

Selo Sebrae de Referência em Atendimento



Versão 1. 07/2022

Veja abaixo as alterações / inclusões realizadas em julho de 2022.

As alterações foram melhorias identificadas pelo comitê do Sebrae, composto por representantes dos Sebrae/UF, com o objetivo de tornar as etapas mais simples e compreensíveis.

1) Item 8.1.2 – Gestão – Critério: Capacitação equipes de atendimento

Exclusão da exigência da especificação/detalhamento do conteúdo programático.

De:

Critério	Evidências	Pontuação máxima	
Capacitação Equipes de Atendimento	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	7	A partir de 60 horas de capacitação comprovadas pontua 7
			30 horas (30 horas a 59 horas) de capacitação comprovadas pontua 3,5
			15 horas (15 horas a 29 horas) de capacitação comprovadas pontua 1,5
			Igual ou menor a 14 horas pontua 0
Total:			7

Para:

Critério	Evidências	Pontuação máxima	
Capacitação Equipes de Atendimento	Certificados de capacitação realizados pelos atendentes das salas do empreendedor, contendo no mínimo: nome de quem foi capacitado, empresa em que realizou a capacitação, nome da capacitação, carga horária e data (período de realização).	7	A partir de 60 horas de capacitação comprovadas pontua 7
			30 horas (30 horas a 59 horas) de capacitação comprovadas pontua 3,5
			15 horas (15 horas a 29 horas) de capacitação comprovadas pontua 1,5
			Igual ou menor a 14 horas pontua 0
Total:			7



2) Simplificação da exigência sobre o envio de evidências quanto ao critério de capacitação.

De:

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.

Para:

A Sala deverá apresentar evidência de capacitação de apenas 01 (um) atendente, independentemente da quantidade de atendentes que prestam serviços na Sala do Empreendedor.

Exemplo:

- Sala do empreendedor com 01 atendente: para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos para o critério, deverá apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação desse atendente ou de acordo com as horas detalhadas na tabela de pontuação do critério.
- Se a sala tiver 02 (dois) ou mais atendentes, para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos destinados ao critério, basta apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação de 01 (um) atendente.

3) Critério 8.1.7 – Capilaridade

Inclusão da faixa G0 na densidade empresarial e ajuste sobre a quantidade mínima exigida para a faixa G1.

De:

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

Para:

Grupos	Densidade Empresarial MEI	Orientação MEI
G6	Acima de 8.000	1.000
G5	4.000 a 7.999	800
G4	2.000 a 3.999	600
G3	1.000 1.999	400
G2	400 a 999	200
G1	50 a 399	40
G0	01 a 49	20

Inclusão de texto sobre período a ser considerado para extração do relatório de densidade empresarial para pontuação no critério:

Para o critério de capilaridade, utilizar como base a quantidade de MEI's (densidade empresarial do território) do dia 31/12 do ano anterior.

SUMÁRIO

1.	Histórico e justificativa	6
2.	Objetivo do referencial.....	6
3.	Objetivos do selo.....	7
4.	Premissas.....	7
5.	Benefícios e oportunidades.....	8
6.	pré-etapas para concessão do selo	9
6.1	Diagnóstico situacional	9
6.2	ADESÃO AO SELO.....	9
6.3	Aplicação etapas de concessão do selo	9
7.	Etapas de concessão do selo	10
7.1	Reunião inicial planejamento	10
7.2	Acompanhamento e Monitoramento do Planejamento	12
7.3	Inserção de evidências	13
7.4	Devolutiva dos resultados avaliação do cliente oculto (análise de resultados).	13
7.5	Divulgação dos resultados	14
7.6	Premiação	14
7.7	Auditoria e acompanhamento do comitê avaliador do Selo	14
8.	Metodologia de concessão do selo	15
8.1	Critérios de avaliação	16
8.1.1	Qualidade no Atendimento	17
8.1.2	Gestão	19
8.1.3	Ambiente de Negócios	22
8.1.4	Serviços para clientes	25
8.1.5	Infraestrutura	26
9.	Categorias.....	30
10.	Matriz de Responsabilidade	32
11.	ANEXO - MODELO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	33
12.	ANEXO - Modelo de Ata de Reunião	39

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 Relacionamento Territorial do Sebrae 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 estruturação, reconhecimento e valorização da parceria.

