

# **Caderno de Indicadores de Planejamento 2021**

## **Sistema Sebrae**

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)</b> .....                                  | <b>3</b>  |
| 1.1. FICHA DO INDICADOR .....   | 3         |
| 1.2. HISTÓRICO DO INDICADOR.....  | 4         |
| <b>2. COBERTURA DO ATENDIMENTO</b> .....                                      | <b>5</b>  |
| 2.1 FICHA DO INDICADOR .....  | 5         |
| 2.2 HISTÓRICO DO INDICADOR.....   | 6         |
| <b>3. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA</b> .....   | <b>7</b>  |
| 3.1 FICHA DO INDICADOR .....  | 7         |
| 3.2 HISTÓRICO DO INDICADOR.....   | 8         |
| <b>4. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS (MEI, ME E EPP)</b> .....                   | <b>9</b>  |
| 4.1 FICHA DO INDICADOR .....  | 9         |
| 4.2 HISTÓRICO DO INDICADOR.....   | 10        |
| <b>5. CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS</b> .....                      | <b>11</b> |
| 5.1 FICHA DO INDICADOR .....  | 11        |
| 5.2 HISTÓRICO DO INDICADOR.....   | 12        |
| <b>6. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÕES DE INOVAÇÃO</b> .....          | <b>13</b> |
| 6.1 FICHA DO INDICADOR .....  | 13        |
| 6.2 HISTÓRICO DO INDICADOR.....   | 14        |
| <b>7. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO</b> ..... | <b>15</b> |
| 7.1 FICHA DO INDICADOR .....  | 15        |
| 7.2 HISTÓRICO DO INDICADOR.....   | 17        |

# 1. RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

## 1.1. FICHA DO INDICADOR

|   |   |
|---|---|
| Definição                                   | Consiste na medição do grau de recomendação do Sebrae, ou seja, mede a lealdade do cliente à marca.   |
| Unidade de Medida                           | Pontos (-100 a 100)   |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia  |
| Forma de Cálculo                            | <p>NPS = Promotores – Detratores.<br/>Detratores: % de notas de 0 a 6.<br/>Neutros: % de notas de 7 a 8.<br/>Promotores: % de notas de 9 a 10.</p> <p>Para se chegar ao NPS, é subtraído o percentual do grupo de Detratores do percentual dos Promotores. O indicador varia de -100 pontos até 100 pontos.</p> <p>É feita a pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta. Demais dimensões o cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes). A partir de 2020 a pesquisa é realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente ou sms logo após o atendimento. Em 2021 será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento atendimento no sistema. Existe regra de noventena para não fadigar clientes. Se cliente respondeu a pesquisa ficará 90 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período.</p> |
| Fonte de Origem dos Dados                   | Pesquisa realizada junto aos clientes, por meio da metodologia Net Promoter Score – NPS.  |
| Fonte de Publicação dos Resultados          | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a>   |
| Periodicidade                               | Mensal  |
| Disponibilidade de valores                  | 2012 - 2020   |
| Unidade gestora                             | Relacionamento  |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Data de disponibilização | Janeiro do ano seguinte ao ano de referência |
| Polaridade               | Quanto maior melhor                          |

