

*Manual Operacional*

*Atendimento*

*Versão 5*

SUMÁRIO

[1 Objetivo 4](#_Toc118208476)

[2 Referencial Normativo 4](#_Toc118208477)

[3 Matriz de Responsabilidades 4](#_Toc118208478)

[4 Definições 4](#_Toc118208479)

[4.1 Atendimento 4](#_Toc118208480)

[4.2 Equipe de Atendimento 4](#_Toc118208481)

[4.3 Segmentação de Clientes 4](#_Toc118208482)

[4.3.1 Público Direto 4](#_Toc118208483)

[4.3.1.1 Confirmação de Faturamento: 6](#_Toc118208484)

[4.3.2 Público Indireto (Parceiros) 7](#_Toc118208485)

[4.3.2.1 Atendimento ao Público Indireto 8](#_Toc118208486)

[4.3 Cliente 8](#_Toc118208487)

[4.3.1 Alteração de Porte 9](#_Toc118208488)

[4.4 Instrumentos de Atendimento 11](#_Toc118208489)

[Os instrumentos tem como base as orientações dos Documentos de Referência do Sebrae Nacional, e estão disponíveis na íntegra em: Biblioteca Planos anuais - DataSebrae. Para acessar os materiais, é necessário utilizar login e senha de rede. Ex: email@rs.sebrae.com.br 11](#_Toc118208490)

[4.5 Canais de Atendimento 15](#_Toc118208491)

[4.5.1 Espaços Físicos 15](#_Toc118208492)

[4.5.2 Atendimento Remoto 15](#_Toc118208493)

[4.5.3 Atendimento via Parceiros 17](#_Toc118208494)

[4.5.4 Sala do Empreendedor 19](#_Toc118208495)

[4.6 Cadastro de Clientes - CRM 19](#_Toc118208496)

[4.6.1 Atualização Cadastral: 19](#_Toc118208497)

[4.7 Clientes Especiais 20](#_Toc118208498)

[4.8 Cliente Potencial 20](#_Toc118208499)

[5. Procedimentos 20](#_Toc118208500)

[5.1 Registro no CRM de Interações com Clientes e Parceiros 20](#_Toc118208501)

[5.1.1 O que é uma interação? 20](#_Toc118208502)

[5.1.2 Qual a diferença entre um registro de atendimento e um registro de interação? 20](#_Toc118208503)

[5.1.3 Por que é importante registrar? 20](#_Toc118208504)

[5.1.4 Tipos de interação: 22](#_Toc118208505)

[5.1.5 Como registrar: 23](#_Toc118208506)

[5.2 Informação/Orientação Técnica 23](#_Toc118208507)

[5.3 Atendimento através das Soluções Sebrae 24](#_Toc118208508)

[5.3.1 Atendimento Especializado 24](#_Toc118208509)

[5.3.2 Rede de Agentes 25](#_Toc118208510)

[5.3.3 Palestras, Cursos, Oficinas e Seminários 26](#_Toc118208511)

[5.3.4 Consultorias de Gestão e Tecnológicas 27](#_Toc118208512)

[5.4 Ocorrências de Clientes 30](#_Toc118208513)

[5.5 Atendimento Fora do Horário de Expediente 31](#_Toc118208514)

[5.6 Sistema de Avaliação para Cursos e Consultorias 31](#_Toc118208515)

[5.7 Registro de Atendimento e Meta Física 32](#_Toc118208516)

[5.8 Gestão de Oportunidades 33](#_Toc118208517)

[5.9 Emissão de Certificados – Soluções 33](#_Toc118208518)

[6. Disposições Finais 34](#_Toc118208519)

[7. Anexos 34](#_Toc118208520)

### 1 Objetivo

Descrever os conceitos, sequência de atividades e as etapas do processo de atendimento ao cliente, visando o registro de todos os dados e informações envolvidas.

### 2 Referencial Normativo

* Regulamento Geral do Sebrae RS – Atendimento
* O Público do Sebrae

### 3 Matriz de Responsabilidades

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ÁREAS | R | E | P | C |
| 1. Gerência de Relacionamento com Clientes e Canais (GRCC) |  |  | l |  |
| 1. Gerência de Competitividade Setorial (GCS) | l |  |  |  |
| 1. Gerência de Desenvolvimento e Curadoria de Produtos (GPRO) |  | l | l |  |
| 1. Gerência de Inovação (GI) |  | l |  |  |
| 1. Gerência de Marketing (GMKT) |  |  | l |  |
| 1. Gerências Regionais |  | l |  |  |
| 1. Demais áreas |  |  |  | l |

R=Responsável E=Executor P=Parceiro C=Comunicado

**Responsável:** é o dono do processo (apenas uma autoridade pode ser atribuída);

**Executor**: é/são a(s) pessoa(s) que executa(m) o processo/atividade;

**Parceiro:** são as áreas/pessoas que participam do processo/atividade, mas que não é/são o(s) responsável(is). Deve(m) validar as alterações/ajustes visando o aprimoramento;

**Comunicado:** quem deve receber as informações sobre o processo/atividade.

### 4 Definições

### 4.1 Atendimento

Representa a relação do Sebrae RS com seu cliente através de abordagem territorial (um atendente para um cliente) ou setorial (um atendente/ consultor/instrutor para mais de um cliente). A definição da abordagem depende do produto que está sendo oferecido ao cliente e do tipo de projeto que está sendo atendido.

### 4.2 Equipe de Atendimento

Analistas e assistentes do Sebrae RS que atendem diretamente o cliente (Analistas e Assistentes de Relacionamento com Clientes, Analista de Políticas Públicas, Analistas de Articulação de Projetos.

### 4.3 Segmentação de Clientes

Os públicos Sebrae tem como base as orientações dos Documentos de Referência do Sebrae Nacional, e estão disponíveis na íntegra na [Biblioteca Planos anuais - DataSebrae](https://datasebrae.com.br/biblio-planos-anuais/?referencia). Para acessar os materiais é necessário utilizar login e senha de rede no seguinte formato: email@rs.sebrae.com.br.

### 4.3.1 Público Direto

1. **Empresas de pequeno porte (EPP):** Para fins de atendimento do Sebrae, são consideradas empresas de pequeno porte as empresas brasileiras que possuam natureza jurídica compatível com as atividades mercantis, não desempenhem primariamente atividades associativas ou de administração pública e possuam faturamento bruto anual maior que R$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e menor ou igual a R$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais), somadas às empresas exportadoras aderentes ao Simples Nacional com faturamento anual de até R$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) no exterior. Os limites inferior e superior da faixa de faturamento têm como base os valores estipulados para adesão ao Simples Nacional.
2. **Microempresas (ME):** São empresas de origem brasileira, que possuam natureza jurídica compatível com atividades mercantis, que faturem anualmente valor menor ou igual a R$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais). O valor teto de faturamento tem como base os valores estipulados para adesão ao Simples Nacional (regime de tributação simplificado) conforme Lei Complementar 123/2006, alterada pela Lei Complementar 139/2011.
3. **Microempreendedor Individual (MEI)**: O Microempreendedor Individual (MEI) é o empresário optante pelo Simples Nacional e enquadrado no SIMEI. Segundo a Lei Complementar nº 128/2008, alterada pela Lei Complementar nº 155/2016, o MEI tem faturamento anual bruto de no máximo R$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais) – a partir de 2018; não tem participação em outra empresa como sócio ou titular; possui no máximo um único empregado que recebe um salário mínimo ou o piso salarial da categoria profissional; exerce uma das atividades regulamentadas elencadas no Anexo XIII da Resolução CGSN nº 94/2011, alterado pela Resolução CGSN nº 104/2012, pela Resolução CGSN nº 111/2013, pela Resolução CGSN nº 115 e 117/2014 e posteriores, podendo desempenhar suas atividades empresariais em sua própria residência ou até mesmo sem local fixo.
4. **Produtores Rurais (PR):** Para fins de atendimento do Sebrae, são considerados produtores rurais as pessoas físicas que explorem atividades agropecuárias, realize majoritariamente a comercialização da sua produção in natura sem caracterizar-se como agroindústria, faturem até R$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) por ano e possuam Inscrição Estadual (IE) de produtor ou Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP). Soma-se a esse grupo o dos agricultores e pescadores com registro emitidos pelo governo federal.
5. **Artesão**: Para fins de atendimento do Sebrae, é toda a pessoa física que esteja registrada no Sistema de Informações Cadastrais do Artesanato Brasileiro – SICAB, tenha a Carteira Nacional do Artesão ou Carteira Nacional de Trabalhador Manual, fature até R$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) por ano e esteja com a carteira válida no momento do atendimento. Os artesãos atendidos pelo Sebrae e que não possuam registro no SICAB deverão ser enquadrados nas demais classes de público, conforme sua caracterização.
6. **Cooperativa:** Para fins de atendimento do Sebrae, as cooperativas são consideradas público por terem natureza mercantil, desde que respeitado os limites de faturamento para enquadramento como pequeno negócio, possuindo o faturamento de até R$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais). Importante ressaltar que o atendimento deve ocorrer especificamente para a para a **Cooperativa** e não para seus cooperados.
7. **Pessoa Física:** São considerados potenciais empreendedores as pessoas físicas que ainda não possuem um negócio e nem estão efetivamente envolvidos na estruturação de um negócio, e nos quais o Sebrae pode contribuir para despertar seu espírito empreendedor e desenvolver capacidades empreendedoras.
8. **Pessoa Física – menores de idade:** O atendimento ao menor de idade é permitido desde que cumpridas as condições de identificação em nosso sistema. A solução ofertada deve estar aderente ao público-alvo, sendo vedada a venda direta com valor monetário de soluções ou serviços diretamente para menores de 16 anos de idade sem a autorização e assinatura por um responsável legal no contrato. Aos maiores de 16 anos que comprovem a condição de EMANCIPAÇÃO JUDICIAL é permitida a contratação de serviços diretamente.
   1. Quando da comercialização para menores de idade, mesmo que seja realizada por áudio ou mensagem é obrigatória a comprovação do responsável legal ou de sua condição de emancipação. Desta forma, é necessária a coleta da evidência da possibilidade de contratar esse público, seja uma assinatura do contrato pelo responsável via assinatura digital por exemplo ou o envio da comprovação de emancipação (certidão judicial de emancipação) por WhatsApp.

