

Uso Interno



MANUAL OPERACIONAL

SEBRAE NA SUA EMPRESA 2026

São Luís/MA

Dezembro/2025

Presidente do Conselho Deliberativo

Celso Gonçalo de Sousa

Diretor Superintendente

Albertino Leal de Barros Filho

Diretor Técnico

Mauro Borralho de Andrade

Diretora Administrativa e Financeira

Édila Neves da Silva

Gerente Estadual de Atendimento

Marina Silva Soares Lavareda

Gestor Estadual do Programa SEBRAE Na Sua Empresa

Joelson Ferreira Sousa

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

© 2026. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE

A reprodução não autorizada deste documento, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. SEBRAE NA SUA EMPRESA	4
3. OBJETIVO	5
4. PÚBLICO-ALVO	5
5. ESTRATÉGIA.....	5
6. METODOLOGIA.....	5
6.1 Primeira Visita	6
6.2 Segundo Atendimento - Online.....	7
7. ATORES DO PROGRAMA	7
7.1 Coordenação Nacional.....	7
7.2 Coordenação Estadual.....	7
7.3 Gestor Local	7
7.4 Empresa Contratada	8
7.5 Agente Consultor	8
8. CONDIÇÕES DE ATUAÇÃO NO PROGRAMA.....	9
9. EMPRESAS CONTRATADAS / AGENTES CONSULTORES	9
9.1 Responsabilidades	10
9.2 Entregas.....	11
10. ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO E DESCREDECIMENTO	11
10.1 Suspensão/Advertência	11
10.2 Descredenciamento	12
11. PLANEJAMENTO ESTADUAL	12
11.1 Recursos Financeiros	12
11.2 Contratações de Empresas	12
11.3 Monitoramento das ações	13
12. OUTRAS INFORMAÇÕES	13

1. INTRODUÇÃO

Este manual tem o propósito de orientar todos os atores envolvidos no Programa SEBRAE Na Sua Empresa para a execução desta solução nos municípios e/ou bairros designados em contrato de acordo com as diretrizes nacionais, estaduais e regionais para esta ação. O documento visa apresentar recomendações que possam auxiliá-los no esforço de implementar com excelência as ações do Programa, de acordo com as características e critérios estabelecidos.

O conteúdo deste manual contempla o planejamento, metodologia, execução, monitoramento, penalidades e avaliação dos resultados, com maior destaque ao operacional dos atores envolvidos no processo, contemplando a atuação do gestor estadual, regional e empresas contratadas. Vale ressaltar que as experiências acumuladas ao longo dos anos por meio deste Projeto, já intitulado, anteriormente, de Negócio a Negócio, proporciona o constante aprimoramento e remodelagem desta solução.

Cumpramos ressaltar que esta solução possui processos de monitoramento específicos que devem ser observados em todos os níveis de atuação e as ferramentas de controle procuram avaliar tais práticas e os seus resultados em cada UF executora.

Esta versão estadual, deste documento, permitirá adaptações e ajustes de acordo com o aperfeiçoamento no processo e particularidades do estado do Maranhão, servindo de referência para as entregas contratuais estabelecidas.

2. SEBRAE NA SUA EMPRESA

A Solução SEBRAE Na Sua Empresa é uma estratégia ativa de consultoria empresarial com foco em gestão básica, que se caracteriza pela visita de um Agente Consultor de Orientação Empresarial à sede do empreendimento para realização de diagnósticos e orientação empresarial, não havendo necessidade de que o empresário tenha a iniciativa de buscar o SEBRAE ou se deslocar até um de seus pontos de atendimento para este primeiro momento. O desafio do Programa é a busca por empresários que, historicamente, não procuram o SEBRAE e a manutenção dos atendimentos naquelas regiões onde a oferta por serviços de consultoria em gestão para pequenos negócios é escassa.

3. OBJETIVO

O Programa tem como objetivo geral: a promoção de melhorias nos empreendimentos, por meio de consultoria presencial, continuada, gratuita e customizada, bem como a iniciação do relacionamento de novos empresários junto ao SEBRAE e estímulo da continuidade desta relação para os empreendedores que já possuem conhecimento da instituição. Além disso o SEBRAE Na Sua Empresa almeja trabalhar o planejamento e gestão nas organizações, criando uma cultura de autorresponsabilidade para com os empresários, aprimorando a confiança com eles, para gerar uma proximidade e conexão genuína junto ao SEBRAE, através de uma comunicação clara e resolutiva.

4. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do programa é composto por Microempreendedor Individual (MEI), Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP). Todavia, por estratégia da coordenação estadual, visando atender o máximo de empresas com uma gestão mais desenvolvida, o estado do MA só atuará no atendimento às MEs e EPPs, sendo 70% destinados para microempresas e 30% para empresas de pequeno porte. Além disso, um outro fator se dá por meio da situação cadastral das empresas no cartão CNPJ, onde só serão atendidas organizações que estiverem com a situação cadastral Ativa e porte ME ou EPP.

5. ESTRATÉGIA

A estratégia desta solução é o atendimento em larga escala dos pequenos negócios no Maranhão, oferecendo ferramentas básicas de gestão e orientação à implementação de tais práticas para melhoria do desempenho gerencial dos empreendimentos.

Para execução desta estratégia, o Programa conta com uma equipe composta por coordenadores e gestores do SEBRAE-MA, empresas contratadas que possuem agentes consultores cadastrados no Sistema de fornecedores do SEBRAE (SGF), que farão os atendimentos.

6. METODOLOGIA

O atendimento realizado pelo SEBRAE Na Sua Empresa mantém quatro características norteadoras, são elas:

- **Ativo** – o agente consultor desloca-se até o empresário para executar o seu trabalho, o que dispensa do empresário a necessidade de ausentar-se de seu empreendimento e ir até o SEBRAE.
- **Gratuito** – não há a cobrança de nenhuma taxa, valor ou gratificações pelos atendimentos realizados. Compreenda-se, naturalmente, que as ações sugeridas aos empresários, dentro do Programa, como a participação em algumas ações educacionais ou aquisições de soluções SEBRAE, podem incorrer em custos para o empresário, todavia, perante o SEBRAE Na Sua Empresa, o empreendedor não terá custo algum.
- **Continuado** – o atendimento é realizado ao longo de uma visita presencial e uma devolutiva de forma online ao empreendimento, podendo ser repetidas no ano subsequente.
- **Personalizado** – o diagnóstico realizado junto a cada empreendedor confere a sua realidade, o qual será utilizado para gerar uma solução específica e personalizada de acordo com as necessidades e possibilidades da empresa assistida.

6.1 Primeira Visita

Durante a primeira visita ao empresário, é crucial estabelecer uma compreensão sólida sobre o que é o Programa SEBRAE Na Sua Empresa e a instituição SEBRAE, para posteriormente, iniciar o processo de averiguação sobre a realidade do negócio. O objetivo inicial é a realização de um abrangente diagnóstico empresarial para identificar áreas de melhorias, oportunidades e desafios.

Nesta primeira visita o Agente fará a aplicação de um diagnóstico empresarial, presencialmente, junto ao empresário, sendo feita uma abordagem com escuta ativa. Este formulário digital deverá ser preenchido através do App SEBRAE Atendimento, cujo resultado gerará uma devolutiva. Neste documento deverá constar orientações e indicações de algumas ferramentas e soluções do SEBRAE de acordo a necessidade identificada ao cliente.

Ainda neste momento, o Agente deverá orientar o empresário quanto ao uso do App SEBRAE, informando-o sobre as ferramentas e materiais didáticos gratuitos e de fácil acesso por parte do empresário, além do recebimento via e-mail e whatsapp, da devolutiva do diagnóstico o qual será explicado na mentoria online.

Atrelado a aplicação do diagnóstico e orientação quanto ao uso do App, o Agente Consultor deverá orientar e entregar ao empresário, materiais gráficos institucionais do SENSE, Presença Digital, Google Meu Negócio e Produtos/Soluções do SEBRAE. Neste momento, também já deve ser agendado o 2º atendimento que será de forma on line.

6.2 Segundo Atendimento - Online

No segundo atendimento, o Agente Consultor atuará no formato de mentoria e explicará o resultado da devolutiva completa com sugestões de outras soluções SEBRAE, presenciais e/ou EAD. Esta devolutiva é resultante do que foi alimentado no App, onde este documento vem com um texto padrão que pode ser alterado pelo Agente, caso ele verifique a necessidade. O consultor deve dirimir dúvidas do cliente e elaborar um Plano de Ação em documento word, com pelo menos 3 ações básicas que impulsionem à melhoria do negócio. Esta construção deve ser feita junto com o cliente.

