



REGULAMENTO

Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios

Edição 2017

Dispõe sobre a realização do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios, sua finalidade e regras gerais.

Capítulo I

Responsáveis

Art. 1º O Prêmio é uma parceria entre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), a Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), a Federação das Associações de Mulheres de Negócios e Profissionais do Brasil (BPW) e a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Capítulo II

Objetivo e público alvo

Art. 2º O presente regulamento estabelece normas, condições e diretrizes para selecionar e reconhecer as histórias de vida de mulheres de negócios, que transformaram seus sonhos em realidade e cujos relatos sirvam de exemplos e estímulo para outras mulheres desenvolverem seu comportamento empreendedor.

Art. 3º São público alvo do prêmio as mulheres empreendedoras, com mais de 18 anos, que sejam proprietárias de pequenos negócios ou microempreendedoras individuais com CNPJ, sejam produtoras rurais que possuam inscrição estadual de produtor, número do Imóvel Rural na Receita Federal (NIRF) ou declaração de aptidão (DAP) ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) ou que explorem atividade pesqueira e possuam registro no ministério da pesca.

Capítulo III

Categorias de premiação

Art. 4º As mulheres de negócios poderão concorrer em uma das 3 (três) categorias:

I – **Pequenos Negócios:** proprietárias de micro e pequenas empresas que estejam estabelecidas formalmente há, no mínimo, um ano. (data de abertura igual ou anterior a 01/01/2016, conforme consta no CNPJ);

II – **Produtora Rural:** mulheres que explorem atividades agrícolas, pecuárias e/ou pesqueiras permitindo uma primeira transformação desde que sejam mantidas as características do produto *in natura*, como a produção de geleias, doces em compotas, produtos em conserva, goma de tapioca, leite, café etc., e que estejam estabelecidas formalmente há, no mínimo, um ano. (data de abertura anterior a 01/01/2016, conforme documento de registro legal pertinente, descrito no artigo 9, parágrafo 2º);

III – **Microempreendedora Individual:** mulheres que trabalhem por conta própria, tenham seu empreendimento legalizado, com faturamento máximo anual de até R\$ 60.000,00 por ano, e não tenham participação em outra empresa como sócias ou titulares, e tenham até um(a) empregado(a) contratado(a) que receba o salário mínimo, ou o piso da categoria. (data de abertura igual ou anterior a 01/01/2016, conforme consta no CNPJ);

§ 1º O faturamento anual das participantes não poderá ultrapassar R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) conforme o Estatuto Nacional das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte ([Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006](#) e suas atualizações).

§ 2º Não será permitida a participação de ONG, OSCIP, sindicatos, associações filantrópicas e outras de caráter semelhante, assim como empresas cujas proprietárias ou sócias sejam empregadas ou prestadoras de serviço das entidades promotoras do prêmio com acesso a informações privilegiadas do processo de avaliação.

Capítulo IV Do Prêmio

Seção 1 Das inscrições

Art. 5º As inscrições terão início dia 20 de janeiro de 2017, e se encerrarão às 23h59 do dia 31 de março de 2017.

§1º As inscrições são gratuitas e poderão ser realizadas nas seguintes modalidades:

I – inscrição eletrônica pela Internet no endereço: www.mulherdenegocios.sebrae.com.br

II – inscrição em ficha que acompanha o regulamento, anexo I, também disponível em todas as unidades do SEBRAE.

§2º Para entrega dos formulários de inscrição por meio físico (impresso) será observado o mesmo período de inscrição.

§3º Para fins de verificação do cumprimento do prazo de inscrição, será considerada a data de entrega no SEBRAE (respeitado o horário de funcionamento do Sebrae/UF), a postagem no correio ou, ainda, o protocolo emitido pela Internet.

§ 4º - as inscrições incompletas, sem assinatura quando em papel, fora do padrão e do prazo deste regulamento serão desclassificadas.



§ 5º A candidatura só será considerada completa com o preenchimento de todos os campos da ficha de inscrição, acompanhada da autoavaliação sobre o negócio e do relato escrito (anexo III e IV).

§ 6º Cada relato inscrito só poderá referir-se a um CNPJ (ou documento equivalente para a produtora rural) e uma única vez no ciclo vigente do prêmio (edição 2017);

§ 7º A realização da inscrição implica na aceitação e concordância das condições deste regulamento.

