

Resumo



Com os ajustes na metodologia do programa Selo Sebrae de Qualidade Empresarial em 2024, a validade da chancela foi estendida de 1 para 2 anos. Durante o primeiro ano de vigência, as empresas agraciadas passarão por uma etapa intitulada manutenção, com o objetivo de zelar pelo nível de serviço alcançado. As visitas também permitirão que as empresas classificadas como PRATA ou OURO possam ascender de categoria, conforme as eventuais evoluções percebidas. Cabe salientar que não haverá perda de chancela já concedida, mas apenas a eventual evolução. No segundo ano de vigência, caso a empresa deseje permanecer no programa, deverá participar de novo ciclo avaliativo.

Palavras-chave



#Qualidade #Selo #Gestão #Manutenção

Parâmetros da contratação



Tipo de contratação:	SGF POR PRODUTO
Tema:	Diversos
Subtema:	Diversos
Eixo estratégico:	Competitividade nos Negócios
Instrumento:	Consultoria
Modalidade:	Presencial e/ou à distância, com possibilidade de atividades híbridas.
Público-alvo:	ME e EPP.
Setor / segmento indicado:	Alimentação fora do lar; Agências de viagens e Operadores turísticos; Hotelaria; Organizadoras de eventos; Clínicas e Laboratórios; Academias; Empresas de Manutenção e Reparação Automotiva.
Carga-horária:	Definida (até 10 horas por empresa).
Período de execução:	Até 90 dias considerando cada grupo de até 10 empresas
Rotina de pagamento:	Faturamento parcial (etapas 1 e 2) e residual (etapa 3).

Benefícios e resultados esperados



Parabéns pela conquista do Selo de Qualidade Sebrae! Sua empresa já deu um passo importante em direção à excelência. Agora, é hora de continuar colhendo os frutos dessa conquista e levar sua marca a novos patamares. Permanecer no programa assegura que sua empresa continue a oferecer um nível de serviço de excelência. As visitas de manutenção irão ajudar na identificação e correção de possíveis não conformidades desde a última avaliação. O objetivo também é perceber uma eventual evolução na pontuação obtida pela sua empresa, permitindo uma evolução da categoria do selo. Excelente, não?! Renove seu compromisso com a excelência e continue a se destacar no mercado com o Selo de Qualidade Sebrae. Receba a visita dos nossos avaliadores e reforce o compromisso da sua empresa com a qualidade!

Descrição das etapas e atividades da consultoria



Etapa 1	Planejamento da manutenção remota
O que é:	Revisão do histórico de avaliação da empresa, com o objetivo de recapitular junto ao empresário eventuais iniciativas e práticas que tenham ficado com status de não conformidade ou pendente de apresentação de evidência, bem como revisar o status de conformidade de práticas consideradas pré-requisitos.
Carga horária:	4 horas.
Atividades:	<p>1. Restabelecer o contato com a empresa agraciada com Selo de Qualidade Sebrae:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Realizar contato com o representante da empresa em até 05 dias úteis após a confirmação da ordem de serviço.b) Reforçar a sua identidade e que você integra o quadro de avaliadores devidamente credenciado ao Sebrae.c) Explicar o que é a consultoria de manutenção e quais são suas etapas, destacando para o empresário que não se trata de uma nova avaliação.d) Reforçar que ele não perderá a certificação já conquistada. Em vez disso, a consultoria será uma oportunidade para manter o nível de qualidade alcançado e, possivelmente, obter uma melhoria de categoria.e) Confirmar responsável na empresa pelo acompanhamento e suporte da consultoria de manutenção.f) Agendar momento síncrono com o responsável, para realização da agenda de manutenção remota. <p>2. Analisar o histórico de avaliação da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Antes de realizar a agenda de manutenção remota, o consultor deverá acessar a e fazer uma análise crítica do relatório final da empresa, buscando recapitular as eventuais pendências e/ou ajustes de melhoria assumidos à época.b) <u>Atenção! O acesso ao sistema é apenas para fins de consulta. Nenhuma alteração deve ser realizada no histórico da empresa.</u> <p>3. Preparar e enviar o plano de manutenção:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Preparar um plano de manutenção que forneça as orientações para adoção de medidas preventivas e/ou corretivas em prol da conservação do nível de serviço alcançado pela empresa no ciclo anterior. <p>Obs.1: No caso de empresas classificadas como OURO ou PRATA, o plano deve apontar em que medida as eventuais melhorias poderão resultar num upgrade da categoria, facilitando a priorização das iniciativas por parte do empresário.</p> <p>Obs.2: No caso de empresas classificadas como DIAMANTE, o plano deve focar nas eventuais oportunidades advindas de itens não contemplados ou que tenham sido classificados com ressalva, bem como na revisão dos itens considerados obrigatórios.</p>

	b) Enviar o plano de manutenção antecipadamente para a empresa, de modo a embasar a agenda de manutenção remota. Solicitar uma confirmação de aceite/recebimento do plano
Entregas:	<ul style="list-style-type: none"> • Para o cliente: Proposta do plano de manutenção. • Para o Sebrae: Cópia do plano de manutenção, com evidência de envio/recebimento.