Nota: Quando houver necessidade de coleta de dados desse publico-alvo por meio de parcerias como:

* Convênio oriundo do Orbe Propostas;
* Termo de Registro de Tratamento e Compartilhamento de Dados Pessoais assinado pela Gerente Regional e Parceiro – [link do documento](https://sebraepr.sharepoint.com/:w:/s/intranet_rs/lgpd/EbjUJNLu2G9Bj4aO4fhJN8QBtlSFzFWxLOdkj-WdJl0Keg?e=CXJIh8);
* Responsável ou cliente apresentando a assinatura de responsável ou condição de emancipação.

### 4.3.1.1 Confirmação de Faturamento:

Havendo divergência do porte da empresa no CRM com a consulta na Receita Federal ou com o que o cliente informar, devemos validar o porte da empresa através dos seguintes documentos:

1. **MEI:** Consulta Optantes (localizado através do site da Simples Nacional);
2. **MPE’s optantes pelo Simples Nacional:** Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral (localizado através do site da Receita Federal), o Extrato do Simples Nacional ou DEFIS – Esses dois últimos deverão ser do último exercício;
3. **MPE’s Optantes pelo Lucro Presumido:** Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral (localizado através do site da Receita Federal), o ECD (Escrituração Contábil Digital) ou DRE (Demonstração de Resultado do Exercício) – Esses dois últimos deverão ser do último exercício;
4. **Produtor Rural:** DIRPF (Declaração do Imposto de Renda PF) do último exercício.

Se o cliente não tiver acesso a um dos documentos acima, poderá nos enviar o formulário abaixo:

**Formulário de Declaração de Porte Empresarial:** Caso o cliente não tenha um documento oficial que comprove o porte, ele poderá apresentar o Formulário de Declaração de Porte Empresarial devidamente assinado. Nestes casos, enviaremos o documento por e-mail ao cliente e, somente após recebermos a via assinada, devemos gerar uma Ocorrência solicitando a alteração de porte.

**Importante:** Para filiais, o valor de faturamento utilizado como referência será sempre o total da empresa, que inclui o faturamento da matriz e das filiais. Nestes casos, identificaremos se a empresa que nos contatou é ou não uma filial, pelo número do CNPJ. Conforme segue:

Matriz: XX.XXX.XXX/0001-XX

Filial: XX.XXX.XXX/0002-XX  ou  XX.XXX.XXX/0003-XX ...

Caso a filial seja fora do Brasil, o seu faturamento não será considerado.

### 4.3.2 Público Indireto (Parceiros)

O ambiente no qual os clientes do Sebrae estão inseridos conta com diversas organizações empresariais, responsáveis pela institucionalização de normas ou se posicionando como relevantes parceiros. Dessa forma, esses atores devem ser envolvidos nas ações promovidas ou apoiadas em prol dos pequenos negócios.

O público indireto do Sebrae são organizações e empresas públicas ou privadas que podem atuar como parceiros do Sebrae em benefício dos pequenos negócios, figurando ou não como partícipe em acordos de cooperação.

Compõem o público indireto do Sebrae:

1. **Médias e Grandes Empresas:** São todas as empresas de caráter mercantil e que não são classificadas como Pequenos Negócios empresariais.
2. **Instituições da Administração Pública:** São todas as pessoas jurídicas vinculadas direta ou indiretamente ao governo em âmbito Federal, Estadual, Distrital ou Municipal.
3. **Instituições Sem Fins Lucrativos:** Aquelas instituições sem finalidade lucrativa que representam e de alguma forma influem no ambiente institucional ou organizacional no qual os Pequenos Negócios estão inseridos ou aquelas que executam atividades de interesse dos pequenos negócios.

A caracterização desse público ocorrerá:

* Quando fizerem parte da cadeia de valor, possuindo relação comercial direta ou indireta com os Pequenos Negócios.

Exemplos: Empresas âncoras (Gerdau, Grupo Martins, Cooperativa Aurora, L’Oreal).

* Quando tiverem a possibilidade de instituir normas que influenciem o modelo de negócio ou o ambiente regulatório das empresas ou pessoas físicas; ou ainda promover o desenvolvimento territorial ou regional com impacto nos pequenos negócios.

Exemplos: prefeituras; entidades de classe; instituições congêneres internacionais; órgãos reguladores (p.ex. Anvisa, Inmetro, Ministério da Fazenda etc.).

* Quando atuarem em benefício dos pequenos negócios ou no estímulo ao empreendedorismo.

Exemplos: instituições de ensino públicas e privadas, entidades de classe, organizações não governamentais, instituições congêneres internacionais.

Essas organizações poderão receber produtos e serviços do Sistema Sebrae, desde que caracterizado o benefício aos Pequenos Negócios. Essas interações poderão ser registradas como atendimento a público indireto/parceiros, em separado do atendimento que o Sebrae realiza ao seu público direto.

### 4.3.2.1 Atendimento ao Público Indireto

As organizações que compõem o público indireto do Sistema Sebrae, referidas nas alíneas “a”, “b” e “c” do Item 4.3.2, poderão receber produtos e serviços do Sistema Sebrae nas seguintes hipóteses:

* Caracterizando benefício aos Pequenos Negócios, através de parceria que deverá ser previamente alinhada com as áreas responsáveis e registrada no CRM, mediante acordo de cooperação técnica e/ ou financeira, conforme Manual Operacional de Propostas e Manual Operacional CRM disponível em Intranet/Sistema de Documentação na página do CRM:

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

Link de acesso direto ao documento:

<https://sebraepr.sharepoint.com/sites/rsintranet/crm/Documents/Manual%20Operacional_v1.5.pdf>

* Não caracterizando benefício aos pequenos negócios, poderá receber produto e serviços do Sistema Sebrae no atendimento individual ou segmentado, desde que não haja subsídio de valores.

Se a contratação for caracterizada como do Programa Cliente em Foco é necessário sinalizar a GRCC a situação, para que seja encaminhada justificativa ao Sebrae Nacional, quando da prestação de contas.

### 4.3 Cliente

É a parcela do público atendido de forma direta ou indireta pelo Sebrae, com a qual o Sebrae interagiu na entrega de conhecimento, gerando valor para ele e para a instituição, com a possibilidade de estabelecer um relacionamento. Devem ser observadas as regras de atendimento aos públicos-alvo de cada Projeto ou Atividade de Atendimento do Sebrae RS, para serem contabilizados como clientes atendidos.

### 4.3.1 Alteração de Porte

Ao acessar o sistema de relacionamento (CRM), é preciso conferir se o campo PORTE está com a mesma informação constante na Receita Federal, através de consulta pela Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral.

