o Módulo 1 (*Ambientação e Estágio no Escritório Regional*) da Capacitação Técnica.
- 14.3 Até esse momento, é imprescindível que o gestor do ER preste suporte presencial, realizando plantões de atendimento semanais e orientações pontuais no PAE.

15. ANEXOS

- ANEXO I – Fluxo para Implantação do PAE;
- ANEXO II – Modelo de Termo de Compromisso do PAE;
- ANEXO III – Padrão de Identificação Visual;
- ANEXO IV – Sugestão de Regimento Interno de Trabalho;
- ANEXO V – Modelo Layout;

Aprovação da Diretoria Executiva

 Pedro Rubez Jehá Diretor de Administração e Finanças	 Bruno Caetano Raimundo Diretor Superintendente	 Ivan Hussni Diretor Técnico
--	--	--

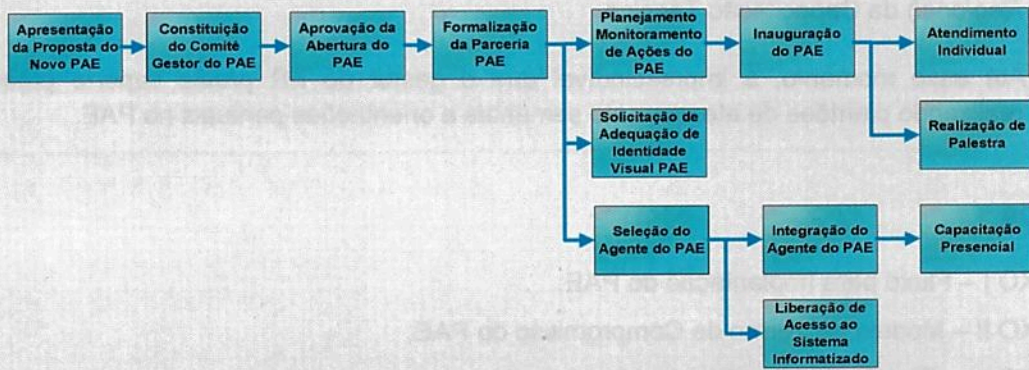
Aprovado em 23 / 05 / 2014.

Publique-se e dê-se ciência.

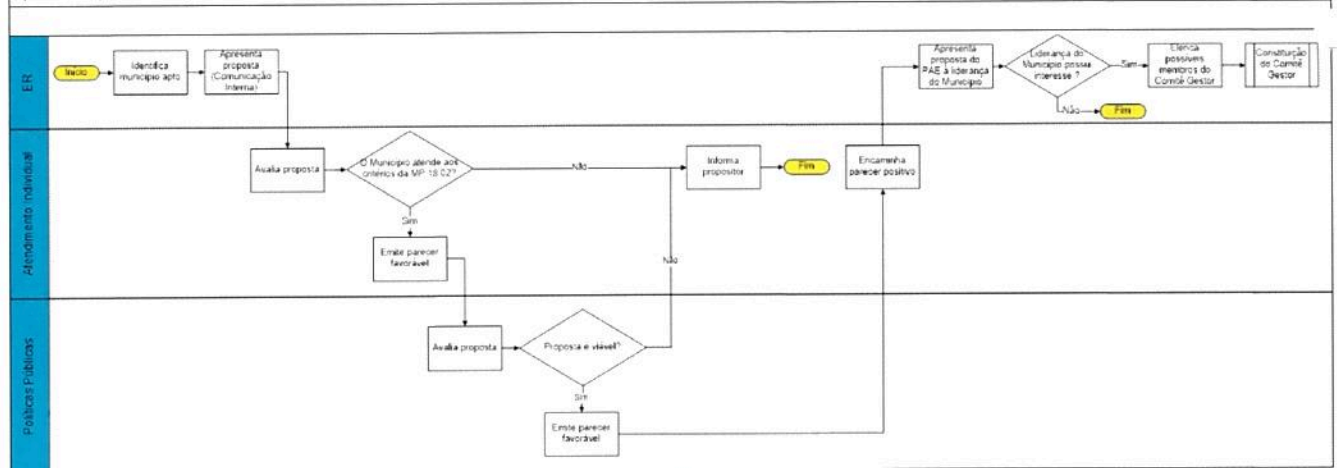
ANEXO I - FLUXO PARA IMPLANTAÇÃO DO PAE

PAE- Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor

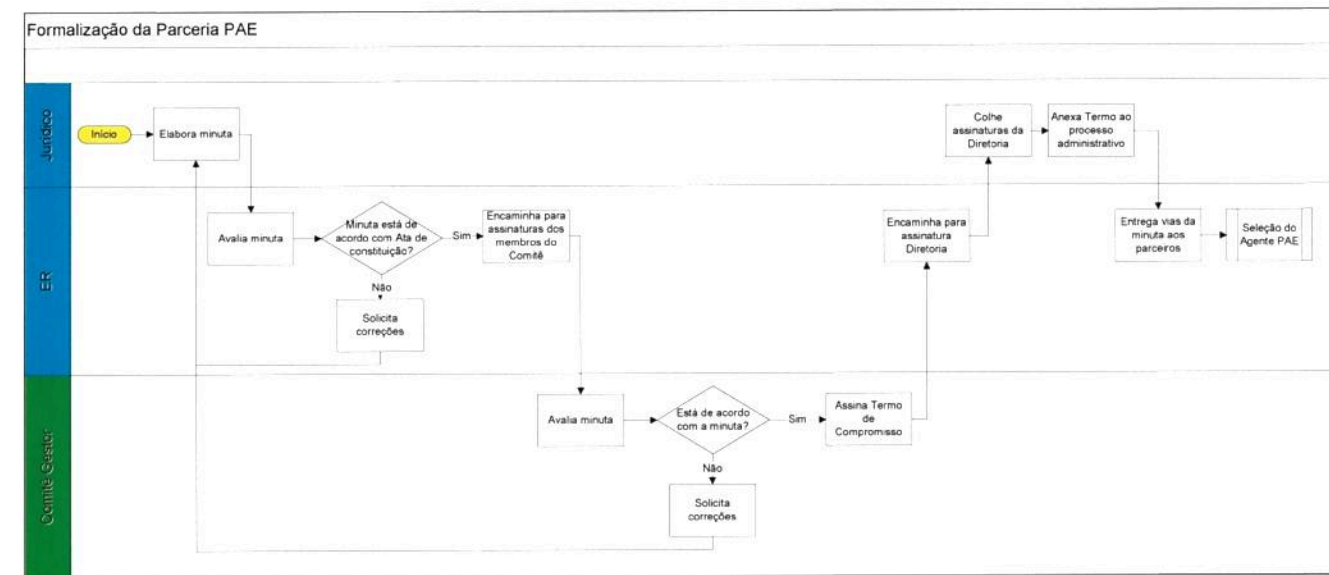
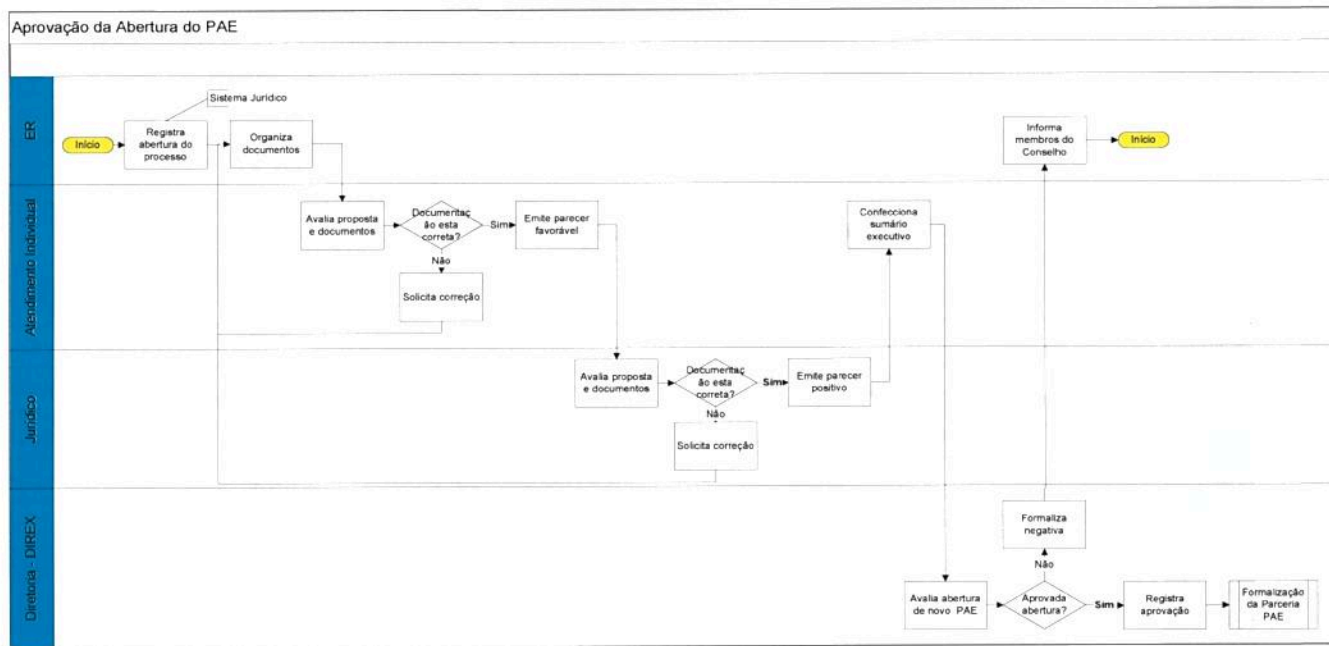
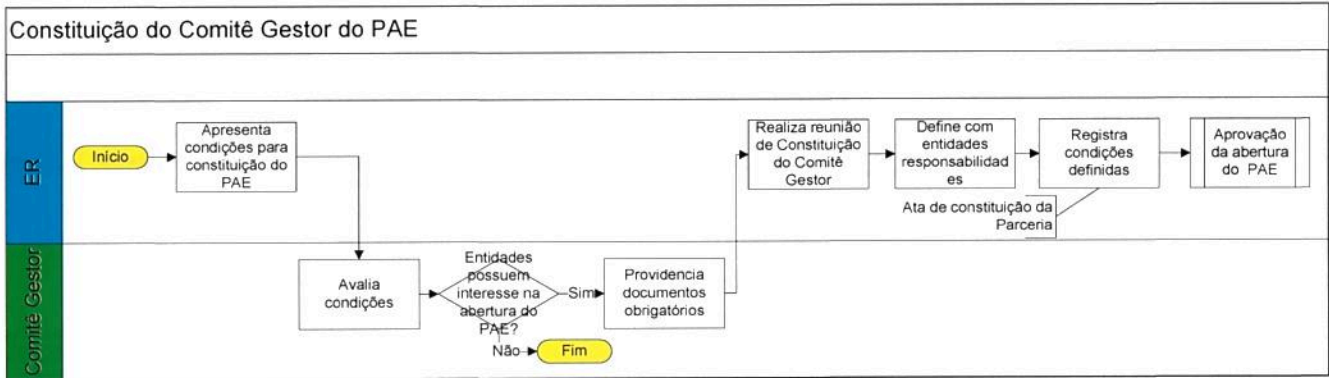
Implantação do Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor - PAE



