



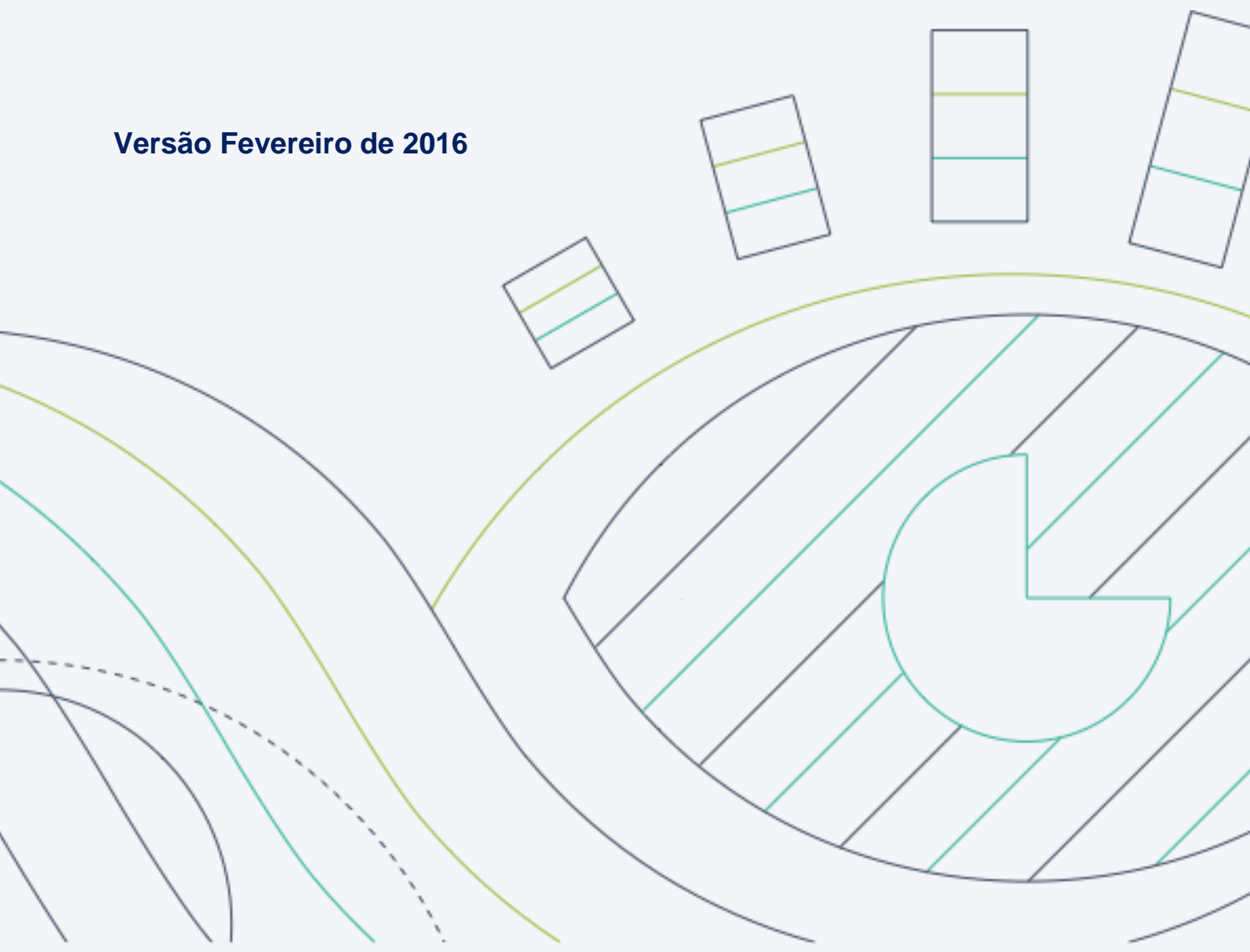
SME

Sistema de
Monitoramento
Estratégico

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

Metas Mobilizadoras e de Atendimento – 2016

Versão Fevereiro de 2016



**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Equipe Técnica:

Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Elizis Maria de Faria
Jessica B. Lakiss Gusmão
Geraldo Pimenta dos Reis Neto

Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação – UTIC

Carolina Machado Parente Pullen
Maurício Hildebrand
Marcelo Villares Coelho

Unidade de Marketing – UM

Renato Starling

Unidade de Atendimento Individual – UAI

Pedro Pessoa Mendes

Sumário

Apresentação	4
Dicionário de Códigos do SIACWEB Nacional.....	5
Público do Sebrae.....	5
Instrumentos de Atendimento.....	5
Tipos de realização.....	6
Temas	7
Foco temático.....	7
Canais de Informação.....	7
Constituição Jurídica	8
Regras para Aceitabilidade dos Lançamentos de Atendimento.....	9
Público-Alvo atendido	9
Caso especial – Cooperativas	10
Constituição Jurídica	11
Instrumentos de Atendimento.....	12
Data de Competência.....	12
Metas Mobilizadoras.....	14
Meta 1: Atendimento a Pequenos Negócios	14
Meta 2: Atendimento a Pequenos Negócios com Soluções Específicas de Inovação	15
Meta 3: Atendimento a Microempreendedores Individuais	17
Meta 4: Atendimento a Microempresas.....	18
Meta 5: Atendimento a Empresas de Pequeno Porte	19
Meta 7: Fidelização do Atendimento.....	21
Indicadores de Atendimento e Informação	23
Consultorias.....	23
Cursos.....	25
Feiras	27
Fampe.....	28
Missões e Caravanas	29
Oficinas.....	31
Orientações Técnicas	32
Palestras.....	33
Rodadas.....	35
Seminários.....	36
Informações	37
Processo de Qualidade de Dados	40

Apresentação

Os lançamentos dos atendimentos realizados pelo Sistema SEBRAE são registrados em diversos sistemas de atendimento e consolidados na base de dados do Siacweb Nacional¹.

O SME realiza a leitura dos dados exclusivamente da base de dados do Siacweb Nacional. Assim, qualquer lançamento que não esteja nela, não será carregado para o SME, conseqüentemente não será contabilizado.

No processo de carga de dados do Siacweb Nacional para o SME, são aplicados critérios para verificar se o atendimento e o cliente atendido está de acordo com as regras de negócio estabelecidas para o público-alvo e indicadores de atendimento previstas nos documentos de referência do Plano Plurianual (PPA) vigente.

Este documento apresenta informações a respeito do processo de carga, qualificação e validação no SME, bem como as regras aplicadas na contabilização das metas mobilizadoras e de atendimento e a aceitabilidade do lançamentos e de dados dos clientes atendidos.

Essas informações permitem realizar a leitura dos dados e entender os resultados apresentados nos relatórios do SME, bem como orientar os usuários e gestores de atendimento quanto às regras de negócio aplicadas para melhor acompanhamento da execução e desempenho dos indicadores.

¹ Base de dados única que recebe os registros de todos os atendimentos do Sistema Sebrae, oriundos de sistemas próprios dos SEBRAE UF ou o do próprio Siacweb Nacional.

Dicionário de Códigos do Siacweb Nacional

Para melhor entendimento das regras de negócio que serão apresentadas neste documento, seguem informações a respeito dos códigos que são utilizados no processo de carga de dados para o SME.

As definições a seguir serão úteis para o entendimento da aplicação das regras de negócio constantes nos documentos oficiais e a aplicação dessas regras no processo de qualificação, validação e carga de dados no SME.

Público do Sebrae

Estão divididos em pequenos negócios com seus respectivos portes e em pessoas físicas, podendo ser potencial empresário ou potencial empreendedor. Detalhes sobre essas definições constam no documento “O público do Sebrae” disponível no Conexão Sebrae².

Natureza ³	Sigla	Segmento	Código do Porte no SIACWEB
Pequenos Negócios	MEI	Microempreendedor Individual	99
Pequenos Negócios	ME	Microempresa	2
Pequenos Negócios	EPP	Empresa de Pequeno Porte	3

Tabela 1 - Definições de Público - Pequenos Negócios

Natureza	Sigla	Segmento	Classificação Pessoa SIACWEB
Pessoas Físicas	PE	Potencial Empresário	<>4
Pessoas Físicas	PEE	Potencial Empreendedor	4

Tabela 2 - Definições de Público – Pessoas Físicas

Instrumentos de Atendimento

Referem-se aos instrumentos utilizados para realização dos atendimentos. O documento “Indicadores e Metas”, Capítulo VI – Indicadores de Resultados Operacionais, disponível no conexão Sebrae⁴ apresenta informações detalhadas.

