

PLANO DE IMPLANTAÇÃO DA SALA DO EMPREENDEDOR

SILVA JARDIM - RJ



JULHO DE 2024



ESTE DOCUMENTO CONTÉM:

INFORMAÇÕES Gerais sobre a Sala do Empreendedor.

Grupo de trabalho.

Ferramentas:

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Plano de Implantação da Sala do Empreendedor;
- ✓ Matriz de responsabilidade;
- ✓ Fluxo de atendimento Sala física;
- ✓ Fluxo de atendimento Sala Virtual (Silvia).

Considerações sobre a Sala.

Anexos:

- ✓ Diagnóstico;
- ✓ Plano de Implantação da Sala do Empreendedor;
- ✓ Matriz de responsabilidade;
- ✓ Fluxo de atendimento Sala física;
- ✓ Fluxo de atendimento Sala Virtual (Silvia).



SOBRE A SALA DO EMPREENDEDOR

A Sala do Empreendedor é, a princípio, um espaço físico da prefeitura municipal que materializa a simplificação dos processos de abertura, baixa e funcionamento das empresas. Um local onde os empresários podem ter informações e solucionar problemas relativos a seus processos.

A unificação e desburocratização de normas e procedimentos, mais do que uma iniciativa empreendedora por parte dos gestores municipais, é o pleno atendimento aos preceitos legais contidos na Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006 que em seus Artigos 4º e 8º estabelece, respectivamente:

“(...) Na elaboração de normas de sua competência, os órgãos e entidades envolvidos na abertura e fechamento de empresas, dos 3 (três) âmbitos de governo, deverão considerar a unicidade do processo de registro e de legalização de empresários e de pessoas jurídicas, para tanto devendo articular as competências próprias com aquelas dos demais membros, e buscar, em conjunto, compatibilizar e integrar procedimentos, de modo a evitar a duplicidade de exigências e garantir a linearidade do processo, da perspectiva do usuário.”

“(...) Será assegurado aos empresários entrada única de dados cadastrais e de documentos, resguardada a independência das bases de dados e observada a necessidade de informações por parte dos órgãos e entidades que as integrem.”

Assim, a Sala do Empreendedor deve ser a concentração dos órgãos municipais, estaduais e federais envolvidos nos diferentes procedimentos e estágios de atendimento empresarial. Deve oferecer serviços que vão do início ao fim dos processos, abrangendo o registro, baixa e alterações de inscrições municipais e estaduais, e os serviços prestados pelos setores de fazenda, fiscalização de tributos, posturas, meio ambiente, vigilância sanitária e obras, secretaria de planejamento e urbanismo.

Numa visão geral, a missão da Sala do Empreendedor deve estar atrelada à simplificação de processos e à facilitação do dia a dia do empreendedor nos órgãos públicos municipais, garantindo atendimento ágil e de qualidade.

Porém, o escopo da Sala do Empreendedor tem potencial para ser muito maior do que a materialização da desburocratização dos processos. A Sala pode e deve ir muito além desses serviços. Ela precisa ser o espaço de referência ao cidadão empreendedor, o local de relacionamento entre o poder público e a sociedade, e despontar como a forma mais importante do ambiente favorável para o desenvolvimento e crescimento dos pequenos negócios no município.

A Sala não deve estar limitada à emissão de alvarás, ela pode agregar as demais agendas de interesses empresariais do município, tais como o fornecimento de bens e serviços para o poder público, as oportunidades disponíveis de acesso a crédito e a interação com outros agentes ou instituições que interfiram diretamente no cotidiano da empresa, fora a própria prefeitura. É importante que a gestão pública municipal perceba e entenda



a Sala do Empreendedor como uma oportunidade de fomentar o desenvolvimento econômico local e lembre que é a vontade política a propulsora de mudanças reais.

É importante lembrar que para criar a Sala do Empreendedor, não é preciso gerar novos serviços públicos, e sim, apenas sistematizar aqueles já existentes, modificando a forma de entrega do benefício ao usuário.

O fundamental conceito da Sala do Empreendedor deve ser o eficiente atendimento ao cidadão empreendedor, afinal negócios fortes fazem um município mais forte.

Fonte: Termo de Referência da Sala do Empreendedor - Versão 1.0. Julho de 2014.



GRUPO DE TRABALHO SERVIDORES

SERVIDORES	SECRETARIA	CARGOS NA SALA
Marcelo Massao Osava	Fazenda	Coordenador da Sala do Empreendedor
Lilian Alvarenga da Silva Sena	Fazenda	Atendente 01
Carlos César Mariano	Postura	Atendente 02
Marcelo Alexandre Dias Barbosa	Meio Ambiente	Plantão Meio Ambiente
Leonardo Gomes Rodrigues	Saúde / VISA	Plantão VISA
Rennan Farias Esteves	Fazenda	Plantão Fazenda
Leandro Viana Antunes Pinheiro	Fazenda	
Paulo Eduardo de Amorim Santiago	Fazenda	

GRUPO DE TRABALHO SEBRAE

NOME	INSTITUIÇÃO	CARGOS
Altair MP de Souza	Sebrae	Consultor
Cristian Rodrigues de Araújo	Sebrae	Consultor
Ronald da Silva Silveira	Sebrae	Analista



FERRAMENTAS

Diagnóstico

Após o alinhamento em relação aos conceitos envolvendo a metodologia da Sala do Empreendedor, que no caso da Cidade de Silva Jardim – RJ, foi uma metodologia híbrida reunindo a metodologia de Implantação da Sala 1.0 e a Metodologia de reposicionamento da Sala do Empreendedor 2.0, iniciamos a aplicação das questões envolvendo os diagnósticos composto de xx questões junto aos servidores que compõe o grupo do trabalho responsável pela Implantação da Sala no município.