Seção 1 Do Relato

Apresentação do Relato

Art. 6º A inscrição deverá ser acompanhada de um relato que poderá ser escrito a mão, considerando o formulário disponibilizado abaixo. O mínimo será de 60 (sessenta) linhas e o máximo 120 (cento e vinte) linhas. Não serão aceitos anexos ou textos fora do formulário permitido.

§ 1º - o relato poderá ser digitado diretamente no site e deverá ter no mínimo 500 (quinhentas) palavras (3000 caracteres) a no máximo 1200 (mil e duzentas) palavras (7140 caracteres), incluindo o título.

§ 2º - relatos fora dos padrões não serão aceitos.

§ 3º - para escrever o relato, a empreendedora poderá seguir o roteiro do Anexo II.

Art. 7º - Etapas

O prêmio é composto por 2 (duas) etapas: estadual e nacional.

Parágrafo único. As melhores pontuadas na etapa estadual receberão a visita de um verificador, que validará as informações apresentadas na Autoavaliação da gestão e no relato. E só serão contatadas as empresárias que forem selecionadas para a etapa de verificação.

Etapa Estadual

§ 1º - nesta etapa, a avaliação da gestão e o relato inscrito serão avaliados e selecionados por uma comissão julgadora estadual, considerando os critérios de julgamento descritos no artigo 7º deste regulamento. Serão escolhidas até 3 (três) candidatas de cada Unidade da Federação: 1 (uma) da categoria **Pequenos Negócios**, 1 (uma) da categoria **Produtora Rural** e 1 (uma) da categoria **Microempreendedora Individual**.

I – o número total de candidatas selecionadas em todo o Brasil será, no máximo, de 81 (oitenta e uma), considerando até 3 por UF mais o Distrito Federal. Este número poderá ser menor caso as histórias não atendam aos critérios estabelecidos neste regulamento.

II – cada SEBRAE da Unidade da Federação oferecerá às suas vencedoras:

- a) uma placa/ troféu de reconhecimento;
- b) certificado de premiação;
- c) direito ao selo de vencedora, explicitando o ciclo (edição 2017);
- d) um curso e/ou 16 (dezesesseis) horas técnicas de consultoria em gestão.



Etapa Nacional

§ 1º – As (até) 81 vencedoras estaduais são automaticamente classificadas para a Etapa Nacional da premiação.

I – As (até) 81 candidatas (já vencedoras estadualmente) participarão de uma cerimônia do Prêmio em Brasília (etapa nacional, prevista para outubro de 2017), exclusiva para a empresária participante do prêmio (não podendo repassar a outro esse direito). O SEBRAE custeará as despesas de deslocamento conforme normas SEBRAE.

§ 2º - as (até) 81 (oitenta e uma) vencedoras estaduais, 3 (três) por Unidade da Federação, serão avaliadas por uma comissão técnica nacional, considerando os critérios de julgamento descritos no artigo 7º deste regulamento. Serão selecionadas até 15 (quinze) empresárias para a etapa nacional do Prêmio, sendo 5 (cinco) da Categoria Microempreendedora Individual, 5 (cinco) da Categoria Produtora Rural e, por fim, 5 (cinco) da Categoria Pequenos Negócios, que serão novamente visitadas por verificadores que checarão as práticas de gestão e resultados e o relato apresentado na etapa estadual. Essas informações serão encaminhadas à Banca de Juízes do Prêmio, para a escolha de até 9 (nove) vencedoras nacionais (ouro, prata e bronze) nas 3 (três) categorias: **Pequenos Negócios, Produtora Rural e Microempreendedora Individual.**

§ 3º - as candidatas serão avaliadas e classificadas, considerando os critérios de julgamento descritos no artigo 7º deste regulamento, da seguinte forma:

- a) 3 (três) candidatas (independente da região), 1 (um) de cada categoria (**Pequenos Negócios, Produtora Rural e Microempreendedora Individual**) receberão o troféu **bronze**;
- b) 3 (três) candidatas (independente da região), 1 (um) de cada categoria (**Pequenos Negócios, Produtora Rural e Microempreendedora Individual**) receberão o troféu **prata**;
- c) 3 (três) candidatas (independente da região), 1 (um) de cada categoria (**Pequenos Negócios, Produtora Rural e Microempreendedora Individual**) receberão o troféu **ouro**.