Etapa 2	Agenda de manutenção remota
O que é:	Agenda síncrona com o representante legal da empresa ou substituto por ele designado, para apresentação do plano de manutenção e abordagem de outros aspectos pertinentes à conservação do nível de serviço
Carga horária:	2 horas.
Atividades:	<p>1. Realizar agenda de manutenção remota para empresas DIAMANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Confirmar os objetivos da consultoria de manutenção. b) Recapitular o plano de manutenção enviado anteriormente, provendo os esclarecimentos necessários, bem como eventuais ajustes. c) Reforçar que não haverá perca da chancela já recebida pela empresa d) Abordar a importância de zelar pelo nível de serviço alcançado, atentando-se principalmente aos itens considerados pré-requisito. <p>2. Realizar agenda de manutenção remota para empresas OURO ou PRATA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Confirmar os objetivos da consultoria de manutenção. b) Recapitular o plano de manutenção enviado anteriormente, provendo os esclarecimentos necessários, bem como eventuais ajustes. c) Confirmar que não haverá perca da chancela já recebida pela empresa, mas sim um eventual upgrade de categoria caso haja a implementação das melhorias sugeridas. d) Abordar as possibilidades de melhoria e as eventuais chances de upgrade. e) Consultar interesse da empresa em evoluir de categoria, ficando a segunda visita a ser realizada concomitante ao cronograma do atual ciclo de avaliação do Selo. <ul style="list-style-type: none"> • Obs.: Caso a empresa manifeste interesse, será necessário parametrizar uma nova avaliação no sistema informatizado.
Entregas:	<ul style="list-style-type: none"> • Para o cliente: plano de ação ajustado, com prazos e responsáveis definidos. • Para o Sebrae: evidência de realização da agenda online, cópia do plano de ação ajustado.

Etapa 3	Visita de avaliação complementar para upgrade de categoria
O que é:	realização da visita in loco, com o objetivo de constatar a evolução da empresa nos aspectos observados à luz do plano de manutenção.
Carga horária:	4 horas.
Atividades:	<p>1. Realizar avaliação complementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reaplicar o checklist (impresso ou diretamente no sistema informatizado) para constatar o atendimento dos requisitos priorizados no plano de manutenção.

	<p>b) Coletar as evidências objetivas, anexando, quando necessário e apropriado, os documentos comprobatórios da conformidade.</p> <p>2. Devolutiva da avaliação:</p> <p>a) Apresentar ao representante legal ou responsável as primeiras percepções da avaliação complementar considerando o plano de manutenção pactuado.</p> <p>b) Abordar eventuais pontos de atenção ante eventual não conformidade detectada em itens que outrora apresentavam-se conforme (avaliação final do ciclo anterior).</p> <p>c) Orientar os responsáveis na implementação das iniciativas indicadas que eventualmente não tenha sido indicada.</p>
Entregas:	<ul style="list-style-type: none"> • Para o cliente: plano de manutenção com o status atualizado; relatório contendo os avanços obtidos, bem como os eventuais pontos de atenção. • Para o Sebrae: registro da avaliação no sistema informatizado e relatório de execução do serviço conforme modelo padrão do Selo.

Estruturas e materiais necessários



- O consultor deverá estar de posse de um notebook com o sistema informativo instalado, para que as informações da empresa sejam cadastradas e/ou atualizadas durante a consultoria. Na impossibilidade do uso do equipamento, deverá imprimir o checklist padrão da avaliação, bem como outros materiais complementares.
- Smartphone para registro fotográfico das visitas e coleta das evidências em imagens

Responsabilidades das partes



Demandante:

- Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
- Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
- Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
- Fornecer informações técnicas e apresentar evidências (quando necessário) sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço necessários para o desenvolvimento do trabalho;
- Acompanhar o prestador de serviço nas visitas técnicas aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
- Avaliar o serviço prestado

Contratada:

- Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
- Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
- Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante;

- d) Fazer as entregas previstas em cada etapa da consultoria validadas pela empresa demandante e pelo Sebrae.
e) Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sistema de Gestão de Fornecedores do Sebrae.

Complexidade, carga horária e valores máximos



Etapas	Resumo executivo	Carga-horária
1	Planejamento da manutenção remota	4 horas
2	Agenda de manutenção remota	2 horas
3	Visita de avaliação complementar para upgrade de categoria	4 horas
Total		10 horas

Complexidade	Carga horária máxima	Valor total
Intermediária (valor da hora R\$100,00)	06 horas por empresa DIAMANTE, OURO ou PRATA	R\$ 600,00
Intermediária (valor da hora R\$100,00)	10 horas por empresa OURO ou PRATA	R\$1.000,00

Nota 1: eventuais valores de ajuda de custo seguirão normativo interno vigente.

Nota 2: Em caso de divergência, prevalecerá o valor de referência da tabela de honorários vigente.

Nota 3: No caso de contratação que contemple a etapa 03, ela deve ser realizada separadamente daquela que contém somente as etapas 01 e 02.

Versionamento



Versão	Publicação	Responsável	Descrição
1	20/06/2025	UGS	Elaboração da versão inicial.