Havendo divergência do porte da empresa entre a informação constante no CRM e a consulta na Receita Federal, ou ainda, diferente do informado pelo cliente, é preciso analisar um dos documentos abaixo, que são os documentos LEGAIS aceitos pelo Sebrae NA para comprovação de porte da empresa:

* MEI: A confirmação do porte ocorre através do seguinte documento:
  + Consulta Optantes: Disponível através do link de acesso do portal do Simples Nacional: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional/aplicacoes.aspx?id=21>.
* Micro e Pequenas Empresas optantes pelo Simples Nacional: A confirmação do porte ocorre através dos seguintes documentos:
  + Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral: Disponível através do portal da Receita Federal: <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp>;
  + Extrato do Simples Nacional ou DEFIS do último exercício: Ambos acessados através do portal do Simples Nacional, em ambiente logado;
  + Formulário de Declaração de Porte Empresarial: Documento preenchido e assinado pelo próprio cliente, que informa faturamento bruto anual do último exercício;
  + Termo de Adesão Projeto Coletivo: Documento preenchido e assinado pelo próprio cliente, que informa faturamento bruto anual do último exercício.
* Micro e Pequenas Empresas optantes pelo Lucro Presumido: A confirmação do porte ocorre através dos seguintes documentos:
  + Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral: Disponível através do portal da Receita Federal: <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp>;
  + Escrituração Contábil Digital - ECD ou Demonstração de Resultado do Exercício – DRE do último exercício: Ambos os documentos transmitidos pelo SPED — Sistema Público de Escrituração Digital;
  + Formulário de Declaração de Porte Empresarial: Documento preenchido e assinado pelo próprio cliente, que informa faturamento bruto anual do último exercício;
  + Termo de Adesão Projeto Coletivo: Documento preenchido e assinado pelo próprio cliente, que informa faturamento bruto anual do último exercício.
* Produtor Rural: A confirmação do porte ocorre através dos seguintes documentos:
  + Formulário de Declaração de Porte Empresarial: Documento preenchido e assinado pelo próprio cliente, que informa faturamento bruto anual do último exercício;
  + Declaração do Imposto de Renda de Pessoa Física - DIRPF do último exercício: Documento acessado em ambiente logado da Receita Federal;
  + Termo de Adesão Projeto Coletivo: Documento preenchido e assinado pelo próprio cliente, que informa faturamento bruto anual do último exercício.

Nota: Não serão aceitos documentos assinados pelo contador ou escritório contábil. Os documentos aceitos pelo Sebrae Nacional, para validação do porte, devem ser os encaminhados/acessados por portais federais, como por exemplo, Sped, Receita Federal, Simples Nacional.

Os documentos Consulta Optantes e o Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral poderão ser acessados por quem está prestando o atendimento, não sendo necessário solicitar que o cliente envie ao Sebrae. Os demais documentos deverão ser apresentados pelo próprio Cliente e, somente após o recebimento do referido documento, deverá proceder com a alteração do porte no CRM.

As empresas que constarem com o porte “DEMAIS” na Receita, porém não são optantes pelo Simples Nacional terão de enviar o documento que comprove o porte atual da empresa (documentos informados acima).

Quando alterado o porte para não público-alvo do Sebrae, não é necessário anexar documento no CRM. Basta atualizar o porte para o correto

Acesse no Sistema CRM, o artigo de conhecimento “Atendimento :: Alteração de porte no CRM” e saiba mais sobre o processo e alteração de porte: [Artigo de Conhecimento: Artigo de Conhecimento: Atendimento :: Alteração de porte no CRM - Dynamics 365](https://sebrae-rs.crm2.dynamics.com/main.aspx?appid=5e7445d6-6bc4-41ce-a0d9-bd5524e2cb42&forceUCI=1&pagetype=entityrecord&etn=knowledgearticle&id=c193cfcc-5491-eb11-b1ac-002248371049)

### 4.4 Instrumentos de Atendimento

### Os instrumentos têm como base as orientações dos Documentos de Referência do Sebrae Nacional, e estão disponíveis na íntegra em: [Biblioteca Planos anuais - DataSebrae](https://datasebrae.com.br/biblio-planos-anuais/?referencia). Para acessar os materiais, é necessário utilizar login e senha de rede no seguinte formato: email@rs.sebrae.com.br

1. Consultoria: Serviço de diagnóstico de uma situação particular, sobre a qual pode ser elaborado um plano de ação com soluções específicas e adequadas, bem como o acompanhamento de sua implementação. O serviço pode também ser prestado por um bolsista (Agente Local de Inovação) como elemento de pesquisa para fins acadêmicos.

Condições:

* A área de conhecimento (tema) deve ser única por atividade e não por consultoria;
* Deve ter duração mínima de 1 hora. Nos casos das consultorias comercializadas pela plataforma Unio a venda será feita considerando a entrega e não a quantidade de horas. Desta forma, para fins de registro de meta, será considerado o valor-hora padrão de R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), pelo qual o custo total da consultoria deverá ser dividido, chegando assim a uma quantidade de horas;
* O pedido irá apresentar o nº total, mas a contabilização ocorrerá quando fechar a meta física.
* Uma vez cadastrada no sistema, o número de horas da consultoria é contabilizado automaticamente, independentemente do fechamento da consultoria;
* Por definição, não existe consultoria realizada em grupo (coletiva), tendo em vista a necessidade de particularização da situação de cada cliente individualmente.

O instrumento consultoria apenas pode ser caracterizado na categoria consultoria empresarial para Pequenos Negócios. E na categoria orientação para Pessoa Física.

1. **Clínica:** Serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas, preferencialmente de um mesmo segmento de mercado.

Condições:

* Válido para serviços não contemplados no Sebraetec.

O instrumento clínica apenas pode ser caracterizado na categoria capacitação para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

1. **Cursos:** Serviço de capacitação onde se busca, por meio de recursos instrucionais, desenvolver e aprimorar conhecimentos, atitudes e habilidades de gestão.

Condições:

* Nos cursos EAD, a participação dos não-concluintes será considerada em outros instrumentos:

- Inscritos que não iniciaram o curso: instrumento = INFORMAÇÃO;

- Inscritos que iniciaram o curso, mas não o concluíram = ORIENTAÇÃO TÉCNICA.

O instrumento curso apenas pode ser caracterizado na categoria capacitação para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

1. **Feiras:** Evento que reúne expositores (empresas) de diversos segmentos, possibilitando a exposição, demonstração e comercialização de seus produtos e serviços, promovidas ou não pelo Sebrae.

Condições:

* Exige a viabilização dos clientes como expositores; e
* Este instrumento não contempla os eventos patrocinados e visitantes da feira.

O instrumento feira apenas pode ser caracterizado na categoria oportunidade de negócios para Pequenos Negócios. É permitido o atendimento de pessoa física com o instrumento feira, desde que seja referente a uma startup.

1. **Missão e Caravana:** São grupos de pessoas, cuja organização e deslocamento são organizados pelo Sebrae, com a finalidade de viabilizar a participação dos clientes em eventos (feiras, exposições, encontros etc.) promovidos ou não pelo Sebrae.

Condições:

* A participação dos clientes nos eventos se dará como visitantes e não como expositores (no caso de feiras); e
* Em eventos promovidos pelo Sebrae, a Visita Técnica refere-se à visita de um grupo de empresas a um local, evento ou empresa viabilizada pelo Sebrae para conhecimento de um projeto, ação ou atividade específica.

O instrumento missão e caravana apenas pode ser caracterizado na categoria eventos para Pequenos Negócios.

1. **Oficinas:** São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É um trabalho em grupo, realizado com o apoio de facilitadores, onde se trabalham temas de interesse por meio de estratégias de exposição oral, dinâmicas de grupo, simulações, experimentações etc.

O instrumento oficina apenas pode ser caracterizado na categoria capacitação para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

1. **Orientação Técnica:**  Serviço de orientação sobre questões técnicas dentro das áreas de conhecimento do Sebrae, a partir de demanda específica do cliente, que podem ser respondidas com conteúdo disponíveis no Sebrae ou no mercado, sem necessariamente ocorrer um processo de diagnóstico. O serviço pode ser prestado por um bolsista (Agente Local de Inovação) como elemento de pesquisa para fins acadêmicos.

Condições:

* Contempla o envio de conteúdo técnico (publicações impressas e eletrônicas, áudios,  
  vídeos, infográficos, boletins, passo a passo, artigos, cartilhas, estudos, documento digital e downloads), desde que solicitado de forma específica pelo cliente;
* Inclui a Mentoria que é a ação exercida por um profissional experiente, que usa seus  
  conhecimentos e vivências em uma determinada área para orientar e auxiliar outra pessoa a alcançar seus objetivos. O(A) Mentor(a) pode ajudar um profissional em começo de carreira a lidar, por exemplo, com situações difíceis e de estresse, compartilhando suas próprias experiências sobre situações passadas ao longo de sua vida. O(A) Mentor(a) comporta-se como um(a) conselheiro(a) e o foco da sua atuação é orientar, aconselhar e ajudar o(a) Mentorado(a) a desenvolver-se pessoal e profissionalmente da melhor maneira possível;
* Inclui o atendimento assistido realizado pela equipe das agências por meio de vários canais remotos: telefone, chat, e-mail, WhatsApp etc.;
* Não contempla o envio de newsletter, boletins, e-mail marketing, mala direta, campanhas ativas e pesquisas da central de relacionamento, mesmo que haja autorização do cliente para o recebimento de comunicações ou material do Sebrae, tendo em vista que é necessária a apresentação de uma demanda específica;
* Pode ser utilizado o instrumento presencial ou à distância.
* O empresário que tiver sua empresa inativada poderá receber atendimento nessa categoria como pessoa física. Nesse caso, o registro do atendimento deverá ser feito para o CPF e não para o CNPJ inativado.

O instrumento orientação técnica apenas pode ser caracterizada na categoria orientação para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

1. **Palestras:** Atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.