Considerando o papel do Sebrae junto às Salas, 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 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, validando assim que as Salas do Empreendedor contempladas reflitam 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 responsáveis pelas Salas do Empreendedor 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 e valorizar, 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 parceria Sala do Empreendedor e Sebrae nos territórios, melhorando a oferta de serviços ao público empreendedor.

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 parceria entre Sebrae e Sala do Empreendedor; que deve conter a ciência que as salas serão avaliadas pelo processo de concessão 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;
- Todos que atuam diretamente na gestão da Sala do Empreendedor aderente ao processo de concessão do selo, 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 salas 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 2022, vigência de validade do selo 2023);
- 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 (salas do empreendedor), seguirão as normas do comitê avaliador 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 formalmente a realização das etapas do diagnóstico situacional e cliente oculto pelo Sebrae;
- As salas do empreendedor, para o ciclo avaliativo de 2022, deverão ter suas atividades de atendimentos iniciadas até março de 2022. Salas do empreendedor implantadas após março de 2022 não poderão aderir ao ciclo vigente.

5. BENEFÍCIOS E OPORTUNIDADES

Para as Salas do Empreendedor/Prefeituras:

- Reconhecimento pelo empreendedor e empresário, como local de apoio e atendimento para resolução de problemas e desenvolvimento dos pequenos 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 possa participar do processo de concessão do selo.

6.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

O diagnóstico situacional ou levantamento de informações possui por objetivo conhecer as estruturas atuais e serviços ofertados pelas 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 responsáveis das salas do empreendedor e suas respectivas equipes de atendimento. Algumas informações poderão ser registradas durante a etapa do cliente oculto (explicado no item Critérios de Avaliação). Os responsáveis pelas 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 [Item 11](#) ao final deste documento. Algumas perguntas poderão ser alteradas até a data oficial de lançamento do Selo Sebrae de Referência em Atendimento.

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 na página oficial de divulgação do selo.

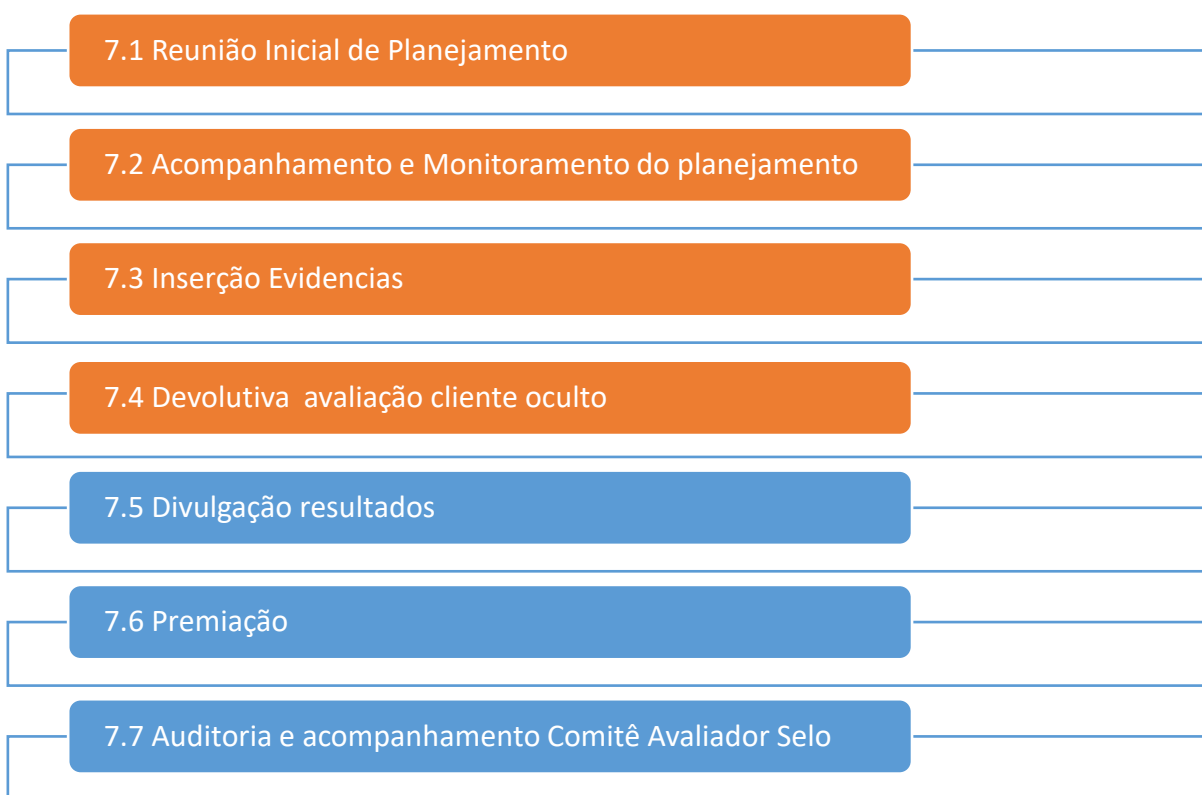
6.3 APLICAÇÃO ETAPAS DE CONCESSÃO DO SELO