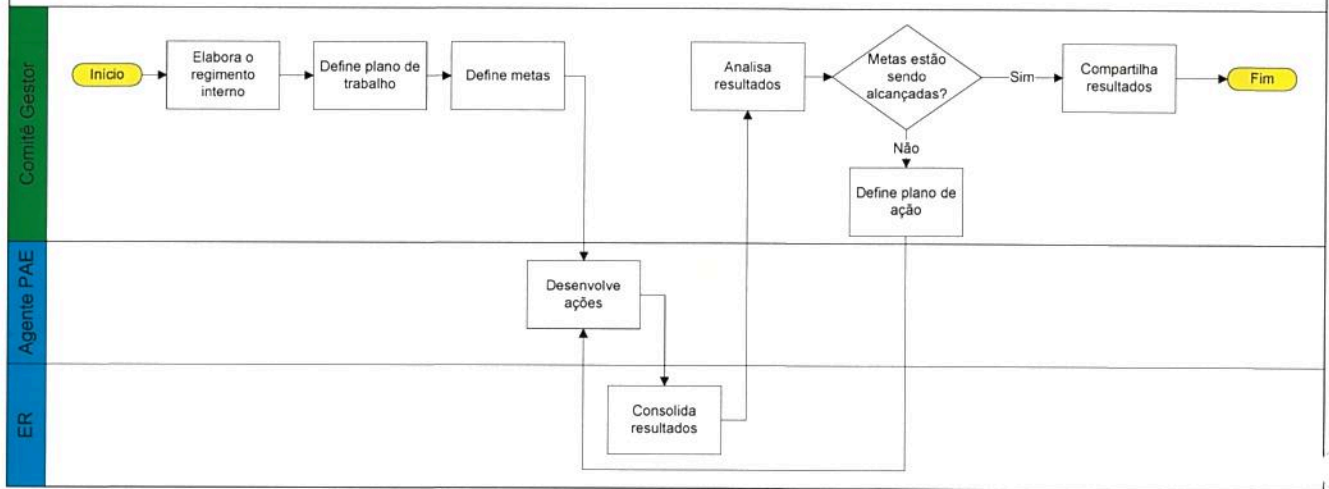
Apresentação da Proposta do Novo PAE



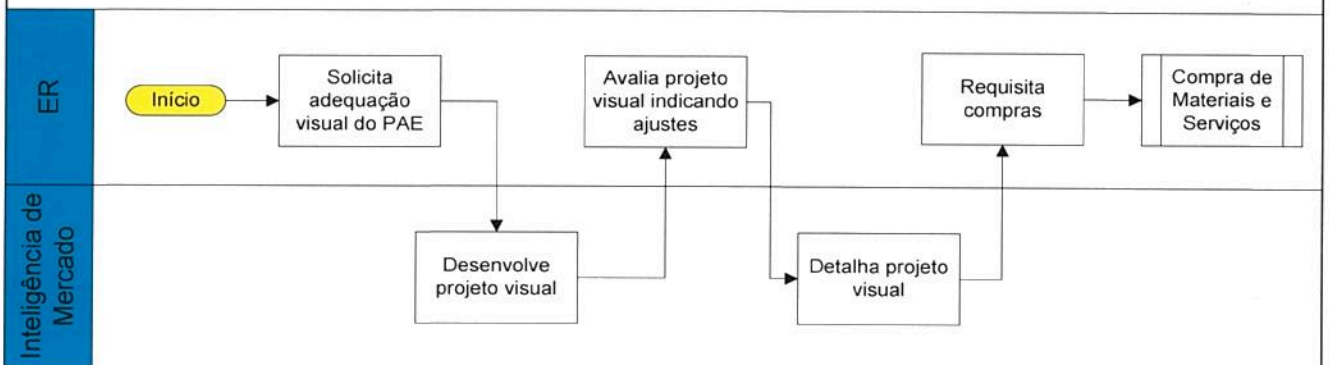
PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR | **MP 18 02**



