

**SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO  
PARANÁ – SEBRAE/PR**

**MANUAL DE APLICAÇÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO  
PONTO DE ATENDIMENTO**

**CURITIBA**

**2019**

© 2013. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Paraná – SEBRAE/PR

**Todos os direitos reservados.**

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

**Informações e contato:**

SEBRAE/PR

Rua Caeté, 150 – Prado Velho. CEP

80220-300 – Curitiba – PR

Telefone: (41) 3330-5757

Internet: [www.sebraepr.com.br](http://www.sebraepr.com.br)

**Presidente do Conselho Deliberativo**

Darci Piana

**Diretoria Executiva**

Vitor Roberto Tioqueta

Julio Cezar Agostini

José Gava Neto

**Coordenação do Ponto de Atendimento**

Augusto Cesar Stein – Gerente

Willian Braga Tomaz – Coordenadora Estadual do Canal Ponto de Atendimento

**Elaboração e colaborações**

Willian Braga Tomaz – Coordenador Estadual do Canal Ponto de Atendimento

Carla Selva Rodrigues dos Santos – Coordenadora Estadual do Canal Sala do Empreendedor

Sandra Trujillo Costa – Consultora Regional Leste

Andre Azevedo – Consultor Regional Norte

Ieda Alves de Sousa – Consultora UTIC

Bruno Henrique Ruon – Consultor Assessoria Jurídica

Caik Portes Sevscuec – Assistente Regional Leste

Fernanda Robes – Consultora UGE

## SUMÁRIO

1. SEBRAE: .....	4
2. APRESENTAÇÃO .....	4
3. OBJETIVO .....	5
4. CARACTERÍSTICAS .....	5
5. BENEFÍCIOS DA CONCESSÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO .....	5
6. PREMISSAS PARA PARTICIPAÇÃO NO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO	6
7. CONCESSÃO AO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO .....	6
8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO PARA A CONCESSÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO .....	6
8.1 Primeiro pilar – Atendimento .....	7
8.1.1 Pesquisa de Satisfação Respondida pelos Clientes .....	7
8.1.2 Cliente Oculto .....	9
8.2 Segundo pilar – Soluções para atender clientes .....	12
8.3 Terceiro pilar – Gestão .....	14
8.3.1 Planejamento .....	14
8.3.2 Capacitação do atendente .....	16
8.3.3 Cadastro de clientes .....	16
8.3.4 Parâmetros mínimos de desempenho .....	18
8.3.5 Comunidade Digital .....	19
9. VARIAÇÕES DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO .....	20
9.1 Selo Referência em Atendimento Bronze .....	20
9.2 Selo Referência em Atendimento Prata .....	21
9.3 Selo Referência em Atendimento Ouro .....	21
10. FASES PARA A CONCESSÃO AO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO .....	21
10.1 Fase 1 – Divulgação do selo referência em atendimento .....	21
10.2 Fase 2 – Adesão ao Selo Referência em Atendimento .....	22
10.3 Fase 3 - Avaliação do atendimento e estrutura física – cliente oculto .....	22
10.4 Fase 4 – Devolutiva do relatório - adequação dos requisitos para as melhorias atuais .....	22
10.5 Fase 5 – Acompanhamento do planejamento .....	23
10.6 Fase 6 – Auditoria de Verificação .....	23
10.7 Fase 7 – Divulgação do Resultado .....	24
10.8 Fase 8 – Cerimônia de entrega do Selo Referência em Atendimento .....	23

11.VALIDADE DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO.....	24
12.RENOVAÇÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO.....	255
13.PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DOS ENVOLVIDOS.....	25
14.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
15.REFERÊNCIAS.....	26
16.GLOSSÁRIO.....	27
ANEXOS.....	28
Anexo 1 - Termo de Adesão.....	29
Anexo 2 - Cronograma.....	30
Anexo 3 - Parâmetro Mínimo de Desempenho.....	31
Anexo 4 - Modelo Relatório de comprovação Comunidade Digital.....	32
Anexo 5 - Modelo Ata de Reunião do Ponto de Atendimento.....	33

## **1. SEBRAE:**

Para quem já é ou quer ser empresário, o Sebrae/PR – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Paraná é a opção mais fácil e econômica de obter informações e conhecimento. Criado na década de 1970, o Sebrae apoia as decisões dos empresários, dos potenciais empresários e dos potenciais empreendedores, no campo e na cidade, porque é a instituição que entende de pequenos negócios e possui a maior rede de atendimento do País.

A instituição chega aos 399 municípios por meio de Escritórios próprios, Pontos de Atendimento ao Empreendedor e Salas do Empreendedor. Estes dois últimos em parcerias com diversas entidades empresariais, públicas ou privadas

O Sebrae/PR oferece palestras, orientações, capacitações, treinamentos, projetos, programas e soluções empresariais, com foco em empreendedorismo e gestão; empresas de alto potencial e potencialização; educação empreendedora; startups; liderança; e ambiente de negócios

Missão, Visão, Negócio

Missão: Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e estimular o empreendedorismo.

Visão: Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um país mais justo, competitivo e sustentável.

Negócio: Soluções para pequenas empresas.

Cliente: Micro e pequenas empresas formais e informais e pessoas interessadas em abrir um negócio.

## **2. APRESENTAÇÃO**

A parceria em atendimento com os Pontos de Atendimento visa estimular o empreendedorismo, preparar empreendedores para formalização de negócios e aumentar a longevidade, competitividade e inovação dos pequenos negócios, das empresas MEI - Microempreendedores Individuais, ME - Microempresas e EPP - Empresas de Pequeno Porte.