Plano de Implantação da Sala do Empreendedor

O Plano de Ação de Implantação da Sala do Empreendedor tem como base a priorização as questões do Diagnóstico Situacional “híbrido” referido acima. Do total de 154 questões apresentadas no diagnóstico os servidores entenderam que 100 fazem parte deste Plano de Implantação da Sala.

Importante lembrar que o Plano serve de guia para a mensuração da Sala do Empreendedor no seu dia a dia, auxiliando na tomada de decisões e apontando as diretrizes futuras em relação aos seus serviços.

Matriz de responsabilidade

A Matriz de Responsabilidade (Cargos e Serviços) é a base dos serviços realizados pela Sala do Empreendedor e a assinalação dos responsáveis *cargos da Sala) pela sua execução no cotidiano da Sala.

No caso da Sala do Empreendedor de Silva Jardim pela proposta aprovada pelos gestores ficou com seis cargos com diversos serviços. Ver em anexo.

Fluxo de atendimento Sala física

O Fluxo de atendimento da Sala física está assentada na Matriz de Responsabilidade com o mapeamento de processos envolvendo os movimentos processuais realizados por cada cargo da Matriz referida acima. Ver em anexo.

Fluxo de atendimento Sala Virtual (Silvia)

Assim como o fluxo de atendimento apontado acima, o fluxo de atendimento da Sala Virtual tem como base o processamento do auto atendimento da IA Silvia. Ver em anexo.



ANEXOS



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL - SILVA JARDIM (18.06.24)

Tipos de Serviços	STATUS	
	SI M	NÃ O
GESTÃO INTERNA (09)		
A Sala do Empreendedor possui um plano de gestão que defini claramente sua missão, valores, visão de futuro, objetivos e metas?		x
A Sala do Empreendedor definiu suas ferramentas de mensuração e controle de resultados?		x
A sala do Empreendedor realiza reuniões periódicas para avaliação de resultados?		x
A sala do Empreendedor promove ou participa de programas de capacitação para seus colaboradores?		x
A sala do Empreendedor realiza avaliação de desempenho de seus colaboradores?		x
A Sala possui uma sistemática de ouvidoria?	x	
A Sala do Empreendedor possui um quadro de atribuições para cargos e funções?		x
A Sala do Empreendedor realizou o mapeamento de seu fluxo processual interno?		x
ATENDIMENTO (05)	SI M	NÃ O
Os operadores/atendentes da Sala foram capacitados para essa função?		
A Sala do Empreendedor realiza o cadastro de todos os atendimentos realizados?	x	
O cadastro de atendimentos realizados possui filtros capazes de facilitar a gestão do atendimento?	x	
A sala do Empreendedor já introduziu o sistema de atendimento SAS (Sistema de Atendimento e Relacionamento SEBRAE)?	x	
O fluxo de atendimento da Sala foi devidamente mapeado?		x
INFRAESTRUTURA FÍSICA (11)	SI M	NÃ O
A Sala está fisicamente localizada próxima aos demais órgãos municipais envolvidos no processo de atendimento empresarial?	x	
O espaço físico disponível para a Sala é compatível com os serviços e o pessoal operacional?		x
O espaço da Sala do Empreendedor possui identificação visual personalizada?	x	



Existe área útil para espera com cadeiras em quantidade proporcional a demanda prevista?		x
Há área útil reservada para os parceiros que atuam na Sala do Empreendedor?		x
A Sala é climatizada através de um sistema central ou autônomo?	x	
O local está devidamente preparado para receber equipamentos eletrônicos e de comunicação?		x
A iluminação natural e artificial do espaço é compatível com as condições mínimas de conforto para os usuários e operadores da Sala?	x	
A Sala do Empreendedor conta com um projeto ou planta de situação?		x
A Sala conta com um espaço exclusivo para capacitação e treinamento de empreendedores?		x
Há na Sala um espaço executivo reservado para o Agente de Desenvolvimento?		x
INFRAESTRUTURA DE TI E TELEFONIA (08)	SI M	NÃ O
Há linhas telefônicas disponíveis para todos os atendentes da Sala?	x	
A Sala do Empreendedor conta com uma linha telefônica exclusiva?	x	
Há rede de dados que interligue os computadores da Sala do Empreendedor com os sistemas relacionados aos processos de atendimento empresarial, tributação, fiscalização, urbanismo e etc, já em operação na Prefeitura?	x	
Na Sala do Empreendedor há computadores exclusivos para todos os atendentes?	x	
A Sala do Empreendedor conta com equipamentos de apoio, tais como scanner, impressoras e <i>smartphones</i> interligados em rede?	x	
São disponibilizados computadores com acesso a internet para uso exclusivo dos empreendedores?		x
A Sala do Empreendedor possui rede de internet sem fio?		x
A Sala do Empreendedor possui site na <i>web</i> , ou aplicativo para Android e IOS, inclusive, com oferta de serviços <i>online</i> aos empreendedores?		x
INFRAESTRUTURA DE SISTEMAS E ACESSIBILIDADE ELETRÔNICA (01)	SI M	NÃ O
Através da Sala do Empreendedor é possível operar e integrar a REDESIM/REGIN com as demais secretarias responsáveis pelo processo de formalização empresarial?	x	
RECURSOS HUMANOS (02)	SI M	NÃ O
O coordenador nomeado para a Sala do Empreendedor é capaz de responder à demanda cotidiana com autonomia administrativa?	x	



