

## Desenvolvimento da Sala, Apoio e Acompanhamento ao Selo de Referência

### Resumo:



A consultoria visa fortalecer a atuação das Salas do Empreendedor por meio de boas práticas de gestão, monitoramento contínuo e adequação ao regulamento do Selo de Referência. Com um acompanhamento estruturado, busca capacitar os Agentes de Desenvolvimento, padronizar atendimentos, melhorar a comunicação e consolidar evidências para certificação. Além disso, alinhamento estratégico com a gestão estadual, análise de indicadores e ajustes no plano de ação, garantindo qualidade e eficiência nos serviços aos empreendedores. Além disso o prestador do serviço poderá ser acompanhado por um consultor "supervisor", cujas atividades são descritas em outra ficha técnica.

### Palavras-chave



monitoramento – desenvolvimento – empreendedorismo – atendimento - informações – ferramentas

### Informações Técnicas



**Produto:** Desenvolvimento da Sala, Apoio e Acompanhamento ao Selo de Referência

**Instrumento:** Consultoria

**Modalidade:** Híbrida (Presencial e à distância)

**Público-Alvo:** Instituição de Administração Pública.

**Sector indicado:** Não se Aplica.

**Tempo de Execução:** De acordo com o cronograma do Selo de Referência em Atendimento

**Rotina de Pagamento:** Parcial, conforme entregas faturáveis realizadas no período.

### BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS:

- Melhoria na Gestão das Salas do Empreendedor – Padronização dos processos, otimização dos registros de atendimento e alinhamento com as diretrizes do Selo de Referência.
- Capacitação dos Agentes de Desenvolvimento – Orientação e suporte contínuo para melhoria do desempenho dos AD no atendimento e gestão da Sala.
- Fortalecimento da Comunicação – Implementação de identidade visual padronizada, uso eficaz dos canais digitais e estratégias de divulgação dos serviços oferecidos.
- Monitoramento Estratégico e Análise de Indicadores – Acompanhamento contínuo das ações, reuniões de alinhamento e ajustes no plano de ação para garantir a evolução da Sala.
- Impacto na Experiência do Empreendedor – Atendimento mais eficiente e qualificado, facilitando o acesso a serviços e orientações para o desenvolvimento de negócios locais.
- Salas do Empreendedor mais organizadas e homologadas às diretrizes do Selo de Referência.
- Suporte estruturado para garantir a certificação e a melhoria contínua das Salas do Empreendedor.

### Descrição das Etapas e Atividades da Consultoria

Serviço 01	Alinhamento sobre a Metodologia de atendimento nas Salas do Empreendedor e Regulamento do Selo de referência em atendimento (presencial)
O que é:	Realizar reunião presencial de alinhamento sobre o propósito e metodologia de trabalho das Salas do empreendedor e apresentação/ sensibilização sobre a importância do Selo de Referência em Atendimento e abordagem sobre os pontos do Edital vigente publicado no site do selo para as salas que o consultor foi contratado para acompanhar
Como executar:	Após o aceite da contratação, o consultor <b>receberá material sobre a metodologia</b> de atendimento das salas do empreendedor e <b>apresentação com as informações relativas ao edital vigente</b> , destacando seus requisitos visando alinhamento com as respectivas salas que o consultor irá acompanhar nos próximos meses, explicando os itens de avaliação, as evidências que são consideradas válidas e tabela de pontuação. Na apresentação, deve ter uma abordagem de sensibilização, envolvimento e valorização do atendente e tirar suas dúvidas sobre o regulamento.
Entregas:	Apresentação do regulamento e lista de presença (impressa ou digital).
Carga horária:	<b>4 horas</b>