² Documento elaborado pela UGE que define o público-alvo a ser atendido pela instituição. <http://conexao.sebrae.com.br/internal/#/enterprise/211/category/13/page/252/show>.

³ Neste caso “Natureza” refere-se a ao Público-alvo com duas classificações: Pequenos Negócios e Pessoas Físicas.

⁴ Documento elaborado pela UGE que reúne informações sobre indicadores, inclui os indicadores de planejamento e monitoramento da execução dos processos de Atendimento e Informação <http://conexao.sebrae.com.br/internal/#/enterprise/211/category/13/page/250/show>

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

A tabela a seguir apresenta o nome do instrumento e o tipo de instrumento.

Nome do Instrumento	Sigla do Instrumento
Consultoria	CO
Curso	CS
Palestra	PA
Orientação Técnica	IT
FAMPE	FP
Rodadas	RO
Missões e Caravanas	MC
Feiras	FE
Seminários	SM
Oficinas	OF

Tabela 3 – Instrumentos (base de dados do Siacweb)

Tipos de Realização

A tabela a seguir apresenta o nome do tipo de realização e respectiva sigla.

Nome Tipo de Realização	Sigla do Tipo de Realização
Acesso a Eventos Promovidos por Terceiros	ACE
Autodiagnóstico em Design	ADD
Autoavaliação em Sustentabilidade	ADS
Autoavaliação em Eficiência Energética	AEE
Agente Local de Inovação	ALI
Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT	ANT
Atendimento - Internet	ATI
Atendimento	ATN
Biblioteca Chronus	BIB
Consultoria	CON
Central de Oportunidades 2014	COP
Conecte seu Negócio	CSN
Desafio Sebrae	DES
Educação a Distância	EAD
Educação a Distância - Produtos Inovação e Tecnologia	EAI
Evento Cooperar para Competir	ECC
Feira do Empreendedor	FDE
FAMPE	FMP
Evento de Educação	INS
Internacionalização das MPEs	INT
Kit	KIT
MPE Brasil	MPE
Matriz de Competitividade	MTC
Negócio a Negócio	NAN
Negócio Certo	NGC
Portal Sebrae - Atendimento via Chat	PCH
Portal Sebrae - Atendimento via e-mail	PCM
Portal Sebrae - Acesso à conteúdo	PCT
Portal Sebrae - Diagnóstico de Gestão Empresarial	PDG
Primeiro E-commerce	PEC
Click Marketing	PMK
Prêmio Sebrae Mulher de Negócios	PMN
Promoção e Acesso a Eventos do SEBRAE	PRO
Portal Sebrae	PRT
Atendimento - Registro de informação	REG
Serviço Brasileiro Resposta Técnica - SBRT	SBT
Convênio Sest - Taxista Nota 10	TAX
SGCTec	TEC

Tabela 4 – Tipos de realização (base de dados do Siacweb)

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

Temas

A tabela a seguir apresenta o tema e seu respectivo código que consta no Siacweb, informação que será utilizada no processo de carga de dados do SME.

Tema	Código Tema
Pessoas	2001
Recrutamento e Seleção	2002
Finanças	2101
Qualidade	2202
Produtividade	2203
Inovação	2204
Sustentabilidade	2205
Design	2206
Propriedade Intelectual	2207
TIC	2208
Leis e Normas	2301
Mercado	2401
Planejamento	2501
Organização	2601
Empreendedorismo	2801
Educação Empreendedora	2802
Cooperação	3001

Tabela 5 – Temas (base de dados do Siacweb)

Foco Temático

O foco temático é utilizado para caracterizar se o atendimento é ou não de um tema de inovação. Esta informação é oriunda do Siacweb e será utilizada no processo de carga do SME permitindo, principalmente, verificar se o atendimento contabiliza ou não para a meta de inovação.

Foco Temático	Código Foco
Planejamento	2
Finanças	3
Mercado	4
Pessoas	5
Empreendedorismo	6
Organização	7
Inovação	10002
Cooperação	10003
Leis e Normas	10004
Empreendedorismo - Educação Empreendedora	10005

Tabela 6 – Foco temático (base de dados do Siacweb)

Canais de Atendimento e Informação

A tabela a seguir apresenta o canal e respectivo código. O canal é o meio que foi utilizado para realização da disseminação de informações e atendimento.

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Canal	Código Canal
Programa de rádio ou TV	1
Eventos patrocinados	2
Email marketing	3
Mala direta	4
SMS	5
Redes sociais	6
Campanhas ativas	7
Call center	8
Internet (Portal, Site, HotSite, etc)	9

Tabela 7 – Canais de informação (base de dados do Siacweb)

Constituição Jurídica

A constituição jurídica refere-se a atributos cadastrados no Siacweb que possuem uma relação de equivalência com natureza jurídica. Cada item de constituição jurídica possui um ou mais correspondentes na tabela oficial de naturezas jurídicas definidas pela Comissão Nacional de Classificação – CONCLA do IBGE⁵.

A tabela apresentada contém itens que atualmente são suficientes para verificar se o cliente atende o critério de natureza jurídica para contabilização ou não no SME.

Constituição Jurídica	CodConst SIACWEB
Cooperativa	5
Associação	6
Outras organizações privadas sem fins lucrativos	7
Setor Público – Administração Direta	8
Setor Público – Administração Indireta	9
Produtor Rural	12
Empreendedor Individual	13
Sindicato	14
Sociedade de Economia Mista	15
Sociedade Anônima	16
Organização Internacional	17
Consórcio	18
Candidato a Cargo Político Eletivo	19
Sem nat/Não classif/Não aplica/Não Inf/Invalido	20
Empresa (Com CNPJ)	99

Tabela 8 – Constituição jurídica (base de dados do Siacweb)

⁵ <http://concla.ibge.gov.br/estrutura/natjur-estrutura>

Regras para Aceitabilidade dos Lançamentos de Atendimento

Antes de contabilizar um atendimento, o SME verifica se o lançamento e as informações cadastrais do cliente estão em conformidade com as regras de negócio estabelecidas para contabilização, observando os seguintes critérios:

- Público-Alvo atendido;
- Constituição jurídica⁶;
- Instrumento de atendimento; e
- Data do atendimento.

Público-Alvo atendido

Este critério tem por objetivo filtrar somente os clientes que são previstos no Público⁷ do Sebrae. Além disso, são verificados se todos os campos que caracterizam aquele público foram preenchidos corretamente. Somente os públicos abaixo são aceitos:

Natureza	Sigla	Segmento ⁸	Campos obrigatórios/requisitos
Pequenos Negócios	MEI ⁹	Microempreendedor Individual	Código do empreendimento; CNPJ preenchido; Código de porte Siacweb igual a 99. Pessoa Física vinculada com CPF
Pequenos Negócios	ME ¹⁰	Microempresa	Código do empreendimento; CNPJ preenchido; Código de porte Siacweb igual a 2. Pessoa Física vinculada com CPF
Pequenos Negócios	EPP	Empresa de Pequeno Porte	Código do empreendimento; CNPJ preenchido; Código de porte Siacweb igual a 3. Pessoa Física vinculada com CPF
Pequenos Negócios	PR	Produtor Rural	Código do empreendimento; Com Código Produtor Rural ou Código Pescador ou Código DAP ou NIRF e Ausência de CNPJ.

Tabela 9 – Público-alvo atendido e aceito – Pequenos Negócios

⁶ Conforme citado no item 0 - Constituição Jurídica, existe uma relação de equivalência com a Natureza Jurídica oficial.

⁷ O Público do Sebrae é um documento elaborado pela UGE que define o público-alvo a ser atendido pela instituição. <http://conexao.sebrae.com.br/internal/#/enterprise/211/category/13/page/252/show>.

⁸ Na segmentação de MEI, ME e EPP são considerados as empresas rurais com CNPJ.

⁹ Não serão contabilizados os Produtores Rurais classificados como MEI.