O SEBRAE/PR sempre à frente da promoção da competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos das MPE's, cria o Selo Referência em Atendimento para avaliar o atendimento realizado pelos parceiros do Sebrae e as soluções oferecidas.

### 3. OBJETIVO

O objetivo do Selo de Referência no Atendimento é reconhecer a rede parceira do Sebrae/PR pelo seu desempenho no atendimento aos empreendedores e empresários promovendo a sustentabilidade e competitividade dos pequenos negócios.

### 4. CARACTERÍSTICAS

A característica principal do Selo Referência em Atendimento é avaliar e validar o atendimento oferecido ao cliente e reconhecido por ele.

Todos os parceiros do SEBRAE/PR, que atuam com Ponto de Atendimento, devem conhecer as normas que regem o Selo de Referência em Atendimento.

Neste manual, apresentamos os três pilares que compõe o Selo: Atendimento, Soluções para atender clientes e Gestão do **Ponto de Atendimento**:

- Atendimento: Este requisito é avaliado sob a ótica do cliente através de ferramentas de pesquisa de satisfação e do cliente oculto;
- Soluções para atender clientes: avalia as soluções diversificadas e variadas do *portfólio* do SEBRAE/PR que são ofertadas, através da interação e integração com os parceiros;
- Gestão: avalia o desempenho do canal e o envolvimento dos representantes dos parceiros, desde o planejamento, desenvolvimento e execução das ações.

### 5. BENEFÍCIOS DA CONCESSÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

- Ser reconhecido pelo empreendedor e empresário, como local de apoio, com capacidade de atendimento para resolver problemas, possibilitando o crescimento e a competitividade do seu negócio.
- Fortalecimento da sua marca como instituição empreendedora que atua no desenvolvimento dos pequenos negócios no seu município.

## **6. PREMISSAS PARA PARTICIPAÇÃO NO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO**

- Ter o Termo de Compromisso do Ponto de Atendimento vigente;
- Estar em funcionamento até dezembro do ano anterior ao ciclo avaliativo;
- Conhecer os critérios de avaliação de concessão do Selo Referência em Atendimento contidos neste manual;
- Apresentar o Termo de adesão.

Obs.: Pontos de Atendimentos inaugurados no ano atual do ciclo avaliativo não poderão participar do Selo Referência em Atendimento no mesmo ano.

## **7. CONCESSÃO AO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO**

A concessão ao Selo Referência em Atendimento será amparada e reconhecida por duas dimensões:

1) Critérios de avaliação dos três pilares:

- a) atendimento;
- b) soluções para clientes; e
- c) gestão.

2) Documentos comprobatórios descritos neste manual.

## **8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO PARA A CONCESSÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO**

A avaliação de cada pilar será efetuada a partir do histórico das atividades realizadas.

A pontuação máxima para a concessão ao Selo Referência em Atendimento é de 100 pontos, distribuídos nos três pilares fundamentais: Atendimento, Soluções para Clientes e Gestão, como segue no quadro 1 – Pontuação geral:

Pilares	Questões	Pontos
Atendimento	• GPQ	20
	• Atendimento ao Cliente e Estrutura Física	16
Soluções para clientes	• Soluções diversificadas	27
Gestão	• Planejamento	6
	• Capacitação do Atendente	10
	• Cadastro de Clientes	7
	• Parâmetro mínimo de desempenho	10
	• Comunidade Digital	4
Total de pontos		100

Quadro 1 – Pontuação geral

## 8.1 Primeiro Pilar – Atendimento

O primeiro pilar é do *Atendimento*, sendo o início de todo o processo de atendimento aos empreendedores e empresários, com o objetivo de estimular o empreendedorismo através de informações e orientações que possibilitem a inserção de novas práticas e a continuidade de suas atividades.

### Formas de Avaliações: Pesquisas de satisfação respondidas pelos clientes e Cliente Oculto

#### 8.1.1 Pesquisas de Satisfação respondidas pelos clientes

Satisfação Geral, Satisfação do Atendente, Ambiente e NPS

Esta avaliação refere-se à análise geral das operações realizadas no parceiro executadas pela toda equipe de atendimento, avaliado mensalmente pelo GPQ - Sistema de Gestão de Performance Qualitativa e NPS, ferramentas utilizadas pelo SEBRAE/PR.

O GPQ é um sistema de monitoramento que auxilia no gerenciamento da qualidade dos produtos, serviços e soluções oferecidos pelo SEBRAE/PR.



As pesquisas de avaliação dos atendentes e dos consultores são enviadas automaticamente aos clientes por SMS e/ou e-mail após o atendimento efetuado.

Nos cursos, oficinas e seminários o cliente responde uma ficha de avaliação impressa, que posteriormente é enviada ao Sebrae/PR para tabulação e controle.

### **Comprovação:**

Todas as pesquisas de avaliação serão compiladas através da Unidade de Gestão Estratégica do Sebrae/PR e disponibilizadas no BI GPQ.

### **Pontuação:**

Para a concessão do Selo Referência em Atendimento, a nota mínima considerada nas avaliações realizadas pelo GPQ do SEBRAE/PR para receber pontuações será 9, em uma escala de 0 a 10, equivalente a 5 pontos, por item avaliado e NPS nota mínima de 80%, conforme demonstra no quadro 2 – Pontuação Qualidade, Efetividade e Aplicabilidade:

Item	Nota mínima	Pontos
Satisfação geral	9	5
Satisfação geral	Abaixo de 9	0
Satisfação atendente	9	5
Satisfação atendente	Abaixo de 9	0
Adequação do ambiente	9	5
Adequação do ambiente	Abaixo de 9	0
NPS	80%	5
NPS	Abaixo de 80%	0
Total máximo de pontos		20

Quadro 2 – Pontuação GPQ

Esta avaliação deve ser acompanhada periodicamente pelo gestor do Sebrae/PR, responsável pelo Ponto de Atendimento, que deverá informar as atividades e resultados aos parceiros, sempre que solicitado.