É fundamental que o 2º atendimento (online) ocorra em até uma semana após a 1ª visita, onde, serão contabilizados para efeito de atendimento, como 2 consultorias, sendo 1º atendimento - Consultoria Presencial (1h) e 2º atendimento - Consultoria online.

7. ATORES DO PROGRAMA

Para que o SEBRAE Na Sua Empresa aconteça no Maranhão, é necessário a participação efetiva de uma Rede de profissionais. A gestão da solução é realizada pelo SEBRAE Nacional – Coordenação Nacional, seguido pela SEBRAE – MA com sua Coordenação Estadual e Gestores Locais, além dos prestadores de serviço, que são as Empresas contratadas.

7.1 Coordenação Nacional

Composta por representantes da Unidade de Relacionamento com o Cliente do SEBRAE Nacional, que tem como responsabilidade a coordenação, orientação, supervisão, acompanhamento e avaliação dos projetos estaduais da ação SEBRAE Na Sua Empresa.

7.2 Coordenação Estadual

Equipe designada, dentro do SEBRAE – MA, para a gestão do projeto no estado, sendo responsável pela coordenação, supervisão, acompanhamento e avaliação da ação no Maranhão.

A equipe estadual do SEBRAE deve analisar os relatórios de visitas apresentados pelas Empresas contratadas, orientando-os em caso de desvio quanto ao procedimento correto conforme orientado no Repasse da metodologia e outros momentos de alinhamentos ao longo do processo.

7.3 Gestor Local

Pessoa designada nas Unidades de Negócios, para gerir a ação localmente, orientando as contratadas quando estes requererem seu apoio e acompanhando a oferta de soluções às empresas atendidas. O gestor local apoia a coordenação estadual fornecendo as informações

necessárias para a gestão e avaliação do Programa. Este é responsável localmente por manter o relacionamento com cliente, advindo dessa ação.

7.4 Empresa Contratada

Empresas credenciadas no Sistema de Gestão de Fornecedores - SGF, nas áreas de:

- Gestão Empresarial
- Finanças
- Marketing e Vendas
- Planejamento e Estratégia
- Inovação e Transformação Digital
- Operações e Processos
- Recursos Humanos e Desenvolvimento de Pessoas
- Empreendedorismo e Desenvolvimento de Negócios

Além do credenciamento, devem possuir o produto SEBRAE Na Sua Empresa em seu cadastro, para serem contemplados com a habilitação nesta ação. As empresas devem manter em seus quadros, consultores credenciados no SGF conforme as normas do Sistema de Gestão de Fornecedores, para participarem do repasse/reunião técnica e assim estarem habilitados para o atendimento no Programa SEBRAE NA SUA EMPRESA. As empresas estarão sujeitas a notificações, descredenciamentos ou qualquer outro tipo de penalidades relacionadas ao desempenho dos Agentes vinculados a elas.

7.5 Agente Consultor

Configura-se como Agentes Consultor, profissionais ligados e credenciados em empresas habilitadas no SGF e devem, também, possuir cadastro ativo no SGF, obedecendo as regras do Sistema. Estes profissionais realizarão os atendimentos, sensibilizarão os empreendedores apresentando a solução e sua forma de operação, entregarão e explicarão as devolutivas e as ferramentas sugeridas, além de acompanhar a realização das ações dos empreendedores, sanando suas dúvidas e os incentivando a continuar a implantação das ações indicadas ou de novas soluções. Os Agentes serão supervisionados pelos gestores do SEBRAE.

8. CONDIÇÕES DE ATUAÇÃO NO PROGRAMA

- Cumprir a metodologia de atendimento conforme orientada pelo SEBRAE;
- Participar e serem aprovados no alinhamento/capacitação/reunião técnica;
- Realizar os atendimentos conforme orientações recebidas durante o alinhamento/capacitação/reunião técnica e orientações subsequentes emitidas pela coordenação nacional, estadual e local;
- Realizar, seguindo as boas práticas determinadas, os registros de atendimento em ambiente informatizado disponibilizado pelo SEBRAE, preferencialmente no mesmo dia quando os atendimentos forem realizados ou o mais breve possível;
- Não cobrar dos empreendedores, qualquer valor financeiro pelos atendimentos realizados;
- Utilizar o material, uniforme e identificação em campo conforme orientado pelo SEBRAE;
- Participar das reuniões de acompanhamento com a periodicidade e frequência definidas pela coordenação estadual;
- Interagir, receber e aplicar orientações e determinações do SEBRAE;
- Zelar pelo sigilo, confiabilidade e veracidade das informações recolhidas das empresas;
- Receber e aplicar orientações dos gestores.