Conteúdo Programático Serviço 02	Levantamento situacional da Sala com base no diagnóstico do Selo de Referência do último ciclo, na metodologia de atendimento e nos critérios do edital do Selo de Referência, incluindo esclarecimento de dúvidas sobre o registro de atendimentos no sistema (remoto).
O que é:	O consultor contratado deve avaliar o último diagnóstico do Selo de Referência da Sala em questão (se houver) com os pontos de melhoria que necessitam ser implementados, além do check list de verificação a situação atual da sala perante a metodologia de atendimento da sala do empreendedor e ao regulamento do Selo de Referência (ciclo atual), visando traçar um plano de ação para elevar o nível de qualidade e competitividade da sala definidas na metodologia, possibilitando estar competitiva no certame do Selo de referência e com potencial de ser agraciada com premiação e reconhecimento.
Como executar:	O consultor deve conhecer previamente o diagnóstico anterior da Sala do Empreendedor (se houver), a Nova Metodologia da Sala do Empreendedor, o procedimento de atendimento ao cliente, os manuais do sistema e os critérios do Selo. Durante a avaliação, ele verificará se os registros de atendimento estão sendo feitos corretamente no sistema FOCO e orientará os agentes de desenvolvimento sobre como acessar o sistema, lançar os atendimentos, preenchendo as informações de forma adequada, tais como atualização cadastral, consentimento de políticas de privacidade e no registro correto dos temas atendidos. Também deverá realizar uma sensibilização para garantir que a equipe compreenda e aplique corretamente as diretrizes do Selo no dia a dia de seus processos.
Entregas:	Relatório situacional com descrição dos achados e apontamentos de todos os pontos relacionados às melhorias apresentadas no diagnóstico anterior (se houver), à nova metodologia da Sala e critérios do selo de referência com recomendações de ações de melhoria e print das evidências de reunião <i>online</i> .
Carga horária:	<b>4 horas</b>

Serviço 03	Monitoramento e Alinhamento do plano de trabalho da sala com regulamento do selo.
<b>O que é:</b>	<p>A consultoria tem como objetivo monitorar e avaliar a implementação do plano de ação da Sala do Empreendedor, assegurando que a mesma esteja alinhada à nova metodologia da Sala do Empreendedor e aos critérios do Selo de Referência, auxiliando a sala do empreendedor no processo de inscrição no selo de referência do ciclo vigente. Esse acompanhamento inclui a revisão das atividades realizadas, a identificação de pontos de melhoria e o suporte ao Agente de Desenvolvimento (AD) para aprimoramento dos processos de atendimento com ferramentas e portfólio de soluções do Sebrae, permitindo que a Sala avance no seu desempenho e na qualidade dos serviços prestados.</p>
<b>Acompanhar os indicadores da sala:</b>	<p>O consultor realizará reuniões periódicas on-line para monitorar os indicadores da Sala, revisar o andamento do plano de melhorias e promover ajustes necessários. Nessas agendas, serão discutidas dúvidas, dificuldades e sugestões levantadas pelo AD, além de orientações sobre boas práticas na gestão da Sala.</p> <p>Durante as reuniões, serão analisados/providenciados os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de atendimentos : verificação da regularidade e conformidade dos lançamentos no sistema.</li> <li>• Interação e cooperação : estímulo à conexão entre agentes e demais atores do território para fortalecer uma rede de colaboração.</li> <li>• Oferta de serviços e eventos : levantamento e promoção de eventos da Sala e do Sebrae Ceará para divulgação nas redes sociais.</li> <li>• Materiais de apoio e checklists : análise da utilização de ferramentas que auxiliam na padronização do atendimento.</li> <li>• Conformidade com o edital : identificação de pontos que precisam ser ajustados para garantir o cumprimento das exigências do Selo de Referência.</li> <li>• Auxílio à Sala do empreendedor no processo de inscrição no selo de referência em atendimento (aplicação do diagnóstico é no formato “autopreenchimento” <b>junto com a inscrição</b>);</li> </ul> <p>Caso sejam consideradas não conformidades ou dificuldades no atendimento aos critérios estabelecidos, estas serão registradas em ata com a proposição de melhorias e reportadas ao contratante. Caso seja um processo recorrente durante o monitoramento o consultor deverá reportar a gestão estadual das salas sobre a ocorrência.</p>
<b>Entregas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro detalhado dos avanços, desafios e ajustes necessários.</li> <li>▪ Evidências de execução das reuniões, incluindo atas e print de reunião <i>online</i>;</li> <li>▪ Relatórios sobre Plano de Implementação, com status do andamento, pontos de atenção, gargalos e recomendações de melhorias.</li> </ul>
<b>Carga horária:</b>	<b>22 horas</b>