## 1.2. HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| AC                    | 85,4        | 92,1        | 90,0        | 89,4        | 71,3        |
| AL                    | 85,1        | 82,2        | 89,0        | 89,2        | 70,7        |
| AM                    | 85,8        | 94,9        | 93,7        | 89,2        | 75,7        |
| AP                    | 92,1        | 88,6        | 88,4        | 84,2        | 73,7        |
| BA                    | 83,4        | 83,8        | 76,2        | 80,6        | 67,1        |
| CE                    | 85,1        | 81,3        | 84,4        | 82,3        | 62,9        |
| DF                    | 76,0        | 78,0        | 71,3        | 85,6        | 59,4        |
| ES                    | 84,4        | 87,4        | 85,9        | 90,8        | 71,5        |
| GO                    | 77,1        | 86,7        | 87,6        | 86,8        | 71,6        |
| MA                    | 83,4        | 87,4        | 86,6        | 89,7        | 66,7        |
| MG                    | 83,0        | 75,4        | 86,2        | 80,3        | 73,9        |
| MS                    | 85,7        | 85,7        | 86,0        | 81,1        | 70,2        |
| MT                    | 84,8        | 82,9        | 80,9        | 90,3        | 68,2        |
| PA                    | 80,0        | 87,3        | 85,3        | 89,6        | 73,2        |
| PB                    | 85,5        | 84,1        | 90,6        | 88,5        | 69,5        |
| PE                    | 85,2        | 83,1        | 87,3        | 86,5        | 65,9        |
| PI                    | 83,5        | 83,3        | 87,7        | 88,4        | 70,6        |
| PR                    | 79,9        | 77,3        | 87,5        | 83,5        | 64,5        |
| RJ                    | 80,6        | 85,2        | 87,8        | 69,6        | 64,1        |
| RN                    | 88,3        | 82,2        | 89,0        | 87,9        | 74,1        |
| RO                    | 86,7        | 85,4        | 85,5        | 86,8        | 73,0        |
| RR                    | 78,3        | 87,2        | 85,4        | 89,4        | 71,2        |
| RS                    | 82,2        | 78,3        | 74,1        | 84,6        | 66,2        |
| SC                    | 81,3        | 79,5        | 78,7        | 84,4        | 69,9        |
| SE                    | 75,5        | 79,7        | 84,1        | 83,5        | 68,6        |
| SP                    | 81,1        | 81,9        | 83,5        | 88,3        | 70,7        |
| TO                    | 80,0        | 77,6        | 77,2        | 85,7        | 62,4        |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>82,7</b> | <b>81,9</b> | <b>83,7</b> | <b>85,0</b> | <b>69,1</b> |

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade (SAE), Sebrae.

Nota: Em 2020 houve mudança metodológica do indicador. Portanto, os valores referentes a esse ano não são comparáveis aos valores dos anos anteriores.

## 2. COBERTURA DO ATENDIMENTO

### 2.1 FICHA DO INDICADOR

|   |   |
|---|---|
| Definição                                   | Mensura a proporção do universo de microempresas e empresas de pequeno porte atendidas (market share) pelo Sebrae no ano.   |
| Unidade de medida                           | % (percentual)  |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia  |
| Forma de cálculo                            | <p>(Número de ME e EPP atendidas no ano / Universo de ME e EPP existentes no mercado no ano) * 100</p> <p>O indicador considera apenas microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP). Essa definição faz parte de uma estratégia da instituição para ampliar o atendimento de maior densidade técnica, que se destina, principalmente, às microempresas e empresas de pequeno porte.</p> <p>O universo de microempresas e empresas de pequeno porte foi projetado em 2018, com base nos dados da Receita Federal. Esses valores foram aprovados pelo CDN em novembro de 2018.</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF.</p> <p>Consolidação Sistema Sebrae: Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p> <p>Regras de contabilização no SME:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente;</li><li>• Público-Alvo: Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;</li><li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos. Obs: atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador;</li><li>• Fonte: Universo Brasil para o Denominador e Clientes Atendidos para o Numerador.</li></ul> |
| Fonte de Origem dos Dados                   | Documento de Estimativa de Público do Sebrae ( <a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/09/Estimativas-de-P%C3%BAblico-Sebrae-2020-2023_atualizada.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/09/Estimativas-de-P%C3%BAblico-Sebrae-2020-2023_atualizada.pdf</a> ) e SAS/SIAC.  |
| Fonte de Publicação dos Resultados          | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a>   |
| Periodicidade                               | Mensal  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Disponibilidade dos Dados | 2020   |
| Unidade Gestora           | Relacionamento com o Cliente                 |
| Data de Disponibilização  | Janeiro do ano seguinte ao ano de referência |
| Polaridade                | Quanto maior, melhor                         |