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Natureza	Sigla	Segmento	Campos obrigatórios/requisitos
Pessoas Físicas	PE	Potencial Empresário	Com CPF Ausência do código de empreendimento; Classificação pessoa Siacweb <> 4.
Pessoas Físicas	PEE	Potencial Empreendedor	Ausência do código de empreendimento; Classificação pessoa Siacweb = 4 OU atendimento com: Ausência do código de empreendimento; Lançamento no Siacweb provenientes de Pessoas Atingidas.

Tabela 10 – Público-alvo atendido e aceito – Pessoas Físicas

Caso exista algum atendimento vinculado a uma empresa de grande ou médio porte, esses não serão contabilizados por não atender os critérios estabelecidos no documento “Público do Sebrae”.

Natureza	Sigla	Segmento	Critério
Grande e Média Empresa	EGP	Empresa de Grande Porte	Não será contabilizado
Grande e Média Empresa	EGM	Empresa de Médio Porte	Não será contabilizado
Não encontrado (qualquer natureza diferente de qualquer outra mencionada neste documento)	NE	Não encontrado	Não será contabilizado

Tabela 11 – Porte de empresas não público

Os cadastros que apresentem portes diferentes dos mencionados neste documento, serão carregados para o SME com a seguinte informação para este campo: “Não Encontrado”. Nesse caso o atendimento **não será aceito para contabilização**.

Caso especial – Cooperativas

As cooperativas¹¹ fazem parte do público atendido pelo SEBRAE, e são consideradas como Pequenos Negócios. No entanto, somente são aceitas se classificadas nos segmentos de Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP). Dessa forma, **não serão aceitos para contabilização** os atendimentos realizados à Cooperativas classificadas como Microempreendedor Individual (MEI).

¹¹ Cooperativa é definida de acordo com a Constituição Jurídica e será tratado mais adiante

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

Constituição Jurídica

A Natureza Jurídica indica o tipo de organização contábil e a relação de uma pessoa jurídica com o sistema de fiscalização econômica de um Estado. No caso do Sebrae, essas naturezas são catalogadas no SIACWEB como Constituição Jurídica, sendo **válidos somente os atendimentos realizados a empresas classificadas** conforme abaixo:

Constituição Jurídica	CodConst no SIACWEB
Cooperativa	5
Produtor Rural	12
Empresa (com CNPJ)	99

Tabela 12 – Constituição Jurídica de empresas que são público do Sebrae

Em relação aos cadastros que apresentem constituições jurídicas diferentes das citadas acima, **não serão aceitos para contabilização**.

O SME classifica como “Não Informado” a Constituição Jurídica do Siacweb que não for preenchida e como “Não Encontrado” a de qualquer outra mencionada neste documento. Ambos não serão contabilizados no SME.

O campo Constituição Jurídica não se aplica aos atendimentos realizados a Pessoas Físicas (Potenciais Empresários e Potenciais Empreendedores).

A tabela a seguir apresenta alguns exemplos de lançamentos classificados em outras Constituições Jurídicas que não serão contabilizados no SME.

CodConst SIACWEB	Constituição Jurídica
6	Associação
7	Outras organizações privadas sem fins lucrativos
8	Setor Público – Administração Direta
9	Setor Público – Administração Indireta
13	Empreendedor Individual
14	Sindicato
15	Sociedade de Economia Mista
16	Sociedade Anônima
17	Organização Internacional
18	Consórcio
19	Candidato a Cargo Político Eletivo
20	Sem nat/Não classif/Não aplica/Não Inf/Invalido

Tabela 13 – Constituição Jurídica de empresas que não são público do Sebrae

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

Instrumentos de Atendimento

Os instrumentos de atendimento caracterizam a forma como o cliente será atendido e podem variar de acordo com o PPA vigente/em elaboração. Para esta versão do documento e de acordo com o definido para 2016, a tabela abaixo apresenta os instrumentos aceitos e que serão utilizados para contabilização.

Instrumento	Dimensões			
	Sebrae	Terceiros ¹²	Presencial	A Distância
Consultoria	Aceito	Não se aplica	Aceito	Aceito
Curso	Aceito	Não se aplica	Aceito	Aceito
FAMPE	Aceito	Não se aplica	Aceito	Não se aplica
Feiras	Aceito	Aceito	Aceito	Não se aplica
Missões e Caravanas	Aceito	Aceito	Aceito	Não se aplica
Oficina	Aceito	Não se aplica	Aceito	Não se aplica
Orientação Técnica	Aceito	Não se aplica	Aceito	Aceito
Palestras	Aceito	Não se aplica	Aceito	Aceito
Rodadas	Aceito	Não se aplica	Aceito	Não se aplica
Seminário	Aceito	Não se aplica	Aceito	Não se aplica
Informação	Aceito	Não se aplica	Aceito	Aceito

Tabela 14 – Instrumentos informações sobre aceitabilidade

As definições de cada instrumento bem como as métricas utilizadas em cada um serão detalhadas a seguir.

Data de Competência

O SME carrega os dados diariamente do Siacweb Nacional, e mensalmente é realizado um “corte”¹³, chamado de fotografia, para consolidação das informações do mês em vigência. O Siacweb permite que novos lançamentos sejam cadastrados para o mês anterior, até o 5º dia do mês subsequente. Por Exemplo: Lançamentos do mês de Janeiro só podem ser lançados no SIACWEB até o dia 5 de Fevereiro.

O SME fará a última leitura dos dados do mês de anterior, para compor a Fotografia, no 6º dia do mês subsequente. Utilizando o exemplo acima, a última leitura para Fotografia de

¹² A dimensão de Sebrae/Terceiros é referente à promoção do evento por parte do Sebrae, ou acesso por terceiros. No PPA 2016 somete os instrumentos Feira, Missão e Caravanas possuem as duas dimensões.

¹³ A partir deste corte (fechamento), o SME não realiza mais carga com dados anteriores à data do referido corte.

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Janeiro é no dia 6 de Fevereiro. Dessa forma, no dia 07, as informações de execução de atendimento estarão disponíveis.

O mês de referência do atendimento é considerado na data fim, ou seja, **a data de conclusão do atendimento**. Se um atendimento se inicia no dia 13/01/2016 e finaliza dia 25/01/2016, o SME contabilizará o atendimento em Janeiro. Caso termine no dia 03/02/2016, o SME contabilizará o atendimento no mês de Fevereiro, **independente da data de lançamento do registro no Siacweb**. Seguem abaixo mais alguns exemplos para melhor entendimento:

Atendimento	Data Início	Data Fim	Data de Registro no Siacweb	Mês de Contabilização no SME
Consultoria	28/12/2016	05/01/2017	01/02/2017	Janeiro
Orientação	03/03/2016	03/03/2016	04/03/2016	Março
Curso	25/07/2016	05/08/2016	28/09/2016	Agosto

Tabela 15 – Exemplo de atendimentos, data e mês de contabilização

Os atendimentos cuja data fim sejam de 2015 e forem lançados em 2016, após o fechamento do ano anterior¹⁴, não serão contabilizados.

¹⁴ O fechamento do ano 2015 foi dia 05 de janeiro de 2016.

Metas Mobilizadoras

As Metas Mobilizadoras são estabelecidas anualmente. Suas definições, forma de cálculo, unidade de medida, fonte e periodicidade constam no documento de Indicadores e Metas¹⁵.

Os dados de execução das Metas de 1 a 5 e a Meta 7 são provenientes dos sistemas de atendimento e consolidadas no Siacweb Nacional; enquanto a contagem para a Meta 6 (Ambiente Legal) é oriunda do Sistema de Monitoramento da Implementação da Lei Geral nos Municípios Brasileiros.