9. EMPRESAS CONTRATADAS / AGENTES CONSULTORES

Pessoa Jurídica contratada via SGF que executa os atendimentos nos territórios e/ou bairros conforme a metodologia da solução SEBRAE Na Sua Empresa. A empresa, deverá executar as seguintes atividades:

1. Garantir a execução dos atendimentos conforme orientações repassadas no alinhamento institucional realizado pelo SEBRAE – MA e critérios definidos em contrato e neste documento;
2. Instruir e orientar os seus respectivos agentes/consultores para execução dos atendimentos conforme orientações repassadas no alinhamento institucional realizado pelo SEBRAE – MA, bem como outros alinhamentos e orientações disponibilizadas posteriormente;

3. Receber as devolutivas do gestor regional quanto à atuação dos seus respectivos agentes/consultores e realizar os alinhamentos necessários para a eficiência da ação;
4. Encaminhar mensalmente a execução dos atendimentos de sua empresa de acordo com previsto em contrato e a metodologia da ação SEBRAE Na Sua Empresa e demais entregas solicitadas pela Coordenação Estadual;
5. Encaminhar relatório mensal em meio digital à Coordenação Regional;
6. Participar das reuniões com o SEBRAE, quando necessário para alinhamento das informações;
7. Os Agentes devem sempre estar atentos às informações repassadas pelo SEBRAE via canais de comunicação;
8. As empresas devem realizar reunião mensal com seus respectivos Agentes e estabelecer um calendário de capacitação continuada de sua equipe;
9. Fazer a coleta dos cases de sucesso dos atendimentos prestados pela sua empresa e disponibilizar para Coordenação Regional;
10. Realizar o monitoramento dos lançamentos dos atendimentos no App SEBRAE, que não deverá exceder o número de 6 atendimentos por dia presencial e 6 atendimento por dia online;
11. Informar-se sistematicamente sobre as soluções disponibilizadas pelo SEBRAE – MA na região de atendimento;
12. Garantir que os consultores sob a sua responsabilidade estejam atualizados quanto as soluções oferecidas pelo SEBRAE – MA;
13. Garantir que seus consultores estejam devidamente credenciados no Sistema SGF nas áreas estabelecidas para o Programa e vinculados ao Produto Sebrae na sua Empresa.

9.1 Responsabilidades

Garantir que os lançamentos no App SEBRAE deverão ser realizados em até 05 dias úteis, salvo problemas inerentes a operacionalização ou manutenção do referido Sistema.

Reforçar com o consultor que o registro do endereço do empreendimento deverá ser aquele onde a atividade econômica é exercida. Caso divergente com o cartão do CNPJ ressaltar que é papel do consultor orientar o empresário a fazer a atualização cadastral.

Garantir que o consultor recolha assinatura, registros fotográficos e outras evidências durante o atendimento, que comprove o recebimento da visita de consultoria no empreendimento.

Promover em sua equipe a capacitação continuada, cujo objetivo é desenvolver e capacitar os consultores além dos períodos iniciais, aprofundando temas específicos que compõem os campos de acompanhamento, e atende a necessidade do atendimento de qualidade.

Garantir a presença do consultor nos momentos de reunião e interação, para que a sua atuação em campo possa a cada dia ser aprimorada com foco no resultado para o cliente atendido.

Realizar o recolhimento das eventuais retenções de impostos e contribuições previstas na legislação tributária e previdenciária dos seus profissionais.

9.2 Entregas

Para o monitoramento dos atendimentos, as empresas contratadas deverão encaminhar mensalmente os seguintes documentos:

- Relatório Geral, contemplando todas as ações desenvolvidas no mês, bem como os resultados e indicações de empresas para receberem atendimento continuado pelas unidades de negócios;
- Relatório do App Atendimento, o qual irá comprovar o quantitativo de atendimentos realizados durante o mês;
- Cartões CNPJ, como forma de comprovar o porte e situação cadastral da empresa atendida.

10. ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO E DESCRENCIAMENTO

A não observação das responsabilidades indicadas acima implicará na advertência, suspensão e/ou descredenciamento dos consultores e empresas infringentes. Os empresários que estejam sendo atendidos por um consultor desligado, devem ter o seu ciclo de atendimento acompanhado por outro consultor que também seja credenciado no SGF e habilitado na metodologia. Casos fortuitos serão analisados separadamente.