### **8.1.2 Cliente Oculto**

#### *Atendimento ao Cliente e Estrutura Física*

Esta etapa tem como objetivo avaliar o atendimento prestado pelo atendente responsável pelo atendimento através de demanda espontânea aos empreendedores e empresários e verificar a estrutura física e identidade visual necessárias para a identificação da parceria de atendimento.

Para a concessão ao Selo Referência em Atendimento, o Cliente Oculto é uma ferramenta utilizada e sua aplicação acontece sem agenda prévia.

A metodologia do Cliente Oculto possibilita uma avaliação fidedigna, pois conta com critérios alinhados do que será avaliado, além da aplicação realizada por profissionais que tem domínio e conhecimento compatíveis com a ferramenta.

O profissional que aplica o Cliente Oculto, deve realizar esta visita de avaliação do atendimento e da estrutura física, criando antecipadamente o cenário que irá apresentar no momento de sua visita ao local do atendimento.

#### **Comprovação:**

A avaliação do canal que compreende o Atendimento e Estrutura Física, realizado com empresa especializada em Cliente Oculto, esta pontuação será considerada para a concessão do Selo Referência em Atendimento do Ponto de Atendimento.

#### *Questões avaliadas no Atendimento ao Cliente e Estrutura Física*

A metodologia do Cliente Oculto contempla avaliações de 8 questões específicas envolvendo o Atendimento ao Cliente - presencial e por telefone, e a Estrutura Física:

- Atendimento ao Cliente
  - Educação e cordialidade

- Compreensão e conhecimento do cliente
- Conhecimento e entrega de soluções
- Fechamento
- Atendimento ao telefone
- Estrutura Física
  - Comunicação Visual
  - Ambientação
  - Divulgação do local e atividades

### Pontuação:

A parceria avaliada pela metodologia do Cliente Oculto que atender todos os critérios de avaliação, atingirá o total de 16 pontos, conforme quadro 4 – Pontuação geral Cliente Oculto.

Os itens verificados em cada questão são:

Questões		Pontos
1	<b>Recepção, Educação e Cordialidade</b> 1) Mostra-se educado (cumprimenta, usa expressões educadas como bom dia; olá; muito obrigado; por favor; por gentileza; até logo) 2) Demonstra cordialidade, respeito e profissionalismo (é gentil, convida o cliente a ficar à vontade e se sentar, demonstra empatia) 3) Está disponível em todo o atendimento (demonstra vontade e disposição para atender, está focado no cliente em todo o atendimento) 4) Se estiver no telefone explica ao cliente presencial que já o atenderá (caso tenha que atender o telefone, explica ao cliente presencial que atenderá só para pegar o recado e logo retornou ao atendimento)	2
2	<b>Compreensão e conhecimento do cliente</b> 1) Ouve atentamente o cliente (presta atenção nas informações advindas do cliente, olha nos olhos) 2) Reconhece o perfil e a necessidade do cliente (faz perguntas para conhecer o perfil do cliente e adequa as informações e as sugestões conforme as necessidades e conhecimentos do cliente) 3) Reconhece as adaptações necessárias para atender as expectativas do cliente (Sugere produtos e serviços padronizados ou personalizados, serviços e soluções que o canal possui para atender as expectativas do cliente) 4) Oferece atenção individualizada (atende um cliente por vez e se for necessário utiliza sala reservada para o atendimento)	2
3	<b>Conhecimento e entrega de soluções</b> 1) Ouve atentamente o cliente (presta atenção nas informações advindas do cliente, olha nos olhos)	2

	<p>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)</p> <p>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)</p> <p>4) Oferece atenção individualizada (atende um cliente por vez e se for necessário utiliza sala reservada para o atendimento)</p>	
4	<p><b>Fechamento do Atendimento</b></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>	2
5	<p><b>Atendimento ao Telefone</b></p> <p>1) Menciona o nome do espaço, apresenta-se (diz seu nome), cumprimenta (Exemplo: bom dia, boa tarde com clareza)</p> <p>2) Pergunta o nome do cliente e como pode ajudar</p> <p>3) Responde corretamente a solicitação do cliente (responde as dúvidas do cliente e dá encaminhamento correto das solicitações)</p> <p>4) Oferece informações adicionais ou informa que enviará por e-mail ou whatsapp informações adicionais (aproveita o momento do atendimento para dar informações extras - Exemplo: cursos, eventos, EAD, Clube do Empreendedor ou outras opções disponíveis pelo canal e parceiros)</p>	2
6	<p><b>Comunicação visual</b></p> <p>1) Externo - Existe comunicação externa (Exemplo: totem, luminoso, placa, faixa ou outro item que o cliente identifique a existência do Ponto de Atendimento naquele local)</p> <p>2) Externo - A comunicação externa existente está em boas condições (sem descascados, desbotada, logomarca dos parceiros atuais)</p> <p>3) Interno - Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde o Ponto de Atendimento está instalado</p> <p>4) Interno - As informações estão atualizadas (verificar se as informações nos materiais de comunicação estão atualizados, exemplo: folder, cartilhas)</p>	2
7	<p><b>Ambientação</b></p> <p>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)</p> <p>2) Há espaço ou móvel disponível para espera de clientes e acompanhantes (sala de espera, cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo do Ponto de Atendimento, mas que os clientes possam utilizar)</p> <p>3) Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador</p> <p>4) Existe internet para o atendente apresentar soluções (Exemplo: EAD, Clube do Empreendedor, Top Cursos, Plano de Negócios, Loja Sebrae) ou internet para o cliente.</p>	2
8	<p><b>Divulgação do canal</b></p> <p>1) Há divulgação do canal no site de pelo menos 1 dos parceiros e/ou onde o canal está instalado (Exemplo: banner no site, informações sobre a existência do Ponto de Atendimento)</p> <p>2) Existem informações como endereço e contato (e-mail e/ou telefone) na internet sobre o canal (Exemplo: Facebook, site dos parceiros, google, etc)</p> <p>3) As informações endereço e telefone ou e-mail estão atualizadas</p> <p>4) Existem informações atualizadas sobre programações e serviços disponíveis pelo PA na internet (google, site, facebook, instagran entre outros)</p>	2
<b>Total de pontos</b>		<b>16</b>