## 2.2 HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | Universo (ME+EPP) |                  |                  |                  | ME+EPP Atendidas |                  |                  |                  | Cobertura (ME+EPP) |              |              |              |
|-----------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|
|                       | 2017              | 2018             | 2019             | 2020             | 2017             | 2018             | 2019             | 2020             | 2017               | 2018         | 2019         | 2020         |
| AC                    | 12.063            | 13.024           | 13.985           | 14.946           | 3.740            | 3.810            | 3.999            | 3.916            | 31,0%              | 29,3%        | 28,6%        | 26,2%        |
| AL                    | 52.184            | 56.824           | 61.468           | 66.114           | 8.014            | 8.114            | 7.452            | 11.834           | 15,4%              | 14,3%        | 12,1%        | 17,9%        |
| AM                    | 53.868            | 58.747           | 63.634           | 68.530           | 5.168            | 7.241            | 8.002            | 8.772            | 9,6%               | 12,3%        | 12,6%        | 12,8%        |
| AP                    | 13.035            | 14.285           | 15.536           | 16.789           | 2.724            | 2.443            | 2.460            | 2.267            | 20,9%              | 17,1%        | 15,8%        | 13,5%        |
| BA                    | 289.023           | 311.553          | 334.100          | 356.665          | 62.048           | 67.357           | 69.632           | 54.570           | 21,5%              | 21,6%        | 20,8%        | 15,3%        |
| CE                    | 167.422           | 180.149          | 192.888          | 205.635          | 24.337           | 29.670           | 27.724           | 16.451           | 14,5%              | 16,5%        | 14,4%        | 8,0%         |
| DF                    | 107.218           | 115.029          | 122.850          | 130.675          | 28.939           | 31.517           | 34.572           | 38.549           | 27,0%              | 27,4%        | 28,1%        | 29,5%        |
| ES                    | 104.220           | 110.279          | 116.338          | 122.397          | 21.912           | 20.855           | 18.165           | 15.544           | 21,0%              | 19,1%        | 15,6%        | 12,7%        |
| GO                    | 209.771           | 226.536          | 243.316          | 260.109          | 49.130           | 46.406           | 42.037           | 14.046           | 23,4%              | 20,5%        | 17,3%        | 5,4%         |
| MA                    | 97.396            | 106.695          | 116.003          | 125.317          | 14.347           | 15.047           | 17.728           | 17.168           | 14,7%              | 14,1%        | 15,3%        | 13,7%        |
| MG                    | 602.890           | 639.418          | 675.965          | 712.531          | 106.690          | 122.332          | 112.739          | 86.216           | 17,7%              | 19,1%        | 16,7%        | 12,1%        |
| MS                    | 76.411            | 82.498           | 88.590           | 94.687           | 16.383           | 21.584           | 19.277           | 31.625           | 21,4%              | 26,2%        | 21,8%        | 33,4%        |
| MT                    | 104.345           | 113.084          | 121.835          | 130.596          | 20.292           | 14.633           | 13.946           | 12.407           | 19,4%              | 12,9%        | 11,4%        | 9,5%         |
| PA                    | 106.821           | 116.821          | 126.834          | 136.859          | 14.912           | 15.857           | 18.687           | 19.434           | 14,0%              | 13,6%        | 14,7%        | 14,2%        |
| PB                    | 58.642            | 62.555           | 66.472           | 70.390           | 11.508           | 9.958            | 11.380           | 11.474           | 19,6%              | 15,9%        | 17,1%        | 16,3%        |
| PE                    | 160.825           | 173.198          | 185.586          | 197.989          | 24.540           | 23.750           | 27.668           | 34.252           | 15,3%              | 13,7%        | 14,9%        | 17,3%        |
| PI                    | 54.021            | 58.459           | 62.902           | 67.347           | 12.572           | 10.531           | 9.690            | 6.129            | 23,3%              | 18,0%        | 15,4%        | 9,1%         |
| PR                    | 456.565           | 485.198          | 513.845          | 542.506          | 71.255           | 80.826           | 95.266           | 127.489          | 15,6%              | 16,7%        | 18,5%        | 23,5%        |
| RJ                    | 439.451           | 471.879          | 504.322          | 536.784          | 46.284           | 45.310           | 44.998           | 59.583           | 10,5%              | 9,6%         | 8,9%         | 11,1%        |
| RN                    | 66.425            | 71.605           | 76.792           | 81.981           | 12.343           | 13.190           | 14.484           | 17.954           | 18,6%              | 18,4%        | 18,9%        | 21,9%        |
| RO                    | 38.103            | 40.866           | 43.633           | 46.404           | 8.681            | 9.863            | 10.211           | 6.821            | 22,9%              | 24,5%        | 23,4%        | 14,7%        |
| RR                    | 8.446             | 9.127            | 9.807            | 10.490           | 2.144            | 2.052            | 2.688            | 2.360            | 25,4%              | 22,5%        | 27,4%        | 22,5%        |
| RS                    | 457.069           | 480.757          | 504.443          | 528.130          | 101.506          | 82.269           | 65.022           | 76.579           | 22,2%              | 17,1%        | 12,9%        | 14,5%        |
| SC                    | 284.511           | 299.580          | 314.657          | 329.737          | 61.060           | 53.344           | 78.906           | 94.305           | 21,5%              | 17,8%        | 25,1%        | 28,6%        |
| SE                    | 37.894            | 41.062           | 44.234           | 47.409           | 7.106            | 7.664            | 8.119            | 4.409            | 18,8%              | 18,7%        | 18,4%        | 9,3%         |
| SP                    | 1.891.660         | 2.020.221        | 2.148.927        | 2.277.772        | 224.111          | 245.744          | 353.254          | 346.221          | 11,8%              | 12,2%        | 16,4%        | 15,2%        |
| TO                    | 32.688            | 35.346           | 38.007           | 40.669           | 9.752            | 6.687            | 7.924            | 8.540            | 29,8%              | 18,9%        | 20,8%        | 21,0%        |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>5.982.967</b>  | <b>6.394.795</b> | <b>6.806.969</b> | <b>7.219.458</b> | <b>964.352</b>   | <b>1.037.863</b> | <b>1.115.986</b> | <b>1.104.577</b> | <b>16,1%</b>       | <b>16,2%</b> | <b>16,4%</b> | <b>15,3%</b> |