O instrumento palestra apenas pode ser caracterizado na categoria eventos para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

1. **Rodada:** Evento que tem como objetivo o encontro entre empresas compradoras e fornecedoras, incentivando a criação de parcerias de negócios, promovido pelo Sebrae.

Condições:

* Participam das rodadas de negócios empresas de diferentes portes. Só serão considerados para atendimento os pequenos negócios. Caso as empresas âncoras ou parceiros não sejam enquadradas no público direto do Sebrae, elas deverão ser cadastradas como público indireto, desde que cumpridos os requisitos para enquadramento nessa classificação;
* Serão permitidas rodadas de negócios para potencial empresário que visam aproximação comercial para possibilitar novos negócios (Ex.: rodada de negócios de franquias) e para *startups*;
* Antes e/ou durante o evento o Sebrae deve interagir com os participantes;

O instrumento Rodada apenas pode ser caracterizado na categoria oportunidades de negócio para Pequenos Negócios. Serão permitidas rodadas de negócios para pessoas físicas que visem aproximação comercial para possibilitar novos negócios (ex.: Rodada de Negócios de franquias) e para startups.

1. **Seminário:** São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de temas e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.

O instrumento seminário apenas pode ser caracterizado na categoria eventos para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

1. **Informação:** Serviço relacionado à disponibilização de informações gerais, de interesse empresarial, podendo ser demandadas pelo cliente, tais como localização, endereço e telefone de instituições públicas e privadas, informações sobre cursos e produtos do Sebrae, inscrições etc.

* A informação não é considerada como atendimento, sendo registrada em indicadores específicos de informação;
* O registro do cadastro do cliente é necessário, pois desta forma, podemos manter relacionamento com ele.
* Abrange também a audiência de programas de rádio e TV do Sebrae, mediante comprovação, via pesquisa, de audiência. Nesses casos, é considerada uma única informação para cada programa e a audiência total como pessoas informadas;
* São consideradas como informações os visitantes de eventos patrocinados ou promovidos pelo Sebrae, mediante comprovação, via contador de acessos ao evento, número de inscrições realizadas etc. Nesses casos, é considerada uma única informação para cada evento e o total de visitantes como pessoas informadas;
* Contempla envio de newsletter, e-mail marketing, mala direta, SMS, redes sociais, campanhas ativas e pesquisas da Central de Relacionamento. Nesses casos, o total de destinatários será considerado como número de informações e como pessoas informadas;
* Para portais e sites devem ser considerados o número de visitas à homepage quando o cliente não for identificado/cadastrado, obtido por meio de relatório de software de controle/contagem de acessos. Nesses casos, o total de acessos é considerado como número de informações e como pessoas informadas.

O instrumento informação pode ser caracterizado nas categorias eventos, capacitação, Sala do Empreendedor, Portal Sebrae e Central de Relacionamento para os públicos Pessoa Física e Pequenos Negócios.

### 4.5 Canais de Atendimento

### 4.5.1 Espaços Físicos

1. **Unidades de Atendimento:** O Sebrae tem representatividade em todo o Estado do Rio Grande do Sul com equipe capacitada a prestar informações e orientações técnicas, bem como comercializar Soluções Sebrae.

O horário de funcionamento de cada unidade está disponível em nosso portal [www.sebraers.com.br](http://www.sebraers.com.br)

1. **Espaço de Negócios:** Por meio de um ambiente inovador e despojado, alinhado ao reposicionamento da marca, o Espaço de Negócios Sebrae visa proporcionar conexões e relacionamento com o público de uma forma mais próxima e interativa.

O Espaço de Negócios possui procedimentos e abordagem de atendimento específicos na operação, referenciados no documento “Referencial de Abordagem de Atendimento ao Cliente dos Espaços de Negócios Sebrae RS”.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

### 4.5.2 Atendimento Remoto

1. **Sebrae Digital:** atendimento nos diversos portais do Sebrae RS para acesso a conteúdo, blog, artigos segmentados, e-books, informações institucionais, Plataforma Nexo, eventos, vendas de cursos e consultorias.
2. **Central de Relacionamento SEBRAE 0800 570 0800**: É responsável pelo atendimento receptivo do 0800 570 0800, site Sebrae RS (chat e e-mail – “Fale conosco”), site Sebrae NA (chat e e-mail – “Fale com um Especialista”), redes sociais do Sebrae RS e WhatsApp.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

1. **Chat:** Atendimento on-line aos clientes que acessam o Portal do Sebrae RS e Sebrae NA, além dos canais mencionados no item Chatbot, com respostas imediatas as dúvidas encaminhadas.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

1. **Chatbot:** canal de autoatendimento 24 horas à disposição por meio de *webchat* da Comunix nas plataformas:

* Portal Sebrae RS
* E-commerce
* Unio
* Blog

1. **E-mail (Fale conosco e Fale com um Especialista):** Canal de comunicação via e-mail, nas plataformas Sebrae RS e Sebrae NA onde o prazo para resposta é de até 48 horas.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

Cada Unidade Regional e Espaço de Negócios possui sua caixa de e-mail que poderá ser o endereço de remetente do e-mail marketing. A responsabilidade sobre a resposta à demanda dos clientes ficará com cada responsável pela caixa de e-mail na Unidade. Deverão atentar para as seguintes observações quanto à resposta aos e-mails:

1. Padronização do e-mail que será encaminhado ao cliente que deverá conter o cabeçalho padrão Sebrae RS e respeitar a fonte Arial 11 e cor preta;
2. Prazo de resposta deve ser de até 48 horas.
3. **Redes Sociais:** Canal de interação e atendimento, em tempo real, através de comentários no Portal do Sebrae RS e através das Redes Sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Flickr e Twitter).

Observações

1. Gerência de Comunicação: responsável pela publicação dos conteúdos.
2. Central de Relacionamento: responsável pela interação e atendimento nestas redes, com respostas de comentários e mensagens diretas.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

1. **Whastapp:** Canal de comunicação receptivo por meio de interação via aplicativo de mensagens instantâneas, com prazo para respostas de até 24 horas. Esse atendimento é realizado pela Central de Relacionamento.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

Obs.: Cada Regional do Sebrae RS possui um número de acesso para utilização do WhatsApp de forma local. Objetivo: Ativo – comercialização através grupos restritos, listas de transmissão e status. Receptivo – clientes em busca de atendimento ou retorno das ações ativas.

1. **Ouvidoria:** é um canal de comunicação de última instância para atender as manifestações de clientes, fornecedores, parceiros, sociedade civil e demais interessados que se relacionam com o Sebrae RS. Estas manifestações compreendem: elogios, reclamações, sugestões e denúncias, assegurando a transparência da organização na aplicação dos seus recursos e no cumprimento de sua Missão. Deve-se procurar a Ouvidoria, quando já passou pelos demais canais de atendimento do Sebrae RS e não obteve um atendimento satisfatório à sua demanda.

Prazo de resposta: 5 dias úteis para as sugestões, elogios e reclamações e até 40 dias úteis para tratamento das denúncias.

Responsável: Assessoria de Gestão.

Todas as solicitações de atendimento oriundas desses canais são registradas no Sistema CRM.

1. **SAC:** Tem o objetivo de ser um canal de comunicação direta com os seus clientes. Sua atribuição é recepcionar manifestações por diferentes canais em relação a dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, avaliando-as, para soluções que contribuam na missão e valores do SEBRAE/RS, especialmente, agregando valor à relação com os clientes. Gerencia de Relacionamento com Clientes e Canais é responsável pelo SAC.

Em registro de ocorrências (SAC), importante atualizar telefone e e-mail e melhor canal de retorno.

O documento referencial SAC consta como anexo a este Manual Operacional.

### 4.5.3 Atendimento via Parceiros

É condicionado a articulações realizadas pelos representantes do Sebrae RS com os representantes dos referidos parceiros, que possam aderir ou não às propostas de atendimento ao público do Sebrae com produtos e soluções adequadas e escolhidas à execução das ações.

Havendo interesse das empresas parceiras na realização de ações, envolvendo as soluções Sebrae, o técnico de atendimento, gestor do atendimento, gerente regional ou outro representante, negocia a realização conforme necessidade, disponibilidade e perfil dos clientes a serem foco da ação.

A parceria é formalizada através do formulário Termo de Cooperação para Execução de Produtos Sebrae conforme condições definidas no [Manual Operacional – Comercialização](https://sebraepr.sharepoint.com/:f:/s/rsintranet/processos/ErILc3sJ_sRDmdSZ2rW0n9oBREk6b-27rNUg64d4Fvn59A?e=3aptQA), ou outro instrumento jurídico, de acordo com a necessidade de cada negociação, encaminhado via sistema ORBE (Propostas – Contratos – PC/ Sistemas de Propostas).