I – as (até) 9 ganhadoras nacionais (3 troféu ouro, 3 pratas e 3 bronze) participarão de uma missão técnica (viagem em território nacional) para capacitação, prevista para 2017 e custeadas pelo SEBRAE.

§ 4º - Todos os cursos e viagens, concedidos a título de premiação pelos promotores do Prêmio, são individuais e intransferíveis, ou seja, só podem ser usufruídos pela empresária cujo CPF foi vinculado na inscrição do prêmio.

§ 5º - Para participação nas viagens, cada empresária contemplada deverá, obrigatoriamente, assinar o Termo de Compromisso e Isenção de Responsabilidade a ser fornecido pelos Organizadores.

§ 6º - Caso a empresária vencedora decline da participação nos cursos e viagens, ela deverá comunicar os organizadores do prêmio, por escrito.

§ 7º - A participação nos eventos e viagens, incluindo toda a logística, é de uso exclusivo das empresárias vencedoras, não sendo permitida a participação de acompanhantes ou a cessão do benefício a terceiros.

Art. 8º - Comissões Julgadoras

As comissões serão constituídas da seguinte forma:



I – as comissões julgadoras da etapa estadual poderão ser constituídas por representantes do SEBRAE e entidades parceiras, totalizando no mínimo 3 (três) integrantes;

II – a comissão julgadora da etapa nacional será composta por representantes do SEBRAE Nacional e 1 (um) de cada entidade parceira, totalizando no máximo 5 (cinco) membros.

§ 1º - não poderão integrar as comissões profissionais vinculados direta ou indiretamente a qualquer candidata.

§ 2º - integrantes do processo de avaliação, de todas as etapas, cumprirão as exigências do Código de Ética deste Prêmio assumindo o compromisso de sigilo em relação aos dados e às informações que chegarem a seu conhecimento.

§ 3º - em caso de empate, o presidente da Comissão Julgadora terá, além do seu voto, o voto de decisão.

Art. 9º - Critérios de Julgamento

Na avaliação das candidatas serão considerados os seguintes aspectos:

Na Gestão:

1. Marketing e Vendas;
2. Finanças;
3. Gestão de Pessoas;
4. Processos e Operação;
5. Inovação e Tecnologia;
6. Legislação e Normas;
7. Estratégia;
8. Empreendedorismo.

No Relato:

1. Desafios para abrir o empreendimento;
2. Visão de Futuro;
3. Ideias inovadoras e adaptação às novas tendências;
4. Atuação democrática, transparente, inspiradora e motivadora;
5. Participação ativa nos negócios, perseverança e superação dos desafios;
6. Ambiente participativo e agradável para quem trabalha no seu negócio;
7. Estabelecimento de relacionamentos duradouros com os clientes;
8. Preocupação com a preservação do meio ambiente e da cultura da sua região;
9. Estabelecimento de parcerias para o desenvolvimento das atividades;
10. Lições aprendidas (por meio de experimentações, erros cometidos ou compartilhamento de informações);
11. Crescimento dos resultados obtidos;

12. Contribuição para o desenvolvimento de outras empreendedoras.

§ 1º - as informações apresentadas pelas candidatas serão examinadas pela equipe técnica do SEBRAE que visitará as empresas com gestão e relatos melhor avaliados, **de acordo com o número de empreendimentos aptos para verificação**.