Fonte: SME e Estimativa de Público do Sistema Sebrae 2020-2023.

### 3. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

#### 3.1 FICHA DO INDICADOR

|   |   |
|---|---|
| Definição                                   | Contabiliza o número de Professores atendidos com soluções oferecidas pelo Programa Nacional de Educação Empreendedora  |
| Unidade de medida                           | Número  |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia  |
| Forma de cálculo                            | <p>Soma dos docentes, educadores, gestores e demais profissionais da educação que participaram de, ao menos, uma iniciativa ofertada a professores pelo Programa Nacional de Educação Empreendedora, realizado pelo Sebrae ou instituições parceiras. As iniciativas podem ser presenciais e/ou à distância. A contabilização do atendimento será efetuada após o alcance da regra de lançamento de cada produto.</p> <p>A contagem de pessoas físicas é computada por UF, a despeito de ocorrer atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p> <p>Serão considerados apenas atendimentos concluídos no mesmo ano de medição do indicador.</p> |
| Fonte de Origem dos Dados                   | SME   |
| Fonte de Publicação dos Resultados          | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a>   |
| Periodicidade                               | Mensal  |
| Disponibilidade dos Dados                   | 2014-2020   |
| Unidade Gestora                             | Cultura Empreendedora   |
| Data de Disponibilização                    | Janeiro do ano seguinte ao de referência  |
| Polaridade                                  | Quanto maior melhor   |