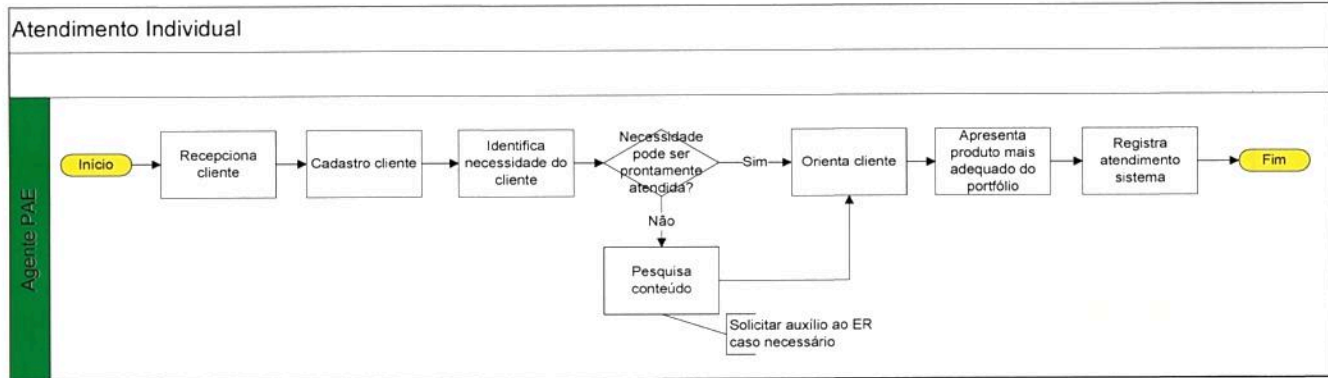
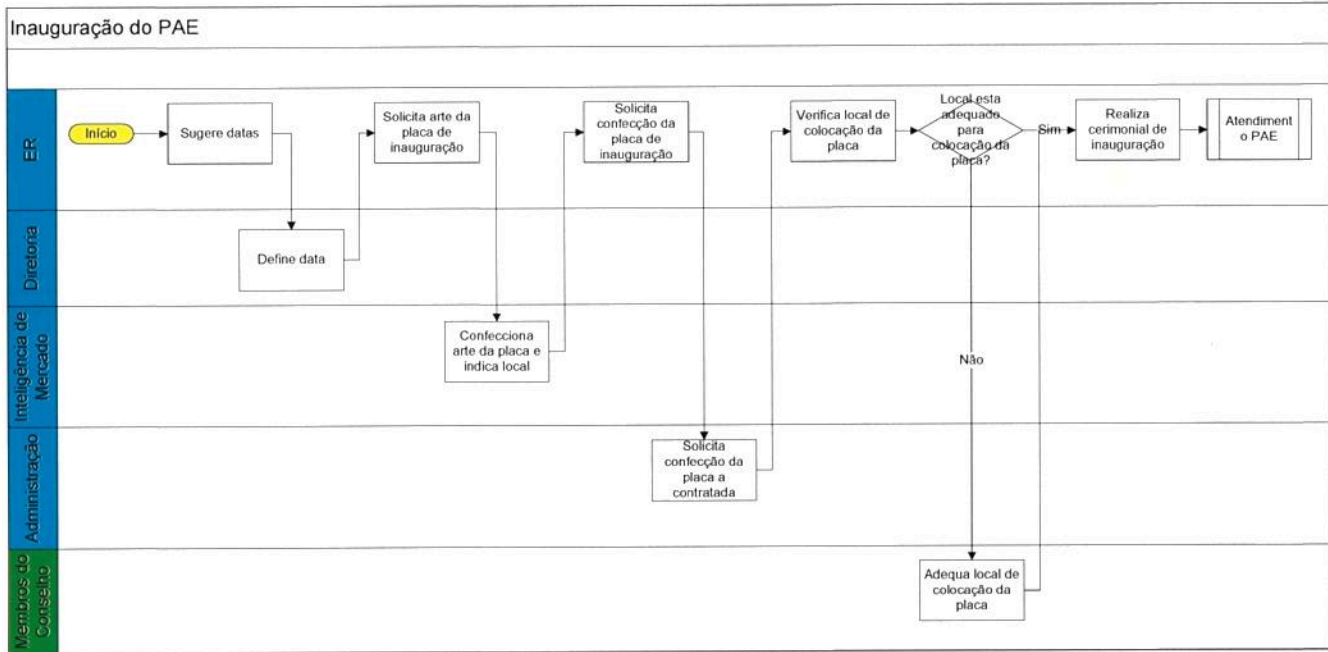
Planejamento e Monitoramento de Ações do PAE



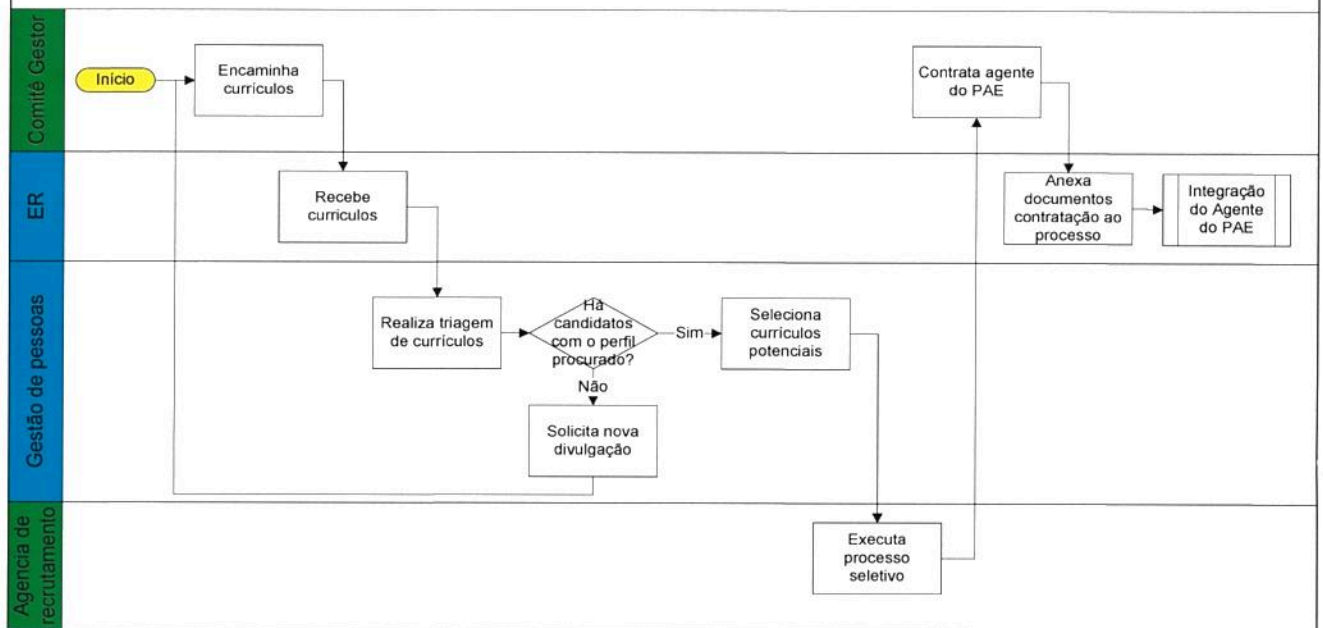
Solicitação de Adequação de Identidade Visual do PAE



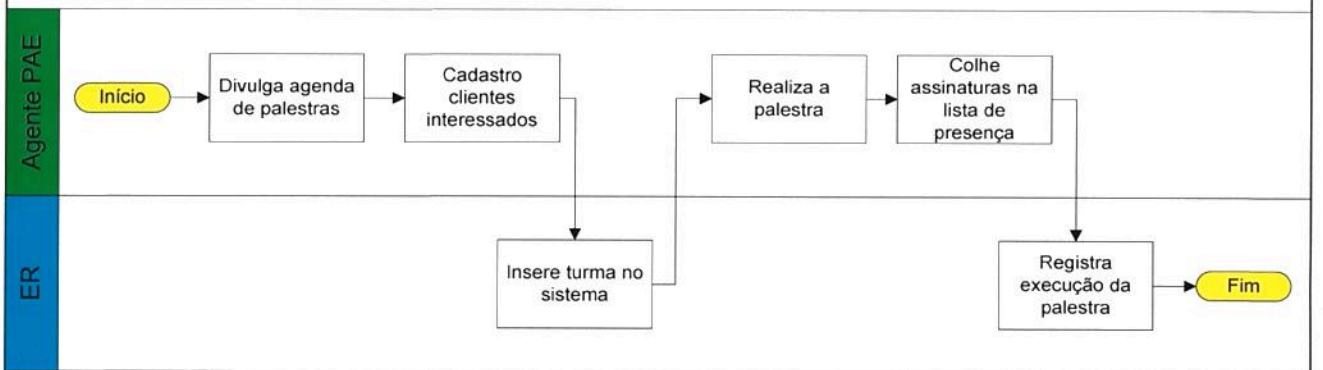
PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR **MP 18 02**