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.

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:



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 e esclarecimento de dúvidas.
- ✓ 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 classificação 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 responsável pela 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; 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.
 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 reflita numa melhor experiência aos clientes.
 6. **NPS – Net Promoter Score:** 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. Na etapa de planejamento, o gestor do Sebrae deverá incluir ações/iniciativas de acompanhamento da métrica, que traduz a voz do cliente atendido pela Sala do Empreendedor. Abaixo algumas considerações sobre a forma de mensuração:

A pergunta realizada para mensuração do NPS no Sebrae é: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a **** SALA DO EMPREENDEDOR **** 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 este 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 responsável pelas Salas do Empreendedor.

Os responsáveis pelas salas do empreendedor terão acesso aos seus resultados de NPS individualmente.

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 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 responsável pela 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 4ª 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 [8.1.2](#) 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 divulgadas aos participantes.

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.

7.4 DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS AVALIAÇÃO DO CLIENTE OCULTO (ANÁLISE DE RESULTADOS).

A devolutiva dos resultados será agendada previamente entre o gestor do respectivo Sebrae/UF e os responsáveis pela Sala do Empreendedor 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 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 responsável pela sala conhecerá o que pode ser melhorado no ambiente, seja em processos, qualificação, estrutura etc.

O resultado sobre a concessão do selo será informado **somente** no evento/momento destinado às entregas dos Selos para as Salas que se enquadraram 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 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 participantes serão orientadas 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)	28	28
Gestão	Planejamento	9	16
	Capacitação equipes de atendimento	7	
Ambiente de Negócios	Divulgação de Editais de Compras Governamentais	2,5	10
	Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações	5	
	Orientações e acesso consciente ao crédito	2,5	
Oferta de Soluções	Portfólio SEBRAE para os Pequenos Negócios	10	10
Infraestrutura	Estrutura física (análise evidências foco estrutura física)	6	14
	Sistema de registros de interação	8	
Presença digital (cliente oculto foco digital)	Página web e redes sociais	4	12
	Canais digitais	4	
	Serviços digitais	4	
Capilaridade	Quantidade atendimentos Pequenos Negócios	10	10
Total			100

8.1.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Pilares	Critérios	Pontuação	
Qualidade no atendimento	Cliente oculto (foco qualidade atendimento)	28	Soma das pontuações dos critérios avaliados
	Total:	28	

Cliente Oculto – Qualidade no Atendimento Remoto

A metodologia do cliente oculto para o processo de concessão do selo consiste em simular situações reais de atendimento remoto (telefone / chat / e-mail / aplicativo de mensagens instantâneas), 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 e presença digital. Aqui serão detalhados os critérios sobre qualidade no atendimento remoto (telefone / chat / e-mail / aplicativo de mensagens instantâneas).

Fatores de sucesso para a aplicação do cliente oculto:

- ✓ O profissional que aplica o Cliente Oculto criará antecipadamente o cenário que apresentará no momento do contato com os canais de atendimento das salas.
- ✓ O Sebrae atuará com a empresa contratada no sentido de apoiar o mapeamento da jornada do cliente que procura a Sala do Empreendedor, no atendimento remoto ou de forma digital (sites e redes sociais).
- ✓ A realização do cliente oculto ocorrerá sem agenda prévia. Os responsáveis pelas 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 responsáveis pelas Salas do Empreendedor de forma consultiva com o objetivo de sugerir oportunidades de melhorias 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 Sala avaliada pela metodologia do cliente oculto para atendimentos remotos (telefone / chat / e-mail / aplicativo de mensagens instantâneas), e atender a todos os critérios de avaliação, alcançará o total de **28 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	Avaliação
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.	
Personalização do atendimento 1) Ouve atentamente o cliente: presta atenção nas informações advindas do cliente. 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.	
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	

