CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Atualização em junho de 2023

Brasília DF

Expediente

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick Lourenço de Lima

Diretora de Administração e Finanças

Margarete de Castro Coelho

Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão do Sistema Sebrae tem como objetivo apresentar à sociedade a descrição dos principais serviços oferecidos em todo o território nacional. Nosso propósito é demonstrar, através deste documento, o compromisso da instituição na prestação de serviços com qualidade e transparência.

Esperamos que, após a leitura deste documento, você possa usufruir melhor de todas as formas oferecidas para o seu atendimento pelo Sebrae. Caso tenha dúvidas ou sugestões de melhoria a esta Carta de Serviços, poderá entrar em contato conosco por meio de nossa Ouvidoria: www.sebrae.com.br/ouvidoria

Sumário

Capítulo 1 - Sobre o Sebrae..... 5
Capítulo 2 – Canais de Atendimento..... 7
Capítulo 3 – Serviços oferecidos..... 9
Capítulo 4 - Atualização desta Carta..... 15

Capítulo 1 - Sobre o Sebrae

A história do Sebrae começou em 17 de julho de 1972, por iniciativa do BNDE e do Ministério do Planejamento. Neste ano, éramos o "Cebrae" - Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa.

Em 9 de outubro de 1990, o Cebrae foi transformado em Sebrae pelo decreto nº 99.570, que complementa a Lei nº 8029, de 12 de abril. A entidade desvinculou-se da administração pública e transformou-se em uma instituição privada, sem fins lucrativos, mantida por repasses das maiores empresas do país, proporcionais ao valor de suas folhas de pagamento.

Nosso cerne é promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte – aqueles com faturamento bruto anual de até R$ 4,8 milhões. De forma complementar, também atuamos com pessoas físicas em agendas específicas de apoio e fomento ao empreendedorismo, e também possuímos programas direcionados para a atuação com parceiros estratégicos, visando impactar indiretamente na melhoria das condições e do ambiente para os pequenos negócios.

Temos o compromisso de atuar no fortalecimento do empreendedorismo e na aceleração do processo de formalização da economia por meio de parcerias com os setores público e privado, programas de capacitação, desenvolvimento de pequenos negócios, acesso ao crédito e à inovação, estímulo ao associativismo, além de feiras e rodadas de negócios.

Estamos presentes em todo o território nacional, oferecendo serviços diversos como cursos, palestras e consultorias, apoiando os pequenos negócios em todos os setores. Hoje, possuímos como nosso propósito institucional, em nosso planejamento, "transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Brasil" e, para isso, nossa visão é que o Sebrae seja referência na promoção do empreendedorismo e na geração de valor para os pequenos negócios.

Dirigentes

O Sebrae é organizado de forma sistêmica e é composto por uma Unidade Nacional coordenadora, sediada em Brasília, e unidades operacionais localizadas em cada um dos estados brasileiros e no Distrito Federal.

O Sebrae Nacional é responsável pelo direcionamento estratégico de todo o Sistema Sebrae, assim como pela articulação pela representatividade dos pequenos negócios nas políticas públicas. Cabe aos Sebrae/UF a operacionalização das diretrizes nacionais e o desenvolvimento de ações e a operação do relacionamento em âmbito local, em aderência às realidades e prioridades regionais.

A estrutura organizacional do Sebrae é composta por:

>> Diretoria: Diretor Presidente, Diretor Administrativo Financeiro e Diretor Técnico: a diretoria do Sebrae é eleita com mandato de 4 anos, sendo admitida a recondução.

>> Conselho Deliberativo Nacional: é o órgão colegiado de direção superior do Sebrae, que detém o poder originário e soberano da entidade; tem a responsabilidade de gerir os recursos financeiros, decidir sobre políticas, diretrizes e prioridades na aplicação destes recursos e promover ações de orientação e fiscalização das diversas ações da instituição, em conformidade com as normas aplicáveis, em especial com o Estatuto Social do Sebrae. O conselho é composto por 15 conselheiros de entidades públicas e privadas.

>> Os Sebrae/UF possuem a composição dos Conselhos Deliberativos e Diretoria similar à do Sebrae Nacional.

Capítulo 2 – Canais de Atendimento

Com o intuito de estar próximo aos seus clientes, o Sebrae disponibiliza diversos canais de atendimento presencial e à distância. São eles:

>> Rede Presencial:

.. Agências: estruturas de atendimento do próprio Sebrae nos municípios. Atualmente, possuímos cerca de 370 agências disponíveis em todo o país. O horário de funcionamento varia de estado para estado e de agência para agência. Sendo assim, antes de procurar atendimento presencial, é importante se informar por meio do Portal Sebrae, em www.sebrae.com.br/faleconosco, ou entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae: 0800 570 0800.