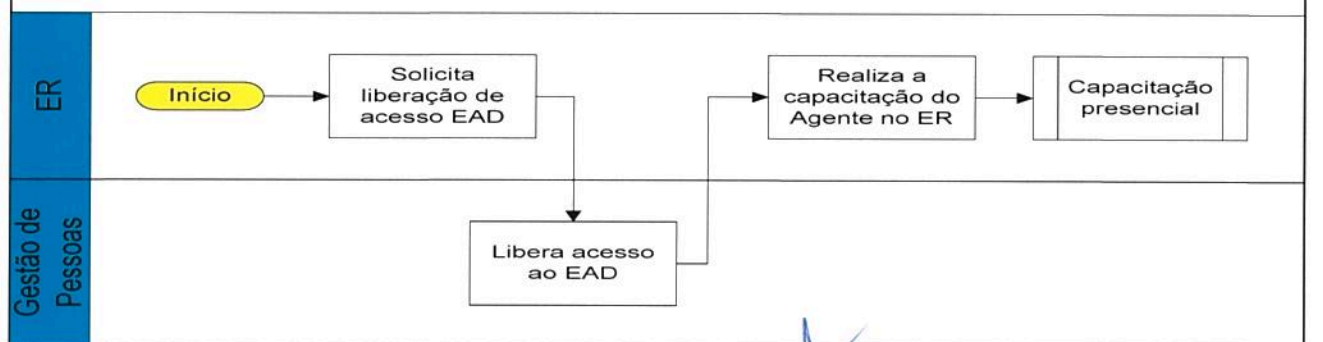
Seleção do Agente do PAE



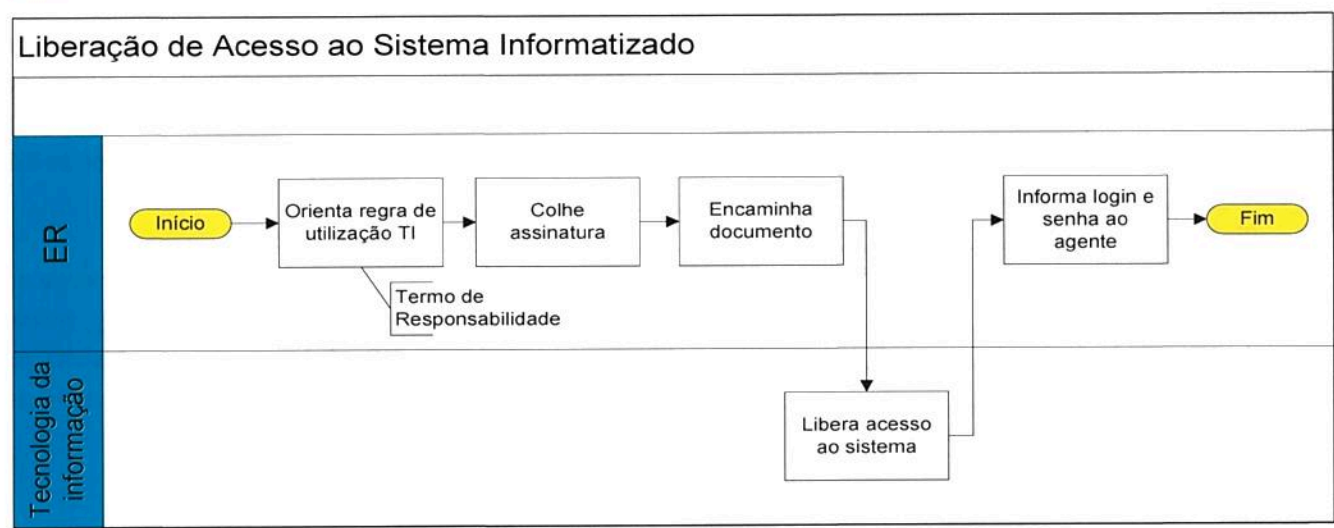
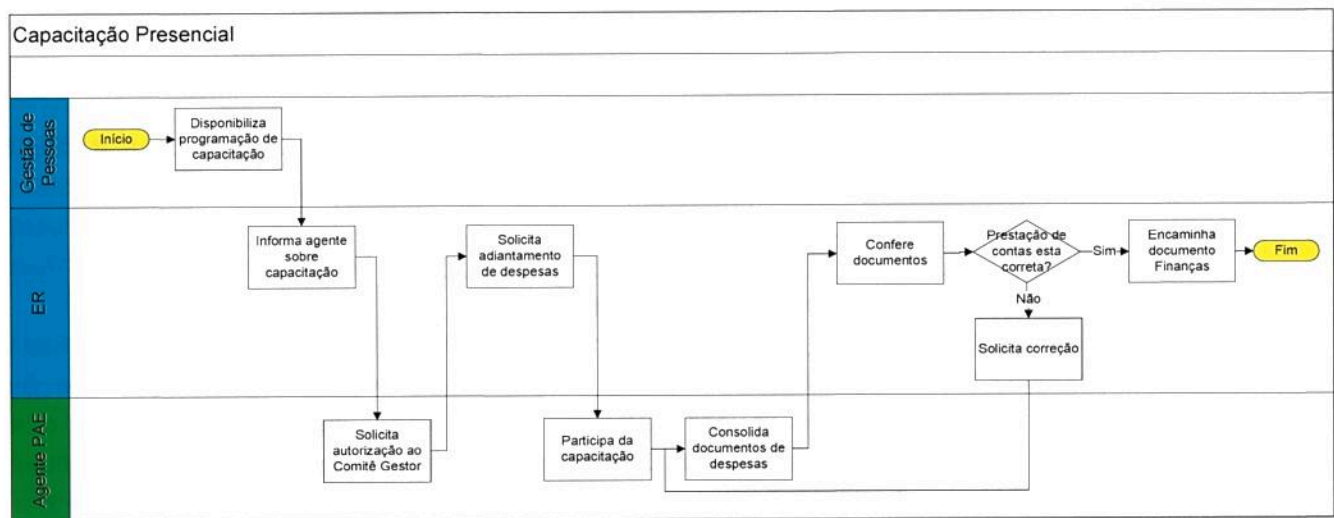
Realização de Palestra



Integração do Agente do PAE



PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR **MP 18 02**



ANEXO II - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DO PAE

TERMO DE COMPROMISSO Nº ____/____ que entre si celebram o SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SÃO PAULO - SEBRAE-SP e a (Entidade1) _____, (Entidade2) _____,

_____, visando à instalação do "Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor - PAE", na Região de _____.

Aos ____ dias do mês de _____ de _____ o SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SÃO PAULO, doravante denominado SEBRAE-SP, serviço social autônomo, sem fins lucrativos, sediado na Rua Vergueiro nº. 1117, Paraíso, nesta Capital, inscrito no CNPJ sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, portador da Cédula de Identidade RG, inscrito no CPF/MF sob nº, e por seus Diretores, portador da cédula de identidade RG nº, inscrito no CPF/MF sob nº respectivamente e, portador da cédula de identidade RG nº, inscrito no CPF/MF sob nº, e de outro lado a (Entidade1) _____, com sede à _____, nº _____, Município de _____, São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representado por seu (cargo) _____, (nome do representante legal) _____, portador do RG nº _____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, a (Entidade2) _____, com sede à _____, nº _____, Município de _____, São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representada por seu (cargo) _____, (nome do representante legal) _____, portador do RG nº _____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, têm entre si certo e ajustado o presente TERMO, mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DOS OBJETIVOS

1.1. Os partícipes promoverão, através de mútua e ampla colaboração, ações capazes de contribuir para a _____ valorização, desenvolvimento e aprimoramento das Micro e Pequenas Empresas, nos seus aspectos _____ tecnológicos, gerenciais, mercadológicos e de recursos humanos, segundo a política nacional de _____ desenvolvimento, de modo a assegurar o seu fortalecimento e a melhoria do seu resultado.

1.2. Os objetivos definidos no item 1.1. serão atendidos pelo estabelecimento de mecanismos de intercâmbio e apoio técnico entre os profissionais, empresários e especialistas, visando introduzir, nas _____ Micro e Pequenas Empresas, técnicas que possibilitem o aumento da qualidade, produtividade e _____ competitividade do setor.

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DO PAE (Cont.)

1.3. As ações resultantes do intercâmbio e apoio técnico citado no item anterior devem ser dirigidas no sentido de:

- a) Possibilitar o acesso a informações de interesse desse segmento, referentes à tecnologia, oportunidades de negócios, crédito, mercado, legislação, pesquisas, publicações técnicas e etc.;
- b) Promover o fortalecimento e o desenvolvimento das empresas pela modernização de sua gestão empresarial, a fim de que possam atingir níveis de desempenho que possibilitem sua maior competitividade;
- c) Assegurar a esse segmento condições objetivas de eficiência na produção e comercialização de seus produtos, mediante a criação, reestruturação, transferência e incorporação de novas tecnologias, objetivando, assim, aumentar a produtividade e melhorar a qualidade e;
- d) Contribuir para o incremento da competitividade dessas empresas, por meio de múltiplas ações capazes de melhorar o seu desempenho frente aos mercados tradicionais e da identificação de novas oportunidades de negócios nos mercados nacional e internacional.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

2.1. Do SEBRAE-SP:

- a) Assegurar os meios indispensáveis à plena consecução dos objetivos previstos no Projeto e nos ajustes dele decorrentes;
- b) Divulgar e levar ao conhecimento do universo das Micro e Pequenas Empresas os benefícios advindos do presente ajuste;
- c) Colaborar, no que lhe couber e possível for, para a divulgação institucional e o fortalecimento de ações correlatas das **Entidades**
- d) Definir a infraestrutura básica necessária, bem como a definição dos Perfis dos Recursos humanos necessários;
- e) Repassar informações técnicas aos recursos humanos;
- f) Definir o modelo de atendimento e funcionamento do PAE;
- g) Analisar as necessidades locais e disponibilizar informações, produtos e serviços, conforme padrões definidos;
- h) Apoiar e acompanhar as intervenções locais;
- i) Definir a política de disseminação das ações institucionais;
- j) Definir a identidade visual e institucional do PAE;
- k) Atuar como facilitador da Rede de Conhecimento.
- l) Responsabilizar-se pelo integral cumprimento das suas obrigações constantes da "ATA DEREUNIÃO DE DECLARAÇÃO DO COMPROMETIMENTO ENTRE ENTIDADES PARCEIRAS", a qual faz parte integrante do presente termo de compromisso;