### 3.2 HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | 2020           |
|-----------------------|----------------|
| AC                    | 714            |
| AL                    | 4.113          |
| AM                    | 2.739          |
| AP                    | 624            |
| BA                    | 18.003         |
| CE                    | 1.389          |
| DF                    | 2.920          |
| ES                    | 589            |
| GO                    | 2.843          |
| MA                    | 2.876          |
| MG                    | 20.291         |
| MS                    | 9.014          |
| MT                    | 2.457          |
| PA                    | 675            |
| PB                    | 7.978          |
| PE                    | 1.650          |
| PI                    | 1.054          |
| PR                    | 4.108          |
| RJ                    | 2.379          |
| RN                    | 914            |
| RO                    | 3.654          |
| RR                    | 666            |
| RS                    | 10.941         |
| SC                    | 10.384         |
| SE                    | 2.674          |
| SP                    | 3              |
| TO                    | 6.371          |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>116.769</b> |

Fonte:SME, Sebrae.



## 4. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS (MEI, ME E EPP)

### 4.1 FICHA DO INDICADOR

|   |  |
|---|--|
| Definição                                   | É o número de pequenos negócios que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.  |
| Unidade de medida                           | Número   |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia   |
| Forma de cálculo                            | <p>São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) 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, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p> <p>Consolidação Sistema Sebrae: Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p> <p>Regras de Contabilização do SME:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente</li><li>• Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</li><li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento</li><li>• Situação Instrumento: Consolidado</li><li>• Sebrae: Agrupar por Sebrae UF e no caso do Sebrae/NA aplicar o indicador para o Sistema Sebrae</li></ul> |
| Fonte de Origem dos Dados                   | SAS/SIAC   |
| Fonte de Publicação dos Resultados          | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a>  |
| Periodicidade                               | Anual  |
| Disponibilidade dos Dados                   | 2017 – 2019  |

|                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| Unidade Gestora | Relacionamento com o Cliente |
| Polaridade      | Quanto maior melhor          |

#### 4.2 HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | 2017             | 2018             | 2019             | 2020             |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| AC                    | 10.203           | 10.571           | 11.636           | 10.933           |
| AL                    | 23.142           | 21.314           | 18.295           | 28.700           |
| AM                    | 21.224           | 18.644           | 22.074           | 22.817           |
| AP                    | 7.274            | 6.516            | 6.973            | 6.974            |
| BA                    | 169.477          | 166.304          | 176.667          | 101.196          |
| CE                    | 62.083           | 70.844           | 70.144           | 54.926           |
| DF                    | 72.020           | 73.080           | 78.244           | 75.689           |
| ES                    | 56.360           | 57.047           | 55.330           | 48.678           |
| GO                    | 109.322          | 111.339          | 89.627           | 46.502           |
| MA                    | 29.285           | 30.251           | 37.772           | 37.166           |
| MG                    | 218.883          | 230.986          | 240.541          | 197.958          |
| MS                    | 38.007           | 44.861           | 39.387           | 61.983           |
| MT                    | 39.077           | 32.215           | 33.025           | 37.229           |
| PA                    | 45.775           | 49.270           | 59.014           | 63.210           |
| PB                    | 29.858           | 20.815           | 31.126           | 33.672           |
| PE                    | 55.554           | 59.856           | 76.022           | 85.263           |
| PI                    | 25.466           | 25.059           | 24.811           | 18.669           |
| PR                    | 184.123          | 187.659          | 243.074          | 278.950          |
| RJ                    | 183.440          | 176.087          | 167.762          | 143.424          |
| RN                    | 33.769           | 37.132           | 39.647           | 45.446           |
| RO                    | 20.343           | 21.278           | 23.659           | 24.014           |
| RR                    | 5.651            | 6.696            | 6.661            | 5.145            |
| RS                    | 165.695          | 155.284          | 148.109          | 154.659          |
| SC                    | 112.315          | 105.617          | 140.949          | 149.084          |
| SE                    | 17.910           | 19.756           | 19.637           | 13.747           |
| SP                    | 482.760          | 503.228          | 733.646          | 697.718          |
| TO                    | 26.047           | 25.047           | 26.334           | 27.161           |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>2.232.628</b> | <b>2.302.381</b> | <b>2.601.959</b> | <b>2.436.921</b> |

Fonte:SME, Sebrae.