Meta 1: Atendimento a Pequenos Negócios

Definição	É o número de pequenos negócios (inclusive microempreendedores individuais e produtores rurais) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Pequenos Negócios
Forma de cálculo	<p>A meta 1 representa o esforço do Sistema SEBRAE na interação com seu cliente, registrando a quantidade de pequenos negócios que receberam atendimento do SEBRAE no período, em qualquer um dos seus canais de atendimento.</p> <p>São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte e produtores rurais) com documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca e Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF).</p> <p>O registro é feito por empreendimento, sendo cada cliente contabilizado uma única vez no ano, por Sebrae/UF, não sendo contabilizados pequenos negócios que receberam atendimento somente com instrumento de informação.</p>
Filtros aplicados no SME	<ul style="list-style-type: none">○ Empresas<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Constituição Jurídica no Siacweb = Empresa com CNPJ○ Porte = Microempreendedor Individual, Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte○ Produtores Rurais<ul style="list-style-type: none">○ Número da DAP <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Código do Produtor Rural <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Código do Pescador <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Código do NIRF <> 0○ Constituição Jurídica no Siacweb = Produtor Rural e

¹⁵ <http://conexao.sebrae.com.br/internal/#/enterprise/211/category/13/page/250/show>

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

- Cooperativas
 - Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e
 - Constituição Jurídica no Siacweb = Cooperativa
- Instrumento de atendimento
 - Instrumentos válidos:
 - Consultoria (CO)
 - Curso (CS)
 - Palestra (PA)
 - Orientação Técnica (IT)
 - FAMPE (FP)
 - Rodadas (RO)
 - Missões e Caravanas (MC)
 - Feiras (FE)
 - Seminários (SM) e
 - Oficinas (OF)
 - Os instrumentos Palestra, Oficinas, Cursos e Seminários deverão ter eventos lançados no Siacweb
 - Referente a consultorias:
 - Serão contabilizadas quando consolidadas. O atributo, no Siacweb, tipo de realização <> ATV identifica a referida consolidação e
 - Serão contabilizadas quando tiverem lançados evento do tipo Evento de Educação (INS) no Siacweb.

Fonte	Siacweb Nacional
Periodicidade	Mensal
Data de disponibilização	Dia 5 de cada mês é o último dia para lançamento no Siacweb referente ao mês anterior e dia 10 os valores fechados são disponibilizados no SME

Meta 2: Atendimento a Pequenos Negócios com Soluções Específicas de Inovação

Definição	É o número de pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte e produtores rurais) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento com solução específica de inovação, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Pequenos Negócios
Forma de cálculo	A meta 2 é uma derivação da meta 1, seguindo as mesmas regras estipuladas na primeira regra, mas contabilizando somente os atendimentos que são realizados no tema “Inovação e Tecnologia”. Os conteúdos oferecidos para empresários são relacionados aos seguintes temas: Design, Produtividade, Qualidade, Propriedade Intelectual, Tecnologias de Informação e Comunicação, Inovação e Sustentabilidade. Lista de todos os temas disponível na Tabela 5 – Temas. Aqueles produtos que serão integrados por outros sistemas de atendimento, com destaque para as ferramentas online, deverão expor

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

seus atendimentos para uma solução específica cadastrada no Siacweb, já classificada dentro do tema Inovação. Caso este processo não seja possível, deverá ser indicado um tipo de realização específico para essa solução, devendo ser encaminhada para UAIT/NA incluir nos filtros de contabilização da meta.

As clínicas tecnológicas, por serem caracterizadas no modelo de atendimento como consultorias, mas serem aplicadas em grupos de empresas, possuem tratamento diferenciado. Nesse caso, poderão ser lançadas no módulo educação, desde que garantido o seu registro como consultorias.

Atendimentos com tema de inovação com instrumento de Palestras não são contabilizados.

Filtros aplicados
no SME

- Empresas
 - CNPJ Preenchido e <> 0
 - Constituição Jurídica no Siacweb = Empresa com CNPJ
 - Porte = Microempreendedor Individual, Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
- Produtores Rurais
 - Número da DAP <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Código do Produtor Rural <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Código do Pescador <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Código do NIRF <> 0
 - Constituição Jurídica no Siacweb = Produtor Rural e
 - Porte = Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
- Cooperativas
 - Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e
 - Constituição Jurídica no Siacweb = Cooperativa
- Instrumento de atendimento
 - Instrumentos válidos:
 - Consultoria (CO)
 - Curso (CS)
 - Orientação Técnica (IT)
 - Rodadas (RO)
 - Missões e Caravanas (MC)
 - Feiras (FE)
 - Seminários (SM) e
 - Oficinas (OF)
 - Os instrumentos Oficinas, Cursos e Seminários deverão ter eventos lançados no Siacweb
 - Referente a consultorias:
 - Serão contabilizadas quando consolidadas. O atributo, no Siacweb, tipo de realização <> ATV identifica a referida consolidação
 - Referente à Clínicas Tecnológicas terão um tratamento especial, por serem consideradas Eventos de Educação.
 - Em Clínicas Tecnológicas buscar a informação na tabela de Evento. Neste caso é obrigatório ter os eventos lançados no Siacweb. O evento será o de “Evento de Educação”, onde o tipo de realização é igual a INS

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ao recuperar a consultoria do módulo de consultoria, não considerar a Consultoria de “Evento de Educação”, onde o tipo de realização é diferente de INS ○ Inovação e Tecnologia <ul style="list-style-type: none"> ○ Seleciona atendimentos cadastrados pelo módulo de atendimento integrado ou inseridos e marcados como Inovação e Tecnologia através de webservices¹⁶ onde o Código do tema entre 2200 e 2299 ○ Seleciona atendimentos vinculados a eventos de educação onde o Foco temático é Inovação (Código 10002) ○ Seleciona atendimentos cadastrados pelo novo módulo de consultoria consultoria e que tenha atividade vinculada ao tema de Inovação
Fonte	Siacweb Nacional
Periodicidade	Mensal
Data de disponibilização	Dia 5 de cada mês é o último dia para lançamento no Siacweb referente ao mês anterior. E dia 10 os valores fechados são disponibilizados no SME.

Meta 3: Atendimento a Microempreendedores Individuais

Definição	É o número de microempreendedores individuais que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Pequenos Negócios
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). Valem, portanto, as mesmas regras de cálculo. Este indicador conta apenas as empresas atendidas que estiverem registradas como Microempreendedor Individual no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Filtros aplicados no SME	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empresas <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Constituição Jurídica no Siacweb = Empresa com CNPJ e ○ Porte = Microempreendedor Individual ○ Instrumentos de atendimento <ul style="list-style-type: none"> ○ Instrumentos válidos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultoria (CO) ▪ Curso (CS) ▪ Palestra (PA)

¹⁶ Web service é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre softwares diferentes.

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientação Técnica (IT) ▪ FAMPE (FP) ▪ Rodadas (RO) ▪ Missões e Caravanas (MC) ▪ Feiras (FE) ▪ Seminários (SM) e ▪ Oficinas (OF) <ul style="list-style-type: none"> ○ Os instrumentos Palestra, Oficinas, Cursos e Seminários deverão ter eventos lançados no Siacweb. ○ Referente a consultorias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serão contabilizadas quando consolidadas. O atributo, no Siacweb, tipo de realização <> ATV identifica a referida consolidação e ▪ Serão contabilizadas quando o tiverem evento do tipo Evento de Educação, no Siacweb tipo de realização = INS
Fonte	Siacweb Nacional
Periodicidade	Mensal
Data de disponibilização	Dia 5 de cada mês é o último dia para lançamento no Siacweb referente ao mês anterior. E dia 10 os valores fechados são disponibilizados no SME.

Meta 4: Atendimento a Microempresas

Definição	É o número de microempresas que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Pequenos Negócios
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). Valem, portanto, as mesmas regras de cálculo. Este indicador conta apenas as empresas atendidas que estiverem registradas como Microempresas no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.
Aplicação SME	São realizados os filtros abaixo para garantir que serão contabilizados apenas os Pequenos Negócios, com o porte de Microempresas
Filtros aplicados no SME	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empresas <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ ○ Porte: Microempresa ○ Produtor Rural <ul style="list-style-type: none"> ○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

- Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou
- Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0
- Faixa de faturamento entre 0 e 360.000,00
- Cooperativas
 - Porte: Microempresa
 - Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa
- Instrumento
 - Instrumentos válidos:
 - Consultoria (CO)
 - Curso (CS)
 - Palestra (PA)
 - Orientação Técnica (IT)
 - FAMPE (FP)
 - Rodadas (RO);
 - Missões e Caravanas (MC)
 - Feiras (FE)
 - Seminários (SM) e
 - Oficinas (OF)
 - Os instrumentos Palestra, Oficinas, Cursos e Seminários deverão ter eventos lançados no Siacweb
 - Referente a consultorias:
 - Serão contabilizadas quando consolidadas. O atributo, no Siacweb, tipo de realização <> ATV identifica a referida consolidação e
 - Serão contabilizadas quando o tiverem evento do tipo Evento de Educação, no Siacweb tipo de realização = INS

Fonte	Siacweb Nacional
Periodicidade	Mensal
Data de disponibilização	Dia 5 de cada mês é o último dia para lançamento no Siacweb referente ao mês anterior. E dia 10 os valores fechados são disponibilizados no SME.