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DO PAE (Cont.)**2.2. Das ENTIDADES**

- a) Assegurar os meios indispensáveis à plena consecução dos objetivos previstos no Projeto e nos ajustes dele decorrentes;
- b) Responsabilizar-se pelo integral cumprimento das suas obrigações constantes da "ATA DE REUNIÃO DE DECLARAÇÃO DO COMPROMETIMENTO ENTRE ENTIDADES PARCEIRAS", a qual faz parte integrante do presente termo de compromisso;
- c) Colaborar, no que lhe couber e possível for, para a divulgação institucional e o fortalecimento do SEBRAE-SP;
- d) Encaminhar, ao término de cada fase e/ou eventos, relatórios circunstanciados e demonstrativos físico-financeiros das atividades previstas nos ajustes firmados;
- e) Disponibilizar a infraestrutura e manutenção correspondente;
- f) Disponibilizar Recursos Humanos para realizar atendimento no PAE; (candidatos encaminhados devem estar vinculados a Entidade responsável, por meio de Regime Estatutário ou CLT);
- g) Fornecer Suporte Logístico para ações locais;
- h) Identificar as necessidades locais;
- i) Propor intervenções locais;
- j) Inserir e atualizar as informações nos Sistemas Corporativos do SEBRAE-SP, conforme padrões definidos;
- k) Divulgar os serviços locais;
- l) Garantir a identidade visual e institucional definida para o PAE.

2.3. De todos os Parceiros

- a) Fazer constar de toda e qualquer forma de publicidade e do material didático eventualmente adotado (exceto o que for de responsabilidade técnica do SEBRAE-SP), que se trata de realização conjunta, submetendo sempre à aprovação prévia de todos os Parceiros, os textos e *layouts* elaborados em cada ação;

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA INSTRUMENTAÇÃO

Para a consecução dos fins previstos neste Termo no tocante a adequação do ambiente, da estrutura física e instalações, dos aspectos visuais, a disponibilidade e repasse de informações técnicas de Agentes de Atendimento com perfil necessário, a disponibilidade de equipamentos e recursos técnicos, conforme definições do SEBRAE-SP, necessidades estas já de conhecimento das partes, serão obtidas até ____/____/____.

4. CLÁUSULA QUARTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA GESTÃO

Este Projeto será acompanhado e avaliado por um representante das Entidades e por um representante do SEBRAE-SP.

- 4.1.** O Gestor do presente Projeto pelo SEBRAE-SP será o/a Sr./Sra. _____, pela Entidade1 será o/a Sr./Sra. _____, pela Entidade2 será o/a Sr./Sra. _____.

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DO PAE (Cont.)

- 4.2.** Os Parceiros do Projeto deverão constituir logo após a assinatura do presente termo de compromisso, um "CONSELHO GESTOR", composto por um representante titular e um suplente de cada Entidade.
- 4.3.** Todas as solicitações, envio de documentos, comunicações e contatos entre as partes, relativos a este Termo, deverão ser feitos por intermédio do "CONSELHO GESTOR".
- 4.4.** O CONSELHO GESTOR proporá as eventuais alterações que objetivem a sua boa execução, cabendo, porém, exclusivamente aos representantes legais das partes a decisão de aceitá-las ou não.
- 4.5.** Compete ao CONSELHO GESTOR gerir as ações administrativas do PAE, a fim de garantir que as responsabilidades civis, trabalhistas, previdenciárias sejam respeitadas de acordo com a legislação vigente sobre o presente termo de compromisso, prestação de serviços e direitos de clientes (Artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal, Artigo 927 e Artigo 932, inciso III, do Novo Código Civil, Súmula 341 do STF);
- 4.5.1.** O CONSELHO GESTOR deve elaborar um Regimento Interno de Trabalho – RIT, a fim de estabelecer regras para o regular funcionamento do PAE.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA RESPONSABILIDADE POR VINCULAÇÃO

O pessoal que a qualquer título for utilizado na execução do presente Termo guardará a vinculação de origem, devendo esta ser em Regime Estatutário ou CLT, não implicando em relação jurídica trabalhista ou de qualquer natureza, para com o outro partícipe.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS

Pelo presente Termo as partes envolvidas no projeto arcarão com recursos provenientes de sua respectiva organização, conforme estabelecido na "ATA DE REUNIÃO DE DECLARAÇÃO DO COMPROMETIMENTO ENTRE ENTIDADES PARCEIRAS".

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

- 7.1.** O presente TERMO DE COMPROMISSO entrará em vigor na data da sua assinatura e terá vigência pelo prazo de 60 meses, prorrogáveis desde que observados os limites estabelecidos em lei;
- 7.2.** Qualquer uma das partes envolvidas poderá denunciar o presente Termo, por meio de mera comunicação por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.



ANEXO II - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DO PAE (Cont.)

8. CLÁUSULA OITAVA - DO FORO

Fica eleito, como único competente para a solução de questões oriundas do presente TERMO DE COMPROMISSO, que amigavelmente as partes não puderem resolver o Foro Central da Comarca de São Paulo - SP, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser. E, por estarem justas e contratadas as partes, assinam o presente em 04 (quatro) vias ou mais, na presença das testemunhas abaixo dando tudo por bom, firme e valioso para que produza os efeitos legais.

Diretor Superintendente
SEBRAE-SP

Diretor
SEBRAE-SP

Diretor
SEBRAE-SP

TESTEMUNHAS:

Nome:
RG. nº

Nome do representante legal

Cargo

ENTIDADE 1

Nome do representante legal

Cargo

ENTIDADE 2

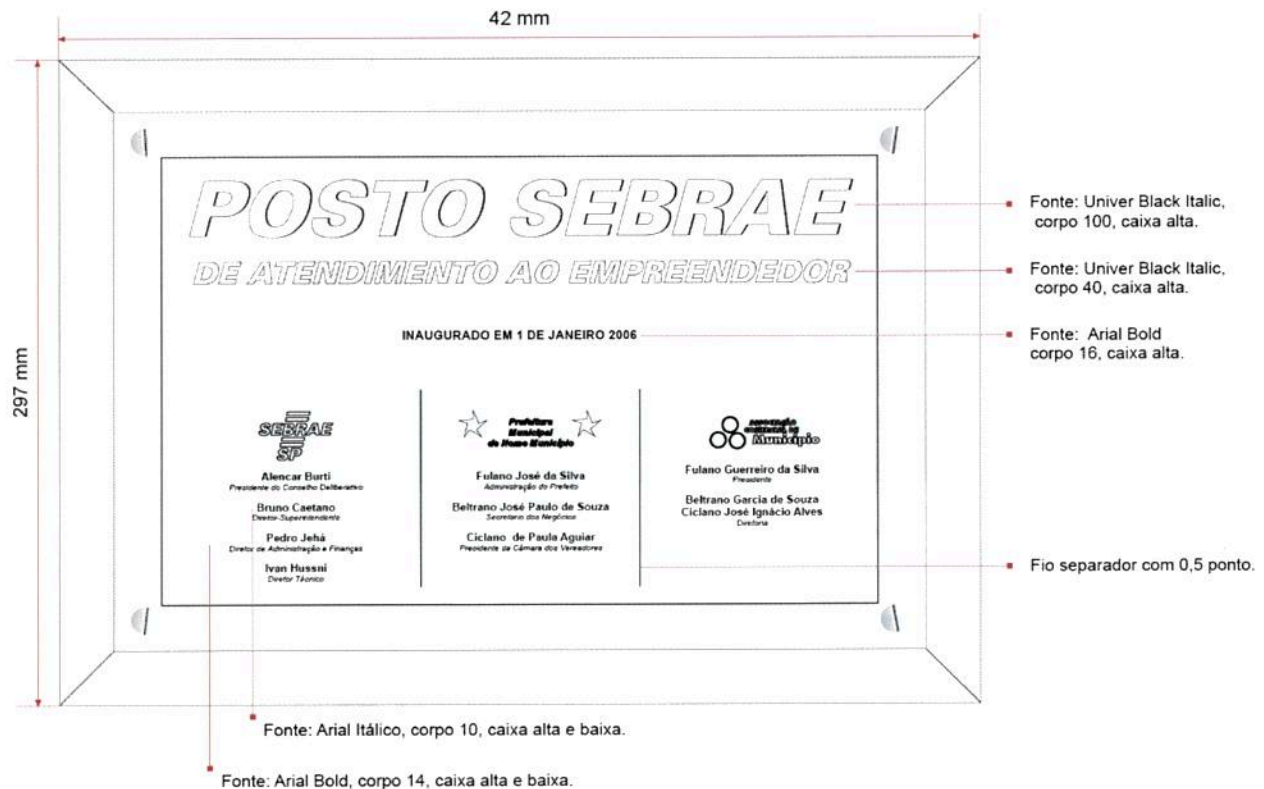
Nome:

RG. nº



ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL - PAE

Placa de Inauguração



Formato Preferencial: A3 horizontal (42 x 29,7cm).