Serviço 04	Orientação sobre o processo e registros de atendimento no sistema (remoto)
<b>O que é:</b>	Verificar se as salas do empreendedor participantes do selo estão adotando os procedimentos de atendimento com uso de diagnóstico ou outro instrumento, como check list para compreender os desafios dos clientes, se estão ofertando soluções e se estão registrando os atendimentos corretamente e explicar ao atendente como realizar corretamente um atendimento.
<b>Como executar:</b>	O consultor deve, durante suas reuniões on-line com a sala, verificar o modus operandi no atendimento aos clientes, atentando para o uso de diagnóstico ou outros instrumentos que favoreça o levantamento e compreensão dos desafios do cliente, se a sala está ofertando soluções e se a sala está conseguindo se logar no sistema de atendimento do Sebrae. Deve instruir a sala em caso de dúvidas ou dificuldades para registrar os atendimentos e garantir que a sala esteja apta para atender o cliente e fazer o correto registro desta interação. Essa atividade só deve acontecer caso a sala do empreendedor apresente dificuldade em registrar atendimentos e precise de um repasse metodológico.
<b>Entregas:</b>	Relatório com as informações e encaminhamentos relacionadas ao processo de atendimento e registros de atendimento no sistema, constando o nome do atendente da sala como responsável pelo registro do atendimento.
<b>Carga horária:</b>	<b>2 horas (por sala)</b>

Serviço 05	Orientação sobre padronização das redes sociais da sala do empreendedor e implementação de plano de ação (híbrido)
<b>O que é:</b>	Verificar se a sala do empreendedor está com identidade visual padrão nas redes sociais, se possui canais digitais para atendimento (WhatsApp, Instagram, e-mail) da jornada do cliente e se divulga portfólio de soluções do Sebrae.
<b>Como executar:</b>	O consultor deve auxiliar a sala a implementar o uso padronizado das redes sociais e ferramentas digitais para: divulgar editais de licitação do município, plano anual de contratações, eventos da semana do MEI, eventos diversos do Sebrae Ceará, soluções digitais, endereço e horário de funcionamento da sala e canais de contato.
<b>Entrega:</b>	Relatório elencando as ações de padronização das redes sociais da sala do empreendedor: perfil no Google, Whatsapp e Instagram. Verificar se a sala do empreendedor possui também notícias postadas no site da prefeitura municipal e orientar que a sala deve utilizar o site institucional para divulgação de suas ações.
<b>Carga Horária:</b>	<b>6 horas (por sala)</b>

Serviço 06	Consolidação das evidências dos itens do Selo no drive virtual e no sistema (remoto)
O que é:	Receber as evidências apresentadas pelas salas do empreendedor e fazer o envio desses arquivos em drive da unidade regional e no sistema do Selo. Fazer a correção de evidências reprovadas pela comissão de avaliação.
Como executar:	<p>Consultor deve receber das salas do empreendedor os arquivos digitalizados em formato apropriado e com os dados legíveis, para então, anexá-los em disco virtual disponibilizado pelo gestor contratante. Depois de inserir os arquivos por salas, inserir os arquivos no sistema proprietário do selo de referência para avaliação e aprovação do item enviado.</p> <p>Caso o consultor seja notificado durante o período de sua contratação de que alguma evidência considerada inválida (seja por dados repetidos, trocados ou algum documento sem assinatura, por exemplo), o credenciado deve, no prazo acordado no regulamento, verificar possível correção para envio de arquivo correto e aprovação da evidência retificada. Observação: dentre as regras do edital 2025, as Evidências rejeitadas <b>NÃO poderão ser substituídas após validação</b>.</p>
Entregas:	Disco virtual com as evidências inseridas, separadas por sala do empreendedor.
Carga horária:	<b>5 horas (por sala)</b>