Meta 5: Atendimento a Empresas de Pequeno Porte

Definição	É o número de empresas de pequeno porte que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de medida	Pequenos Negócios
Forma de cálculo	Este indicador é uma segmentação do indicador da Meta 1 (Número de empresas atendidas). Valem, portanto, as mesmas regras de cálculo.

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Este indicador conta apenas as empresas atendidas que estiverem registradas como empresas de pequeno porte no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos.

- Filtros aplicados no SME
- Empresas
 - CNPJ Preenchido e <> 0
 - Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ
 - Porte: Empresa de Pequeno Porte
 - Tipo Empreendimento sendo: Cooperativa (Neste caso o porte deverá ser necessariamente de Pequena Empresa)
 - Produtor Rural
 - Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Ter o NIRF Preenchido e <> 0
 - Faixa de faturamento entre 0 e 360.000,00
 - Instrumento
 - Instrumentos válidos:
 - Consultoria (CO)
 - Curso (CS)
 - Palestra (PA)
 - Orientação Técnica (IT)
 - FAMPE (FP)
 - Rodadas (RO)
 - Missões e Caravanas (MC)
 - Feiras (FE)
 - Seminários (SM) e
 - Oficinas (OF)
 - Os instrumentos Palestra, Oficinas, Cursos e Seminários deverão ter eventos lançados no Siacweb.
 - Referente a consultorias:
 - Serão contabilizadas quando consolidadas. O atributo, no Siacweb, tipo de realização <> ATV identifica a referida consolidação e
 - Serão contabilizadas quando o tiverem evento do tipo Evento de Educação, no Siacweb tipo de realização = INS

Fonte Siacweb Nacional

Periodicidade Mensal

Data de disponibilização Dia 5 de cada mês é o último dia para lançamento no Siacweb referente ao mês anterior. E dia 10 os valores fechados são disponibilizados no SME.

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Meta 7: Fidelização do Atendimento

Definição	Percentual de pequenos negócios que, no ano de referência, tenham recebido mais de um atendimento. Os instrumentos de baixa intensidade serão contabilizados uma única vez no ano.
Unidade de medida	% de Pequenos Negócios Fidelizados
Forma de cálculo	<p>A / B x 100 %, onde,</p> <p>A = Número de pequenos negócios (inclusive produtores rurais) atendidos no ano de referência, que receberam dois ou mais atendimentos no período compreendido pelo ano de referência, respeitando a condição de que atendimentos por instrumentos de baixa intensidade são contabilizados uma única vez no ano.</p> <p>Instrumentos de Baixa Intensidade: Palestras e Orientação Técnica Instrumentos de Alta Intensidade: Demais instrumentos, excluindo 'Informações'.</p> <p>B = Número de pequenos negócios (inclusive produtores rurais) previstos no ano de referência.</p>
Filtros aplicados no SME	<ul style="list-style-type: none">○ Empresas<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Microempreendedor Individual e Pequena Empresa○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter o DAP preenchido e <> 0 ou○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 ou○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 ou○ Ter o NIRF Preenchido e <> 0○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural○ Cooperativas<ul style="list-style-type: none">○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa○ Instrumento<ul style="list-style-type: none">○ Instrumentos válidos:<ul style="list-style-type: none">▪ Consultoria (CO)▪ Curso (CS)▪ Palestra (PA)▪ Orientação Técnica (IT)▪ FAMPE (FP)▪ Rodadas (RO)▪ Missões e Caravanas (MC)▪ Feiras (FE)▪ Seminários (SM) e▪ Oficinas (OF)

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

-
- Os instrumentos Palestra, Oficinas, Cursos e Seminários deverão ter eventos lançados no Siacweb.
 - Referente a consultorias:
 - Serão contabilizadas quando consolidadas. O atributo, no Siacweb, tipo de realização <> ATV identifica a referida consolidação e
 - Empresas que receberam mais de um atendimento no ano, sendo que atendimento por Orientação Técnica e Palestras serão contabilizados uma única vez.
-

Fonte	Siacweb Nacional
-------	------------------

Periodicidade	Mensal
---------------	--------

Data de disponibilização	Dia 5 de cada mês é o último dia para lançamento no Siacweb referente ao mês anterior. E dia 10 os valores fechados são disponibilizados no SME.
--------------------------	--

Indicadores de Atendimento e Informação

Consultorias

Definição	<p>Serviço de diagnóstico de uma situação particular, sobre a qual pode ser elaborado um plano de ação com soluções específicas e adequadas, bem como o acompanhamento de sua implementação.</p> <p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none">1. A área de conhecimento (tema) deve ser única por atividade e não por consultoria;2. Deve ter duração mínima de 1 hora;3. Uma vez cadastrada no sistema, a consultoria e o número de horas da consultoria é contabilizado automaticamente, independentemente de seu fechamento;4. Por definição, não existe consultoria realizada em grupo (coletiva), tendo em vista a necessidade de particularização da situação de cada cliente individualmente;5. As clínicas tecnológicas, que fazem parte do Programa SebraeTec, são consideradas consultorias.
Aplicação SME	<p>Os itens 1, 2, 4 e 5 acima são tratados exclusivamente no sistema Siacweb. São contabilizadas as Horas de consultoria em andamento. Não são contabilizados os clientes atendidos nas consultorias em andamento (em aberto).</p>
Filtros aplicados para Consultorias	<ul style="list-style-type: none">○ Pequenos Negócios<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural○ Cooperativas<ul style="list-style-type: none">○ Porte: Microempresa e Empresa de Pequeno Porte○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa○ Potenciais Empresários<ul style="list-style-type: none">○ Código do Empreendimento = nulo ou igual a 0;○ CPF preenchido e <> 0○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ O campo de classificação Pessoa = 4 (Potenciais Empreendedores Identificados)○ Tipo de Instrumento = Consultoria (CO)<ul style="list-style-type: none">○ O instrumento Consultoria só deverá ter evento vinculado quando for 'Evento de Educação' e Tipo Realização igual a INS (caso específico de clínicas tecnológicas)

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

- O item 3 (aplicação SME) é tratado por uma consulta à parte, onde recupera informações nas tabelas CONS_CONSULTORIA e CONS_ATIVIDADE. Nesse caso, consideramos que o tipo Realização é igual a ATV
- São contabilizadas apenas as consultorias, pequenos negócios e potenciais empresários das consultorias que foram consolidadas
 - Tipo Realização <> ATV
- As Clínicas Tecnológicas terão um tratamento especial, por serem consideradas Eventos de Educação
 - Para Clínicas Tecnológicas deve-se buscar a informação na tabela de Evento. Neste caso é obrigatório ter os eventos lançados no Siacweb. O evento será o de “Evento de Educação”, onde o tipo de realização é igual a ‘INS’

Métricas de atendimentos - Consultorias

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Consultorias	Quantidade de consultorias efetivamente concluídas	Nº de Realizações
Nº de Pequenos Negócios	Quantidade de pequenos negócios que participaram de consultoria	Nº de Pequenos Negócios Participantes
Nº de Potenciais Empresários	Quantidade de potenciais empresários que participaram consultoria	Nº de Participantes
Nº de Horas	Quantidade de horas de consultoria prestadas ao cliente	Nº de Horas Aplicadas
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 16 – Métricas de atendimento - Consultorias

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Cursos

Definição	<p>Serviço de capacitação onde se busca, por meio de recursos instrucionais, desenvolver e aprimorar conhecimentos, atitudes e habilidades de gestão.</p> <p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Carga horária mínima de 12 horas;2. Nos cursos EAD, a participação dos não-concluintes será considerada em outros instrumentos:<ol style="list-style-type: none">a. Inscritos que não iniciaram o curso: Instrumento = Informação;b. Inscritos que iniciaram o curso, mas não o concluíram = Orientação Técnica.
Aplicação SME	<p>As condições citadas acima são tratadas pelo sistema Siacweb.</p> <p>Além disso, são realizados os filtros para garantir que se trata do instrumento Cursos.</p>
Filtros aplicados para Cursos	<ul style="list-style-type: none">○ Pequenos Negócios<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento = Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter DAP preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Ter código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Ter código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> '0' e○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa○ Tipo de Empreendimento = Produtor Rural○ Cooperativas<ul style="list-style-type: none">○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa○ Potenciais Empresários<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento;○ CPF Preenchido e <> 0 e○ O campo de classificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento;○ O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados).○ Potenciais Empreendedores – Não Identificados<ul style="list-style-type: none">○ São potenciais empreendedores não identificados por CPF○ Devem possuir o Tipo Realização = 2○ Oriundos da tabela de Pessoas Atingidas○ Devem ser relacionados ao instrumento = Cursos Presenciais (CS)○ Instrumento<ul style="list-style-type: none">○ Tipo de Instrumento = Cursos Presenciais (CS)