Material preferencial: Aço escovado com texto em baixo relevo e reserva de tinta.

Deverá ser respeitada a diferença de 4 pontos entre a fonte utilizada para nome e a fonte utilizada para cargo.

O logo do SEBRAE-SP deverá ser o 1º aplicado ao lado esquerdo da placa.

Obs.: formatos e materiais poderão ser negociados de acordo com condições e necessidades de instalação diretamente com a área responsável pela aprovação do layout.

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Convite de Inauguração Impresso

Convite

POSTO SEBRAE
DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

Inauguração:
Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor

SEBRAE SP

A Prefeitura Municipal da Cidade, a Associação Comercial da Cidade e o SEBRAE-SP convidam V.Sa para a inauguração do
POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

00/agosto/2013
00h00 às 00h00

Local: Associação Comercial da Cidade
Rua do local, 0.000
Bairro - Cidade - SP

Informações e confirmação de presença:
0800 570 0800 | (00) 0000-0000
email@sebraesp.com.br

PARTICIPE!
EVENTO GRATUITO
INSCRIÇÕES OBRIGATORIAS

0800 570 0800 | www.sebraesp.com.br | facebook.com/sebraesp
twitter.com/sebraesp | flickr.com/sebraesp | youtube.com/sebraespaquilo

SEBRAE SP

O convite impresso seguirá o modelo cima. Os nomes das entidades são aplicados por ordem de procedência. Em primeiro lugar a prefeitura da região, em seguida os parceiros e, por último, o SEBRAE-SP, da esquerda para a direita. A mesma ordem deve ser seguida para aplicação das logomarcas.

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Convite de Inauguração Eletrônico

Posto Sebrae de Atendimento ao Empreendedor
Convite de Inauguração

POSTO SEBRAE
DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

00/novembro/2013
00h00

Participe!
Evento Gratuito.
Vagas Limitadas.

Informações e inscrições:
0800 570 0800 | (00) 0000-0000

A Prefeitura do Município da Cidade, a Associação Comercial e Industrial da Cidade e o SEBRAE-SP, convidam para a inauguração do Posto Sebrae de Atendimento ao Empreendedor.

Público-alvo: Empresários de micro e pequenas empresas, produtores rurais, microempreendedores individuais e potenciais empresários.

Local: Rua 0, 000
Barro - Cidade - SP

Realização:

Logos of the organizing institutions and SEBRAE-SP.

0800 570 0800 | www.sebraesp.com.br

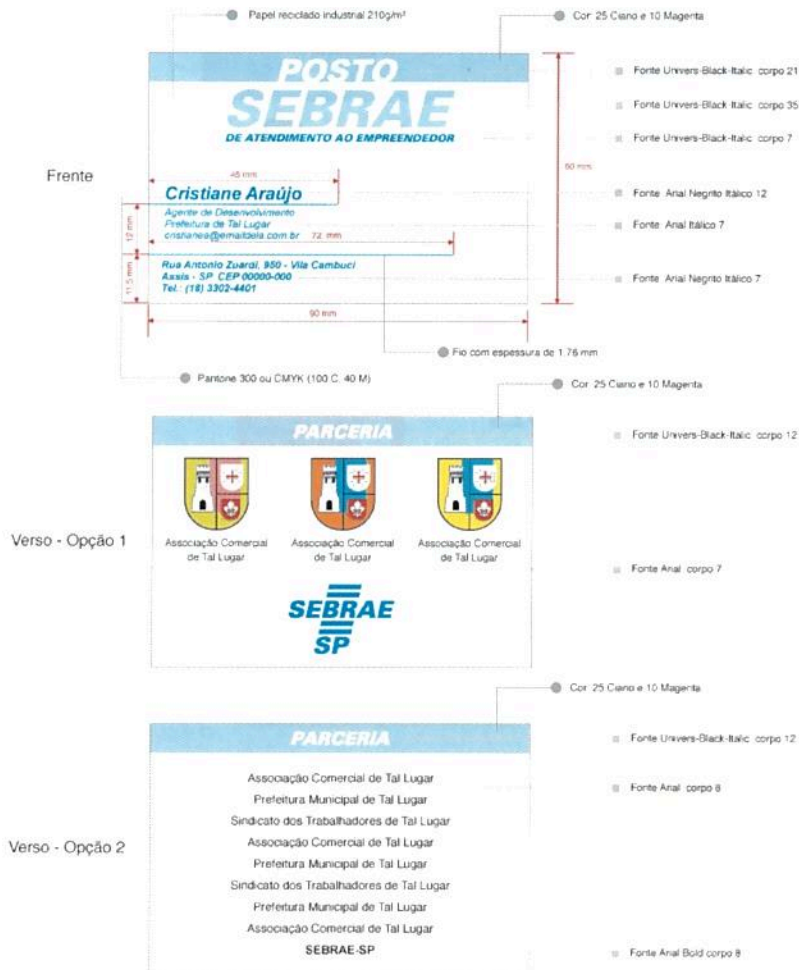
Icons for social media and contact.

O desenvolvimento do convite eletrônico se dará com a mesma diretriz do convite impresso. Diagramado pela UIM, aprovado pelo ER e disparado pela UIM - Novos Canais para o mailing específico.

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Cartão de visita

Layouts em tamanho reduzido
(80% do tamanho real)



Até 3 parceiros, faremos a aplicação dos logotipos. Mais do que três deve-se utilizar a opção 2 de verso, o que tem apenas os nomes dos parceiros e do SEBRAE-SP. O verso do cartão de visita do PAE é diferenciado pela necessidade de mais informações.

Se for utilizada a opção de utilização da inserção dos logotipos dos parceiros, eles devem ser aplicados em tamanho proporcional com o do SEBRAE-SP (que tem 2,5 cm de largura, com altura proporcional). O tamanho e a posição do logo do SEBRAE-SP não pode ser alterada.

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Sinalização



● Fonte: Arial ● Fonte: Univers Black Italic

SEBRAE
SP

AGORA EM NOME DO MUNICÍPIO
Rua Nonono Nonono, 123 - Centro

SEBRAE
SP

BEM VINDO A NOME DO MUNICÍPIO
AQUI O SEBRAE TAMBÉM ESTÁ PRESENTE
Rua Nonono Nonono, 123 - Centro

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Painéis InternosEstrutura dos painéis

*O tamanho do painel seguirá conforme a disponibilidade do local e a arte adequada de acordo.
Painel com lona digitalizada, cor 4X0 (CMYK) e quadro em metalon e acabamento.*

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Comunicação Externa: Luminoso



Estrutura do Luminoso

O tamanho do mesmo deverá seguir de acordo com a disponibilidade local.

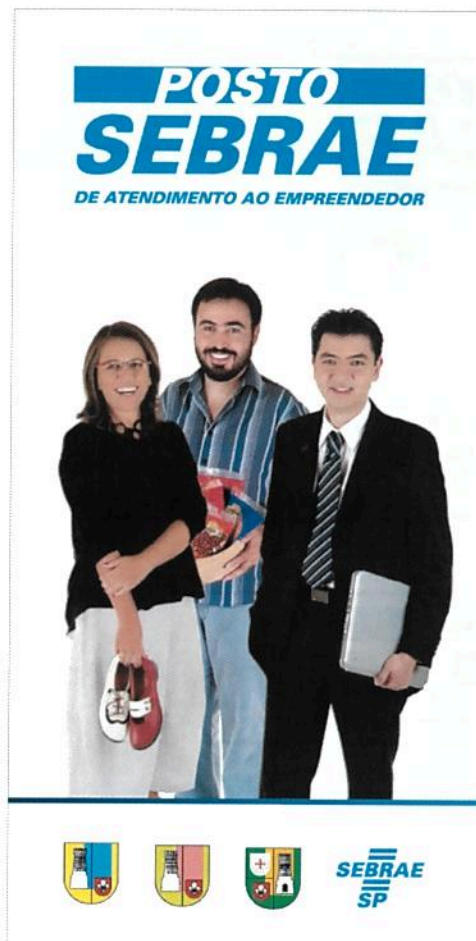
Material: Luminoso com caixa e estrutura metálica

Modelo: Back-light dupla-face ou face única

Impressão: Digitalizada 4X0 (CMYK) em lona

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Banner: A ser aplicado no PAE, em eventos, etc.