## 5. CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS

### 5.1 FICHA DO INDICADOR

|   |   |
|---|---|
| Definição                                   | Total de clientes atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais.   |
| Unidade de medida                           | Número  |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia  |
| Forma de cálculo                            | <p>São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) 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, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB); e todas as pessoas físicas com CPF.</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos por meio de instrumentos executados a distância é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador, o CNPJ será contado apenas uma vez. Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p> <p>Regras de contabilização no SME:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio mais contagem distinta do código do cliente de Pessoa Física</li><li>• Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Pessoa Física Identificada</li><li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento</li></ul> |
| Fonte de Origem dos Dados                   | SAS/SIAC  |
| Fonte de Publicação dos Resultados          | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a>   |
| Periodicidade                               | Anual   |
| Disponibilidade dos Dados                   | 2020  |
| Unidade Gestora                             | Relacionamento com o Cliente  |

---

Data de Disponibilização Março do ano seguinte ao de referência

---

Polaridade Quanto maior, melhor

---

## 5.2 HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | 2019             | 2020             |
|-----------------------|------------------|------------------|
| AC                    | 5.347            | 11.906           |
| AL                    | 13.282           | 43.801           |
| AM                    | 23.872           | 51.057           |
| AP                    | 3.539            | 16.079           |
| BA                    | 143.155          | 181.190          |
| CE                    | 66.667           | 98.212           |
| DF                    | 104.951          | 151.250          |
| ES                    | 31.477           | 64.513           |
| GO                    | 100.080          | 84.530           |
| MA                    | 16.628           | 51.462           |
| MG                    | 259.732          | 355.959          |
| MS                    | 29.528           | 69.616           |
| MT                    | 20.801           | 45.054           |
| PA                    | 23.918           | 89.757           |
| PB                    | 17.991           | 54.375           |
| PE                    | 54.182           | 100.657          |
| PI                    | 7.566            | 30.631           |
| PR                    | 201.687          | 386.150          |
| RJ                    | 169.729          | 333.416          |
| RN                    | 17.276           | 63.697           |
| RO                    | 8.506            | 27.232           |
| RR                    | 5.542            | 9.555            |
| RS                    | 177.124          | 244.516          |
| SC                    | 127.903          | 224.740          |
| SE                    | 15.257           | 26.250           |
| SP                    | 652.496          | 1.011.670        |
| TO                    | 7.595            | 35.668           |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>2.270.444</b> | <b>3.758.926</b> |

Fonte: SME, Sebrae.

## 6. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÕES DE INOVAÇÃO

### 6.1 FICHA DO INDICADOR

|   |  |
|---|--|
| Definição                                   | É o número de pequenos negócios (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento com solução específica de inovação.   |
| Unidade de medida                           | Número   |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia   |
| Forma de cálculo                            | <p>São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) 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, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos por meio de instrumentos associados à temática de inovação é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p> <p>Consolidação do Sistema Sebrae: Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p> <p>Regras de contabilização no SME:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio</li><li>• Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</li><li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento</li><li>• Situação Instrumento: Consolidado</li><li>• Tema/Foco: Inovação (Tema único ou Multitemático com Inovação)</li></ul> <p>Sebrae: Agrupar por Sebrae UF e, no caso do Sebrae/NA, aplicar o indicador para o Sistema Sebrae.</p> |
| Fonte de Origem dos Dados                   | SAS/SIAC   |
| Fonte de Publicação dos Resultados          | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a>  |
| Periodicidade                               | Mensal   |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Disponibilidade de valores | 2017 - 2020                              |
| Unidade gestora            | Relacionamento com o Cliente             |
| Data de disponibilização   | Janeiro do ano seguinte ao de referência |
| Polaridade                 | Quanto maior melhor                      |