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Métricas de Atendimento - Cursos

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Inscritos em Cursos a Distância	Quantidade de inscritos para participação em determinado curso a distância, aferida no início do curso	Nº de Inscritos
Nº de Inscritos em Cursos Presenciais	Quantidade de inscritos para participação em determinado curso presencial, aferida no início do curso	Nº de Inscritos
Nº de Concluintes em Cursos Presenciais	Quantidade de concluintes em determinado curso presencial, aferida na conclusão do curso	Nº de Concluintes
Nº de Concluintes em Cursos a Distância	Quantidade de concluintes em determinado curso a distância, aferida na conclusão do curso	Nº de Concluintes
Taxa de Evasão	Percentual de inscritos que não concluíram o curso	$(\text{Nº de Inscritos} - \text{Nº de Concluintes}) / \text{Nº de Inscritos}$
Nº de Cursos Presenciais	Quantidade de turmas em Cursos Presenciais	Nº de Realizações
Nº de Horas	Quantidade de horas de curso em que os concluintes participaram	Nº de Horas
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 17 – Métricas de atendimento - Cursos

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Feiras

Definição	<p>Evento que reúne expositores (empresas) de diversos segmentos, possibilitando a exposição, demonstração e comercialização de seus produtos e serviços, promovidas ou não pelo Sebrae.</p> <p>Condições (feiras):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Exige a viabilização dos clientes como expositores;2. Este instrumento não contempla os eventos patrocinados e visitantes da feira.
Aplicação SME	<p>As condições 1 e 2 acima são tratadas pelo sistema Siacweb. São realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Feiras.</p> <p>Para diferenciar Feiras do Sebrae de Feiras promovidas por Terceiros, o SME considera o instrumento.</p>
Filtros aplicados para Feiras	<ul style="list-style-type: none">○ Pequenos Negócios<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0;○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa e○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural○ Cooperativas<ul style="list-style-type: none">○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa○ Potenciais Empresários<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ CPF Preenchido e <> 0○ O campo de classificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Tipo de Instrumento = Feiras (FE)○ Tipo Realização é:<ul style="list-style-type: none">○ Acesso a Eventos Promovidos por Terceiros (ACE) ou○ Promoção e Acesso a Eventos do SEBRAE (PRO)

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Métricas de Atendimento - Feiras

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Feiras de Terceiros	Não se aplica para feiras de Terceiros	Nº de Realizações
Nº de Pequenos Negócios expositores em feiras de terceiros.	Quantidade de empresas expositoras em feiras promovidas por terceiros com participação viabilizada pelo Sebrae	Nº de Participantes Pequenos Negócios
Nº de Pequenos Negócios expositores em feiras do Sebrae.	Quantidade de empresas expositoras em feiras promovidas pelo Sebrae	Nº de Participantes Pequenos Negócios
Nº de Feiras do Sebrae.	Quantidade de feiras promovidas pelo Sebrae	Nº de Realizações
Nº de atendimentos	Quantidade de interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de atendimentos

Tabela 18 – Métricas de atendimento - Feiras

Fampe

Definição	<p>Operações de garantia de crédito no âmbito do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE).</p> <p>Detalhamento:</p> <p>Tem como finalidade exclusiva complementar as garantias exigidas pelas instituições financeiras junto aos pequenos negócios, pelo Sebrae, sendo que o SISFAMPE é ferramenta utilizada para registrar as operações realizadas. O atendimento acontece quando o cliente recebe o crédito em conta utilizando o FAMPE como garantia complementar junto à instituição financeira conveniada.</p> <p><i>Observação: O FAMPE é uma ação exclusiva do Sebrae Nacional.</i></p>
Aplicação SME	O Siacweb realizar esta integração com o FAMPE para obtenção dos dados e disponibilização para carga no SME.
Filtros aplicados para FAMPE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pequenos Negócios <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual ○ Produtor Rural <ul style="list-style-type: none"> ○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ' ' (Branco) ou ○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou ○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou ○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0 ou ○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa ○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cooperativas <ul style="list-style-type: none"> ○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa ○ Instrumento <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de Instrumento = FAMPE (FP)
Evento	Quantidade de operações de crédito garantidas pelo FAMPE (FP)

Métricas de Atendimento - FAMPE

Indicador	Definição	Métrica
Nº de operações	Quantidade de operações de crédito garantidas pelo FAMPE	Nº de Operações
Volume de recursos	Volume de recursos de operações de crédito garantidas pelo FAMPE	Volume de Recursos
Nº de participantes	Quantidade de pequenos negócios que tiveram operações de crédito garantidas pelo FAMPE	Nº de Participantes
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 19 – Métricas de atendimento - FAMPE

Missões e Caravanas

	<p>São grupos de pessoas cuja organização e deslocamento são organizados pelo Sebrae, com a finalidade de viabilizar a participação dos clientes em eventos (feiras, exposições, encontros, etc.) promovidos ou não pelo Sebrae.</p> <p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A participação dos clientes nos eventos se dará como visitantes e não como expositores (no caso de feiras); 2) Em eventos promovidos pelo Sebrae, a Visita Técnica refere-se à visita de um grupo de empresas a um local, evento ou empresa viabilizada pelo Sebrae para conhecimento de um projeto, ação ou atividade específica.
Definição	
Aplicação SME	As condições 1 e 2 acima são tratadas pelo sistema Siacweb. Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir trata-se do instrumento Missão e Caravana.
Filtros aplicados para Missões e Caravanas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pequenos Negócios <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual ○ Produtor Rural <ul style="list-style-type: none"> ○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

- Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou
- Ter o NIRF Preenchido e <> 0
- Porte: Microempresa e Pequena Empresa e
- Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural
- Cooperativas
 - Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
 - Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa
- Potenciais Empresários
 - Não pode estar associado a um empreendimento
 - CPF Preenchido e <> 0
 - O campo de classificação Pessoa <> 4 (Potenciais Empreendedores Identificados)
- Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)
 - Não pode estar associado a um empreendimento
 - O campo de classificação Pessoa = 4 (Potenciais Empreendedores Identificados)
- Tipo de Instrumento = Missões e Caravanas (MC)
- Tipo Realização é:
 - Acesso a Eventos Promovidos por Terceiros (ACE) ou
 - Promoção e Acesso a Eventos do SEBRAE (PRO)

Métricas de Atendimento – Missões e Caravanas

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Missões/Caravanas para eventos de terceiros.	Quantidade de missões / caravanas organizadas para visitação em evento promovido por terceiro ou visita técnica	Nº de Realizações
Nº de Pequenos Negócios em Missões/caravanas para eventos de terceiros.	Quantidade de empresas cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/ caravana	Nº de Participantes Pequenos Negócios
Nº de Potenciais Empresários em missões/caravanas para eventos de terceiros.	Quantidade de potenciais empresários cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/caravana	Nº de Participantes Pessoas
Nº de Missões/Caravanas para eventos do Sebrae.	Quantidade de missões / caravanas organizadas para visitação em evento promovido pelo Sebrae	Nº de Realizações
Nº de Pequenos Negócios em missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Quantidade de empresas cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/ caravana	Nº de Participantes Pequenos Negócios
Nº de Potenciais Empresários em missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Quantidade de potenciais empresários cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/caravana	Nº de Participantes Pessoas
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 20 – Métricas de atendimento – Missões e Caravanas