.. Agentes: técnicos de atendimento contratados pelo Sebrae ou bolsistas de inovação que vão até o pequeno negócio. Atualmente, contamos com mais de 3.000 agentes distribuídos em todo país. Existem agentes especializados em diferentes assuntos. Caso queira saber mais sobre os agentes que atuam em sua região, você poderá entrar em contato com a unidade mais próxima do Sebrae ou ligar para 0800 570 0800.

.. Espaço Sebrae: São estruturas do Sebrae em espaços de parceiros estratégicos, como, associações comerciais, empresariais, jutas comerciais, dentre outras. Hoje, contamos com mais de 840 espaços em parceiros pelo território nacional.

.. Salas do Empreendedor: São estruturas de responsabilidade das prefeituras destinadas à facilitação dos processos de abertura de empresas, regularização e baixa, especialmente aqueles destinados aos Microempreendedores Individuais (MEI). Hoje, há mais de 2.450 Salas do Empreendedor em todo o Brasil.

Para consultar a unidade da rede de atendimento do Sebrae mais próxima de você, entre contato conosco:

.. Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco

.. Central de Relacionamento: 0800 570 0800

>> Portal Sebrae: Consiste em um canal digital por meio da qual o Sebrae interage com os seus clientes, oferecendo conteúdos e serviços digitais. Está sob coordenação do Sebrae Nacional, no endereço: www.sebrae.com.br

>> Central de Relacionamento: Atendimento gratuito por telefone, WhatsApp ou chat. Por meio dela, você poderá tirar suas dúvidas, se inscrever em cursos, palestras, oficinas, seminários e eventos, agendar atendimento presencial, além de realizar diretamente alguns serviços de formalização e regularização do MEI.

Ligue para: 0800 570 0800 ou se conecte a esse mesmo número pelo WhatsApp. Caso prefira falar por chat, acesse: www.sebrae.com.br/faleconosco

>> Ouvidoria: Se você deseja enviar sugestões, denúncias, elogios, reclamações, entre em contato com a ouvidoria:

.. www.sebrae.com.br/ouvidoria

.. E-mail: ouvidoria@sebrae.com.br

.. Carta: Sebrae Nacional - SEPN 515, Bloco C, loja 32 - CEP 70770-900, Brasília, DF

>> Redes Sociais:

Facebook: /sebrae

Twiter: @sebrae

Linkedin: /sebrae

Instagram: @sebrae

Youtube: /sebrae

>> Aplicativo Sebrae: Aplicativo mobile para facilitar interações com Sebrae e disponibilizar ferramentas de controle para empresas. Disponível para iOS e Android.

Capítulo 3 – Soluções oferecidas

Alguns conceitos são importantes para que o cliente entenda a lógica de atuação do Sebrae, quais sejam:

- Soluções são o que resolve problemas, necessidades e desejos dos clientes com escala e qualidade. Divide-se em produtos, serviços e conteúdo;
- Produto: Item padronizado e embalado para ser ofertado ao cliente. Por ser padronizado, é sempre entregue da mesma forma a todos os clientes. Exemplo: Cursos (online e presencial), Oficinas; e
- Serviço: Conjunto de atividades realizadas para proporcionar uma experiência personalizada para o cliente, visando recorrência. Exemplo: Ferramentas Digitais, Consultoria

O Sebrae oferece suas soluções em diferentes temas:

- Empreendedorismo (como abrir, melhorar e ampliar seu negócio);
- Finanças (acesso a crédito e controle financeiro do negócio);
- Planejamento (como traçar os planos da empresa);
- Mercado e vendas (marketing e dicas para o negócio se destacar no mercado);
- Leis (como atender a aspectos legais e regras governamentais);
- Pessoas (como gerenciar sua equipe);
- Inovação (informações, dicas e soluções para sua empresa fazer diferente);
- Organização (como tornar mais eficientes os processos e procedimentos da sua empresa);
- Cooperação (como fazer parcerias que beneficiem sua empresa).

Abaixo são descritas algumas das soluções Sebrae e por onde podem ser acessadas

3.1. 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.

Forma de prestação do serviço

- Poderá ser realizada presencialmente ou à distância;

- Aplicada conforme a disponibilidade do Sebrae/UF onde o cliente está estabelecido.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.2. Curso

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

Forma de prestação do serviço

- Poderá ser no formato à distância e presencial.
- Nos cursos online, o cliente poderá iniciar imediatamente o curso, sem a necessidade de ser inserido em turma;
- A oferta dos cursos online na plataforma do Sebrae Nacional é gratuita, sendo necessário somente o cadastramento do cliente;
- Cursos aplicados pelos Sebrae/UF poderão ser cobrados, seguindo condições e valores estipulados no âmbito de cada unidade.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.3. FAMPE

O FAMPE – Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas tem como finalidade complementar as garantias exigidas pelas instituições financeiras junto aos pequenos negócios demandantes de crédito.