Pode-se ter duas modalidades de parcerias a serem operacionalizadas nas Regionais:

* **Parceria local**: estabelecimento de negócios para o Sebrae RS, para atendimento e desenvolvimento de microempresas, pequenas empresas e candidato a empresários, onde a operação das ações esteja dentro da estrutura e geografia da Regional demandante;
* **Parceria Estadual**: estabelecimento de negócios para o Sebrae RS, para atendimento e desenvolvimento de microempresas, pequenas empresas e candidato a empresários onde seja necessário o compartilhamento da operação em mais de uma Regional; e onde as despesas das ações e receitas oriundas de parceiros sejam rateadas entre as Regionais partícipes da parceria. Os procedimentos para formalizar a parceria estadual podem ser consultados na ficha de Procedimento Operacional Padrão Nº01 – Parcerias Estaduais anexo neste Manual.

### 4.5.4 Sala do Empreendedor

A Sala do Empreendedor é um espaço físico das prefeituras municipais que tem como objetivo a simplificação e a desburocratização do processo de registro e licenciamento de empresas e serve como canal de interação da prefeitura com os cidadãos empresários.

A missão da Sala do Empreendedor está atrelada à simplificação de processos e à facilitação do dia a dia do empreendedor nos órgãos públicos municipais, garantindo atendimento ágil e de qualidade. Porém ela não deve estar limitada à emissão de alvarás, pode concentrar oportunidades de compras públicas para as micro e pequenas empresas, dar orientação sobre crédito, oferecer capacitações e agregar outros serviços para as empresas, agregando diversos atores nesse espaço.

A parceria entre a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e o Sebrae RS, realiza o processo de certificação das Salas do Empreendedor em níveis Bronze, Prata, Ouro e Diamante. Acesse, em nosso CRM, o artigo de conhecimento “[Atendimento :: Sala do Empreendedor :: Certificação da sala do empreendedor](https://sebrae-rs.crm2.dynamics.com/main.aspx?app=d365default&forceUCI=1&pagetype=entityrecord&etn=knowledgearticle&id=a8418f9f-9a0e-ed11-b83e-000d3a89223e)” e saiba mais sobre a certificação anual das salas.

Para ter acesso a lista completa de Salas do Empreendedor, no Rio Grande do Sul, acesse: <https://sebraers.com.br/sala_do_empreendedor/porto-alegre/>

### 4.6 Cadastro de Clientes - CRM

Obrigatoriamente os cadastros de Pessoa Física (Contato), Pessoa Jurídica (Conta) e Produtor Rural (Conta – tipo Produtor Rural) devem conter, respectivamente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pessoa Física (PF) | Pessoa Jurídica (PJ) | Produtor Rural |
| * Nome * CPF * Sexo * Data de Nascimento * Endereço: Logradouro, Número, Bairro, CEP * Canal de Contato (telefone ou e-mail) | * Razão Social/Nome Fantasia * CNPJ * Atividade Econômica (CNAE) * Número de Pessoas Ocupadas * Faixa de Faturamento * Data Abertura/Fundação * Endereço: Logradouro, Número, Bairro, CEP * Canal de Contato (telefone ou e-mail) * Um Contato (proprietário ou sócio) com: * CPF * Nome * Data de Nascimento * Sexo * Endereço: Logradouro, Número, Bairro, CEP * Canal de Contato (telefone ou e-mail) | * Nome propriedade * Atividade Econômica (CNAE) * Número de Pessoas Ocupadas * Faixa de Faturamento * Data Abertura/Fundação * Inscrição Estadual * Endereço: Logradouro, Número, Bairro, CEP * Canal de Contato (telefone ou e-mail) * Um Contato (titular da propriedade) com:   + CPF   + Nome   + Data de Nascimento   + Sexo * Endereço: Logradouro, Número, Bairro, CEP * Canal de Contato (telefone ou e-mail) |

### 4.6.1 Atualização Cadastral:

1. **Contato**: Ser realizada a cada 6 meses; se necessário atualizar o cadastro (após 6 meses), atualizar somente o campo Contato; quando for realizada inscrição, além do campo Contato, atualizar também, o campo Endereço;
2. **Conta**: Ser realizada a cada 6 meses; se necessário atualizar o cadastro (após 6 meses), atualizar somente os campos CNAEs (principal e secundário) e Contato; quando for realizada inscrição, além dos campos CNAEs (principal e secundário) e Contato, atualizar também, o campo Endereço. Além disso, atualizar o cadastro do participante (conforme explicado na Atualização Cadastral – Contato (acima).

Nota: sempre que clientes forem inseridos em Grupos de Iniciativas Coletivas, o cadastro da Conta e do Contato deverá ser atualizado, independente da última atualização.

### 4.7 Clientes Especiais

Quando atendente identificar que o cliente é analfabeto ou portador de necessidades especiais (cego e/ou surdo) e for necessário o aceite/aprovação do cliente, este deve proceder a coleta de “assinatura a rogo”, ou seja, outra pessoa deve assinar pelo cliente representando-a na presença de 2 testemunhas.

Nota: Funcionário do Sebrae não pode atuar como representante, apenas como testemunha.

### 4.8 Cliente Potencial

Um cliente potencial (lead) representa uma oportunidade de um novo relacionamento, direcionado a comercialização de produtos ou serviços oferecidos pelo Sebrae RS e alinhados ao interesse do cliente. O gerenciamento de clientes potenciais é, em grande parte, o mesmo que gerenciamento de oportunidades. Entretanto, um lead é mantido separado dos dados do cliente e da oportunidade até que o lead seja qualificado, ou seja, até que tenhamos todos os dados necessários para registro do contato e/ou da conta. Os estados possíveis de um lead são Aberto, Qualificado e Desqualificado. Um cliente potencial qualificado pode ser convertido em conta, contato ou oportunidade.

Ao identificar um cliente em atendimento que não possui conta ou contato, mas possui um cadastro como cliente potencial, deve-se proceder com a qualificação desse cliente. Para isso, deve-se utilizar o botão “qualificar” que fica dentro do cadastro potencial.

### 5. Procedimentos

### 5.1 Registro no CRM de Interações com Clientes e Parceiros

### 5.1.1 O que é uma interação?

As interações representam nosso ponto de contato com os clientes e/ou parceiros que, por sua vez, geram relacionamento.

### 5.1.2 Qual a diferença entre um registro de atendimento e um registro de interação?

Todo contato com clientes e parceiros que não geram o registro de meta (orientação ou pedido) deve ser registrado como interação no CRM.

O lançamento de informações não registra meta.

### 5.1.3 Por que é importante registrar?

Nós migramos de um sistema de atendimento para um de relacionamento e existem muitos detalhes nas interações com clientes e parceiros que não ficam registrados.

Esses registros geram relacionamento e qualificam futuros atendimentos, visto que todo o histórico de interações estará disponível para consulta, por qualquer colega, independente do canal de contato.

### 5.1.4 Tipos de interação:

1. E-mail: Todo e-mail destinado a algum cliente ou parceiro do Sebrae RS deverá ser enviado pelo CRM. Essa prática é importante para que toda a organização tenha conhecimento do conteúdo enviado, fortalecendo, assim, nosso relacionamento com clientes e parceiros. Continuidade do atendimento em um próximo contato, independente do canal (atendimento presencial ou remoto).

Para configurar sua assinatura de e-mail no CRM, basta acessar o menu Configurações < Modelos < Assinatura de e-mail. Após isso, é necessário copiar a sua assinatura do e-mail corporativo e colar neste campo. Então, salvar e clicar em “Definir como padrão”.

A orientação sobre como enviar e-mails pelo CRM esta disponível em:

<https://sebraepr.sharepoint.com/sites/rsintranet/crm/Documents/Manual%20Operacional_v1.5.pdf>

1. Telefonema: É importante registrar os contatos telefônicos com clientes e/ ou parceiros (inclusive ligações recebidas) para que todos tenham acesso as informações em caso de retorno de ligação ou, ainda, entrar em contato conosco por outro canal. Além disso, é importante para mensurar esforço em tentativas de contato. Neste item deve-se registrar também o resumo de interações via whatsapp, visto que hoje não temos essa integração por uma limitação da ferramenta de mensagens de texto. Nesse resumo, informações importantes para continuidade do atendimento e relacionamento com o cliente ou o parceiro devem ser inseridas, como: itens discutidos, materiais apresentados/ enviados, assuntos de interesse, propostas, atas de reuniões e encaminhamentos.
2. Tarefa: o registro de tarefas consiste, basicamente, em inserir atividades internas vinculadas ao cliente e/ou parceiro. Essas atividades podem ser de responsabilidade de quem está registrando ou delegadas a outro colega. Alguns exemplos de tarefas: retornar ligação em tal horário, enviar algum material por e-mail, convidar para evento, etc).
3. Compromisso (visita): registro de todas as reuniões e visitas realizadas ao cliente e/ou parceiro. Esse item tem vinculação com nossa agenda no Outlook.
4. Anotações: campo de uso interno, para anexo de documentos, registro de peculiaridades do cliente e/ou parceiro, informações importantes para o contato como: melhor horário para visitas, ligações, interesses específicos etc.