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Oficinas

Definição	<p>São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É um trabalho em grupo, realizado com o apoio de facilitadores, onde se trabalham temas de interesse por meio de estratégias de exposição oral, dinâmicas de grupo, simulações, experimentações, etc.</p> <p>Condições:</p> <p>1. Oficinas devem ter carga horária inferior a 12 horas.</p>
Aplicação SME	<p>A condição 1 acima é tratada pelo sistema Siacweb.</p> <p>Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Oficina.</p>
Filtros aplicados para Oficinas	<ul style="list-style-type: none">○ Pequenos Negócios<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa e○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural○ Cooperativas<ul style="list-style-type: none">○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa○ Potenciais Empresários<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ CodEmpreendimento Não Preenchido ou = 0 e o campo CodClassificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Potenciais Empreendedores – Não Identificados<ul style="list-style-type: none">○ São potenciais empreendedores não identificados por CPF;○ Devem possuir o Tipo Realização = 2○ Oriundos da tabela de Pessoas Atingidas Devem ser relacionados ao instrumento = Oficinas (OF)○ Instrumento<ul style="list-style-type: none">○ Tipo de Instrumento = Oficinas (OF)

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Métricas de Atendimento - Oficinas

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Oficinas	Quantidade de oficinas	Nº de Realizações
Nº de Horas	Quantidade de horas de oficinas em que os concluintes participaram	Nº de Participantes
Nº de Participantes	Quantidade de participantes em oficinas	Nº de Participantes
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 21 – Métricas de atendimento - Oficinas

Orientações Técnicas

Definição	<p>Serviço de orientação sobre questões técnicas dentro das áreas de conhecimento do Sebrae, a partir de demanda específica do cliente, que podem ser respondidas com conteúdos disponíveis no SEBRAE ou no mercado, sem necessariamente ocorrer um processo de diagnóstico.</p> <p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contempla envio de conteúdo técnico (DVD, CD, Cartilha, documento digital etc.) e <i>downloads</i>, desde que solicitado de forma específica pelo cliente; 2. Não contempla o envio de newsletter, boletins, <i>e-mail marketing</i>, mala direta, campanhas ativas e pesquisas da central de relacionamento, mesmo que haja autorização do cliente em se cadastrar para envio de comunicações ou material do Sebrae, tendo em vista que ser necessária a apresentação de uma demanda específica; 3. Pode ser considerada como 1 (uma) orientação técnica a visita de um cliente a um <i>site</i> do Sebrae, independentemente da quantidade de conteúdos acessados e <i>downloads</i> realizados durante a visita, desde que seja feito o cadastro do cliente; 4. O atendimento receptivo da Central de Relacionamento poderá ser considerado como Orientação Técnica, desde que cumpra as condições acima descritas; e requer cadastro do cliente.
Aplicação SME	<p>As condições 1, 2, 3 e 4 acima são tratadas pelo sistema Siacweb. Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Orientação Técnica.</p>
Filtros aplicados para Orientação Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pequenos Negócios <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual ○ Produtor Rural <ul style="list-style-type: none"> ○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco)

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

- Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou
- Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0
- Porte: Microempresa e Pequena Empresa e
- Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural
- Cooperativas
 - Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
 - Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa
- Potenciais Empresários
 - Não pode estar associado a um empreendimento
 - CPF Preenchido e <> 0
 - O campo de classificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados)
- Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)
 - Não pode estar associado a um empreendimento
 - O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados)
- Instrumento
 - Tipo de Instrumento = Orientação Técnica (IT)

Métricas de Atendimento – Orientações Técnicas

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Orientações	Quantidade de orientações prestadas	Nº de Realizações
Nº de Participantes	Quantidade de pessoas orientadas	Nº de Participantes
Nº de Atendimentos	Quantidade de interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 22 – Métricas de atendimento – Orientações Técnicas

Palestras

Definição	Atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns. Condições: 1. Palestras devem ter carga horária inferior a 4 horas.
Aplicação SME	A condição 1 acima é tratada pelo sistema Siacweb. Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Palestra.
Filtros aplicados para Palestra	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pequenos Negócios ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

- Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual
- Produtor Rural
 - Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou
 - Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0.
 - Porte: Microempresa e Pequena Empresa
 - Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural
- Cooperativas
 - Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
 - Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa
- Potenciais Empresários
 - Não pode estar associado a um empreendimento
 - CodEmpreendimento Não Preenchido ou = ‘0’ e o campo CodClassificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados)
- Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)
 - Não pode estar associado a um empreendimento
 - O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados)
- Potenciais Empreendedores – Não Identificados
 - São potenciais empreendedores não identificados por CPF
 - Devem possuir o Tipo Realização = 2
 - Oriundos da tabela de Pessoas Atingidas
 - Devem ser relacionados ao instrumento Curso (CS).
- Instrumento
 - Tipo de Instrumento = Palestras

Métricas de Atendimento - Palestras

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Palestras	Quantidade de palestras	Nº de Realizações
Nº de Horas	Quantidade de horas de palestra em que os concluintes participaram	Nº de Participantes
Nº de Participantes	Quantidade de participantes em palestras	Nº de Participantes
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 23 – Métricas de atendimento - Palestras

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Rodadas

Definição	<p>Evento que tem como objetivo o encontro entre empresas compradoras e fornecedoras, incentivando a criação de parcerias de negócios, promovido pelo Sebrae.</p> <p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participam das rodadas de negócio empresas de diferentes portes. Só são consideradas para atendimento as empresas que compõem o público do Sebrae.
Aplicação SME	<p>A condição 1 acima é tratada pelo sistema Siacweb.</p> <p>Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Rodadas.</p>
Filtros aplicados para Rodadas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pequenos Negócios <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual ○ Produtor Rural <ul style="list-style-type: none"> ○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0 ○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa ○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural ○ Cooperativas <ul style="list-style-type: none"> ○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa ○ Potenciais Empresários <ul style="list-style-type: none"> ○ Não pode estar associado a um empreendimento ○ CPF Preenchido e <> 0 ○ O campo de classificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados) ○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro) <ul style="list-style-type: none"> ○ Não pode estar associado a um empreendimento ○ O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados) ○ Instrumento <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de Instrumento = Rodadas (RO).

Métricas de Atendimento - Rodadas

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Rodadas	Quantidade de rodadas promovidas pelo Sebrae	Nº de Realizações
Nº de Participantes	Quantidade de pessoas cuja participação foi viabilizada pelo Sebrae	Nº de Participantes
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Tabela 24 – Métricas de atendimento – Rodadas

Seminários

Definição	<p>São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de temas e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.</p> <p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seminários possuem carga horária mínima de 4 horas; 2. Um conjunto de palestras e os encontros empresariais podem ser caracterizados como um seminário.
Aplicação SME	<p>As condições 1 e 2 acima são tratadas pelo sistema Siacweb. Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Seminário.</p>
Filtros aplicados para Seminários	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pequenos Negócios <ul style="list-style-type: none"> ○ CNPJ Preenchido e <> 0 ○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual ○ Produtor Rural <ul style="list-style-type: none"> ○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou ○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (Branco) ou ter o código do NIRF Preenchido e <> ‘0’ ○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa ○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural ○ Cooperativas <ul style="list-style-type: none"> ○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa ○ Potenciais Empresários <ul style="list-style-type: none"> ○ Não pode estar associado a um empreendimento ○ CodEmpreendimento Não Preenchido ou = ‘0’ e o campo CodClassificação Pessoa <> 4 ○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro) <ul style="list-style-type: none"> ○ Não pode estar associado a um empreendimento ○ O campo de classificação Pessoa = ‘4’ (Potenciais Empreendedores Identificados) ○ Potenciais Empreendedores – Não Identificados <ul style="list-style-type: none"> ○ São potenciais empreendedores não identificados por CPF ○ Devem possuir o Tipo Realização = 2 ○ Oriundos da tabela de Pessoas Atingidas Devem ser relacionados ao instrumento = Seminários (SM) ○ Instrumento <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de Instrumento = Seminários (SM)

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Métricas de Atendimento - Seminários

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Seminários	Quantidade de seminários	Nº de Realizações
Nº de Horas	Quantidade de horas de seminários em que os concluintes participaram	Nº de Participantes
Nº de Participantes	Quantidade de participantes em seminários	Nº de Participantes
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 25 – Métricas de atendimento - Seminários

