



#junt@s

Página Inicial

Somos Rede de Atendimento

Canais de suporte

Documentos

Painéis de Monitoramento

☆ Não seguindo

🔗 Acesso ao site

+ Novo ▾

🗨 Promover

⚙ Detalhes da página

🖨 Visualização

🔍 Leitura Avançada

📊 Análises

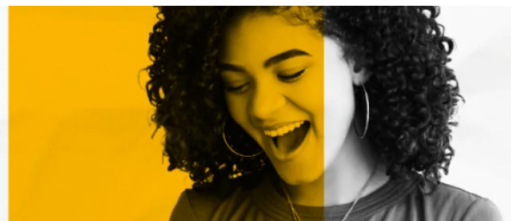
Postadas

🔗 Compartilhar ▾

✎ Editar



Orientações para a Rede Sebrae:



Orientações para a Rede Sebrae: atendimento a clientes com Conta Gov.br de forma segura e responsável!



Lavinia Costa Abrante
ESTAGIÁRIO

3 minutos de leitura

A **Rede Sebrae** recebeu recentemente uma atualização importante sobre o **atendimento aos clientes que precisam acessar serviços públicos digitais utilizando a Conta Gov.br**. Essa orientação, apresentada em reunião gerencial nacional, reforça o compromisso do Sebrae com a segurança, a privacidade e a excelência no atendimento.

A partir de agora, todos os colaboradores devem seguir as novas diretrizes para garantir que o suporte ao cliente seja realizado de forma assistida, **sem solicitar ou receber a senha Gov.br do cliente em nenhum momento**. O objetivo é proteger o cliente contra riscos de fraude, fortalecer a confiança na instituição e alinhar a rede com as melhores práticas de segurança digital.

Confira abaixo os principais pontos dessa orientação e as medidas recomendadas para o atendimento seguro e responsável.

A **Conta Gov.br** (<https://www.gov.br/conta-gov-br>) e a **Identidade digital oficial do cidadão brasileiro**, criada pelo Governo Federal para facilitar o acesso a diversos serviços públicos online. Por meio dessa conta, é possível realizar procedimentos como formalização, alteração ou baixa de empresa MEI; emissão de certificados, declarações anuais, boletos e retificações; além de consultas ao Simples Nacional, Domicílio Eletrônico Trabalhista (DET), CNH Digital, CPF Digital, entre outros. Para utilizar esses serviços, o **cliente precisa acessar o portal Gov.br** com seu login e senha, garantindo segurança e autenticidade nas operações realizadas junto ao governo.

Por que esse tema é importante para o Sebrae?

Uma parte significativa dos atendimentos realizados pelo Sebrae envolve procedimentos que dependem da senha Gov.br. Muitos clientes têm dificuldades para realizar esses processos sozinhos, seja por falta de acesso à internet, equipamentos, ou por não se sentirem seguros para usar o sistema.

Quais são os riscos do compartilhamento da senha Gov.br?

Permitir que o atendente acesse o Gov.br usando a senha do cliente pode trazer sérios riscos, como:

- Fraudes financeiras e trabalhistas (saques indevidos, empréstimos, alteração de dados bancários)
- Uso indevido de documentos digitais para falsificação de identidade
- Acesso a informações pessoais sensíveis (histórico previdenciário, saúde, dados fiscais)
- Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica, especialmente em contas prata ou ouro, permitindo fraudes contratuais graves

O que muda no atendimento Sebrae?

A partir de agora, **nenhum atendente da rede Sebrae deve solicitar ou receber a senha Gov.br do cliente** para realizar procedimentos em seu nome.

O **atendimento deve ser feito de forma assistida**: o colaborador orienta o cliente, explica o passo a passo e, se necessário, acompanha o processo presencialmente ou remotamente, mas sempre preservando a privacidade e segurança do cliente.

Medidas de apoio e boas práticas

- Reforce a orientação para que o cliente realize os procedimentos diretamente, com suporte do Sebrae
- Incentive o uso dos canais digitais e capacite o cliente para autonomia
- Em caso de dificuldades, encaminhe para atendimento presencial ou suporte especializado
- Nunca solicite ou aceite a senha Gov.br do cliente, mesmo que ele ofereça espontaneamente

Por que essa mudança é importante?

Essas orientações protegem o cliente contra riscos de fraude, fortalecem a confiança no Sebrae e garantem que a rede esteja alinhada com as melhores práticas de segurança digital e privacidade.

 Acesse abaixo os materiais de apoio para a rede de atendimento Sebrae:

[Orientações sobre atendimento a clientes com Conta Gov.br](#)

SEBRAE

Orientação e Suporte ao MEI

Com necessidade de senha
Gov.br

Vídeo - Orientações sobre atendimento a clientes com ...
MEDIDAS DE GESTÃO TOMADAS PELO SEBRAE

- Articulação com o MEMP, Equipe do GOV.br, Receita Federal (Diversas secretarias), SERPRO e Ministério da Fazenda (Secretaria de Reforma Econômica).
- Mobilização dos Parceiros (EX: sala do empreendedor e parceiros Sebrae) e agências presenciais
- Mudança do processo de atendimento para este serviço: Reforço nas orientações para ajudar os clientes a realizarem os procedimentos de forma assistida
- Medidas de alfabetização digital dos clientes
- Abertura de demanda junto ao fornecedor para flegar os atendimentos que efetivamente solicitaram senha

16:45

Reforce essas orientações com todos os times de atendimento! A segurança e a confiança dos nossos clientes dependem do compromisso de cada colaborador com as boas práticas.

Dúvidas? Fale com os colegas abaixo:



Iuri Barbosa de Andrade
Analista Técnico III/Coordenador



Charles de Souza e Silva
Analista Técnico II / Coordenador(a)



2 pessoas curtiram isso



Comentário



122 Exibições



Salvar para mais tarde

Comentário



Adicione um comentário. Digite @ para mencionar alguém

Postar

Dúvidas e sugestões: comunicacaoredeatendimento@sebrae.com.br