### 5.1.5 Como registrar:

Todos os registros devem ser feitos no CRM, e devem estar vinculados aos formulários adequados à situação, como, por exemplo: à conta, ao contato, ao formulário de pedido, ao formulário de registro de parcerias, oportunidades, ocorrências etc.

A responsabilidade pelo registro é sempre do colaborador que contatou o cliente ou o parceiro.

Importante: O Sebrae RS dispõe de sistema de atendimento CRM, diferente do Sebrae Nacional e algumas UFs que utilizam o sistema SAS. Isso faz com que a atenção no momento dos registros de atendimento e interação seja imprescindível, vinculando os instrumentos de atendimento às categorias e públicos corretos, podendo acarretar na não contabilização do atendimento e devolução de recursos ao Sebrae Nacional.

### 5.2 Informação/Orientação Técnica

Qualquer pessoa física ou jurídica pode solicitar informações ao Sebrae RS seja pelo 0800, correio eletrônico, Portal ou pessoalmente nas unidades.

1. A equipe de atendimento recepciona/atende o cliente, busca identificar suas necessidades e verificar se o cliente já possui relacionamento com o Sebrae RS e cadastro em nosso CRM.
2. Havendo cadastro, a equipe de atendimento confere e atualiza os dados existentes. Caso seja identificado como novo cliente, são coletadas informações para preenchimento do Cadastro do Cliente em nosso CRM, de acordo com o disposto no item 4.8.
3. A equipe de atendimento, com base na solicitação do cliente, transfere o conhecimento de forma imediata, quando possível. Com o intuito de complementar o atendimento, poderão ser entregues materiais de apoio como cartilhas, vídeos, artigos e/ou apresentar as soluções Sebrae.
4. O colaborador Sebrae que estiver prestando a orientação deverá utilizar como fonte de informações para atendimento a nossa Base de Conhecimento, que está disponível em nosso CRM. Lá poderão ser encontrados artigos nos nossos escopos de atuação e, ainda, o colaborador poderá sugerir atualização ou inclusão de novos conteúdos. O(s) artigo(s) utilizado(s) no atendimento deverão ser vinculados ao respectivo registro no CRM e, também, poderão ser encaminhados diretamente do CRM para o cliente, via e-mail.
5. Para interações com clientes de projetos realizadas através de grupos no WhatsApp, é necessário fazer o registro no CRM como atendimento em grupo, tipo informação à distância, com os detalhes das interações realizadas. A indicação é de que o gestor realize os registros no CRM sempre que ocorrer interações. No CRM, essa funcionalidade está disponível na mesma tela de registro de pedidos em grupo, basta selecionar a finalidade “atendimento”.

5.3 Atendimento através das Soluções Sebrae

### 5.3.1 Atendimento Especializado

O Atendimento Especializado propõe uma abordagem de atendimento consultivo, presencial e *in loco* (na empresa cliente), buscando conhecer e compreender a realidade e as necessidades dos pequenos negócios atendidos, para, através do relacionamento, agregar valor reconhecido pelo cliente como instrumento de transformação do negócio e gerador de desenvolvimento.

Os clientes são identificados a partir da análise da estratégia de atuação, atentando para os objetivos de desenvolvimento local, vocações do território e o alinhamento com as demais iniciativas do Sebrae.

1. **Perfil Empresarial:** Sensibilização e Identificação de Clientes Vinculados aos Setores Priorizados.

Aplicar o Perfil Empresarial para conhecer a realidade das ME’s e EPP’s; ampliar o relacionamento com empresas (vinculadas as cadeias priorizadas, importantes para a estratégia de desenvolvimento escolhidas para a região); e/ou conhecer segmentos de empresas que o Sebrae RS ainda não possui um relacionamento estruturado, visando aproximações futuras.

O atendimento é agendado com o cliente e tem duração de, em média, 1 hora. Neste momento, o analista aplica o Perfil Empresarial, ferramenta desenvolvida para mapear a maturidade em gestão e identificar necessidades para cada negócio atendido. No mesmo momento é apresentada a devolutiva ao cliente, documento com a representação gráfica dos pontos identificados na visita e com sugestões de soluções para o desenvolvimento do negócio.

A ferramenta também é aplicada pelo Agente de Orientação Empresarial (AOE), que faz parte da Rede de Agentes (descrito no item 5.3.3).

1. **Atendimento Empresarial**: Ampliação do Atendimento a Setores/Segmentos Importantes para o Desenvolvimento do Território

Ampliar o volume de atendimento e complementar a intervenção a empresas dos setores/segmentos atendidos pelos Projetos de Atendimento Segmentados. A intervenção poderá ocorrer de forma individual ou em grupos de empresas, que possam receber atendimento básico e ampliar o relacionamento com o Sebrae RS, fora do escopo e cronograma de trabalho dos Projetos.

1. **Registro das informações e atualização cadastral:** Todos os atendimentos e interações realizados com cada um dos clientes devem ser registrados no CRM, bem como, deve-se verificar e atualizar as informações de cadastro constantes em nosso sistema.

A atualização do cadastro é uma atividade extremamente importante e de responsabilidade do colega que realizou o atendimento e/ ou o contato com o cliente.

### 5.3.2 Projetos Setoriais

O atendimento dos Projetos Setoriais visa, através de uma abordagem coletiva, o impulsionamento dos níveis de competitividade dos pequenos negócios atendidos pelo Sebrae RS. Sob a ótica de três fatores: empresarial, estrutural e sistêmico são analisados os GAPs de competitividade das principais Cadeias Produtivas do estado e desenvolvidas abordagens que possam entregar valor e performance para os clientes participantes.

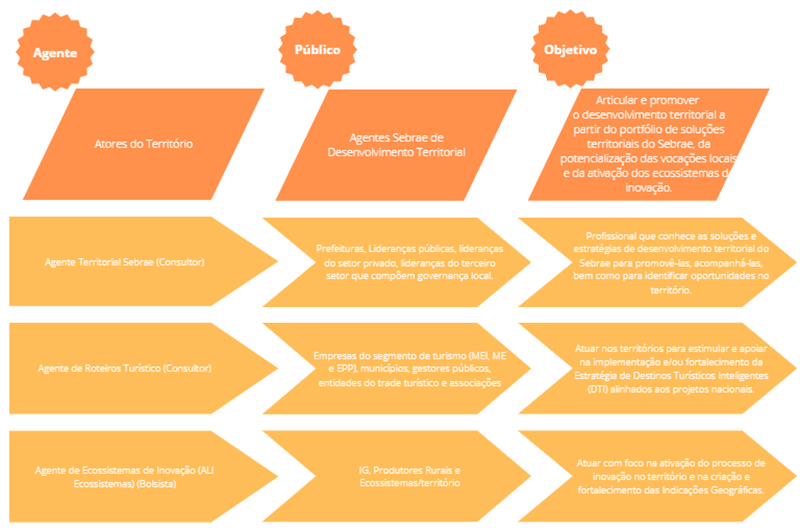
### 5.3.3 Rede de Agentes

A Rede de Agentes Sebrae ou rede estendida, produz e oferece conexões, conteúdos, soluções, produtos e serviços de alto impacto capazes de gerar efeitos consistentes e sustentáveis no longo prazo para o público Sebrae. Sendo a atuação da Rede de Agentes facultativa e a atuação ocorrera mediante adesão do estado.

Nessa vertente, a Estratégia da Rede de Agentes Sebrae possui como premissa uma atuação integrada e proativa dos agentes – bolsistas e consultores – e um profundo conhecimento sobre as vocações territoriais.

A proposta é captar ativamente o cliente, compreender suas demandas e o ambiente de negócio em que ele está inserido, apresentar estratégias para saná-las e, a partir daí, incluí-lo em uma esteira de relacionamento, com oferta de serviços e estímulo à inovação. Nesse processo, serão envolvidas as mais diversas entidades e atores para que não haja sobreposição de ações.

Abaixo, mais detalhes sobre os perfis de agentes:









### 5.3.4 Palestras, Cursos, Oficinas e Seminários

1. Se durante o atendimento for verificada que a necessidade do cliente se enquadra nos temas ofertados pelo Sebrae, o cliente é encaminhado para soluções como Palestras, Cursos, Oficinas e Seminários.
2. A equipe de atendimento verifica a agenda de turmas. Havendo interesse, cadastra e vincula conforme disponibilidade do cliente no Sistema de Atendimento.
   1. As disponibilizações das agendas/eventos são realizadas pelos gestores de projetos que precedem o planejamento das ações.
   2. A infraestrutura para realização do curso/palestra, é de responsabilidade da equipe de atendimento/suporte da unidade Regional.
   3. A Gerência de Administração e Suprimentos é responsável pelo envio dos materiais das agendas/eventos.
   4. O agendamento de credenciados para realização de palestras, cursos, oficinas e seminários segue critérios definidos pelo [Manual Operacional – Gestão de Empresas Credenciadas](https://sebraepr.sharepoint.com/:f:/s/rsintranet/processos/EkBtqrQp6UBOmokfq2nm-2EBrlTqN4LYS01cpkvpSlSifg?e=sxjtkl).
3. A equipe de atendimento emite o faturamento conforme regras de comercialização definidas pelo Sebrae RS, conforme [Manual Operacional - Comercialização](https://sebraepr.sharepoint.com/:f:/s/rsintranet/processos/ErILc3sJ_sRDmdSZ2rW0n9oBREk6b-27rNUg64d4Fvn59A?e=HMQbk1).
4. Caso não tenha agenda disponível, a equipe de atendimento cadastra o cliente no Sistema CRM, gerando uma oportunidade.
5. A equipe de atendimento deve receber o formulário [Lista de Presença](https://sebraepr.sharepoint.com/:w:/s/rsintranet/processos/ERs_0EMtUCpBuPTvX5cDLfMByAizBGWGjlKEeg1kgYxMFA?e=5FgjXc), verificar a qualidade dos dados. Havendo problema, deve devolver para o credenciado corrigir conforme previsto no [Manual Operacional – Gestão de Empresas Credenciadas](https://sebraepr.sharepoint.com/:f:/s/rsintranet/processos/EkBtqrQp6UBOmokfq2nm-2EBrlTqN4LYS01cpkvpSlSifg?e=mPvRea).