Questões	Avaliação
<p>Finalização do atendimento</p> <p>1) Finalizou o atendimento com um resumo dos conteúdos abordados: relata os principais pontos apresentados no atendimento ao cliente.</p> <p>2) Perguntou ao cliente se tem dúvidas adicionais: faz perguntas-chaves ao final do atendimento: Exemplo: Alguma dúvida? Precisa de outras informações?</p> <p>3) Informa a respeito das agendas futuras e incentiva o cliente a participar de eventos futuros.</p> <p>4) Pergunta ao cliente qual a melhor forma para contato e envio de materiais e programações. Exemplo: e-mail, facebook, WhatsApp.</p> <p>5) Informa e incentiva o cliente a participar da pesquisa do NPS.</p>	

8.1.2 GESTÃO

Pilar	Critérios	Pontuação máxima
Gestão	Planejamento	9
	Capacitação equipes de atendimento	7
	Total:	16

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.

Dois critérios compõem o pilar Gestão: planejamento e capacitação das equipes de atendimento.

Planejamento

Critério	Evidências	Pontuação máxima	
Planejamento	Plano de ação assinado entre as partes que representam Sebrae e Sala do Empreendedor Atas / registros formais das reuniões serão aceitas como evidências para pontuação, desde que cumpra: <ul style="list-style-type: none"> Assinatura de um funcionário efetivo do SEBRAE e, no mínimo, de um responsável pela Sala do Empreendedor e que contemplem todos os itens abordados. Atas deverão ser enviadas em PDF As assinaturas podem ser digitais 	9 Plano de ação = 4 Atas / registros formais das reuniões = 5	Plano de ação apresentado e validado pontua 4
			Plano de ação não apresentado / não validado pontua 0 Quantidade de atas / registros formais de reuniões validadas: A partir de 3 atas pontua 5 2 atas pontuam 2,5 1 ata pontua 1,0 0 ata pontua 0
	Total:		9

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


As atas/registros formais das reuniões serão aceitas como evidências para pontuação, desde que cumpra:

- ✓ Assinatura de um funcionário efetivo do SEBRAE e, no mínimo, de um responsável pela 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

Critério	Evidências	Pontuação máxima	
Capacitação Equipes de Atendimento 	Certificados de capacitação realizados pelos atendentes das salas do empreendedor, contendo no mínimo: nome de quem foi capacitado, empresa em que realizou a capacitação, nome da capacitação, carga horária e data (período de realização).	7	A partir de 60 horas de capacitação comprovadas pontua 7
			30 horas (30 horas a 59 horas) de capacitação comprovadas pontua 3,5
			15 horas (15 horas a 29 horas) de capacitação comprovadas pontua 1,5
			Igual ou menor a 14 horas pontua 0
Total:			7

Serão consideradas as capacitações realizadas pelos atendentes das Salas do Empreendedor.

As horas de capacitação serão contabilizadas desde o início do ano vigente do período de avaliação do selo (a partir do mês de janeiro do período avaliado) até a data final publicada no cronograma estadual para concessão do selo.

A Sala deverá apresentar evidência de capacitação de apenas 01 (um) atendente, independentemente da quantidade de atendentes que prestam serviços na Sala do Empreendedor.

 Alterado

Exemplos:

- Sala do empreendedor com 01 atendente: para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos para o critério, deverá apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação desse atendente ou de acordo com as horas detalhadas na tabela de pontuação do critério.
- Se a sala tiver 02 (dois) ou mais atendentes, para receber a pontuação máxima de 07 (sete) pontos destinados ao critério, basta apresentar evidências que comprovem 60 (sessenta) horas de capacitação de 01 (um) atendente.

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

Não serão contabilizadas para pontuação o acumulativo (somatório) de horas entre os atendentes das salas no alcance das 60 (sessenta) horas. Exemplo:

- Sala do Empreendedor com 2 (dois) atendentes: cada atendente realizou 30 horas de capacitação, nessa situação a Sala deverá enviar evidência de apenas

um desses atendentes e pontuará 3,5 pontos conforme descrito na tabela de pontuação.

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 realizou a capacitação, nome da capacitação, carga horária e data (período de realização). As capacitações poderão ser no formato online ou presencial.