§ 2º - os empreendimentos com gestão e relatos melhores avaliados deverão apresentar, quando solicitados, os documentos que comprovem a regularidade fiscal e estatutária:

Documentação	Pequenos Negócios	Produtora Rural	Microempreendedora Individual
Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)	X		X (CCMEI)
Regularidade do Empregador - Certidão Negativa do FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	X		X (se tiver empregado)
Certidão Negativa de Débito Municipal	X		X
Certidão Negativa de Débito Estadual	X		X
Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União	X		X
Recibo de entrega da Declaração da RAIS – Relação Anual de Informações Sociais (último exercício)	X		X (se tiver empregado)
Contrato social com última alteração contratual ou Estatuto	X		
Declaração das responsáveis pela empresa, assinada também pelo contador, relatando que a mesma não ultrapassa o limite máximo de enquadramento de micro e pequena empresa, conforme Estatuto Nacional das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte — Base 2016	X		
Cópia da Identidade e CPF	X	X	X
Inscrição Estadual de Produtor ou Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) ou CNPJ ou Registro no Ministério da Pesca ou NIRF (Número de Inscrição do Imóvel Rural na		X	

Secretaria da Receita Federal do Brasil)			
Declaração Anual para o MEI – DASN-Simei (último exercício)			X
Declaração da produtora rural, de próprio punho, relatando que a mesma não ultrapassou o limite máximo de faturamento anual de R\$ 3.600.000,00 — base 2016		X	

§ 3º No Contrato social, com a última alteração contratual ou Estatuto, tem que constar, obrigatoriamente, o nome da empresária inscrita no prêmio.

§ 4º - Se os fatos relatados não puderem ser comprovados ou se for constatado pela equipe técnica não serem verdadeiros, a candidata será desclassificada.

Art. 10º - Disposições Gerais

O objetivo do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios é evidenciar o espírito empreendedor da mulher e de utilizar, em seus cursos e palestras, os melhores casos como ferramenta educacional e de incentivo.

§ 1º - as vencedoras se comprometem a participar de eventos promovidos pelo SEBRAE ou instituições parceiras para relatar suas experiências, educando pelo exemplo.

I – o SEBRAE ou a instituição parceira agendará com antecedência os eventos com a empreendedora, arcando com as despesas de deslocamento e hospedagem.

§ 2º - as candidatas e as vencedoras de qualquer etapa cedem por tempo indeterminado sem ônus para os realizadores e promotores do Prêmio o direito de uso e a divulgação de seus relatos, imagens, sons e qualquer material complementar ou ilustrativo entregues para concorrer a este Prêmio, ou dele oriundos, em eventos; palestras; feiras; seminários; cursos presenciais; cursos virtuais; tradução para outros idiomas; assim como veiculação em todas as mídias disponíveis utilizadas pelo Sistema SEBRAE e instituições parceiras; para distribuição em bibliotecas, escolas, organizações não governamentais, imprensa, e quaisquer instituições que queiram fazer uso educacional, ou para promover ou disseminar o empreendedorismo, sem quaisquer restrições ou pagamentos.

§ 3º - os materiais produzidos em decorrência do prêmio serão de propriedade do SEBRAE.

§ 4º - as vencedoras terão direito aos prêmios indicados neste regulamento.

§ 5º - as ganhadoras estaduais (ouro) do prêmio só poderão concorrer novamente após 2 (dois) anos da sua premiação.

§ 6º - as ganhadoras nacionais (ouro) do prêmio não poderão concorrer mais ao Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios.

§ 7º - qualquer outra liberalidade do SEBRAE em relação a uma vencedora ou grupo de vencedoras não constituirá em direito de reivindicação das demais.



§ 8º - os casos considerados omissos serão submetidos à coordenação nacional do Prêmio, cuja decisão será soberana, não cabendo recurso ou apelação.

§ 9º - a decisão da banca de juízes é soberana e não cabe recurso ou apelação.

Brasília, 2016



Anexo I

Ficha de Inscrição

(Esta ficha só será válida se o texto do relato da candidata e o questionário de autoavaliação estiverem em conformidade e anexos a ela.)

* Campos obrigatórios

PREENCHIMENTO PELA CANDIDATA

Dados da empresa

Categoria do Prêmio*:

() Pequenos Negócios () Produtora Rural () Microempreendedora Individual

Razão Social*: _____

Nome Fantasia*: _____

Tipo de Empreendimento:

() Empresa com CNPJ*

CNPJ*: _____

() Produtora rural* - Fornecer pelo menos 1 opção dentre os registros abaixo:

CNPJ: _____

Inscrição Estadual: _____

DAP: _____

Registro no Ministério da Pesca: _____

NIRF (Número de Inscrição do Imóvel Rural na Secretaria da Receita Federal do Brasil):