Quadro 3 – Pontuação geral Cliente Oculto

Para cada item será atribuída uma pontuação, conforme demonstra o quadro:

Itens atendidos por questão	Pontuação
4	2
3	1,5
2	1
1	0,50
Nenhum item	0

**OBS.: O cliente oculto não será refeito em casos em que o atendente do Ponto de Atendimento não esteja presente para atendê-lo.**

## **8.2 Segundo pilar – Soluções para atender clientes**

### **Forma de Avaliação: SOLUÇÕES DIVERSIFICADAS**

Neste pilar, o enfoque é direcionado a avaliar as soluções diversificadas e variadas que são ofertadas pelo Ponto de atendimento.

A intenção é promover serviços e soluções diversificadas e variadas que fazem parte do *portfólio* de soluções do SEBRAE/PR e que agreguem valor e atendam necessidades de clientes nas suas diferentes formas.

Lista das soluções diversificadas do *portfólio* do SEBRAE/PR que atendam clientes de formas diferentes que serão consideradas:

- Acesso a mercados
- Consultorias
- Cursos
- EAD Sebrae
- Oficinas
- Orientações
- Palestras
- Seminários

#### **Comprovação:**

A comprovação das ações será feita utilizando-se relatório gerencial “BI Clientes”, desde que:

- 1- Lançadas nas unidades corretas e respectivas de cada Ponto de atendimento
- 2- Aceitas na contabilização do Sebrae/NA
- 3- Ações registradas no sistema chamado SMART até o dia 31 de dezembro de 2019.

## Pontuação:

Soluções diversificadas	Pontos por solução- independentemente da quantidade de soluções aplicadas
Acesso a Mercados	3,375
Consultorias	3,375
Cursos	3,375
EAD Sebrae	3,375
Oficinas	3,375
Orientações	3,375
Palestras	3,375
Seminários	3,375
Total de pontos	27

Quadro 4 – Pontuação Soluções diversificadas

### Importante:

- No item soluções diversificadas não é calculada a quantidade de ações realizadas e sim as diversidades/variedade de soluções oferecidas
- No item EAD Sebrae serão consideradas as inscrições de clientes onde o Ponto de Atendimento está instalado. Este relatório é enviado pelo Sebrae/NA mensalmente e é feita a importação destes dados para os sistemas do Sebrae/PR.
- No item Acesso a Mercado serão contempladas ações, tais como: Feiras, Rodadas de Negócios, Missões e Caravanas desde que cadastradas no sistema SMART nas categorias corretas.
- Como o Sebrae/PR classifica as soluções:

• Acesso a Mercados	• Feiras, Missões e Caravanas cadastradas no SMART • Rodadas de Negócios com metodologia do Sebrae
• Consultorias	• Carga horária mínima de 1h • Não existe consultoria coletiva
• Cursos	• Carga horária acima de 12h
• EAD Sebrae	• Participantes que concluíram 1 curso EAD Sebrae
• Oficinas	• Carga horária mínima de 3h e máxima de 11h
• Orientações	• Serviço de orientação sobre questões técnicas dentro das áreas de conhecimento (temas) do Sebrae.
• Palestras	• Carga horária mínima de 1h e máxima de 3h
• Seminários	• Carga horária mínima de 4h e máxima de 12h • Conjunto de palestras no mesmo evento

Quadro 5 – Critérios das Soluções Diversificadas

### 8.3 Terceiro Pilar – Gestão

No pilar de Gestão, o foco da avaliação será o planejamento, capacitação do atendente, cadastro de clientes, parâmetros mínimos de desempenho e Comunidade digital.

A pontuação total para este pilar é de 37 pontos, distribuídos nos critérios Planejamento, Capacitação do Atendente, Cadastro de Clientes e Parâmetro mínimo de desempenho, como segue no quadro 6 – Pontuação Gestão:

Pilar	Crítérios	Pontos
Gestão	• Planejamento	6
	• Capacitação do Atendente	10
	• Cadastro de Clientes	7
	• Atendimento mínimo de empresas ME e EPP, conforme o Grupo que o PA faz parte.	10
	• Comunidade Digital	4
Total		37

Quadro 6 – Pontuação Critérios Gestão

#### 8.3.1 Planejamento

##### Forma de Avaliação: ATAS DE REUNIÃO

Esta avaliação é anual (janeiro a dezembro) e se dará a partir da apresentação de, no mínimo, 3 (três) atas de reunião do Ponto de Atendimento, conforme modelo do anexo 5, contendo:

- (i) Data da reunião do Comitê Gestor;
- (ii) Local da reunião;
- (iii) Nomes das pessoas que estão representando os parceiros e respectivos cargos;
- (iv) Nome do representante/responsável da Sala do Empreendedor;

- (v) Nome do funcionário do Sebrae/PR, integrante do Comitê Gestor;
- (vi) Objetivo da Reunião: Planejamento, Monitoramento ou Resultados
- (vii) Descritivo do que foi tratado na reunião, decisões e encaminhamentos.
- (viii) Identificação e Assinaturas dos participantes da reunião;

Importante que a ata tenha como pauta, assuntos relevantes para o canal de atendimento.