Alterado

8.1.3 AMBIENTE DE NEGÓCIOS

Pilares	Critérios	Pontuação
Ambiente de Negócios	Divulgação de Editais de Compras Governamentais	2,5
	Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitações	5,0
	Orientações e acesso conscientes ao crédito	2,5
	Total:	10

1 – Divulgação de editais de Compras Governamentais

Critério	Evidências	Pontuação
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	2,5
	Total:	2,5

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.

2 – Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitação

Critério	Evidências	Pontuação
Orientação ao empreendedor para participação em editais de licitação	Orientações para participar em editais de licitação (cartilhas, check list ou outro tipo de documento comprobatório da orientação prestada)	1,0
	Capacitação aos empresários para participar das licitações (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)	1,5
	Capacitação aos ADs e atendentes da sala do empreendedor para participar das licitações (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)	1,5
	Divulgar a existência cadastro de fornecedores (Banner, rádio, whatsapp, ADs realizando divulgação ativa com parceiros e empreendedores, etc)	0,5
	Orientar os empresários a como fazer parte do cadastro de fornecedores (orientações sobre o cadastro de fornecedores obtido pelo SAS ou por meio de orientação contida na cartilha de compras)	0,5
	Total	5,0

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 sala do empreendedor também deverá divulgar a existência do cadastro de fornecedores do município elaborado pela prefeitura e orientar os empreendedores a como fazer parte dele. Esse cadastro, constantemente atualizado, poderá ser de grande valia para a prefeitura e para a posterior divulgação de editais de licitação.

Orientações conscientes ao acesso a crédito

Critério	Evidências	Pontuação
Orientações conscientes ao acesso a crédito	Orientação de crédito (Cartilhas, palestras)	1,5
	Parceiros de crédito (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.)	1,0
	Total	2,5

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 ofertando 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(*)**: Régua 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 às Salas participantes do selo.

8.1.4 SERVIÇOS PARA CLIENTES

Pilares	Critérios	Pontuação
Oferta de Soluções	Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios	10

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.

Para o regulamento do selo, entende-se por oferta de soluções: inscrições realizadas em soluções do portfólio Sebrae que é ofertado pelas Salas do Empreendedor.

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:

Critérios	Evidências	Pontuação		
		Soluções	Pontuação	
Portfólio Sebrae para os Pequenos Negócios	registros de atendimento no Sistema de Atendimento utilizado pela Sala do Empreendedor, acordado com o Sebrae/UF.	10	Acesso a Mercados (feiras e encontros)	1,25
			Consultorias	1,25
			Cursos	1,25
			EAD Sebrae	1,25
			Oficinas e Workshops	1,25
			Orientações	1,25
			Palestras	1,25
			Seminários	1,25
			Total	10

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.

- ✓ As soluções descritas acima poderão sofrer alterações de quantidade e nomenclatura. A quantidade de soluções disponíveis seguirá a estratégia de atuação com as Salas do Empreendedor dos Sebrae/UF. Nos casos de alterações, a pontuação de 10 pontos deverá ser dividida igualmente pela quantidade de soluções disponíveis. No caso da tabela acima a divisão ficou da seguinte forma: 10 (pontos) dividido por 8 (tipos de soluções) = 1,25 para cada solução.
- ✓ As evidências dos registros serão disponibilizadas em painel de monitoramento desenvolvido pelo Sebrae.

8.1.5 INFRAESTRUTURA

Pilares	Crítérios	Pontuação
Infraestrutura	Estrutura física	6
	Sistema de registro de interação	8
Total		14

O pilar infraestrutura será avaliado pelo método de avaliação de evidências que deverão ser enviadas / disponibilizadas pelos responsáveis pelas Salas do Empreendedor. 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 ofertada, mesmo simples, que promova o conforto e a qualidade nos atendimentos aos clientes.

Deverão ser enviados vídeos e fotos que comprovem os itens descritos na planilha de avaliação abaixo. As evidências serão disponibilizadas de acordo com as orientações repassadas pelo Sebrae.

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 seja realizado no sistema disponibilizado pelo Sebrae ou sistema acordado entre Sala e Sebrae, as Salas do Empreendedor não receberão os 8 (oito) pontos do critério.