Tamanho da Propriedade (hectare): _____

Data da abertura da empresa*: __/__/__

Número de empregados* _____

Endereço* (Rua, Av.): _____

Número*: _____

Complemento: _____

Bairro*: _____

Estado*: _____ Cidade*: _____

CEP*: _____

Telefone*: () _____



Site: _____ e-mail: _____

Faturamento anual em 2016 (R\$)*:

() 0,01 a 60.000,00 – Microempreendedora Individual (incluindo demais enquadramentos da Lei Complementar No. 128/2008)

() 60.000,01 a 360.000,00 – Microempresa

() 360.001,00 a 3.600.000,00 – Empresa de Pequeno Porte

Categoria setorial*:

() Agronegócio () Comércio

() Indústria () Serviços () Artesanato

Atividade Econômica (Código CNAE e atividade)*: _____

Descreva, de forma resumida, quais os principais produtos e/ou serviços de sua empresa e seus principais clientes*: _____

Dados da candidata

Nome completo*: _____

Nome para tratamento: _____

CPF*: _____

Cargo* () Proprietária/Sócia () Representante

Endereço* (Rua, Av.): _____

Número*: _____

Complemento: _____

Bairro*: _____ Estado*: _____ Cidade*: _____

CEP*: _____

Telefone fixo*: () _____ Telefone celular*: () _____

E-mail: _____

Data de nascimento*: __/__/__

Nível de escolaridade*:

() Sem escolaridade

() Ensino Fundamental completo

() Ensino Fundamental incompleto

() Ensino Médio completo

() Ensino Médio incompleto

() Superior completo

() Superior incompleto

() Especialização

() Mestrado

() Doutorado



Como você tomou conhecimento do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios?

Promotores do Prêmio. Qual? SEBRAE BPW SPM FNQ

Revista Recebi uma ligação Jornal Rádio TV Internet Rede Social

Placa/faixa/outdoor/busdoor ou similar

Conhecidos/amigos ou familiares

Parceiros Locais

Outro meio

já participou de algum destes programas do SEBRAE? Empretec Negócio a Negócio SEBRAE Mais SEI ALI SEBRAEtec Na Medida

Aceito participar do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios, conforme regulamento do Prêmio, **edição 2017**.

Data: ___/___/___

Assinatura da participante: _____

Anexo II

ROTEIRO PARA ESCREVER O SEU RELATO

Para contar o seu relato como Mulher de Negócios, você poderá considerar os seguintes pontos.

Consulte também o Guia de Redação disponível no site www.mulherdenegocios.sebrae.com.br.

Título do relato (1 linha)

O título é uma forma de resumir o que o relato tem de mais importante. Sugestão: escreva o título depois do relato pronto.

1. Criação do Negócio: Conte como tudo começou

Quais informações foram utilizadas para a concretização do sonho?

O que ou quem a inspirou a montar o seu negócio?

Que novidade ou novas tendências buscava trazer ao iniciar seu negócio?

O que seu produto ou serviço tinha de diferente dos outros?

Como o fato de ser mulher influenciou sua decisão de abrir o negócio?

Você acha que teve dificuldades específicas para abrir seu negócio? Se sim, que ações criativas buscou para solucionar as dificuldades?

2. Desenvolvimento (Condução) do Negócio: Conte como as coisas acontecem no dia-a-dia

Quais valores pessoais (aquilo que acredita) busca passar com a condução de seu negócio?

Como compartilha as informações? Consulta e/ou envolve os colaboradores nas tomadas de decisão?

Como está estruturado o seu negócio (regras de funcionamento, pessoas envolvidas, e o local de suas atividades)?

Dê exemplos do bom uso dos recursos que dispõe.

Como você participa da condução das atividades do seu negócio, incluindo relacionamento com clientes, colaboradores, fornecedores, comunidade, parceiros?

Como você reage diante dos desafios ou obstáculos na condução do seu negócio?

Como são selecionados seus colaboradores? Há uma preocupação com a redução de desigualdades sociais?

Que benefícios são oferecidos aos seus colaboradores (empregados) para que eles se sintam mais motivados?

Como as opiniões dos colaboradores são consideradas na gestão do seu negócio?

O que você faz para tornar o ambiente de trabalho agradável? Cite exemplos.