Os servidores selecionados para atuarem na Sala do Empreendedor participaram de alguma missão ou visita técnica a outras experiências bem sucedidas?	x	
MEI		
Capacitações e consultorias em temas de gestão - 04		
Oferta de cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios?		X
Realiza cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios?		X
Oferta consultorias em temas de gestão empresarial?		X
Realiza consultorias em temas de gestão empresarial?		X
Serviços - 28		
Orienta sobre formalização?		X
Orienta sobre alteração?		X
Orienta sobre baixa?		X
Realiza a formalização?		X
Realiza alteração?		X
Realiza baixa?		X
Orienta sobre cadastro e emissão do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI?		X
Orienta sobre Obrigações do MEI?		X
Realiza consulta Prévia do Grau de Risco?		X
Realiza emissão do Documento de Arrecadação do Simples Nacional do MEI – DASMEI?		X
Faz impressão CCMEI?		X
Faz impressão CNPJ?		X
Faz impressão DAS?		X
Faz Impressão Relatório de Receita Bruta?		X
Faz a declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN)?		X
Orienta sobre declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN)?		X
Termo de Emissão de NFAe MEI - Mercadoria?		X



Termo de Emissão de Nfe – Serviço (Interno Prefeitura)?		X
Faz impressão das CNDs?		X
Orienta sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios?		X
Emite Nfe Avulsa (ISS e ICMS)?		X
Orienta sobre Acesso ao Crédito?		X
Orienta sobre questões tributárias para emissão da nota fiscal eletrônica, caso o município já possua o Sistema?	X	
Realiza de inscrição municipal e consulta sobre alvará de localização e licenciamento?	X	
Orienta sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas?		X
Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais?		X
Orienta sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança?		X
Emite Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica?	X	
Serviços digitais - 01		
Oferta serviços digitais (baixa, alteração, alvará, emissão Nfe)?	X	
Atendimentos de parceiros da Sala - 07		
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco?		X
Disponibiliza parceria com uma Delegacia da Junta Comercial?	X	
Realiza orientações de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito?		X
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento)?		X
Oferta atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras?		X
Disponibiliza orientação jurídica previa via parcerias, instituições de ensino e OAB?		X



Disponibiliza atendimento via parceria com escritórios contábeis ou contadores?		X
Ambiente de Negócios - 12		
Atualiza e qualifica banco de dados municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”?		X
Divulga o Plano Anual de Compras Governamentais?		X
Identifica e orienta sobre as oportunidades de compras governamentais?		X
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco?		X
Divulga mapa de oportunidades do município para o empreendedor, tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos etc?		X
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)?		X
Orienta o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas?		X
Orientação sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia?		X
Orienta sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhinhas?		X
Disponibiliza consulta prévia de localização, gratuitamente, preferencialmente, via sistema integrador da REDESIM ou através de sistema próprio da prefeitura ou até mesmo meio físico?		X
Divulgação de Editais de Compras (com Formulário de Risco)?		X
Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA?		X
ME e EPP		
Capacitações e consultorias em temas de gestão - 05		
Oferta de cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios?		X
Realiza cursos, oficinas e palestras sobre gestão de negócios?		X
Oferta consultorias em temas de gestão empresarial?		X
Realiza consultorias em temas de gestão empresarial?		X
Orienta sobre elaboração de Plano de Negócios, visando ampliar a longevidade da empresa e a qualidade do serviço e/ou produto ofertado?		X



Serviços - 10		
Realiza formalização empresarial, ou seja, realização da inscrição municipal e emissão do respectivo Alvará de localização e funcionamento de atividade econômica em caráter definitivo e/ou provisório?	X	
Orienta sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios?		X
Realiza orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito?		X
Orienta sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas?	X	
Realiza consulta prévia no município para uso de solo e para validar a escolha da localização e funcionamento de atividade econômica - consoante a legislação municipal vigente?	X	
Realiza de inscrição municipal e consulta sobre alvará de localização e licenciamento?	X	
Realiza rodada de negócios (encontro de oportunidades/ negócios entre empreendedores e fornecedores)?		X
Consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais?	X	
Orienta sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança?	X	
Emite Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica (LC 123/2006 – Art. 4º)?	X	
Ambiente de Negócios - 12		
Atualiza e qualifica banco de dados de municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”?		X
Divulga o Plano Anual de Compras Governamentais?		X
Identifica e orienta sobre as oportunidades de compras governamentais?		X
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento do Corpo de Bombeiros do Estado e orientações no que tange o licenciamento de atividades econômicas de baixo e alto risco?		X
Divulga mapa de oportunidades do município para o empreendedor, tais como incentivos fiscais, programas de regularização fiscal, treinamentos, financiamentos etc?		X
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)?		X