Critérios	Evidências	Pontuação Máxima
Infraestrutura física	Fotos e registros da infraestrutura	6
Sistema de Registro	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

8.1.6 PRESENÇA DIGITAL

Pilares	Critérios	Pontuação Máxima	
Presença digital (cliente oculto foco digital)	Página Web e redes sociais	4	12
	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 / 2021 devido à pandemia 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.

Critérios	Evidências	Pontuação máxima	
Página Web e redes sociais	Prints telas e endereços das páginas e redes sociais emitidos pela empresa responsável pelo cliente oculto e validado pelo Sebrae	4	Página web pontua 2 A partir de uma rede social pontua 2
Atendimento Canais remotos / digitais	Prints tela do serviço prestado de atendimento via canais remotos / digitais (whatsapp, redes sociais)	4	A partir de um canal digital / remoto disponibilizado pontua 4
Serviços digitais	Prints de telas dos serviços prestados via site ou redes sociais (impressão de DAS, emissão de alvará, emissão de NF etc)	4	A partir de um serviço digital ofertado pontua 4
	Total		12

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. Só será considerado para pontuação positiva nos critérios se for comprovado via evidências que os canais avaliados estão funcionando e disponíveis.

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 máxima
Capilaridade	Quantidade de atendimentos	de	10
			Quantidade de atendimentos mínima aprovada pontua 10
			Não alcance da quantidade mínima acordada pontua 0

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.



Grupos	Densidade Empresarial MEI	Orientação MEI
G6	Acima de 8.000	1.000
G5	4.000 a 7.999	800
G4	2.000 a 3.999	600
G3	1.000 1.999	400
G2	400 a 999	200
G1	50 a 399	40
G0	01 a 49	20

O Sebrae deverá adequar a tabela acima em conjunto com o responsável pela Sala participante, 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/UF.

Para o critério de capilaridade, utilizar como base a quantidade de MEI's (densidade empresarial do território) do dia 31/12 do ano anterior.

Inserido

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/inscricaoemei/private/pages/relatorios/opcoes/Relatorio.jsf>

9. CATEGORIAS

CATEGORIAS	Referência em Atendimento		
	DIAMANTE	OURO	PRATA
ESTADUAL	BRONZE	PRATA	OURO
	>= 75 a 80,99	>= 81 a <=89,99	>= 90 <=100
NACIONAL	DIAMANTE		>=99,5

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 89,99 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 de 90 a 100 pontos, na somatória das pontuações adquiridas de acordo com a tabela de avaliação disponibilizada neste documento.

Diamante. A pontuação para receber a categoria Diamante será maior ou igual a 99,5 pontos.

10. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Responsável	Responsabilidade
Sebrae/NA	Promover ações nacionais para implantação do Selo; Divulgar o Selo e disponibilizar ambiente digital para compartilhamento de informações; Articular e disponibilizar a identidade visual nacional do Selo; Articular e disponibilizar um Sistema de Gestão do Selo Realizar premiação nacional; Monitorar as fases estaduais de concessão e resultados do Selo.
Sebrae/UF (Sede / Regional)	Instituir no Sebrae estadual o comitê avaliador do Selo; Promover estrutura para a implantação do Selo a nível estadual; Capacitar a rede de atendimento e de negócios sobre o referencial do Selo; Monitorar e acompanhar os resultados (durante o período de implantação); Implantar o Selo de acordo com o referencial; Incentivar o desenvolvimento da rede parceira; Divulgar amplamente o selo.
Prefeitura / Secretaria	Indicar responsável pela Sala do Empreendedor e pelo Selo Sebrae de Referência em Atendimento; Proporcionar estrutura para aplicação do Selo; Cumprir as normas descritas para a implantação do Selo; Incentivar o desenvolvimento das equipes de atendimento e a promoção/divulgação do Selo.
Sala do Empreendedor	Permitir o acesso ao Sebrae para que as etapas de avaliação do Selo sejam implantadas; Colaborar com a disseminação de soluções com foco na melhoria da gestão dos pequenos negócios; Registrar os atendimentos e as evidências de acordo com o solicitado no referencial de implantação do Selo.