### 5.3.5 Consultorias de Gestão e Tecnológicas

Se durante o atendimento for verificada que a necessidade do cliente se enquadra num atendimento mais especializado, o cliente é encaminhado para as Consultorias em Gestão e/ou Tecnológicas.

1. A equipe de atendimento emite Pedido de consultoria no tema identificado e anexa o Perfil Empresarial (quando realizado).
2. A equipe de atendimento gera o faturamento conforme Política de Comercialização do Sebrae RS.
3. Após a realização da consultoria, a regional/atendente/gestor deve receber o formulário Relatório de Atividades, avaliar a consistência de dados (a versão do documento consta as assinaturas do cliente e do prestador de serviço e se as atividades realizadas na empresa estão claramente descritas no formulário).
4. Havendo problemas deve devolver ao prestador de serviço/credenciado para correção conforme orientações do Manual Operacional – Gestão de Empresas Credenciadas.
5. No caso de consultorias tecnológicas, a Regional deve contatar o cliente e aplicar o questionário “Verificação das Atividades Realizadas” utilizando como base para a conferência o Relatório de Atividades da Consultoria entregue pelo prestador de serviços. Se a avaliação do cliente for positiva, o atendimento é encerrado após o fechamento do atendimento com registro automático de metafísica liberando o pagamento. Quando se tratar de consultorias em gestão, após registro de meta física no sistema, há o disparo da “Pesquisa de Satisfação de Soluções” na qual o cliente avalia o atendimento com até 5 estrelas, determina o motivo da nota atribuída e pode deixar comentários através do campo aberto. Para score inferior à 3 (três) estrelas, é aberta uma ocorrência para tratativas.
6. Se apresentar alguma divergência com relação parâmetros da solução, a Regional deve entrar em contato com o prestador de serviço para sanar as divergências encontradas (refazer a consultoria e/ou corrigir o número de indenizações de despesas antes da liberação da Nota Fiscal).

A Consultoria Tecnológica é um instrumento que permite às empresas o acesso subsidiado a serviços em inovação e tecnologia, visando à melhoria de processos e produtos e/ou a introdução de inovações e, consequentemente, no mercado. As Consultorias Tecnológicas podem ser contratadas a partir de pedidos gerados no Sistema CRM pela equipe de atendimentos ou a partir de pedidos gerados na plataforma Unio pelo cliente.

**Os escopos apoiados são:** Design, Processos e Produtos, Alimentos, Eficiência Energética e Meio Ambiente.

Quando geradas através do Sistema CRM, são executadas por Entidade Executora (Universidades, Instituições de Ciência, Pesquisa e Tecnologia) ou Prestador de Serviço Credenciado e obedecem às etapas a seguir:

1. A partir da geração do pedido, é gerada solicitação de contratação de prestador de serviço para atender a demanda do cliente, seguindo regras para contratação.
2. Mais detalhes para o preenchimento dos Pedidos de Orçamento, regras e procedimentos sobre as Consultorias Tecnológicas consulte [Manual Operacional - Consultorias Tecnológicas](https://sebraepr.sharepoint.com/:f:/s/rsintranet/processos/EmKBBKLX2iVHgSMhtQEXRkABXkJXSk8T1qPNSOUd8LMM-A?e=qWqFCZ).
3. O Prestador de Serviço Credenciado realiza contato presencial ou remoto à empresa demandante, elabora e apresenta proposta de trabalho. Se a proposta de trabalho for aprovada pelo cliente, o Prestador de Serviços prossegue com envio para análise do Sebrae.
4. A proposta de trabalho é analisada pela área técnica do Sebrae, podendo ser solicitado ajuste ou ser aprovada.
5. Caso a proposta seja aprovada e havendo interesse do cliente, a Regional emite Pedido de Consultoria/Faturamento conforme Política de Comercialização, através do Sistema SGTEC.
6. O Prestador de Serviço recebe autorização para realizar a consultoria e após concluí-la, envia via Sistema SGTEC os Relatórios Parciais, Final e as Entregas, para que a Regional possa avaliar a consistência de dados (a versão do documento consta as assinaturas do cliente e do prestador de serviço e se as atividades realizadas na empresa estão claramente descritas no formulário).
7. Havendo problemas deve devolver ao prestador de serviço/credenciado para correção conforme orientações do [Manual Operacional – Consultorias Tecnológicas](https://sebraepr.sharepoint.com/:f:/s/rsintranet/processos/EmKBBKLX2iVHgSMhtQEXRkABXkJXSk8T1qPNSOUd8LMM-A?e=KYLxPj).
8. Ao receber esta documentação, a Regional deve realizar uma checagem junto ao cliente quanto à execução do trabalho seguindo modelo disponível no sistema SGTEC/Aba/Avaliação. Se a checagem for positiva, deve-se encerrar a demanda no SGTEC, não havendo necessidade de nenhuma operação na Extranet. Caso a checagem indique alguma divergência com relação à proposta de trabalho contratada e se o cliente assim desejar, deve-se gerar uma Ocorrência para tratamento do problema via Sistema CRM.

Quando contratadas via plataforma Unio, são atendidas por Prestadores de Serviço cadastrados e aprovados na moderação da plataforma, e obedecem às etapas a seguir:

1. A partir da geração do pedido de orçamento na plataforma Unio cadastrado pelo cliente, o(s) prestadore(s) de serviço selecionado(s) recebe(m) alerta para elaborar uma proposta de orçamento;
2. As Consultorias Tecnológicas disponibilizadas na plataforma Unio possuem entregas pré-definidas e padronizadas, de forma que a proposta de orçamento deve ser elaborada ser adequada e customizada à realidade de cada MPE demandante, de forma a prever custo, prazo e forma de realização;
3. Mais detalhes para o preenchimento dos Pedidos de Orçamento, regras e procedimentos sobre as Consultorias Tecnológicas consulte Manual Operacional - Consultorias Tecnológicas;
4. Após receber a(s) proposta(s) de orçamento, o cliente deve avaliar e se decidir pela contratação da consultoria;
5. A contratação e o pagamento são feitos pelo cliente diretamente na plataforma Unio;
6. O Prestador de Serviço recebe um alerta informando que pode realizar a consultoria e após concluí-la, envia ao cliente as Entregas;
7. Ao receber as Entregas e em estando de acordo com a conclusão do trabalho, o cliente deve liberar o pagamento ao Prestador de Serviço, diretamente na plataforma Unio;
8. Por fim, o cliente realiza a avaliação do Prestador de Serviço e das Entregas, diretamente na plataforma Unio, através de uma pontuação por estrelas e um comentário sobre o atendimento.

### 5.4 Ocorrências de Clientes

1. Nos casos em que os clientes contatam o Sebrae para dúvida, reclamação, sugestão, elogio, denúncia e solicitação em relação aos serviços, fornecedores e/ou atendimento, todo e qualquer colaborador deve sempre formalizar uma ocorrência do cliente no Sistema CRM, conforme procedimentos a seguir:
2. Acessar o Sistema CRM;
3. Localizar o cadastro do cliente e selecionar o campo, optando entre as opções abaixo:
4. Dúvida
5. Reclamação
6. Sugestão
7. Elogio
8. Denúncia
9. Solicitação
10. Selecionar a opção pertinente na árvore de assuntos;
11. Quando relatado por cliente ou identificado por colaborador, a situação de enquadramento em algum dos tipos acima elencados, avaliar a pertinência do registro da ocorrência. O relato do cliente deve ser descrito de forma clara, objetiva e com as informações necessárias para o bom entendimento da situação. Todas as ocorrências serão encaminhadas automaticamente para o SAC – Serviço de Atendimento ao cliente;
12. O SAC executa as verificações necessárias e, quando necessário encaminha para área destino ou Regional do cliente para as devidas providências, com exceção de ocorrência referente ao atendimento da Central de Relacionamento, que devem ter como área destino a Central de Atendimento GRCC;

Nota: É de extrema importância informar o nome do consultor quando a ocorrência envolver empresa credenciada.