## 6.2 HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | 2017           | 2018           | 2019           | 2020           |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| AC                    | 1.237          | 1.562          | 2.129          | 1.327          |
| AL                    | 2.929          | 2.990          | 3.542          | 4.049          |
| AM                    | 1.165          | 1.324          | 2.181          | 2.313          |
| AP                    | 1.305          | 1.095          | 1.123          | 1.072          |
| BA                    | 20.427         | 28.335         | 29.380         | 14.289         |
| CE                    | 5.325          | 11.998         | 10.568         | 8.560          |
| DF                    | 13.515         | 3.336          | 3.935          | 9.434          |
| ES                    | 4.943          | 6.001          | 5.790          | 4.161          |
| GO                    | 8.771          | 9.012          | 4.590          | 3.673          |
| MA                    | 2.123          | 1.237          | 3.724          | 2.673          |
| MG                    | 60.402         | 38.629         | 44.006         | 18.813         |
| MS                    | 2.607          | 2.689          | 5.145          | 39.357         |
| MT                    | 5.938          | 4.907          | 3.707          | 4.667          |
| PA                    | 6.212          | 7.362          | 10.127         | 10.647         |
| PB                    | 4.218          | 3.663          | 8.712          | 4.619          |
| PE                    | 6.079          | 5.570          | 8.597          | 8.923          |
| PI                    | 3.139          | 2.932          | 1.819          | 2.128          |
| PR                    | 15.197         | 53.850         | 66.795         | 64.501         |
| RJ                    | 21.102         | 28.332         | 4.516          | 8.888          |
| RN                    | 4.663          | 5.371          | 7.089          | 13.245         |
| RO                    | 2.626          | 4.065          | 4.537          | 5.181          |
| RR                    | 943            | 1.198          | 1.384          | 1.743          |
| RS                    | 19.209         | 14.432         | 12.015         | 10.445         |
| SC                    | 17.528         | 11.316         | 20.835         | 56.860         |
| SE                    | 2.767          | 2.100          | 2.469          | 1.603          |
| SP                    | 61.176         | 17.475         | 28.513         | 13.194         |
| TO                    | 6.746          | 3.122          | 5.650          | 6.054          |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>302.155</b> | <b>274.315</b> | <b>301.877</b> | <b>316.303</b> |

Fonte:SME, Sebrae.

## 7. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO

### 7.1 FICHA DO INDICADOR

|   |   |
|---|---|
| Definição                                   | Percentual de Pequenos Negócios com garantia do FAMPE que foram atendidos após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito.   |
| Unidade de medida                           | % (percentual)  |
| Dimensão da Cadeia de Impacto Institucional | Eficácia  |
| Forma de cálculo                            | <p>É calculado o percentual de todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) 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, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB), que receberam atendimento do tipo “Operação de aval” e em outros instrumentos, em relação a todos os pequenos negócios formais que receberam atendimento do tipo “Operação de aval”.</p> <p>A contagem de distintos pequenos negócios atendidos é computada pela localização dos mesmos.</p> <p>Fórmula: nº de pequenos negócios atendidos, com estabelecimento no estado, que acessaram o FAMPE no ano corrente ou nos meses de novembro e dezembro do ano anterior e receberam pós-atendimento no mesmo ano corrente pelo Sistema Sebrae / nº de pequenos negócios com estabelecimento no estado que acessaram o FAMPE no ano corrente ou nos meses de novembro e dezembro do ano anterior, sem terem recebido o respectivo pós-atendimento nesse mesmo ano.</p> <p>Observações:</p> <p>Todos os instrumentos de atendimento são válidos para contabilizar o atendimento, exceto Informação presencial e informação a distância;</p> <p>“Garantia FAMPE” é um tipo de instrumento que vincula as bases do Sisfampe com o SAS/SIAC. É a partir desse vínculo que um pequeno negócio “fampeado” é reconhecido nos sistemas de atendimento. Após identificado o pequeno negócio, serão contabilizados todos os atendimentos, com exceção de informação. Não há necessidade de criar ação no projeto ou atividade.</p> <p>A mensuração do atendimento contabilizará a matriz ou filial do empreendimento no estado do pequeno negócio “fampeado”.</p> |