**Comprovação:**

O funcionário do SEBRAE/PR deverá anexar as cópias das atas contendo todos os itens descritos anteriormente, em formato PDF, na pasta do Sharepoint – Selo de Referência em Atendimento – Ponto de Atendimento, até 31 de dezembro de 2019.

**Obs.: Somente serão aceitas atas que contenham:**

- Pautas relativas a parceria de atendimento, com foco na capacitação empresarial realizadas junto ao Canal Ponto de Atendimento.
- Assinatura de um funcionário efetivo do SEBRAE/PR e de um parceiro e que contemplem todos os itens listados
- Atas deverão ser enviadas em PDF;

Não serão aceitas Atas:

- Reuniões de comitê gestor, câmaras temáticas com tópicos de assuntos amplos e que não contemplem a parceria de atendimento, as capacitações empresariais e resultados do canal de atendimento Ponto de Atendimento na pauta da reunião.
- Alteradas ou rasuradas – (se necessário refaça o documento e colha nova assinaturas dos envolvidos).

**Pontuação:**

<b>Número de atas</b>	<b>Proporção</b>
3 atas	6 pontos
2 atas	4 pontos
1 ata	2 pontos
0 ata	0 pontos



### 8.3.2 Capacitação do atendente

#### **Forma de Avaliação: Participação em capacitações**

Para atingir um atendimento de excelência, é essencial a capacitação contínua das pessoas envolvidas.

Neste contexto, serão consideradas todas as capacitações dos atendentes do Ponto de Atendimento, que comprovem 60 (sessenta) horas individuais (por atendente), realizadas no período de janeiro a dezembro de 2019, podendo ser presenciais e/ou EAD (ensino a distância).

Importante: Somente serão considerados certificados do SEBRAE/PR que forem emitidos via sistema SMART para atestar que o evento realmente aconteceu.

#### **Comprovação:**

O funcionário do SEBRAE/PR deverá anexar os certificados, em formato PDF, na pasta do Sharepoint – Selo de Referência em Atendimento – Ponto de Atendimento, até 31 de dezembro de 2019.

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

#### **Pontuação:**

<b>Horas</b>	<b>Proporção</b>
60 horas	10 pontos
30 horas	7 pontos
15 horas	3 pontos
Nenhuma capacitação	0 pontos

### 8.3.3 Cadastro de clientes

**Forma de Avaliação: Cadastro preenchidos e registrados corretamente no sistema SMART classificados como ótimo**

A avaliação dos cadastros de clientes atendidos deverá contemplar todas as informações a seguir:

Pessoa Física	Pessoa Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CPF</li> <li>▪ Nome completo</li> <li>▪ Data de nascimento</li> <li>▪ Sexo</li> <li>▪ Endereço completo</li> <li>▪ Telefone</li> <li>▪ E-mail (atualizado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CNPJ ou CADPRO</li> <li>▪ Razão Social</li> <li>▪ Data de fundação</li> <li>▪ CNAE</li> <li>▪ Natureza jurídica</li> <li>▪ Porte</li> <li>▪ N° colaboradores</li> <li>▪ Endereço completo</li> <li>▪ Telefone</li> <li>▪ Vínculo com a pessoa física</li> <li>▪ E-mail (atualizado)</li> </ul>

Quadro 7 – Cadastro dados obrigatórios

O preenchimento e atualização dos dados obrigatórios listados no quadro acima qualificam o cadastro de clientes como ótimo.

**Comprovação:**

A qualidade do cadastro será validada e monitorada pelo BI Mapa de Produção, onde as informações são geradas quando os atendentes fazem o cadastro do cliente no SMART.

Serão considerados 60% dos cadastros de Pessoa Física e Pessoa Jurídica, somando-se os 2 tipos de cadastros.

**Pontuação:**

Cadastros	Pontos
PF + PJ – igual ou acima de 60% de qualidade	10

Somente PF – igual ou acima de 60% de qualidade	5
Somente PJ – igual ou acima de 60% de qualidade	5
PF + PJ – abaixo de 60% qualidade no cadastro	0

### 8.3.4 Parâmetros mínimos de desempenho

#### Forma de Avaliação: Nº de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte atendidas no Ponto de Atendimento

Os parâmetros mínimos de desempenho são construídos pelo Sebrae/PR com base na estratégia de atuação de cada canal de atendimento.

Para o Ponto de Atendimento, o parâmetro mínimo de 2019 foi planejado com o histórico de atendimentos e densidade empresarial do município que o PA está instalado.

Grupos	Qnt ME + EPP	Nº Clientes Atendidos		
		ME + EPP	Potencial Empresario	Total
Grupo 4	Mais de 20.000	430	290	720
Grupo 3	Entre 5.000 e 20.000	320	220	540
Grupo 2	Entre 2.000 e 5.000	250	161	411
Grupo 1	Menos de 1.999	150	92	242

Quadro 8 – Parâmetro Mínimo

\*Tabela dos Pontos de Atendimentos e grupos respectivos, consta no Anexo 3 deste manual.