Serviço 07	Elaboração de relatório (remoto)
O que é:	Preparar relatório das ações previstas vs. Realizadas e encaminhar para apreciação e aprovação do contratante.
Como executar:	Após conclusão das atividades da consultoria, consultor consolida todas as ações em relatório, assina documento e encaminha para o gestor contratante.
Entregas:	Relatório preenchido e assinado.
Carga horária:	<b>2 horas (por sala)</b>

### Estrutura e materiais necessários

#### Durante as consultorias será necessários:

- Smartphone para registro fotográfico das visitas.
- Notebook para apresentações

## Responsabilidades da empresa demandante

- Fornecer as informações necessárias ao alcance do objeto contratado, tais como: manuais de registro de atendimento, modelos de ata de reunião, modelos de plano de ação, diagnóstico anterior da sala do empreendedor (caso esta tenha participado do Selo de referência do ciclo anterior), modelo de diagnóstico ou *check list* para compreensão dos desafios do cliente, portfólio de soluções para o cliente, dentre outros itens pertinentes;
- Participar das etapas previstas em cronograma, de modo a não prejudicar o prazo de execução do serviço;
- Relatar a Unidade Gestão do Cliente qualquer entrave à execução, de modo a viabilizar ajustes no cronograma em tempo hábil;
- Atestar o recebimento do serviço e responder pesquisa de avaliação.

## Responsabilidades da prestadora de serviço

- Indicar responsável técnico para execução do serviço;
- Cumprir o escopo de trabalho pactuado;
- Apresentar evidências de execução do serviço, conforme modelo de relatório solicitado pelo Sebrae/CE;
- Relatar ao gestor responsável pela contratação qualquer entrave à execução do escopo, de modo a viabilizar ajustes de percurso em tempo hábil;
- Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do SGF;
- Atender solicitações do consultor “supervisor” quando requisitado

## Observações

A contratação deve ter limite **máximo de 14 municípios** acompanhados por consultor. As entregas estão separadas em “por contratação” e “por sala”.

## Carga Horária, Complexidade e valores máximos

A carga horária do atendimento será definida de acordo com as atividades executadas e a complexidade da demanda.

Etapas	Resumo Executivo	Carga-horária
1	Alinhamento sobre a Metodologia de atendimento nas Salas do Empreendedor e Regulamento do Selo de referência em atendimento. (presencial)	04 horas*
2	Levantamento situacional da Sala com base na metodologia de atendimento e nos critérios do edital do Selo de Referência, incluindo esclarecimento de dúvidas sobre o registro de atendimentos no sistema. (presencial)	04 horas*
3	Monitoramento e Alinhamento do plano de trabalho da sala com regulamento do selo. (híbrido)	22 horas
4	Orientação de registros de atendimento no sistema. (remoto)	02 horas
5	Orientação sobre padronização das redes sociais da sala do empreendedor e implementação de plano de ação. (híbrido)	06 horas
6	Consolidação das evidências dos itens do Selo no drive virtual e no sistema. (remoto)	05 horas
7	Elaboração de relatório. (remoto)	02 horas
<b>Total</b>		<b>45 horas</b>

\*Carga horária fixa por contratação

## Tabela de Honorários

Complexidade	Carga horária máxima	Valor
1 sala acompanhada	45h	R\$ 4.500,00

## Observações:

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

**Nota 2:** eventual divergência desta ficha técnica versus o preconizado na tabela de honorários vigente, prevalecerá o valor de referência da tabela.