Como você e seus funcionários fazem para conhecer as necessidades dos seus clientes?

Como você se relaciona com seus clientes? Esse relacionamento é duradouro? Cite exemplos.

Quando seus clientes reclamam de algum produto ou de demora na entrega ou mesmo do atendimento, como vocês respondem a eles? Cite exemplos das soluções dadas?

Como você avalia a satisfação dos seus clientes?

Como você mantém os seus produtos/serviços atualizados? Você observa as tendências e tecnologias de mercado?

Que ações são adotadas por sua empresa para preservar o meio ambiente?

Quais benefícios você acredita que seu negócio trouxe para sua comunidade / bairro / município? (Benefícios ao meio ambiente, outras mulheres, desenvolvimento econômico, benefícios sociais, facilidade de acesso a serviços diferenciados, etc.)

Como obtém os recursos necessários para incrementar o seu negócio?

3. Resultados: Realizações e Contribuições

Que soluções adotou como resultado do amadurecimento do negócio, problemas enfrentados, ou dos relacionamentos mantidos? Se você pudesse voltar no tempo, faria algo diferente? Cite exemplos de melhorias realizadas que partiram de lições aprendidas dos erros cometidos em seu negócio.

Como você percebe que seu negócio está melhorando (aumento de faturamento, de clientes, melhoria da qualidade dos produtos/serviços, satisfação dos colaboradores)?

O que pensa para o futuro do seu negócio?

Quais são os próximos passos para assegurar o futuro do seu negócio (planos e metas)?

Como o seu negócio serve de exemplo para a formação de novas empreendedoras?

Em sua opinião, o que é preciso fazer para ter sucesso como empreendedora?

Que mensagem você gostaria de passar para as mulheres que estão iniciando um negócio?

ORIENTAÇÕES PARA UMA BOA NARRATIVA:

A narrativa deve atrair a atenção de quem vai ler. Por isso, deve passar emoção. O que você vai contar deve ser real e verdadeiro e possível de ser verificado/constatado durante visita de verificação por parte do avaliador (caso seu caso seja selecionado para visita).

pois se passar para a fase de visitas as informações terão que ser evidenciadas.

É desejável destacar valores positivos, que possam incentivar outras pessoas, como iniciativa, visão de futuro, pensamento sistêmico, aprendizado, inovação, valorização das pessoas e do gênero feminino, planejamento, estabelecimento de metas, busca de informações e de oportunidades. Caso algumas dessas características estejam presentes no seu caminho de empreendedora, destaque-as em sua narrativa.

Anexo III

AUTOAVALIAÇÃO SOBRE O NEGÓCIO

Questionário de Autoavaliação da Gestão do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios - edição 2017

Esta Autoavaliação da Gestão aborda os temas da gestão empresarial que são considerados na análise das candidatas concorrendo à **edição 2017** do Prêmio SEBRAE Mulher de Negócios (PSMN).

Nela são apresentados 16 tópicos da gestão empresarial aplicáveis a um pequeno negócio. Para responder a autoavaliação, escolha a opção de resposta que mais refletir a realidade em sua empresa.

Seja o mais realista possível, pois uma devolutiva apontando os pontos fortes e as oportunidades de melhoria será gerada a partir de suas respostas. Além disso, suas respostas poderão ser validadas por um avaliador do Prêmio, caso sua empresa passe para a etapa de visitas, prevista para aquelas candidatas que se destacarem em termos de gestão e do relato enviado. As candidatas visitadas que não evidenciarem o que tiverem respondido na autoavaliação da gestão, assim como descrito no relato, serão desclassificadas.

A seguir as questões para cada um dos tópicos de gestão da Autoavaliação:

1. Conhecimento sobre as características dos meus clientes

- a) Não possuo cadastros dos clientes.
- b) Posso cadastros dos clientes, mas não está completo ou atualizado.
- c) Posso cadastro completo e atualizados dos clientes, mas não os analiso para potencializar as vendas.
- d) Posso cadastros completos e atualizados dos clientes e os utilizo para potencializar as vendas.