Orienta o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas?		X
Orientação sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia		X
Orienta sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhinhas?		X
Disponibiliza consulta prévia de localização, gratuitamente, preferencialmente, via sistema integrador da REDESIM ou através de sistema próprio da prefeitura ou até mesmo meio físico?		X
Divulgação de Editais de Compras (com Formulário de Risco)?		X
Orientação sobre as compras públicas do PNAE e PAA?		X
Atendimentos de parceiros da Sala - 07		
Realiza orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito?		X
Disponibiliza parceria com uma Delegacia da Junta Comercial?	X	
Oferta atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras?		X
Isenção Total de Taxas, Emolumentos?		X
Agente de Crédito Atual na Sala e Registro dos Atendimentos?		X
Disponibiliza, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento)?		X
Disponibiliza orientação jurídica prévia via parcerias, instituições de ensino e OAB?		X
Infraestrutura - 16		
Existe comunicação externa. Exemplo: placa, faixa ou outro item que o cliente identifique a existência da Sala do Empreendedor naquele local?		X
Externo - A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados, desbotada, logomarca dos parceiros atuais?		X
Interno - Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada?		X
Interno - As informações estão atualizadas (verificar se as informações nos materiais de comunicação estão atualizadas, exemplo: folder, cartilhas)?		X
Há nas comunicações visuais a identificação do Sebrae como apoiador da sala		X



Há espaço ou móveis disponível para espera de clientes e acompanhantes. Sala de espera, cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da Sala do Empreendedor, mas que os clientes possam utilizar.		X
Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador.	X	
Disponibiliza conexão com internet para a equipe de atendimento realizar os atendimentos	X	
Disponibiliza conexão wi-fi aos clientes		X
O prédio é localizado em um lugar de fácil acesso	X	
Existe acessibilidade		X
Possui sala (ambiente) para capacitação		X
Os atendimentos realizados são registrados em algum ambiente (sistema)		X
Se são registrados, em qual sistema		
Disponibiliza espaço de coworking ou espaço compartilhado de trabalho para uso exclusivo dos empreendedores		X
Disponibiliza espaço com infraestrutura para os empresários participarem de pregão eletrônico e presencial		X
Canais de Atendimento - 10		
Disponibiliza atendimento presencial?	X	
Disponibiliza atendimento por telefone?	X	
Disponibiliza atendimento por mensagens instantâneas (exemplo: WhatsApp)?	X	
Disponibiliza atendimento pelas redes sociais (Instagram, facebook)?		X
Disponibiliza perfil em redes sociais (Instagram/facebook)?		X
Possui site da sala do empreendedor?		X
Existe atendimento itinerante da Sala do Empreendedor nos bairros e distritos do Município?		X
Há uma Central de Comunicação com Empreendedor capaz de receber e canalizar as demandas empresariais e formular as devolutivas do município aos empreendedores?		X
Disponibiliza atendimentos agendados?		X
Possui sistema de ouvidoria?		X
Equipes de Atendimento - 01		



Possui, além do agente de desenvolvimento, funcionários / colaboradores vinculados à sala do empreendedor disponíveis para o atendimento?	X	
Estrutura de Parceiros - 06		
Atua com parceiros no ambiente físico da sala do empreendedor (corpo de bombeiros, junta comercial, contadores)		X
Os parceiros registram as interações em sistema disponibilizado pela Sala do Empreendedor		X
Atua com parceiros externamente ao ambiente físico da Sala do Empreendedor		X
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com junta comercial	X	
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com organizações contábeis / contadores		X
Disponibiliza no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com órgãos responsáveis por emissão de alvará		X



PLANO DE AÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO DA SALA DO EMPREENDEDOR

Município: Silva Jardim

Data: 30.08.24

Responsável: Marcelo Massao

Ações recomendadas

Quem se
responsabiliza

Até quando

GESTÃO INTERNA

ELABORAR plano de gestão que defina claramente sua missão, valores, visão de futuro, objetivos e metas.	Marcelo Massao	30.08.24
DEFINIR ferramentas de mensuração e controle de resultados da Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
REALIZAR avaliação de desempenho dos colaboradores da Sala.	Marcelo Massao	30.08.24
ELABORAR programa de capacitação para os colaboradores da Sala.	Marcelo Massao	30.08.24
ELABORAR quadro de atribuições para cargos e funções da Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
REALIZAR mapeamento de seu fluxo processual interno da Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24

ATENDIMENTO

REALIZAR capacitação dos operadores/atendentes da Sala para suas respectivas funções.	Marcelo Massao	30.08.24
REALIZAR o cadastro de todos os atendimentos realizados pela Sala.	Marcelo Massao	30.08.24
INTRODUZIR o sistema de atendimento SAS (Sistema de Atendimento e Relacionamento SEBRAE) na Sala.	Marcelo Massao	30.08.24
REALIZAR mapeamento do fluxo de atendimento da Sala.	Marcelo Massao	30.08.24

INFRAESTRUTURA FÍSICA

DISPONIBILIZAR espaço físico compatível com os serviços e o pessoal operacional da Sala.	Marcelo Massao	30.08.24
--	----------------	----------



