

FAQ DO MANUAL DE APLICAÇÃO SELO REFERÊNCIA EM ATENDIMENTO VERSÃO 2019 PONTO-DE ATENDIMENTO

1. **Qual a vigência para utilização do selo de referência?**
 - a. Após encerrado o ciclo do ano avaliativo o Selo terá vigência de janeiro a dezembro do ano seguinte.
2. **Como faço para enviar os documentos de comprovação dos critérios do selo?**
 - a. Salvar os documentos relacionados ao manual do selo em formato PDF, enviar ao gestor/funcionário do SEBRAE relacionado ao seu ponto de atendimento.
3. **Termo de adesão e termo de compromisso qual a diferença?**
 - a. Termo de ciência e adesão, está relacionado ao diretamente para os pontos de que aderem participar do selo de referência em atendimento. Deve ser renovado anualmente;
 - b. Termo de Compromisso do Ponto de Atendimento vigente, serve para validar o compromisso de todos os parceiros. Em outras palavras a partir dele que o Ponto de Atendimento está apto as suas atividades;
4. **Por qual meio o cliente avalia as consultorias e orientações?**
 - a. Após efetuado o lançamento no sistema SMART o cliente receberá sms ou e-mail.
5. **Como eu fico sabendo sobre a minha pontuação do GPQ?**
 - a. Cada gestor/funcionário do SEBRAE/PR, é responsável por apresentar a pontuação do GPQ que é obtida através do sistema BI GPQ;
6. **Qual a previsão para visita do cliente oculto?**
 - a. Junho a novembro do ano avaliativo.
7. **O cliente oculto pode voltar novamente no PA se o agente não estiver presente?**
 - a. O cliente oculto não será refeito em casos em que o atendente do Ponto de Atendimento não esteja presente para atendê-lo;
8. **Posso ser penalizado se não estiver no PA quando o cliente oculto passar?**
 - a. Sim, caso o Agente não esteja presente no local, serão avaliados os itens 1, 6 e 7, relativos a: Recepção, Educação e Cordialidade; Comunicação Visual e Ambientação. Assim é fundamental que na ausência do Agente de atendimento, outra pessoa esteja apta para prestar o mínimo de um atendimento com qualidade. Sem a presença do agente de atendimento, os itens 2,3 e 4 relativos a: Compreensão e Conhecimento do Cliente; Conhecimento e entrega de soluções e Fechamento do Atendimento ficarão sem avaliação e consequentemente estes itens receberão nota 0 (zero).
9. **Quais informações do Ponto de atendimento devem constar na página da instituição a qual está alocado o mesmo?**
 - a. Devem constar informações como endereço, contato, e-mail e/ou telefone;

10. O MEI é atendido pelo Ponto de Atendimento?

a. Não há impedimento nenhum pelo MEI ser atendido pelo PA. Lembrando que as estruturas chamadas salas do empreendedor oferecem soluções específicas para esse público.

11. No critério, capacitação do atendente, só serão computados cursos realizados pelo Sebrae?

a. Será validado cursos de outras instituições. Entretanto, os certificados do SEBRAE/PR devem ser emitidos via sistema SMART para atestar que o evento realmente aconteceu.

12. Meu Ponto de Atendimento se formalizou este ano, posso participar do SELO?

a. Não. Só poderão participar Pontos de Atendimento que estiverem em funcionamento até dezembro do ano anterior do ciclo avaliativo.

13. Sobre as soluções diversificadas, se eu realizar mais de uma, será considerado também na pontuação do selo?

a. Soluções diversificadas são oferecidas no intuito de apresentar opções aos seus clientes basta uma única realização de cada item para atender o critério e pontuação.

14. Sobre a ATA de reuniões do comitê gestor, existe algum modelo?

a. Sim. No anexo 5 “Modelo Ata de Reunião do Ponto de Atendimento” ao final do Manual de Aplicação Selo Referência em Atendimento Versão 2019;

15. Na reunião quem deve estar presente para ter validade a ata para o selo?

a. Um funcionário efetivo do SEBRAE/PR e pelo menos mais um parceiro e que contemplem todos os itens listados no Manual de Aplicação Selo Referência em Atendimento Versão 2019;

16. O que é a comunidade digital e o que devo publicar na comunidade digital?

a. 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. Tais informações de como fazer suas publicações estão disponíveis no link <https://comunidadesebrae.com.br/pontos-de-atendimento-presenciais-do-parana/as-publicacao-aqui-merecem-sua-atencao>

17. Quando será feita a divulgação do selo de referência?

a. O resultado será divulgado entre os três primeiros meses do ano seguinte;

18. O Escute o Especialista pode ser considerado uma solução EAD?

a. Não, 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.