---

Para fins de apuração da base de cálculo dos “fampeados”, serão considerados os pequenos negócios contabilizados no SME até a ‘foto’ de outubro do ano corrente, adicionados os clientes das fotos de novembro e dezembro do ano anterior que não receberam atendimento pós-fampe nesse período, e os clientes das fotos de novembro e dezembro do ano corrente, que receberam atendimento pós-fampe.

A apuração deste indicador no exercício de 2021 não considerará os “fampeados” residuais dos meses de novembro e dezembro de 2020.

Somente serão considerados os “fampeados” registrados no SAS/ SIAC com atendimento aceito.

Serão considerados os atendimentos aos pequenos negócios somente após o acesso ao Fampe.

Consolidação Sistema Sebrae: Na apuração do Sistema Sebrae, a contagem de pequenos negócios atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.

Regras de Contabilização no SME:

Número de clientes: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio.

Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, formais.

Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento.

Instrumento: Fampe para o Denominador e demais instrumentos para o Numerador.

Situação Instrumento: Consolidado.

Pequeno Negócio: Todos para o Denominador e para o Numerador apenas os que também participam do Denominador.

Tempo: Até dois meses anteriores ao mês da fotografia para o Denominador; A data de conclusão do atendimento em outros instrumentos deve ser posterior ao atendimento do FAMPE.

Sebrae: Agrupar por Sebrae UF e no caso do Sebrae/NA aplicar o indicador para o Sistema Sebrae.

---

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Fonte de Origem dos Dados          | SAS/ SIAC   |
| Fonte de Publicação dos Resultados | Painel dos Indicadores de Planejamento<br><a href="https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis">https://analisededados.sebrae.com.br/sense/app/d2f2842b-9e97-4cf5-9727-3c3ccfdb360a/sheet/f59d9344-472f-4020-a530-eafbf608d5d9/state/analysis</a> |
| Periodicidade                      | Mensal  |
| Disponibilidade de valores         | 2020  |

---



|                          |  |
|--------------------------|--|
| Unidade gestora          | Capitalização e Serviços Financeiros     |
| Data de disponibilização | Janeiro do ano seguinte ao de referência |
| Polaridade               | Quanto maior melhor                      |

## 7.2 HISTÓRICO DO INDICADOR

| UF                    | 2020         |
|-----------------------|--------------|
| AC                    | 85,2%        |
| AL                    | 100,0%       |
| AM                    | 77,7%        |
| AP                    | 51,3%        |
| BA                    | 47,5%        |
| CE                    | 82,5%        |
| DF                    | 76,8%        |
| ES                    | 23,2%        |
| GO                    | 63,6%        |
| MA                    | 90,2%        |
| MG                    | 73,7%        |
| MS                    | 55,6%        |
| MT                    | 61,8%        |
| PA                    | 70,3%        |
| PB                    | 91,0%        |
| PE                    | 53,4%        |
| PI                    | 30,3%        |
| PR                    | 64,2%        |
| RJ                    | 36,8%        |
| RN                    | 87,0%        |
| RO                    | 57,7%        |
| RR                    | 76,7%        |
| RS                    | 78,2%        |
| SC                    | 76,9%        |
| SE                    | 23,3%        |
| SP                    | 76,1%        |
| TO                    | 88,0%        |
| <b>Sistema Sebrae</b> | <b>67,7%</b> |

Fonte:SME, Sebrae.