DISPONIBILIZAR área útil para espera com cadeiras em quantidade proporcional a demanda prevista para a sala.	Marcelo Massao	30.08.24
DISPONIBILIZAR área útil reservada para os parceiros que atuam na Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
PREPARAR local para receber equipamentos eletrônicos e de comunicação.	Marcelo Massao	30.08.24
FAZER projeto ou planta de situação da Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
CRIAR na Sala espaço exclusivo para capacitação e treinamento de empreendedores.	Marcelo Massao	30.08.24
CRIAR um espaço executivo reservado para o Agente de Desenvolvimento na Sala do Empreendedor	Marcelo Massao	30.08.24
INFRAESTRUTURA DE TI E TELEFONIA		
DISPONIBILIZAR computadores com acesso a internet para uso exclusivo dos empreendedore.	Marcelo Massao	30.08.24
DISPOIBILIZAR acesso a rede de internet sem fio.	Marcelo Massao	30.08.24
CRIAR site, ou aplicativo, inclusive, com oferta de serviços online aos empreendedores para a Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
RECURSOS HUMANOS		
NOMEAR e dar autonomia ao coordenador da Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
CAPACITAR a fiscalização municipal que atua na Sala do Empreendedor conforme imperam as premissas da LC 123/06?	Marcelo Massao	30.08.24
MEI		
Capacitações e consultorias em temas de gestão - 04		
Ofertar e realizar cursos, oficinas e palestras sobe gestão de negócios.	Marcelo Massao	30.08.24
Ofertar e realizar consultorias em temas de gestão empresarial.	Marcelo Massao	30.08.24
Orientar sobre formalização, alteração, baixa do MEI.	Lilian / Carlos	30.08.24
Realizar a formalização, alteração, baixa do MEI.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre cadastro e emissão do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI e Obrigações do MEI.	Lilian / Carlos	30.08.24
Realizar emissão do Documento de Arrecadação do Simples Nacional do MEI – DASMEI.	Lilian / Carlos	30.08.24
Fazer impressão CCMEI, CNPJ, DAS, Relatório de Receita Bruta. CNDs.	Lilian / Carlos	30.08.24



Fazer a declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN).	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre declaração Anual do MEI (DASN-SIMEI e Impressão DASN).	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre Acesso ao Crédito.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre questões tributárias para emissão da nota fiscal eletrônica, caso o município já possua o Sistema.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre consulta de viabilidade de acordo com as exigências das tabelas da Vigilância Sanitária, Meio Ambiente e Bombeiros, bem como sobre a fiscalização orientadora e direito à dupla visita antes de autuações por órgãos públicos sobre irregularidades constatadas.	Lilian / Carlos	30.08.24
Consultar débitos tributários municipais e execuções fiscais do MEI.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança.	Lilian / Carlos	30.08.24
Emitir Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica.	Lilian / Carlos	30.08.24
AÇÃO - Serviços digitais - 01		
Ofertar serviços digitais (baixa, alteração, alvará, emissão Nfe).	Lilian / Carlos	30.08.24
AÇÕES - Atendimentos de parceiros da Sala - 05		
Realizar orientações de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito.		
Disponibilizar, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento).	Marcelo Massao	30.08.24
Ofertar atendimento unificado da fiscalização municipal de vigilância sanitária, meio ambiente, tributos, posturas e obras.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar orientação jurídica previa via parcerias, instituições de ensino e OAB.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar atendimento via parceria com escritórios contábeis ou contadores.	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÕES - Ambiente de Negócios - 08		



Atualizar e qualificar banco de dados municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”.	Marcelo Massao	30.08.24
Identificar e orientar sobre as oportunidades de compras governamentais.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orienta sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.)	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhas.	Marcelo Massao	30.08.24
Divulgar Editais de Compras (com Formulário de Risco).	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre as compras públicas do PNAE e PAA.	Lilian / Carlos	30.08.24
ME e EPP		
AÇÕES - Capacitações e consultorias em temas de gestão - 03		
Ofertar e realixar cursos, oficinas e palestras sobe gestão de negócios.	Marcelo Massao	30.08.24
Ofertar e realizar consultorias em temas de gestão empresarial.	Marcelo Massao	30.08.24
Orientar sobre elaboração de Plano de Negócios, visando ampliar a longevidade da empresa e a qualidade do serviço e/ou produto ofertado.	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÕES - Serviços - 07		
Realizar formalização empresarial, ou seja, realização da inscrição municipal e emissão do respectivo Alvará de localização e funcionamento de atividade econômica em caráter definitivo e/ou provisório.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre os protocolos de segurança contra a pandemia e retomada segura dos negócios.	Lilian / Carlos	30.08.24
Realizar orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito.	Lilian / Carlos	30.08.24



Realizar rodada de negócios (encontro de oportunidades/ negócios entre empreendedores e fornecedores).	Marcelo Massao	30.08.24
Fazer consulta de débitos tributários municipais e execuções fiscais.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre a emissão de guias de recolhimento de tributos e taxas, em especial, para abertura, alteração e baixa de empresas, caso o município exija esse tipo de cobrança.	Marcelo Massao	30.08.24
Emitir Certidões Municipais (certidões negativas, por exemplo), acompanhada do respectivo parecer da fiscalização municipal, de acordo com as exigências do grau de risco da atividade econômica (LC 123/2006 – Art. 4º).	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÕES - Ambiente de Negócios - 08		
Atualizar e qualificar banco de dados de municipal de “potenciais fornecedores” ou “interessados em licitações”	Marcelo Massao	30.08.24
Identificar e orientar sobre as oportunidades de compras governamentais	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre processo licitatório (trâmites processuais, credenciamento, documentação para habilitação, rotina do certame etc.).	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar o empreendedor na organização e planejamento para participar com efetividade das compras públicas.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre programas de recuperação fiscal lançados pela prefeitura para reduzir a inadimplência agravada pela pandemia.	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre acesso a programas emergenciais de crédito, a exemplo do auxílio emergencial, Pronampe, inclusive para profissionais liberais, Pese (Programa Emergencial de Suporte a Empregos) e Peac-Maquinhas.	Marcelo Massao	30.08.24
Divulgar de Editais de Compras (com Formulário de Risco).	Lilian / Carlos	30.08.24
Orientar sobre as compras públicas do PNAE e PAA.	Lilian / Carlos	30.08.24
AÇÕES - Atendimentos de parceiros da Sala - 04		
Realizar orientações básicas de microcrédito produtivo em parceria com instituições bancárias e/ou agências de fomento, fintechs e empresas simples de crédito.		
Disponibilizar, em seu espaço físico, atendimento sobre Vigilância Sanitária municipal (pelo parceiro responsável por esse atendimento).	Marcelo Massao	30.08.24