10.1 Suspensão/Advertência

Com relação a advertência/suspensão, vale ressaltar que ela poderá ser referente até 6 meses, quando:

- Receber 2 avaliações menor que 7;
- Deixar de cumprir as entregas solicitadas, via contrato, pelas unidades regionais;

- Não comparecer ao local da realização das atividades;
- Não cumprir os 2 (dois) atendimentos, sendo um presencialmente e um online;
- Não comparecer, de forma recorrente, as reuniões exigidas pela coordenação estadual.

10.2 Descredenciamento

- Apresentar, a qualquer tempo, documentos inverídicos dos atendimentos realizados;
- Não manter sigilo das informações;
- Entregar ou divulgar material de sua própria empresa durante o contato mantido em nome do SEBRAE;
- Cobrar honorários pela realização dos atendimentos;
- Utilizar-se do banco de dados de empresários atendidos, para tirar proveitos financeiros para sua própria empresa;
- Designar outra pessoa/profissional para execução do serviço que foi contratado que não tenha vínculo com o SEBRAE;
- Registrar informações inverídicas dos clientes atendidos.

11. PLANEJAMENTO ESTADUAL

O SEBRAE Na Sua Empresa, compreende diferentes etapas e procedimentos. O SEBRAE realiza ações internas e externas para recolher subsídios visando o planejamento adequado de cada etapa.

11.1 Recursos Financeiros

O valor a ser pago para os dois atendimentos, presencial e online, será de acordo com o valor das horas específicas de cada Unidade de Negócios, conforme regras do SGF e Normas internas do SEBRAE. Este valor é pago à Empresa contratada.

11.2 Contratações de Empresas

As contratações das Empresas devem atender ao planejamento estadual, observando os prazos estaduais para trâmites burocráticos internos do SEBRAE – MA e as regras de rodízio estipuladas no sistema de credenciamento específico – SGF.

As contratações das empresas seguem o modelo emitido pelos sistemas informatizados utilizados,

à luz dos sistemas de referência nacionais, com o descritivo das atividades que deverão ser executadas conforme a metodologia da ação.

Para evitar conflito de interesse no trabalho realizado, os Agentes Consultores não podem executar simultaneamente o trabalho de Agente em duas ou mais empresas contratadas.

11.3 Monitoramento das ações

Como a atuação da ação SEBRAE Na Sua Empresa é bastante expressiva em número de empresas atendidas e em número de Agentes/consultores em campo, faz-se necessário um monitoramento contínuo dos atendimentos realizados. É importante perceber que a ação está interligada com os outros produtos e serviços do SEBRAE e é, muitas vezes, o primeiro contato do empreendedor com a instituição. Desta maneira, é fundamental que esse contato seja positivo e efetivo.

Desta forma, é importante que haja um acompanhamento contínuo dos atendimentos e que haja a mensuração dos resultados quantitativos e qualitativos, bem como a garantia de que a gestão da ação se realize em conformidade com a metodologia de atendimento.

A Metodologia de monitoramento tem como objetivo ser corretiva, preventiva e educativa, transformando assim pessoas e organizações, através de uma filosofia de melhoria continuada e colaboração entre os atores. Dessa forma, o monitoramento será realizado via amostragem por meio do Call Center do SEBRAE.

12. OUTRAS INFORMAÇÕES

O sistema a ser utilizado para lançamento dos atendimentos será o App SEBRAE Atendimento, caso ocorra alguma intercorrência com o App, a coordenação Estadual deverá ser consultada.

Os dados alimentados no sistema deverão ser previamente consultados no site da Receita Federal e não serão aceitos dados de empresas inativas, baixadas ou que apresentem demais porte, sob pena de advertência, devolução de recurso e descredenciamento.

A Empresa deverá emitir uma única Nota Fiscal de acordo com o calendário de recebimentos e atestos de documentos fiscais aprovados, além das devidas entregas relacionadas no tópico 9.2.

Em caso de dúvidas não contempladas neste manual, entrar em contato com os seguintes responsáveis:

- **Coordenação Estadual** para dúvidas relacionadas a: Metodologia; Sistema Credenciamento App/SAS; Identidade Visual; Material de campo; Credenciamento; Relatórios.
- **Gestor Local** para dúvidas relacionadas a: Contratações; Atendimento no Território e/ou Bairros; Recebimentos NF; e Relatórios.