#### Comprovação:

O número mínimo de empresas atendidas e futuros empreendedores, no período de janeiro a dezembro de 2019, será comprovado através do BI Integra (relatório gerencial oficial do Sebrae/PR).

Todos os dados deste relatório são alimentados pelo Sistema “SMART”, desde que o atendente registre todas interações e orientações realizadas no Ponto de Atendimento até 31 de dezembro de 2019.

**Pontuação:**

Nº de Atendimentos	Proporção
Atendeu o mínimo - ME + EPP e Potencial Empresário	10
Atendeu o mínimo - ME + EPP	5
Atendeu o mínimo – Potencial Empresário	5
Não atendeu	0

**8.3.5 Comunidade Digital**

A Comunidade Digital é um canal que materializa uma ação prática e evidenciável para o processo evolutivo de melhoria e compartilhamento entre o grupo participante e partes interessadas.

A Regra para contabilização se dará da seguinte forma: Relatório contendo data, título, identificação do Ponto de atendimento e print (imagem) da publicação na comunidade, conforme modelo no anexo 4.

O funcionário do SEBRAE/PR deverá anexar as cópias dos relatórios contendo todos os itens descritos anteriormente, em formato PDF, na pasta do Sharepoint – Selo de Referência em Atendimento – Ponto de Atendimento, até 31 de dezembro de 2019.

<b>Publicação</b>	<b>Pontos</b>
1 Publicação na Comunidade	2
2 Publicações na Comunidade	4

## 9. VARIAÇÕES DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

Foram concebidas variações do Selo Referência em Atendimento para atender e contemplar as diversidades e necessidades específicas de cada região, além de promover a melhoria contínua dos processos de atendimento e prestação de serviços oferecidos pelo parceiro.

As pontuações variam de acordo com a classificação do Selo Referência em Atendimento nas categorias Bronze, Prata e Ouro, conforme quadro 10 – Variações do Selo:

Selo Bronze	Selo Prata	Selo Ouro
75 a 80 pontos	81 a 90 pontos	≥ 91 pontos

Quadro 9 – Variações do Selo

### 9.1 Selo Referência em Atendimento Bronze



Concessão de baixa complexidade, neste requisito compreende que a parceria de atendimento conquistou parte dos requisitos essenciais da prestação de serviços, deixando de realizar atividades pontuais a serem cumpridas pelo espaço.

Para receber o Selo Referência em Atendimento Bronze, deve atingir de 75 a 80,99 pontos, na somatória das pontuações adquiridas nas avaliações dos itens correspondentes ao Atendimento, Soluções para Clientes e Gestão.

## 9.2 Selo Referência em Atendimento Prata



Concessão de média complexidade, neste requisito compreende que a parceria de atendimento conquistou os requisitos essenciais da prestação de serviços, aproximando-se da realização das atividades pontuais a serem realizadas pelo espaço.

A pontuação para receber o Selo Referência em Atendimento Prata é de 81 a 90,99 pontos, considerando a soma dos pontos advindos das avaliações dos itens correspondentes ao Atendimento, Soluções para Clientes e Gestão.

## 9.3 Selo Referência em Atendimento Ouro



Concessão de alta complexidade, neste requisito compreende que a parceria de atendimento conquistou todos os requisitos essenciais da prestação de serviços e superou a realização das atividades pontuais a serem realizadas pelo espaço.

E para receber o Selo Referência em Atendimento Ouro, deve conquistar a pontuação  $\geq 91$  pontos, na somatória dos pontos advindos das avaliações dos itens correspondentes ao Atendimento, Soluções para Clientes e Gestão.

# 10. FASES PARA A CONCESSÃO AO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO

## 10.1 Fase 1 – Divulgação do selo referência em atendimento

A divulgação do Selo Referência em Atendimento deverá ser realizada pelo SEBRAE/PR, utilizando-se dos canais atuais de comunicação: site do Sebrae, lançamento por Skype, e-mail e visitas dos consultores do Sebrae.

O conteúdo da divulgação terá como foco principal o objetivo do Selo Referência em Atendimento, com informações claras e objetivas.

## **10.2 Fase 2 – Adesão ao Selo Referência em Atendimento**

Todas as parcerias Pontos de Atendimentos devem estar em funcionamento até Dezembro do anterior ao ciclo avaliativo para participar da avaliação para concessão do Selo Referência em Atendimento.

A participação ao Selo Referência em Atendimento é feita de forma automática, sendo de responsabilidade do Comitê Gestor a leitura do manual com as regras e assinatura do Termo de Aceite, cujo modelo do documento consta no Anexo 1 deste manual.

## **10.3 Fase 3 - Avaliação do atendimento e estrutura física – Cliente Oculito**

A avaliação do atendimento e estrutura física, que fazem parte do Pilar Atendimento, se dará a partir da análise do atendimento ao cliente (presencial e por telefone) realizada pela metodologia Cliente Oculito, descrita neste manual. O período de avaliação do atendimento será no ano do ciclo avaliativo.

O Cliente Oculito será realizado por uma empresa especializada, contratada pelo SEBRAE/PR, responsável também pela elaboração de um relatório com as evidências avaliadas pela metodologia.

## **10.4 Fase 4 – Devolutiva do relatório - adequação dos requisitos para as melhorias atuais**

O relatório da avaliação do atendimento elaborado pelo Cliente Oculto será apresentado ao Gestor do Sebrae/PR, responsável pelo Ponto de Atendimento.