Disponibilizar orientação jurídica prévia via parcerias, instituições de ensino e OAB.	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÕES - Infraestrutura - 14		
Fazer Sinalização Externa / comunicação externa da Sala do Empreendedor.	Sebrae	30.08.24
Melhorar a Sinalização Externa - de forma que a comunicação existente esteja em boas condições, sem descascados.	Sebrae	30.08.24
Fazer sinalização Interna - com banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada.	Sebrae	30.08.24
Fazer sinalização Interno - Criar / Atualizar as informações (verificar se as informações nos materiais de comunicação estão atualizadas, exemplo: folder, cartilhas).	Sebrae	30.08.24
Identificar nas comunicações visuais os parceiros da Sala, por exemplo: Sebrae.	Sebrae	30.08.24
Reservar espaço ou móveis para espera de clientes e acompanhantes. Sala de espera, cadeiras, banquetas, sofás, não precisa ser exclusivo da Sala do Empreendedor, mas que os clientes possam utilizar.	Marcelo Massao	30.08.24
Garantir na sala de atendimento mesa, cadeira, telefone, computador.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar conexão com internet para a equipe de atendimento realizar os atendimentos	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar conexão wi-fi aos clientes.	Marcelo Massao	30.08.24
Garantir acessibilidade a Sala.	Marcelo Massao	30.08.24
Reservar na Sala (ambiente) para capacitação.	Marcelo Massao	30.08.24
Registrar os atendimentos realizados sistema (SAS).	Lilian / Carlos	30.08.24
Disponibilizar espaço de coworking ou espaço compartilhado de trabalho para uso exclusivo dos empreendedores.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar espaço com infraestrutura para os empresários participarem de pregão eletrônico e presencial	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÕES - Canais de Atendimento - 06		



Disponibilizar atendimento presencial.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar atendimento por telefone.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar atendimento por mensagens instantâneas (exemplo: WhatsApp).	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar atendimento pelas redes sociais (Instagram, facebook).	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar perfil em redes sociais (Instagram/facebook).	Marcelo Massao	30.08.24
Fazer site da sala do empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
Criar atendimento itinerante da Sala do Empreendedor nos bairros e distritos do Município.	Marcelo Massao	30.08.24
Criar Central de Comunicação com Empreendedor capaz de receber e canalizar as demandas empresariais e formular as devolutivas do município aos empreendedores.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar atendimentos agendados.	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÃO - Equipes de Atendimento - 01		
Criar equipe de atendimento, além do agente de desenvolvimento, funcionários / colaboradores vinculados à sala do empreendedor disponíveis para o atendimento.	Marcelo Massao	30.08.24
AÇÕES - Estrutura de Parceiros - 03		
Fazer registro das interações dos parceiros em sistema disponibilizado pela Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
Atuar com parceiros externamente ao ambiente físico da Sala do Empreendedor.	Marcelo Massao	30.08.24
Disponibilizar no ambiente físico da sala do empreendedor e/ou ambiente digital parceria com organizações contábeis / contadores.	Marcelo Massao	30.08.24



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (CORGOS E SERVIÇOS) DA SALA DO EMPREENDEDOR
MUNICÍPIO: Silva Jardim
DATA: 02.07,24

CARGO 01	Coordenador da Sala do Empreendedor	
ÓRGÃO SETOR PARCEIRO	Secretaria de Fazenda	
NOME DO (S) OCUPANTE(S)	Marcelo Massao Osava	
MISSÃO ESTRATÉGICA	Desenvolver ações que possam gerar um ambiente simplificado e desburocratizada para os empreendedores em SILVA JARDIM coordenando políticas públicas que articulem um Ambiente de Negócio favorável aos cidadãos do município.	
SERVIÇOS E FUNÇÕES	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, e que já estão sendo prestados	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, mas que ainda não estão sendo prestados
	Coordenar	
	Orientar	
	Articular	
	Atender	
	Estabelecer capacitação continuado para sala.	
Nº DE PESSOAL DISPONÍVEL PARA O CARGO	ATUALMENTE: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []	DESEJÁVEL: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []



CARGO 02	Atendente 01	
ÓRGÃO SETOR PARCEIRO	Secretaria de Fazenda	
NOME DO (S) OCUPANTE(S)	Lilian Alvarenga da Silva Sena	
MISSÃO ESTRATÉGICA	Atuar no atendimento para viabilizar, contribui para o ambiente simplificado e desburocratizado para os empreendedores.	
SERVIÇOS E FUNÇÕES	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, e que já estão sendo prestados	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, mas que ainda não estão sendo prestados
	Atender	
	Emitir guias DAS	
	Alteração de cadastro, dados	
	Orientação nota fiscal	
	Orientação para formalização do mei	
	Cadastrar no gov.br	
	Emitir guias DASMEI	
	Emitir guia para parcelamento MEI	
Nº DE PESSOAL DISPONÍVEL PARA O CARGO	ATUALMENTE: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []	DESEJÁVEL: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []



CARGO 03	Atendente 02	
ÓRGÃO SETOR PARCEIRO	Fazenda	
NOME DO (S) OCUPANTE(S)	Carlos César Mariano	
MISSÃO ESTRATÉGICA	Atuar no atendimento para viabilizar, contribui para o ambiente simplificado e desburocratizado para os empreendedores.	
SERVIÇOS E FUNÇÕES	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, e que já estão sendo prestados	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, mas que ainda não estão sendo prestados
	Atender	
	Emitir guias DAS	
	Alteração de cadastro, dados	
	Orientação nota fiscal	
	Orientação para formalização do mei	
	Cadastrar no gov.br	
	Emitir guias DASMEI	
	Emitir guia para parcelamento MEI	
Nº DE PESSOAL DISPONÍVEL PARA O CARGO	ATUALMENTE: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []	DESEJÁVEL: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []



CARGO 04	PLANTÃO FISCAL DO MEIO AMBIENTE	
ÓRGÃO SETOR PARCEIRO	Secretaria de Meio Ambiente	
NOME DO (S) OCUPANTE(S)	Marcelo Alexandre Dias Barbosa	
MISSÃO ESTRATÉGICA	Contribuir no aperfeiçoamento do ambiente de negócio do município orientando, e levando informações que ajudem ao empreendedor compreender o processo de licença ambiental.	
SERVIÇOS E FUNÇÕES	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, e que já estão sendo prestados	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, mas que ainda não estão sendo prestados
	Orientar quanto aos procedimentos para a Licença Ambiental.	
	Fiscalizar estabelecimentos em a Licença Ambiental.	
	Emitir documentos necessários para a Licença Ambiental.	
	Liberar a Licença Ambiental.	
Nº DE PESSOAL DISPONÍVEL PARA O CARGO	ATUALMENTE: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []	DESEJÁVEL: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []

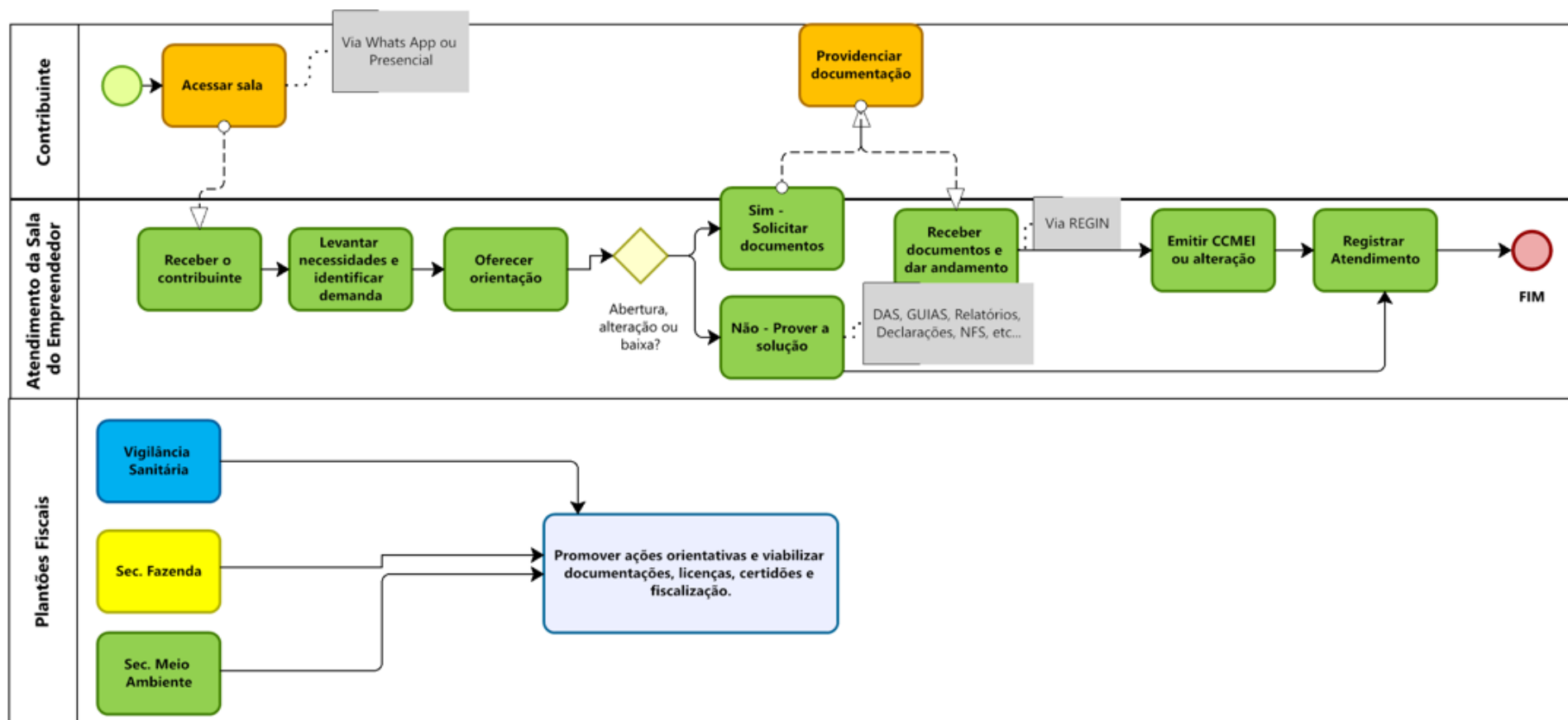


CARGO 05	PLANTÃO FISCAL DA VISA	
ÓRGÃO SETOR PARCEIRO	Secretaria de Saúde	
NOME DO (S) OCUPANTE(S)	Leonardo Gomes Rodrigues	
MISSÃO ESTRATÉGICA	Contribuir no aperfeiçoamento do ambiente de negócio do município orientando, e levando informações que ajudem ao empreendedpr compreender o processo de Licenças Sanitária.	
SERVIÇOS E FUNÇÕES	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, e que já estão sendo prestados	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, mas que ainda não estão sendo prestados
	Orientar quanto aos procedimento para a LS.	
	Fiscalizar estabelecimentos que necessitam de LS.	
	Emitir documentos necessários para a Licença Sanitária.	
	Liberar a LS.	
Nº DE PESSOAL DISPONÍVEL PARA O CARGO	ATUALMENTE: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []	DESEJÁVEL: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []

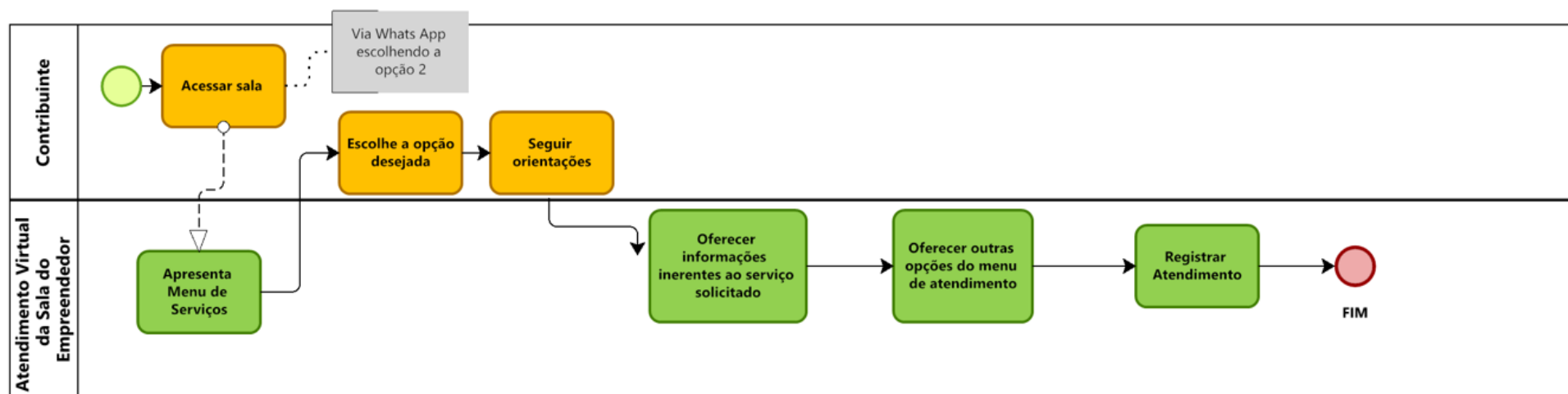


CARGO 06	PLANTÃO DA SECRETARIA DE FAZENDA	
ÓRGÃO SETOR PARCEIRO	Secretaria de Fazenda	
NOME DO (S) OCUPANTE(S)	Rennan Farias Esteves	
MISSÃO ESTRATÉGICA	Contribuir no aperfeiçoamento do ambiente de negócio do município orientando, e levando informações que ajudem ao empreendedor a compreender os processos de Fiscal e tributário.	
SERVIÇOS E FUNÇÕES	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, e que já estão sendo prestados	Liste os serviços e as funções que são de obrigação deste cargo, mas que ainda não estão sendo prestados
	Orientar sobre guias de tributos municipais	
	Orientar sobre assuntos fiscais	
	Orientar sobre abertura, alteração e baixa de empresas...	
	Orientar, treinar, capacitar em assuntos relacionados a questões tributárias, fiscais, dívida ativa, etc...	
Nº DE PESSOAL DISPONÍVEL PARA O CARGO	ATUALMENTE: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []	DESEJÁVEL: INTERNO [] EXTERNO [] TOTAL []

FLUXO DE ATENDIMENTO SALA DO EMPREENDEDOR (FÍSICA)



FLUXO DE ATENDIMENTO SALA DO EMPREENDEDOR (VIRTUAL SILVIA)





Pela Prefeitura

Maira Branco Monteiro

Prefeita

Leandro Viana Antunes Pinheiro

**Paulo Eduardo de Amorim
Santiago**

Secretaria de Fazenda

Marcelo Massao Osava

Coordenador da Sala

Pelo Sebrae

Tito Riff

Gerente de Políticas Públicas

Ana Claudia Melo Vieira

Coordenadora Regional

Flávia Guedes Gonçalves

Coordenadora de Desenvolvimento Territorial

Bianca Andrade Pinheiro

Analista de Desenvolvimento Territorial

Ronald da Silva Silveira

Analista Regional