1. O SAC realiza as devidas verificações e formaliza a resposta para o cliente, podendo ser por telefone, whatsapp ou e-mail, no prazo de até 05 dias úteis a partir do registro no Sistema CRM. Todo o tratamento da ocorrência bem como a finalização deve ser registrada neste Sistema. O fechamento da ocorrência está centralizado no SAC.
2. Em caso de denúncia, o atendente deve realizar os seguintes procedimentos:
3. Acessar o Sistema CRM;
4. Localizar o cadastro do cliente;
5. Selecionar o campo “Atendimento/ Ocorrência”, alterando o campo “finalidade” para “ocorrência”;
6. Selecionar o assunto pertinente na árvore de assuntos disponíveis do Sistema CRM. O relato do cliente deve ser descrito de forma clara, objetiva e com as informações necessárias para o bom entendimento da situação.
7. A Ouvidoria fará as verificações necessárias e encaminhará caso necessário para área destino ou Regional do cliente para as devidas providências. Inclusive existem casos de encaminhamento para a Comissão de Ética.
   1. É de extrema importância informar o nome do consultor quando a denúncia envolver empresa credenciada.
8. A Ouvidoria verifica a pertinência dos dados e envia a resposta e/ou contata o cliente no prazo de até 40 dias úteis a partir do registro no Sistema CRM. Todo o retorno ao cliente e o fechamento de ocorrências qualificadas como denúncia está centralizado na Ouvidoria.
9. Quando temos tratativas de ocorrências, onde o assunto é identificado como “institucional”, também são encaminhadas para a Ouvidoria.
10. Assim como nos casos em que uma ocorrência é tratada pelo SAC, é finalizada e, por algum motivo o cliente retorna posteriormente sobre o mesmo assunto, relatando não concordar, neste caso o SAC encaminha para a Ouvidoria, visto que entra como segunda/última instância.
11. Quando se tratar de uma Denúncia, o CRM coloca o campo “descrição” em sigilo, onde somente a Ouvidoria tem acesso.

Observação: Nos casos de consultorias comercializadas pela plataforma Unio, existe um processo de disputa que ocorre pela própria plataforma. Em casos em que o cliente e o consultor não cheguem a um consenso, é possível solicitar a mediação do Sebrae, que gerará uma ocorrência e seguirá o fluxo mencionado anteriormente neste item.

O documento referencial SAC consta como anexo a este Manual Operacional.

### 5.5 Atendimento Fora do Horário de Expediente

Atendimentos realizados fora do horário de expediente devem restringir a emissão de Pedidos/Agenda e Faturamento para soluções que estejam iniciando e/ou em andamento na regional ou unidade de atendimento naquele dia. Nos demais casos, deve-se indicar o atendimento através da Central de Relacionamento (0800, Chat, Whatsapp e E-mail), Sebrae Digital (*chatbot, e-commerce, blog*) ou solicitar que entre em contato com o Sebrae durante os horários de atendimento.

### 5.6 Sistema de Avaliação para Cursos e Consultorias

Cabe as Gerências Regionais, Gerência de Desenvolvimento e Curadoria de Produtos e Gerência de Administração e Suprimentos avaliar os resultados e tomar as ações corretivas e/ou preventivas necessárias.

A avaliação de cursos e consultorias é realizada pela metodologia *Likert* na qual o cliente recebe em seu e-mail, após o registro de meta física, a pesquisa de avaliação da solução. Caso o cliente não responda a primeira tentativa de contato, três dias após, uma nova pesquisa é enviada.

Para avaliações com notas iguais ou inferiores a 3 (três) estrelas, o Dynamics CRM abre automaticamente uma ocorrência para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) realizar a tratativa junto ao cliente. As manifestações são direcionadas às gerências responsáveis para ações corretivas e/ou preventivas.

Nas consultorias comercializadas pela plataforma Unio, ao final do atendimento, o cliente deverá avaliar a consultoria com métricas específicas da plataforma (atribuindo estrelas).

### 5.7 Registro de Atendimento e Meta Física

O Registro de metafísica abrange:

1. **Execução parcial:** o gestor ou assistente ou suporte libera pagamento parcial para o credenciado informando nº de horas parciais no menu Realização Parcial no Sistema Extranet de Atendimento.
2. **Execução Total de:**

* Agenda: quando não há agendamento de consultor o gestor ou assistente ou suporte deve confirmar os participantes, atualizar o cadastro, digitalizar e anexar documentos relativos a execução da atividade, registrar a meta física. Quando há consultor agendado, ele próprio digitaliza e anexa os documentos no Sistema Integra.
* Consultoria: quando não há agendamento de consultor o gestor ou assistente ou suporte deve confirmar os participantes, atualizar o cadastro, digitalizar e anexar documentos relativos a execução da atividade, registrar a meta física. Quando há consultor agendado, ele próprio digitaliza e anexa os documentos no Sistema Integra.
* Consultoria Unio: a meta física é registrada a partir da confirmação de recebimento das entregas da consultoria pelo cliente via plataforma Unio, o que libera a cobrança por parte da Empresa de Consultoria

O registro deve ser realizado até o dia 4 do mês subsequente à realização do atendimento (envio de registro de meta ao Sebrae NA).

### 5.8 Gestão de Oportunidades

No módulo “Oportunidade” serão armazenados os registros que representam potenciais de venda, sejam eles identificados pelos clientes ou por parte do próprio Sebrae.

Uma Oportunidade poderá ser gerada nas seguintes situações:

* Cliente manifesta interesse por alguma solução em um atendimento e, após análise do atendente, é gerada a oportunidade;
* Aplicação de diagnósticos, onde são identificadas soluções recomendadas para o perfil do cliente;
* Campanhas de marketing;
* Interesses identificados a partir de navegação no portal.

Antes de criar um novo registro de oportunidade para um cliente, é possível verificar se a solução já foi ofertada. Para tanto será necessário acessar o cadastro do cliente e através dos “grids” Produtos em Negociação ou Produtos Comercializados e procurar a solução desejada. A lista de produtos poderá conter várias páginas sendo necessário navegar entre as páginas para uma pesquisa completa.

Obs.: Antes da efetivar/confirmar a compra de um novo pedido para um cliente, o atendente deverá verificar se não há uma “Oportunidade” aberta para o mesmo cliente e com o mesmo produto. Nesse caso, o pedido deverá ser gerado através da oportunidade aberta.

### 5.9 Emissão de Certificados – Soluções

A emissão está condicionada a frequência de participação definida na solução. Para soluções presenciais, basta acessar o site do Sebrae RS, item Certificados/Impressão de Certificados. Quando o curso realizado foi online, é preciso acessar o menu “meus cursos online”.

É necessário estar cadastrado no site para realizar a impressão.

1. Ao registrar a meta física, o atendente/gestor seleciona o “indicador de presença”. O sistema marca automaticamente o indicador “Emitir certificado”, se o cliente não possuir a frequência mínima deve-se clicar no indicador para desmarcar se ele estiver marcado. O cálculo da frequência é realizado com base nos dados do formulário de Controle de Frequência.

Nota: Depois de fechar a meta física, o sistema desabilita o *check* que seleciona o participante para emissão de certificado.

1. Caso o cliente tenha dificuldades para imprimir, o atendente da Regional ou da Unidade de Atendimento deve:

Abrir a página do Sebrae RS e orientar o cliente como imprimir ou;

1. Acessar a Extranet através do código da agenda. Ao lado do nome de cada participante, o sistema presenta um botão no formato de uma impressora. Ao clicar, vai abrir uma aba com o Certificado. Imprimir.
2. Lembretes:
3. O certificado tem duas páginas: frente e o verso com conteúdo programático.
4. Para receber o certificado, o cliente precisa ter 75% de frequência. A exceção é para o Empretec, que exige 100% de frequência e validação das atividades realizadas e o curso Boas Práticas que possui avaliação mínima para aprovação em alguns municípios.
5. O Sebrae tem a obrigatoriedade de emitir certificados de soluções que ocorreram nos últimos 5 anos.
6. Os certificados ficam disponíveis até o 5º dia útil do mês seguinte ao término da solução (prazo para fechar a meta física).

### 6. Disposições Finais

Este Manual entra em vigor na data de aprovação, revogadas as disposições em contrário.

O presente Manual pode ser substituído por outro, sempre que a Empresa julgar conveniente.

Os casos omissos ou não previstos neste Manual serão resolvidos pela Gerência responsável pelo processo juntamente com a DIREX, quando necessário.

### 7. Anexos

O(s) anexo(s) abaixo relacionado(s) encontra(m)-se disponível(is) na Intranet/Sistema de Documentação/Manuais Operacionais e Anexos.

* Lista de Presença
* Relatório de Consultoria
* Formulário de Declaração de Porte Empresarial
* Referencial de Abordagem de Atendimento – Espaço de Negócios Sebrae RS
* Documento Referencial SAC