2. Conhecimento sobre o grau de satisfação dos clientes

- a) Não avalio a satisfação dos clientes.
- b) Não avalio a satisfação dos clientes, mas trato as sugestões ou reclamações recebidas.
- c) Avalio a satisfação dos clientes regularmente e utilizo as informações para sua fidelização.
- d) Avalio a satisfação dos clientes e realizo o pós-venda regularmente, utilizando as informações geradas para promover fidelização.

3. Divulgação dos produtos e serviços

- a) Não divulgo os produtos e serviços ofertados.
- b) Divulgo os produtos e serviços ofertados, mas não regularmente.
- c) Divulgo os produtos e serviços ofertados regularmente, considerando os diferentes grupos de clientes, mas não avalio a efetividade do canal de comunicação.
- d) Divulgo os produtos e serviços ofertados regularmente, conforme o grupo de clientes e a mídia mais efetiva para atingi-lo.

4. Expansão das vendas para novas áreas ou lançamento de novos produtos (ou serviços)

- a) Não tenho a pretensão ou de expandir as vendas e nem lançar novos produtos e serviços.
- b) Não expandi a área de atuação nem lancei novos produtos ou serviços em relação ao ano passado.

- c) Ampliei a área de atuação em relação ao ano passado, mas não houve uma expansão de vendas.
- d) Ampliei a área de atuação em relação ao ano passado, possuo novos grupos de clientes e tenho conseguido expandir as vendas.

5. Conhecimento sobre os concorrentes

- a) Não tenho informações sobre a forma de atuação e preços praticados pela concorrência.
- b) De vez em quando, procuro saber os preços praticados pelos concorrentes, mas não tenho muitos detalhes sobre sua forma de atuação no mercado.
- c) Frequentemente, busco saber os preços e forma de atuação da concorrência, mas não uso as informações para rever minha forma de atuação.
- d) Busco estar sempre atualizada, de forma sistemática, sobre os preços e forma de atuação da concorrência ou de outras empresas para poder oferecer vantagens e diferenciais em relação aos concorrentes.

6. Gestão de Fornecedores

- a) Não possuo cadastro de fornecedores.
- b) Tenho apenas o contato dos principais fornecedores.
- c) Possuo um cadastro de fornecedores que utilizo quando preciso fazer novos pedidos.
- d) Possuo um cadastro de fornecedores, procuro acrescentar novos contatos regularmente para poder comparar condições de atendimento e alternativa em caso de necessidade.

7. Identificação e Cálculo dos Custos

- a) Não sei calcular o custo dos produtos e serviços ofertados na minha empresa.
- b) Sei que existem custos fixos e variáveis, mas não sei diferenciar ou dizer para que isso serve.
- c) Sei o que são custos fixos e variáveis, mas não sei distribuir os custos fixos entre os produtos e serviços produzidos.
- d) Sei calcular os custos fixos da minha empresa e utilizo para tomada de decisões.

8. Cálculo periódico de indicadores de desempenho

- a) Não avalio o desempenho do negócio.
- b) Utilizo apenas informações contábeis como o Balanço e a Demonstração de Resultado para avaliar o desempenho do negócio.
- c) Calculo indicadores relacionados às receitas e às despesas para lucratividade e rentabilidade, mas não possuo indicadores operacionais como produtividade, satisfação do cliente, por exemplo, para avaliar o desempenho do negócio.
- d) Calculo indicadores econômico-financeiros, operacionais e outros que me permitem uma avaliação do desempenho do negócio como um todo, auxiliando assim a tomada de decisões.

9. Análise dos preços de venda

- a) Calculo o preço dos produtos ou serviços mas não sei dizer quais me dão lucro e quais me dão prejuízo.
- b) Sei que alguns produtos ou serviços me dão mais lucro do que outros, mas não sei dizer precisamente quanto tenho de lucro em cada um deles.
- c) Sei dizer quanto cada produto ou serviço me dá lucro, mas tenho dificuldade em ajustar os preços pois não sei como calcular o custo de cada produto ou serviço.

- d) Conheço a estrutura de custo dos meus produtos e serviços e utilizo essas informações para buscar economias e definir bem os preços.

