

## Tabela de Critérios de Pontuação

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