Especificações:

- Medida 90X180 cm
- Vinil Sanlux Branco
- Impressão em 4X0 cor (CMYK)
- Hastes de madeira com ponteiros brancos e cordinha de nylon branca

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Volante de Sensibilização: Para divulgação da inauguração de um PAE

O SEBRAE-SP MAIS PERTO DE VOCÊ.

Você que vai abrir ou já possui uma empresa em qualquer atividade, pode contar com o apoio do **SEBRAE-SP**, aqui mesmo, em Assis. Em parceria firmada entre a Prefeitura do Município de Assis, a Associação Comercial de Assis e o **SEBRAE-SP**, foi inaugurado o

POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR



Nele você obterá informações sobre abertura de empresa, gestão de negócios, agendamento de palestras, cursos, oficinas e consultoria em várias áreas. Procure o Sebrae e descubra tudo que ele pode fazer por você e pela sua empresa.



Rua Barão de Carnaúba, 25 - Centro - Assis
Tel. (XX) 2444-5678 - Das 8h30 às 17h30

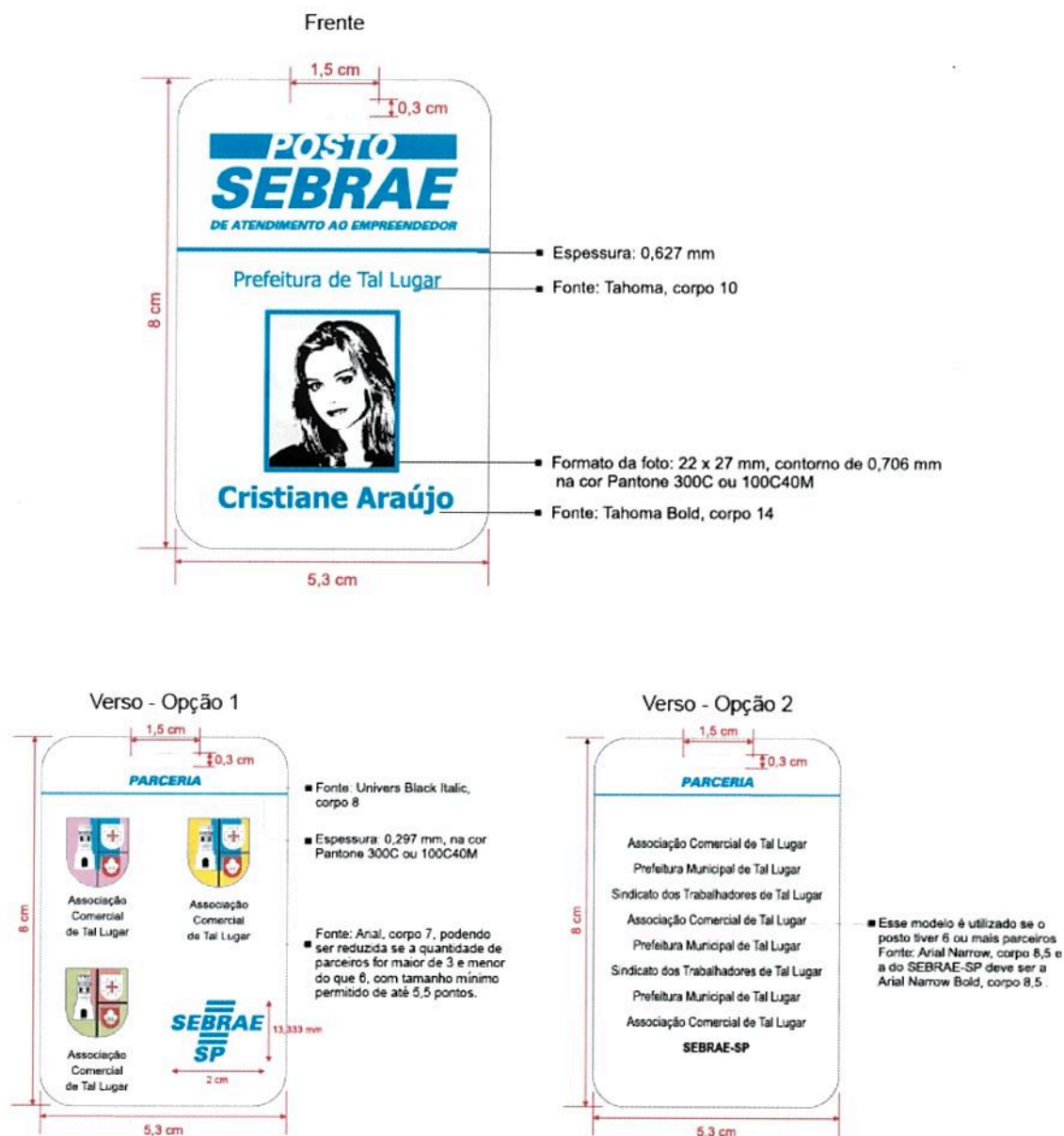
Especificações:

- Medida: A5 (148 X 210mm)
- Impressão em 4X0 cor (CMYK)
- Papel: Couche brilho (150g) ou reciclado (150g)
- Tiragem: Definida pelo solicitante
- Acabamento: Refile de todos os lados, sangria
- O arquivo será entregue à gráfica pela Unidade Inteligência de Mercado - Marketing e Comunicação – SEBRAE-SP no formato PDF-X1A caso haja gráfica licitada e lotes para impressão disponíveis. Ao contrário, a impressão deve ser contratada via suprimentos.

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Crachá

Layouts em tamanho reduzido.