11. ANEXO - MODELO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
MEI			
Capacitações e consultorias em temas de gestão			
Oferta de cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios	x		
Realiza cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios		x	x
Oferta consultorias em temas de gestão empresarial	x		
Realiza consultorias em temas de gestão empresarial		x	x
Serviços			
Orienta sobre formalização	X	X	X
Orienta sobre alteração	x	x	x
Orienta sobre baixa	x	x	x
Realiza a formalização	x	x	x
Realiza alteração	x	x	x
Realiza baixa	x	x	x
Orienta sobre cadastro e emissão do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI	x	x	x
Orienta sobre Obrigações do MEI	X	X	X
Realiza consulta Prévia do Grau de Risco	X	X	X
Realiza emissão do Documento de Arrecadação do Simples Nacional do MEI – DASMEI	x	x	x
Faz impressão CCMEI	X	X	X
Faz impressão CNPJ	X	X	X
Faz impressão DAS	X	X	X
Faz Impressão Relatório de Receita Bruta	X	X	X
Faz a declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN)	X	X	X
Orienta sobre declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN)	x	x	x
Termo de Emissão de NFae MEI - Mercadoria	X	X	X
Termo de Emissão de Nfe – Serviço (Interno Prefeitura)	X	X	X
Faz impressão das CNDs	X	X	X
Orienta sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios	x	x	x
Emite Nfe Avulsa (ISS e ICMS)	x	x	x
Orienta sobre Acesso ao Crédito	x	x	x
Orienta sobre questões tributárias para emissão da nota fiscal eletrônica, caso o município já possua o Sistema	x	x	x
Realiza de inscrição municipal e consulta sobre alvará de localização e licenciamento.	x	x	x
Orienta sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita	x	x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas			
Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais	x	x	x
Orienta sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança	x	x	x
Emite Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica.	x	x	x
Serviços digitais			
Oferta serviços digitais (baixa, alteração, alvará, emissão Nfe)		x	x
Atendimentos de parceiros da Sala			
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco			x
Disponibiliza parceria com uma Delegacia da Junta Comercial		x	x
Realiza orientações de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, <i>fintechs</i> e empresas simples de crédito	x	x	x
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento)		x	x
Oferta atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras			x
Disponibiliza orientação jurídica previa via parcerias, instituições de ensino e OAB			x
Disponibiliza atendimento via parceria com escritórios contábeis ou contadores		x	x
Ambiente de Negócios			
Atualiza e qualifica banco de dados de municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”			
Divulga o Plano Anual de Compras Governamentais	x	x	x
Identifica e orienta sobre as oportunidades de compras governamentais	x	x	x
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco		x	x
Divulga mapa de oportunidades do município para o empreendedor, tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos etc.		x	x
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)	x		
Orienta o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas	x	x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Orientação sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia		X	X
Orienta sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhas	X	X	X
Disponibiliza consulta prévia de localização, gratuitamente, preferencialmente, via sistema integrador da REDESIM ou através de sistema próprio da prefeitura ou até mesmo meio físico	X		
Divulgação de Editais de Compras (com Formulário de Risco)		X	X
Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA		X	X
ME e EPP			
Capacitações e consultorias em temas de gestão			
Oferta de cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios			X
Realiza cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios			X
Oferta consultorias em temas de gestão empresarial			X
Realiza consultorias em temas de gestão empresarial			X
Orienta sobre elaboração de Plano de Negócios, visando ampliar a longevidade da empresa e a qualidade do serviço e/ou produto ofertado			X
Serviços			
Realiza formalização empresarial, ou seja, realização da inscrição municipal e emissão do respectivo Alvará de localização e funcionamento de atividade econômica em caráter definitivo e/ou provisório.			X
Orienta sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios	X	X	X
Realiza orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito	X	X	X
Orienta sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas		X	X
Realiza consulta prévia no município para uso de solo e para validar a escolha da localização e funcionamento de atividade econômica - consoante a legislação municipal vigente.			X
Realiza de inscrição municipal e consulta sobre alvará de localização e licenciamento.			X
Realiza rodada de negócios (encontro de oportunidades/ negócios entre empreendedores e fornecedores)			X
Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais	X	X	X