10. **Dimensionamento da Necessidade de Capital de Giro** (Capital de Giro é o dinheiro necessário para financiar a continuidade das operações da empresa, como recursos para financiar as vendas a prazo, recursos para manter estoques e recursos para pagamento aos fornecedores como compras de matéria-prima ou mercadorias de revenda, pagamento de impostos, salários e demais custos e despesas operacionais)

- a) Não acompanho o ciclo financeiro da empresa.
- b) Controlo apenas as entradas e saídas de dinheiro, mas não monitoro o ciclo financeiro da empresa.
- c) Conheço o ciclo financeiro da empresa, mas tenho dificuldades para ter capital de giro próprio.
- d) Administro o ciclo financeiro da empresa, atuando junto a clientes e fornecedores de modo a gerar capital de giro próprio.

11. **Atualização do Fluxo de Caixa** (Fluxo de Caixa é um Instrumento de gestão financeira que projeta para períodos futuros todas as entradas e as saídas de recursos financeiros da empresa, indicando como será o saldo de caixa para o período projetado)

- a) Não acompanho o fluxo de caixa da empresa.
- b) Acompanho as entradas e saídas do caixa, mas não faço o controle na linha do tempo.
- c) Faço o controle do fluxo de caixa na linha do tempo, mas não faço a conferência das contas bancárias com o controle financeiro interno.
- d) Administro a entrada e saída de dinheiro na linha do tempo, bem como faço a conferência das contas bancárias.

12. **Gestão das pessoas (legislação e responsabilidade social)**

- a) Não aplicável ou não sei se atendo a todas exigências trabalhistas cabíveis ao negócio.
- b) Atendo à legislação trabalhista vigente.
- c) Atendo a legislação trabalhista vigente, inclusive com provisões financeiras para pagamentos futuros aos funcionários (13º salário e férias).
- d) Atendo a legislação trabalhista vigente, possuo provisões financeiras para pagamentos futuros aos funcionários e disponho de um plano de benefícios.

13. **Gestão das pessoas (desenvolvimento da equipe)**

- a) Não aplicável ou não são disponibilizadas capacitações aos colaboradores.
- b) Busco oferecer capacitação a algumas pessoas quando possível.
- c) Busco oferecer capacitação as pessoas que considero chave no negócio quando vejo necessidade.
- d) Possuo um plano de capacitação anual que contempla as necessidades da empresa e abrange toda a equipe.

14. **Pagamento de Impostos**

- a) Não sei dizer se pago todos os impostos pertinentes ao negócio.
- b) Os impostos que tenho ciência estão em dia, mas não tenho certeza se existe mais algum aplicável ao negócio.

- c) Conheço todos os impostos aplicáveis ao negócio e a maioria está em dia ou processo de regularização.
- d) Conheço todos os impostos cabíveis ao meu negócio e pago em dia.

15. Disposição física dos móveis, materiais e equipamentos (*Layout*)

- a) Não sei dizer se a disposição física dos móveis, materiais e equipamentos está adequada.
- b) A disposição física dos móveis, materiais e equipamentos obedece uma sequência lógica, mas não atende às questões de segurança e eficiência na movimentação dos materiais e pessoas.
- c) A disposição física dos móveis, materiais e equipamentos atende questões legais e sanitárias, mas não é muito eficiente.
- d) A disposição física dos móveis, materiais e equipamentos obedece uma sequência lógica e atende às questões legais, sanitárias, de segurança e eficiência na movimentação dos materiais e pessoas.

16. Existência e utilização de um planejamento

- a) Não tenho ou não sei como fazer um planejamento.
- b) Possuo um planejamento, mas está desatualizado.
- c) Possuo um planejamento, mas não comparo os resultados alcançados com os planejados.
- d) Possuo um planejamento atualizado, pois analiso os resultados alcançados em relação aos planejados e regularmente faço as revisões necessárias, pensando sempre no futuro da empresa.



Anexo IV - FORMULÁRIO PARA REDAÇÃO DO RELATO (mínimo 60 linhas – destacado abaixo)

1	Título:
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	

45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	
64	
65	
66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	
83	
84	
85	
86	
87	
88	
89	
90	

91	
92	
93	
94	
95	
96	
97	
98	
99	
100	
101	
102	
103	
104	
105	
106	
107	
108	
109	
110	
111	
112	
113	
114	
115	
116	
117	
118	
119	
120	