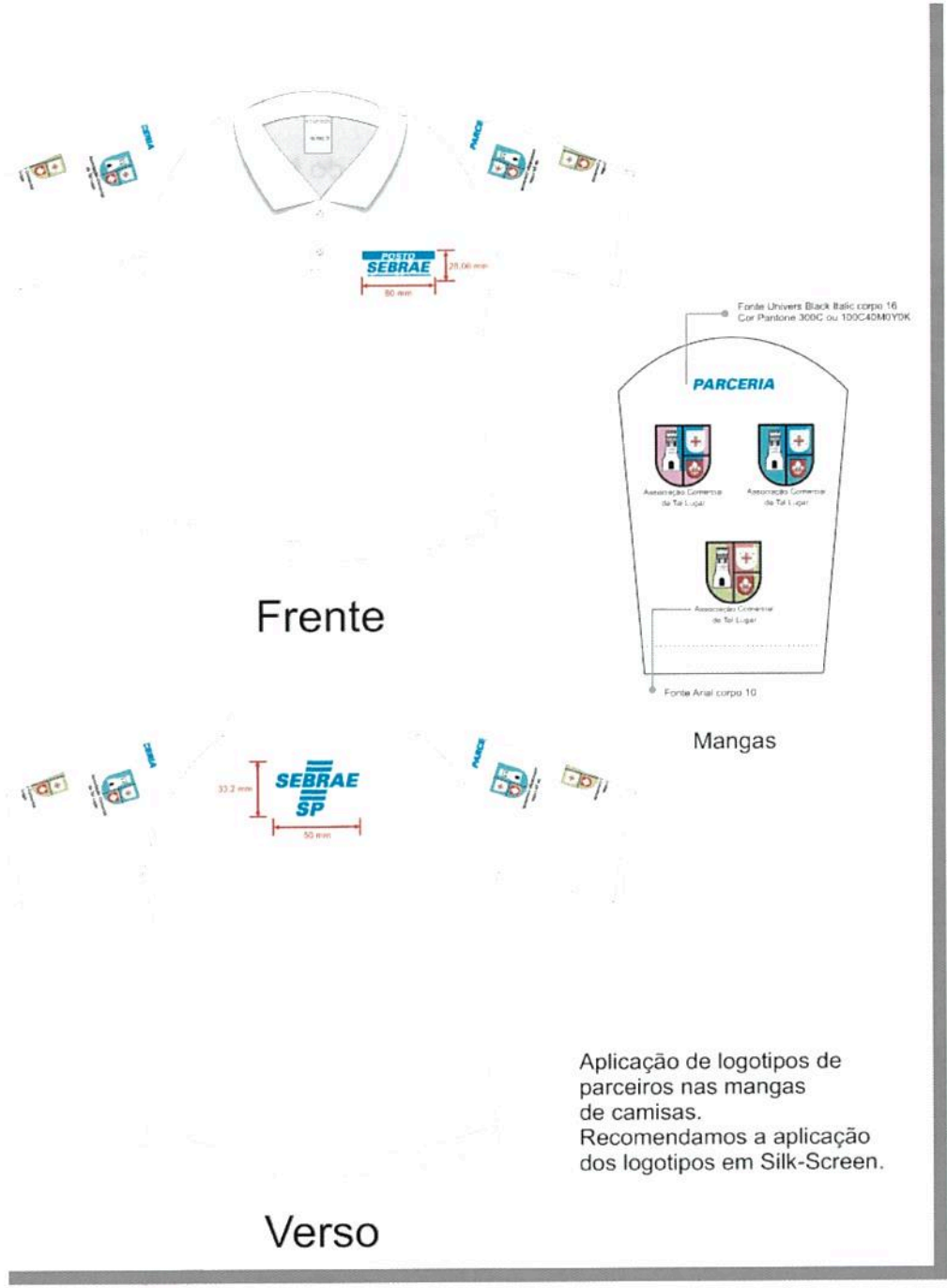


Na parte inferior do crachá constará o nome da empresa que está oficialmente empregando o agente.

PAE – POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR **MP 18 02**

ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Uniforme



ANEXO III – PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL – PAE (Cont.)

Assinatura do PAE

Utilização da Assinatura:

Deverá ser utilizado apenas via e-mail para divulgação de palestras e cursos seguindo o seguinte modelo:

Assinatura de email - desenvolvida em formatação do Microsoft Office

Posto Sebrae de Atendimento ao Empreendedor de XXXXXXXXXX

Nome da pessoa completo | Agente de Desenvolvimento

Telefone: 00 0000 0000 | Fax: 00 0000 0000

XXXXXXXXXX@XXXXXXXX.com

Parceria | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX e SEBRAE-SP



ANEXO IV - SUGESTÃO DE REGIMENTO INTERNO DE TRABALHO - RIT

POSTO SEBRAE DE ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR - PAE DE ...

**CAPÍTULO I
 DO OBJETIVO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

ARTIGO 1 – Este Regimento Interno tem por objetivo detalhar o funcionamento do Posto SEBRAE de Atendimento ao Empreendedor - PAE de xxxxxxxxxxxx.

ARTIGO 2 – Todas as demais orientações necessárias para a gestão do PAE de ..., sobre o PAE, o Conselho Gestor, o Agente de Atendimento e o Termo de Compromisso entre as Entidades parceiras, estão contidas no Manual de Procedimentos do PAE.

PARÁGRAFO ÚNICO – Cópias dos Manuais do PAE foram entregues a todos os Parceiros, sendo que uma cópia deverá ficar disponível no PAE à disposição para consultas, do(s) Agente(s) do Posto.

**CAPÍTULO II
 DO TERMO DE COMPROMISSO E DA SUA VALIDADE**

ARTIGO 3 – O PAE de ... é regulamentado pelo Termo de Compromisso nº ___/20XX, referente ao Processo SEBRAE/SP nº ___/20XX, que tem validade de ___ meses, quando deverá ser analisado e posteriormente poderá ser aprovado e renovado por igual período.

**CAPÍTULO III
 DO CONSELHO GESTOR E DAS ENTIDADES PARCEIRAS**

ARTIGO 4 – O Conselho Gestor é o órgão soberano nas decisões do PAE, cabendo a ele todas as decisões necessárias para a Gestão do Posto.

ARTIGO 5 – O Conselho Gestor do PAE de ... é formado pelas seguintes Entidades parceiras e seus respectivos representantes e suplentes:

Entidade	
Endereço	Rua, nº, Bairro ..., CEP ..., Município de ..., Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº ...
Representante	
Suplente	
Entidade	
Endereço	Rua, nº, Bairro ..., CEP ..., Município de ..., Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº ...
Representante	
Suplente	
Entidade	
Endereço	Rua, nº, Bairro ..., CEP ..., Município de ..., Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº ...
Representante	
Suplente	
Entidade	
Endereço	Rua, nº, Bairro ..., CEP ..., Município de ..., Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº ...
Representante	
Suplente	

ANEXO IV - SUGESTÃO DE REGIMENTO INTERNO DE TRABALHO - RIT (Cont.)

§ 1º - É responsabilidade do Conselho Gestor manter o PAE em funcionamento.

§ 2º - O Conselho Gestor deverá definir a disponibilização de recursos para o desenvolvimento dos procedimentos a serem adotados em caso de ausência, férias, licença maternidade e afastamento por doença dos Agentes de Atendimento do PAE bem como a recepção de clientes na ausência dos referidos Agentes, respeitando o regime de trabalho do Parceiro responsável pela disponibilização dos recursos humanos.

**CAPÍTULO IV
DA SEDE E DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PAE**

ARTIGO 6 – Conforme acordado pelas Entidades parceiras anteriormente descritas, o PAE de ... tem sua sede à Rua ..., nº ... – Bairro ..., no município de ..., Estado de São Paulo, nas dependências da ...

ARTIGO 7 – O PAE de ... funcionará (exemplo: em horário comercial de segunda a sexta-feira, das ... às ... hs, com ... hs de intervalo, e aos sábados das ... às ... hs);

PARÁGRAFO ÚNICO – O atendimento no PAE de ... somente poderá ser feito por Agentes de Atendimento que tenham recebido o repasse técnico do SEBRAE-SP.

ARTIGO 8 - O Agente de Atendimento deverá comunicar ao Conselho Gestor suas atividades externas tais como: Repasse de informações técnicas, visita técnicas e reuniões, por meio de e-mails para todos os representantes do Conselho.

**CAPÍTULO V
DAS DECISÕES**

ARTIGO 09 – Todas as decisões quanto à gestão do PAE de ... ficarão a cargo do Conselho Gestor, podendo ainda ser convidados outros membros de instituições municipais que possam auxiliar nas decisões.

PARÁGRAFO ÚNICO – O convite a outras Entidades para participar das decisões do Conselho somente poderá ser feito desde que todas as Entidades parceiras estejam de acordo.

**CAPÍTULO VI
DAS REUNIÕES**

ARTIGO 10 – Os representantes que constituem o Conselho Gestor do PAE de ... devem se reunir, mensalmente; ou no período máximo de 45 dias, para discutir e planejar ações do PAE.

PARÁGRAFO ÚNICO – Os Agentes de Atendimento do PAE de ... poderão participar das reuniões quando convocados pelo Conselho Gestor.

ARTIGO 11 – A convocação dos representantes para as reuniões do Conselho deverá ser feita por fax e/ou carta, com os devidos protocolos de recebimento.

PARÁGRAFO ÚNICO – A Entidade que sem justificativa prévia não comparecer a mais de duas reuniões ordinárias do Conselho Gestor será notificada do descumprimento das responsabilidades assumidas no termo de Compromisso e na reincidência a mesma será convidada pelo Conselho Gestor, deixar a parceria.

ARTIGO 12 – O Conselho Gestor será coordenado nas reuniões ordinárias por um dos representantes presentes, escolhido em comum acordo e um secretário, o qual irá formalizar as deliberações do Conselho Gestor por meio de Ata de Reunião. Fica estabelecido que o coordenador de cada reunião seja responsável pela convocação da reunião seguinte.

PARÁGRAFO ÚNICO - Quando houver reuniões extraordinárias, o representante que a solicitou ficará incumbido de coordenar os trabalhos destas reuniões.

ANEXO IV - SUGESTÃO DE REGIMENTO INTERNO DE TRABALHO - RIT (Cont.)

ARTIGO 13 – Os Agentes de Atendimento poderão com uma semana de antecedência sugerir temas para pauta da reunião.

**CAPITULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

ARTIGO 14 – Este Regimento poderá ser alterado a qualquer tempo, desde que aprovado pela maioria simples de representantes das Entidades parceiras.

ARTIGO 15 – E, por estarem justas e acordadas as partes, assinam o presente Regimento Interno em 04 (quatro) vias ou mais de igual teor, na presença de duas testemunhas.

ARTIGO 16 – Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pelo Conselho Gestor e registrados em Ata.

ARTIGO 17 – Este Regimento Interno de Trabalho – RIT entrará em vigor na data de sua assinatura.

_____-SP, ____ de abril de 200____.

(Assinatura dos membros do Conselho Gestor)

TESTEMUNHAS



ANEXO V – LAYOUT MODELO