Informações

	<p>Serviço relacionado à disponibilização de informações gerais, de interesse empresarial, podendo ser demandadas pelo cliente, tais como localização, endereço e telefone de instituições públicas e privadas, informações sobre cursos e produtos do Sebrae, inscrições, etc.</p>
Definição	<p>Condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A informação não é considerada como atendimento, sendo registrada em indicadores específicos de informação; 2. Não obriga o registro do cadastro do cliente; 3. Abrange também a audiência de programas de rádio e TV do Sebrae, mediante comprovação, via pesquisa, de audiência. Nesses casos, é considerada uma única informação para cada programa e a audiência total como pessoas informadas; 4. São consideradas como informações os visitantes de eventos patrocinados ou promovidos pelo Sebrae, mediante comprovação, via contador de acessos ao evento, número de inscrições realizadas, etc. Nesses casos, é considerada uma única informação para cada evento e o total de visitantes como pessoas informadas; 5. Contempla envio de newsletter, e-mail marketing, mala direta, SMS, redes sociais, campanhas ativas e pesquisas da Central de Relacionamento. Nesses casos, o total de destinatários será considerado como número de informações e como pessoas informadas; 6. Para portais e sites devem ser considerados o número de visitas à homepage quando o cliente não for identificado/cadastrado, obtido por meio de relatório de software de controle/ contagem de acessos. Nesses casos, o total de acessos é considerado como número de informações e como pessoas informadas. <p>Público: Pessoas Informadas (não há segmentação de público, pois é um instrumento de informação e não de atendimento).</p>

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

Aplicação SME	<p>As condições 1,2,3,4,5 e 6 acima são tratadas pelo sistema Siacweb. Além disso, são realizados os filtros abaixo para garantir que se trata do instrumento Informação.</p>
Filtros aplicados para Informações	<ul style="list-style-type: none">• PESSOAS COM CADASTRO<ul style="list-style-type: none">○ Pequenos Negócios<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o código do NIRF Preenchido e <> 0○ Porte: Microempresa e Pequena Empresa○ Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural○ Cooperativas<ul style="list-style-type: none">○ Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte○ Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa○ Potenciais Empresários<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ CPF Preenchido e <> 0○ O campo de classificação Pessoa <> 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Potenciais Empreendedores – Identificados (com cadastro)<ul style="list-style-type: none">○ Não pode estar associado a um empreendimento○ O campo de classificação Pessoa = 4 (potenciais empreendedores identificados)○ Instrumento<ul style="list-style-type: none">○ Tipo de Instrumento = Informações (IG)• PESSOAS SEM CADASTRO<ul style="list-style-type: none">○ Soma do número de pessoas para os canais de informação na lista (1,2,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 ou nulo);○ Tipo de registro <> 2 (Pessoas Informadas)<p>O registro de evento igual a 2 são eventos de Educação Empreendedora para o Ensino Fundamental.</p>• INFORMAÇÕES<ul style="list-style-type: none">○ Pequenos Negócios<ul style="list-style-type: none">○ CNPJ Preenchido e <> 0○ Tipo de Empreendimento sendo: Empresa com CNPJ○ Porte: Microempresa, Pequena Empresa e Microempreendedor Individual○ Produtor Rural<ul style="list-style-type: none">○ Ter o DAP preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou○ Ter o Código do Produtor Rural preenchido e <> 0 e <> ‘ ‘ (branco) ou

**REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO,
VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME**

- Ter o código do Pescador Preenchido e <> 0 e <> ' ' (branco) ou ter o código do NIRF Preenchido e <> 0
- Porte: Microempresa e Pequena Empresa
- Tipo de Empreendimento sendo: Produtor Rural
- Cooperativas
 - Porte: Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
 - Tipo de Empreendimento sendo: Cooperativa
- Instrumento
 - Tipo de Instrumento = Informações (IG).
- Soma do número de pessoas para os canais de informação na lista (3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
- Contagem do número de pessoas para os canais de informação na lista (1,2)
- Tipo realização <> 2 para o caso de pessoas informadas

Métricas de Informações

Indicador	Definição	Métrica
Nº de Informações	Quantidade de atendimento de Informações	Nº de Realizações
Nº de Pessoas Informadas	Quantidade de pessoas que receberam informações do Sebrae	Nº de Pessoas Informadas
Nº de Atendimentos	Quantidade e interações que o Sebrae teve com os clientes	Nº de Atendimentos

Tabela 26 – Métricas de atendimento - Informações

Processo de Qualidade de Dados

Com objetivo de assegurar a qualidade dos dados para os indicadores de atendimento, será executado o processo de qualidade na base do Siacweb Nacional mensalmente.

Este processo irá confrontar os dados de bases oficiais¹⁷ com os lançados no Siacweb Nacional, que receberão atualização (prevalecendo o dado oficial)¹⁸, cujos objetivos são:

- Análise;
- Higienização;
- Enriquecimento dos dados e
- Validação.

Todos os passos das atividades e informações sobre os campos alterados ficam armazenados, permitindo o acesso ao histórico de cada campo, garantindo com isso a governança dos dados.

A execução do processo de qualificação nos itens a seguir pode impactar na contabilização dos dados no SME:

- Script de validação que permite, mediante a execução de cálculos, verificar se o CNPJ informado está em conformidade com a regra de formação para CNPJ, de acordo com os registros da Receita Federal (RFB);
- Unificação de cadastros que podem ter sido duplicados no ato do registro na base de dados, seja por erro de digitação ou algum processo de carga realizado;
- Última situação cadastral da empresa e respectiva data para verificar se estava ativa ou não no ato do atendimento;
- Natureza Jurídica de acordo com o documento de público do Sebrae;
- CNAE de acordo com o documento de público do Sebrae; e
- Porte: de acordo com o documento de público do Sebrae.

Executado o processo de qualificação, o SME realizará a carga e considerará para contabilização os dados atualizados.

¹⁷ Bases de dados da Receita Federal do Brasil (PFB), Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA), Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA), entre outros. Serão utilizados os últimos dados disponibilizados para o Sebrae.

¹⁸ Na ausência de dados oficiais, será considerado o dado registrado no Sistema Siacweb.

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

Além dos dados de contabilização, são qualificados dados de:

Pessoa Jurídica:

- Razão social: Atualização para o dado oficial (RFB);
- Nome de fantasia: Atualização para dado oficial (RFB);
- Número do CNPJ:
 - Tamanho e formato numérico;
 - Script de validação (já citado anteriormente);
 - Comparação do registro em base de dados da RFB;
- Data de abertura:
 - Formato data;
 - Menor ou igual a data atual e
 - Atualização para dado oficial (RFB).
- Data de fechamento:
 - Formato data;
 - Menor ou igual a data atual e
 - Atualização para dado oficial (RFB).
- Porte (de acordo com faixa de faturamento): Atualização do porte de acordo com as regras estabelecidas no Cadastro Sebrae de Empresas (CSE), na ausência é considerado o dado declarado e registrado no Siacweb.
- Registro no Ministério da Pesca: Atualização para dado oficial (MPA);
- NIRF:
 - Validação via script fornecido pela RFB; e
 - Atualização para dado oficial (RFB)
- CNAE: Atualização para dado oficial (RFB).
- Natureza jurídica: Atualização para dado oficial (RFB);
- Situação cadastral: Atualização para dado oficial (RFB); e
- Data da última atualização de situação cadastral: Atualização para dado oficial (RFB).

Pessoa Física:

- Nome completo: Atualização para dado oficial (RFB);
- CPF
 - Validação via script fornecido pela RFB;
 - Atualização para dado oficial (RFB)

REGRAS DE NEGÓCIO PARA QUALIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E CARGA DE DADOS NO SME

- RG e emissor da RG: Atualização para dado oficial (RFB);
- Data de nascimento: Atualização para dado oficial (RFB);
- Sexo (gênero): Atualização para dado oficial (RFB);
- Nome da mãe: Atualização para dado oficial (RFB).

Também são realizadas verificações a respeito do conteúdo armazenado nos campos e a aderência em relação a quantidade de caracteres. Alguns exemplos de verificações:

- Verificação de informação nula ou em branco;
- Existência de textos não compatíveis aos conteúdos a qual o campo foi destinado, a exemplo:
 - Não sei;
 - Não informado;
 - Mesmo conteúdo repetido (00000 ou AAA ou BBB ou XXX, entre outros);
 - Número em campo destinado para texto (Exemplo do nome ou razão social);
 - Caracteres especiais.

Informações detalhadas a respeito do processo de qualificação de dados poderão ser obtidas junto à UTIC do Sebrae Nacional.