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Orienta sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança	X	X	X
Emite Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica (LC 123/2006 – Art. 4º).		X	X
Ambiente de Negócios			
Atualiza e qualifica banco de dados de municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”		X	X
Divulga o Plano Anual de Compras Governamentais	X	X	X
Identifica e orienta sobre as oportunidades de compras governamentais	X	X	X
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco		X	X
Divulga mapa de oportunidades do município para o empreendedor, tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos etc.	X	X	X
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)			
Orienta o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas		X	X
Orientação sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia		X	X
Orienta sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhas			
Disponibiliza consulta prévia de localização, gratuitamente, preferencialmente, via sistema integrador da REDESIM ou através de sistema próprio da prefeitura ou até mesmo meio físico			
Divulgação de Editais de Compras (com Formulário de Risco)			
Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA			
Atendimentos de parceiros da Sala			
Realiza orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito		X	X
Disponibiliza parceria com uma Delegacia da Junta Comercial			X
Oferta atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras		X	X
Isenção Total de Taxas, Emolumentos			X
Agente de Crédito Atuante na Sala e Registro dos Atendimentos			X

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento)		x	x
Disponibiliza orientação jurídica prévia via parcerias, instituições de ensino e OAB			x
Infraestrutura	Básico	Intermediário	Avançado
Existe comunicação externa. Exemplo: placa, faixa ou outro item que o cliente identifique a existência da Sala do Empreendedor naquele local.	x	x	x
Externo - A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados, desbotada, logomarca dos parceiros atuais.	x	x	x
Interno - Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada.	x	x	x
Interno - As informações estão atualizadas (verificar se as informações nos materiais de comunicação estão atualizadas, exemplo: folder, cartilhas).	x	x	x
Há nas comunicações visuais a identificação do Sebrae como apoiador da sala	x	x	x
Há espaço ou móveis 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.	x	x	x
Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador.	x	x	x
Disponibiliza conexão com internet para a equipe de atendimento realizar os atendimentos	x	x	x
Disponibiliza conexão wi-fi aos clientes		x	x
O prédio é localizado em um lugar de fácil acesso	x	x	x
Existe acessibilidade	x	x	x
Possui sala (ambiente) para capacitação			x
Os atendimentos realizados são registrados em algum ambiente (sistema)	x	x	x
Se são registrados, em qual sistema			
Disponibiliza espaço de coworking ou espaço compartilhado de trabalho para uso exclusivo dos empreendedores			x
Disponibiliza espaço com infraestrutura para os empresários participarem de pregão eletrônico e presencial			x
Canais de Atendimento	Básico	Intermediário	Avançado
Disponibiliza atendimento presencial	x	x	x
Disponibiliza atendimento por telefone	x	x	x
Disponibiliza atendimento por mensagens instantâneas (exemplo: WhatsApp)		x	x
Disponibiliza atendimento pelas redes sociais (Instagram, facebook)		x	x

Tipos de Serviços	Básico	Intermediário	Avançado
Disponibiliza perfil em redes sociais (Instagram/facebook)		x	x
Possui site da sala do empreendedor		x	x
Existe atendimento itinerante da Sala do Empreendedor nos bairros e distritos do Município			x
Há uma Central de Comunicação com Empreendedor capaz de receber e canalizar as demandas empresariais e formular as devolutivas do município aos empreendedores			x
Disponibiliza atendimentos agendados		x	x
Possui sistema de ouvidoria		x	x
Equipes de Atendimento	Básico	Intermediário	Avançado
Possui, além do agente de desenvolvimento, funcionários / colaboradores vinculados à sala do empreendedor disponíveis para o atendimento		x	x
Estrutura de Parceiros	Básico	Intermediário	Avançado
Atua com parceiros no ambiente físico da sala do empreendedor (corpo de bombeiros, junta comercial, contadores)		x	x
Os parceiros registram as interações em sistema disponibilizado pela Sala do Empreendedor			x
Atua com parceiros externamente ao ambiente físico da Sala do Empreendedor	x	x	x
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com junta comercial		x	x
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com organizações contábeis / contadores		x	x
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com órgãos responsáveis por emissão de alvará		x	x

12. ANEXO - MODELO DE ATA DE REUNIÃO

ATA DE REUNIÃO			
N.º DA ATA 000	DATA 00/00/0000	HORÁRIO INÍCIO: 00:00 TÉRMINO: 00:00	SALA DO EMPREENDEDOR MUNICÍPIO
OBJETIVO DA REUNIÃO: (PLANO DE AÇÃO, PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO OU RESULTADOS)			
Assuntos tratados: <p style="text-align: center;">REGISTRE AQUI O QUE FOI TRATADO, PENDÊNCIAS. SE HOUVER DOCUMENTOS, PPT INCLUA JUNTO A ESSA ATA</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		