Em seguida, o gestor deverá entregar o relatório para o atendente e parceiros do Ponto de Atendimento. O prazo sugerido para a entrega do relatório é de até 30 dias após o evento anual de reconhecimento e entrega do Selo Referência em Atendimento.

### **10.5 Fase 5 – Acompanhamento do planejamento**

O acompanhamento das atividades propostas no planejamento para atender os requisitos à concessão do Selo Referência em Atendimento é de responsabilidade de todos envolvidos no Ponto de Atendimento.

### **10.6 Fase 6 – Auditoria de verificação**

A auditoria de verificação será realizada pelo Comitê Gestor Selo Referência em Atendimento, formado por funcionários do Sebrae/PR de diversas unidades, que analisará, de forma neutra e imparcial, os resultados obtidos nos critérios de avaliação. Casos que extrapolem os critérios estabelecidos neste manual, serão tratados a nível de Gerência Regional e Diretoria de Operações, no período de contestações.

Serão considerados para a auditoria de verificação as atividades elencadas nos critérios de avaliação para a concessão ao Selo Referência em Atendimento, devidamente cadastrados nos sistemas de registros até o último dia do ano do ciclo avaliativo.

O período para a realização das auditorias de verificação será nos meses de janeiro e fevereiro do ano subsequente ao avaliado.



## **10.7 Fase 7 – Divulgação do resultado**

As parcerias que foram seladas a partir do cumprimento dos critérios de concessão ao Selo, serão comunicadas do resultado obtido e informadas pelo SEBRAE/PR em cerimônia oficial.

O resultado será divulgado entre os três primeiros meses do ano seguinte e o acompanhamento das informações podem ser acessados no site do Sebrae/PR.

## **10.8 Fase 8 – Cerimônia de entrega do Selo Referência em Atendimento**

A cerimônia de entrega do Selo Referência em Atendimento acontecerá em evento específico para esta finalidade no primeiro trimestre do ano, organizado pelo SEBRAE/PR, com a participação ativa de todos os parceiros envolvidos no Estado do Paraná.

Nesta cerimônia serão premiadas as melhores parcerias de atendimento que conquistaram o Selo Referência em Atendimento nas variações Bronze, Prata e Ouro respectivamente.

O cronograma com todas as fases para a concessão ao Selo Referência em Atendimento encontra-se no Anexo 2 deste manual.

## **11. VALIDADE DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO**

A validade do Selo Referência em Atendimento é de um ano, relativo ao ano subsequente da avaliação.

Neste período a parceria selada pode usufruir o uso de materiais gráficos e promocionais para as divulgações, realizadas também pelo SEBRAE/PR e parceiros.

## **12. RENOVAÇÃO DO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO**

O Selo Referência em Atendimento pode ser renovado anualmente a partir do lançamento oficial para o ano em vigência, com as novas regras contidas neste manual.

## **13. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DOS ENVOLVIDOS**

A definição de papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de concessão ao Selo Referência em Atendimento possibilita a execução das atividades de forma íntegra e consistente.

- SEBRAE/PR – Mantenedor do Selo Referência em Atendimento
- Comitê Gestor – Responsável pela implantação e funcionamento sistemático do Ponto de Atendimento
- Atendente – Responsável pelo atendimento aos empreendedores e empresários na rede parceira
- Consultores disponibilizados pelo Sebrae/PR para atendimento com consultorias e capacitações.
- Auditoria de verificação: Comitê formado com funcionários do Sebrae/PR para avaliação neutra e imparcial dos resultados obtidos pelo Ponto de Atendimento.

## **14. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo do Selo de Referência no Atendimento é reconhecer a rede parceira do Sebrae/PR pelo seu desempenho no atendimento aos empreendedores e empresários promovendo a sustentabilidade e competitividade dos pequenos negócios.

Este manual é o guia para todos acompanharem e conhecerem os critérios adotados para o Selo de Referência em Atendimento promovido pelo Sebrae/PR.

A Conquista do Selo é consequência do envolvimento e da sinergia de todos, visando a melhor entrega de soluções e atendimento reconhecido pelo cliente.

## **15. REFERÊNCIAS**

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS  
**Regulamento Selo Referência do Comércio.** Curitiba, 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS **Termo de Referência para a Implantação do canal.** Curitiba, 2012.

## 16. GLOSSÁRIO

Este glossário busca expressar o real sentido das palavras utilizadas em relação ao conteúdo deste manual.

### B

**BI** - sigla do termo em inglês Business Intelligence, que significa inteligência de negócio, refere-se a um conjunto de técnicas e ferramentas que permite a organização e análise das informações para o suporte a tomada de decisão

### C

**CLIENTE OCULTO** - metodologia de avaliação de atendimento realizado por um profissional que cumpre o papel de um cliente

**COMITÊ GESTOR** - grupo de pessoas que representam diversas empresas e instituições que se unem para um propósito comum

**CONCESSÃO** - permissão para realizar ou utilizar algo, autorização

### G

**GPQ - SISTEMA DE GESTÃO DE PERFORMANCE QUALITATIVA** - Sistema de monitoramento que auxilia no gerenciamento da qualidade dos produtos, serviços e soluções oferecidos pelo SEBRAE/PR.