Requisitos

- Benefício exclusivo para pequenos negócios urbanos formalizados (Microempreendedores Individuais - MEI, Microempresas - ME, Empresas de

Pequeno Porte - EPP) e pequenas agroindústrias formalizadas conforme os parâmetros da Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas;

- A utilização do FAMPE como garantia é negociada entre o pequeno negócio e a instituição financeira;
- A concessão do crédito será definida pela instituição financeira de acordo com os critérios por ela estabelecidos;
- É necessário não apresentar restrições cadastrais;
- É exigido que o cliente possua parte das garantias necessárias para a contratação do crédito.

Forma de prestação do serviço

- A utilização do FAMPE se dá somente nas instituições financeiras conveniadas;
- Deve haver concordância das partes para utilização do FAMPE;
- Para usar a garantia do FAMPE é cobrada uma taxa a ser informada pela instituição parceira.

Local de acesso e meios para informação

- Portal Sebrae: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/fampe
- Instituições parceiras:
    - ACCREDITO
    - AGE PE
    - AGERIO
    - AILOS
    - BANCO BMG
    - BANCO DE BRASÍLIA
    - BANCO ORIGINAL
    - BANESE
    - BANRISUL
    - BDMG
    - BRDE
    - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
    - CRESOL
    - DESENVOLVE MT
    - DESENVOLVE RR

- FOMENTO GO
- FOMENTO PI
- FOMENTO PR
- FOMENTO RN
- FOMENTO TO
- SICOOB
- SICREDI

3.4. Feira

Evento que reúne expositores (empresas) de diversos segmentos, possibilitando a exposição, demonstração e comercialização de seus produtos e serviços.

Forma de prestação do serviço

- Serviço realizado de forma presencial, com os clientes realizando a exposição comercial no evento;
- A seleção de clientes para exposição em feiras seguirá critérios estabelecidos por cada Sebrae/UF, de acordo com o seu planejamento local.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.5. Missão e Caravana

São grupos de pessoas, cuja participação é organizada pelo Sebrae, com a finalidade de viabilizar a participação dos clientes em eventos (feiras, exposições, encontros, etc.) promovidos ou não pelo Sebrae.

Forma de prestação do serviço

- Cada ação será criada para atender a uma necessidade específica, que será definida pelo Sebrae/UF de acordo com seu planejamento local;
- Podem ser realizadas ações para eventos promovidos pelo Sebrae ou por terceiros.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.6. Oficina

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.

Forma de prestação do serviço

- Poderá ser no formato à distância e presencial.
- Oficinas aplicadas pelos Sebrae/UF poderão ser cobradas, seguindo condições e valores estipulados no âmbito de cada unidade.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.7. 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 conteúdos disponíveis no SEBRAE ou no mercado.

Forma de prestação do serviço

- Poderá ser realizada de forma presencial ou à distância;
- O acesso eletrônico a conteúdo técnico pelo cliente poderá ser considerado como orientação técnica para fins de registro do atendimento;
- O atendimento pode ser agendado ou espontâneo, ou seja, quando o cliente procura o Sebrae.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;

- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.8. Palestra

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.

Forma de prestação do serviço

- Poderá ser no formato presencial ou à distância;
- Podem ser realizados em espaços do Sebrae ou de terceiros;
- Palestras realizadas pelos Sebrae/UF poderão ser cobradas, seguindo condições e valores estipulados no âmbito de cada unidade.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.9. Rodada

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

Forma de prestação do serviço

- Será no formato presencial;
- Pode acontecer em estruturas ou em eventos do Sebrae ou de terceiros;
- Cada rodada será criada para atender a uma necessidade específica, que será definida pelo Sebrae/UF de acordo com seu planejamento local;

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

3.10. Seminário

Atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É um conjunto de exposições orais de curta duração voltada para a disseminação de temas e a processos de sensibilização, realizadas por especialistas, destinadas a um grupo de pessoas com interesses comuns.

Forma de prestação do serviço

- Poderá ser no formato presencial ou à distância;
- Podem ser realizados em espaços do Sebrae ou de terceiros;
- Palestras realizadas pelos Sebrae/UF poderão ser cobradas, seguindo condições e valores estipulados no âmbito de cada unidade.

Local de acesso e meios para informação

- Agências de Atendimento Sebrae;
- Portal Sebrae: www.sebrae.com.br/faleconosco
- Central de Relacionamento: 0800 570 0800

Capítulo 4 - Atualização desta Carta

A atualização da Carta de Serviços ao Usuário acontecerá sempre que houver alteração significativa dos serviços prestados pelo Sebrae e que exijam o ajuste desta carta.

Os ajustes serão realizados na versão eletrônica, disponível no Portal da Transparência do Sebrae, no qual constará a data de última atualização.