### N

**NPS** – sigla do termo em inglês *Net Promoter Score*, metodologia para medir a satisfação dos clientes

### P

**PARCEIROS** - pessoas, empresas e instituições que se relacionam e compartilham ideias e atividades

**PORTFÓLIO** - agrupamento ou listagem dos produtos ou serviços oferecidos por uma empresa

### W

**WORKSHOP** - atividade de capacitação e/ou treinamento como curso, oficina ou seminário intensivo, de curta duração

## **ANEXOS**

## Anexo 1 - TERMO DE ADESÃO

### TERMO DE CIÊNCIA E ADESÃO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO AO PONTO DE ATENDIMENTO

....., inscrita no CNPJ sob n.º....., situada na Rua ....., n.º ....., bairro..... na cidade de ....., afirma ter conhecimento da participação do Ponto de Atendimento de ..... no processo de concessão ao “*Selo Referência em Atendimento ao Ponto de Atendimento*” e autoriza expressamente a visita de profissionais vinculados ao SEBRAE/PR, inseridos no processo de avaliação, com a possibilidade de abordagem aos clientes e funcionários, para a elaboração dos relatórios analíticos de qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo Ponto de Atendimento.

Ainda, declara que examinou cuidadosamente o Manual do Selo Referência em Atendimento ao Ponto de Atendimento (anexo), inteirou-se de todos os seus detalhes e com eles concorda, aceita todos os seus termos e condições e a eles desde já se submete.

Por fim, afirma que todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebeu todos os elementos e informações referente à avaliação do Selo de Atendimento do Ponto de Atendimento.

Ponto de Atendimento da cidade de .....

Endereço: .....

Telefone: ( ) .....-.....

....., ..... de ..... de 20\_\_.

.....  
Assinatura do Representante legal

Testemunha 1

Nome: .....

CPF: .....

Assinatura: .....

Testemunha 2

Nome: .....

CPF: .....

Assinatura: .....

## Anexo 2 – CRONOGRAMA SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO 2019/2020

FASES	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Premiação Selo 2018	X												
Divulgação Critérios Selo 2019		X	X										
Avaliação Cliente Oculto				X	X	X	X	X	X				
Acompanhamento e realização das ações	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Envio das evidencias e comprovações para os critérios do Selo										X			
Análise do Comitê											X	X	
Envio dos Resultados aos Gestores											X	X	
Contestações												X	
Entrega Final resultados (Equipe Interna SEBRAE)												X	
Entrega Final Rede Parceira e Celebração dos Resultados													X

### Anexo 3 – PARÂMETROS MÍNIMOS DE DESEMPENHO

Serão considerados válidos os itens lançados nos sistemas utilizados pelo SEBRAE/PR e que foram realizados no decorrer do ano vigente (janeiro a dezembro).


Os parâmetros mínimos de desempenho planejados para o Ponto de Atendimento para nº de atendimento de clientes ME + EPP + Futuro Empreendedor, seguirão os grupos definidos no quadro abaixo:

PONTO DE ATENDIMENTO	MPE	GRUPO
Andirá	1467	G1
Capanema	1735	
Chopinzinho	1918	
Santo Antônio do Sudoeste	1744	
PONTO DE ATENDIMENTO	MPE	GRUPO
Assis Chateaubriand	2895	G2
Astorga	2719	
Cascavel - AMIC	3274	
Cornélio Procópio	4707	
Dois Vizinhos	4542	
Goioerê	2572	
Guaíra	2384	
Guaratuba	3967	
Ibiporã	3642	
Irati	4260	
Jaguariaíva	3060	
Laranjeiras do Sul	3143	
Loanda	2505	
Marialva	2069	
Medianeira	4401	
Nova Esperança	2492	
Palotina	2835	
Pitanga	2626	
Quedas do Iguaçu	2410	
Realeza	2008	
Santa Helena	2437	
São Mateus do Sul	2727	
União da Vitória	4705	
PONTO DE ATENDIMENTO	MPE	GRUPO
Cambé	7766	G3
Campo Largo	8609	
Campo Mourão	9871	
Cascavel - ACIC	11889	
Cianorte	8675	
Francisco Beltrão	5912	
Londrina - Unifil	9861	
Marechal Cândido Rondon	5601	
Maringá	15000	
Paranavaí	8013	
Pato Branco	10000	
Pinhais	13455	
Ponta Grossa	6687	
Rolândia	5982	
Telêmaco Borba	5980	
PONTO DE ATENDIMENTO	MPE	GRUPO
Curitiba - Positivo CIC	26643	G4
Curitiba - Encontro da Amazonia	26643	
São José dos Pinhais	26643	



## Anexo 4 – Modelo Relatório Comprovação Comunidade Digital



			<b>COMPROVAÇÃO COMUNIDADE DIGITAL</b>		
<b>DATA:</b>		<b>TITULO:</b>		<b>PONTO DE ATENDIMENTO:</b>	
<b>IMAGEM:</b>					

## Anexo 5 – Modelo Ata de Reunião do Ponto de Atendimento



ATA DE REUNIÃO			
N. ° DA ATA 000/2019	DATA 00/00/0000	INÍCIO: 00:00 TÉRMINO: 00:00	LOCAL  (MUNICÍPIO)
<p><b>Participantes:</b> (informe nome completo dos participantes com os cargos/funções)</p>			
<p><b>Objetivo da reunião:</b>  <b>Planejamento ou Monitoramento ou Análise dos Resultados do período</b></p>			
<p><b>Conteúdo reunião (registro de todos os assuntos tratados na reunião)</b></p> <p><b>Pauta:</b></p> <p><b>Descritivo:</b></p> <p><b>Pendências:</b></p>			

**Encaminhamentos:**

**Prazos:**

**ELABORADA POR:**

<b>NOME PARTICIPANTES</b>	<b>Cargo/Função</b>	<b>Instituição</b>	<b>Assinatura</b>