

CADERNO DE
INDICADORES DE
RESULTADO DOS
PROGRAMAS NACIONAIS
SISTEMA SEBRAE

2021

Ficha Técnica

Conselho Deliberativo Nacional

Presidente

José Roberto Tadros

Diretoria Executiva

Diretor Presidente

Carlos do Carmo Andrade Melles

Diretor Técnico

Bruno Quick Lourenço de Lima

Diretor de Administração e Finanças

Eduardo Diogo

Gerente da Unidade de Gestão Estratégica

Adriane Ricieri Brito

Gerente Adjunto da Unidade de Gestão Estratégica

Fausto Ricardo Keske Casemiro

Equipe Técnica da Unidade de Gestão Estratégica

Núcleo Central de Resultados

Alexandre de Oliveira Ambrosini

Andrea Restrepo Ramirez

Aretha A. P. G. T. Zarlenga

Gustavo Angelim

Helbert Danilo Freitas de Sá

José Marcelo Goulart de Miranda

Laura Angélica M. Silva

Núcleo Inteligência de Dados

Jéssica Braga Lakiss Gusmão

Maurício Magalhães Hildebrand

APRESENTAÇÃO

Um processo de mudança exige ressignificar aquilo que um dia foi acatado como satisfatório. O Sebrae se transforma na medida que a sociedade avança, também em decorrência dos instrumentos de trabalho que estão, cada dia, mais ágeis.

Nesse sentido, o Sistema Sebrae une esforços para institucionalizar Programas Nacionais que devem ser devidamente monitorados e seus resultados transparentes. Esse esforço torna-os mais fortes do ponto de vista do seu alcance aumentando a eficiência do Sebrae como um todo.

Este Caderno de Indicadores é o produto que reflete tais Programas Nacionais. As Unidades de Negócio, em parceria com a Unidade de Gestão Estratégica (UGE), elegeram indicadores com o objetivo de mensurar a atuação do Sebrae com mais qualidade, de forma integrada e transparente, orientando sua ação à busca de resultados concretos. Os benefícios esperados são inúmeros. Medir por meio de indicadores colabora para uma atuação assertiva, com capacidade de corrigir rumos e de buscar maior aderência à estratégia da Organização.

Este Caderno de Indicadores apresenta de forma concreta a sinergia entre as iniciativas do Sebrae, calcada em dados e bases consistentes. A interpretação dos resultados das medições é o caminho para um novo patamar de engajamento institucional e transparência perante a sociedade bem como junto Pequenos Negócios.

Carlos do Carmo Andrade Melles

Diretor Presidente

AGRADECIMENTOS

A equipe da Unidade de Gestão Estratégica do Nacional agradece a colaboração dos Gestores e Coordenadores dos Programas Nacionais e às equipes das Unidades de Gestão Estratégica Estaduais, pelas informações, comentários e sugestões que muito colaboraram para a elaboração deste Caderno.

Também agradecemos aos analistas das Unidades de Negócios que gentilmente interagiram, bem como, buscaram traduzir em indicadores os resultados que cada Programa Nacional busca alcançar.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
INTRODUÇÃO	8
EIXO ESTRATÉGICO: MELHORAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS PARA AS PEQUENAS EMPRESAS	10
1. PROGRAMA NACIONAL: AMBIENTE DE NEGÓCIOS	11
1.1. MUNICÍPIO COM PRESENÇA CONTINUADA DE TÉCNICO RESIDENTE DO SEBRAE NA MICRORREGIÃO	12
1.2. MUNICÍPIO COM CONJUNTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MELHORIA DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS IMPLEMENTADO	13
1.3. MUNICÍPIO COM PROJETO DE MOBILIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO DE LIDERANÇAS IMPLANTADOS	15
1.4. PARTICIPAÇÃO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS EM PROCESSOS DE COMPRAS PÚBLICAS DA UNIÃO	16
1.5. TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS	17
EIXO ESTRATÉGICO: FOMENTAR E DESENVOLVER EMPREENDEDORES	18
2. PROGRAMA NACIONAL: BRASIL + COMPETITIVO	19
2.1. PRODUTIVIDADE DO TRABALHO	20
2.2. TAXA DE ALCANCE – CUSTOS	22
2.3. TAXA DE ALCANCE – FATURAMENTO	23
2.4. TAXA DE ALCANCE – PRODUTIVIDADE	24
3. PROGRAMA NACIONAL: CLIENTE EM FOCO	25
3.1. ATENDIMENTO POR CLIENTE	26
3.2. CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS	28
3.3. COBERTURA DO ATENDIMENTO (MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE)	30
3.4. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS	31
3.5. RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)	33
4. PROGRAMA NACIONAL: EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	34
4.1. ATENDIMENTOS A ESTUDANTES EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	35
4.2. ESCOLAS COM O PROJETO ‘ESCOLA EMPREENDEDORA’ IMPLEMENTADO	36
4.3. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	37
4.4. RECOMENDAÇÃO (NPS) PROFESSORES	38
5. PROGRAMA NACIONAL: PORTFÓLIO EM REDE	39
5.1. APLICABILIDADE	40
5.2. EFETIVIDADE	41
5.3. RECOMENDAÇÃO (NPS) PRODUTO OU SERVIÇO	42
EIXO ESTRATÉGICO: FOMENTAR O ACESSO AO CRÉDITO E CAPITAL	43

6. PROGRAMA NACIONAL: SEBRAE + FINANÇAS	44
6.1. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO	45
6.2. COBERTURA DO ATENDIMENTO NO TEMA FINANÇAS	47
6.3. CRÉDITO CONCEDIDO COM GARANTIA DO FAMPE	48
6.4. INADIMPLÊNCIA	49
6.5. VOLUME DE RECURSOS CONCEDIDOS	50
EIXO ESTRATÉGICO: PROMOVER A INOVAÇÃO, DIGITALIZAÇÃO E	
INTERNACIONALIZAÇÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS	51
7. PROGRAMA NACIONAL: BRASIL + INOVADOR	52
7.1. EMPRESAS COM CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTOS	53
7.2. INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO	54
7.3. MUNICÍPIO COM ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO MAPEADOS	56
7.3. PEQUENOS NEGÓCIOS FORMALIZADOS	57
PROGRAMAS HABILITADORES: SUSTENTAR MAIS E MELHORES PRODUTOS	
E SERVIÇOS AOS PEQUENOS NEGÓCIOS	58
8. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO DA MARCA SEBRAE	59
8.1. IMAGEM JUNTO A SOCIEDADE	60
8.2. IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS	61
9. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	62
9.1. FAVORABILIDADE DO CLIMA ORGANIZACIONAL	63
9.2. GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DO SGP 9.0 NO SISTEMA SEBRAE	64
9.3. MATURIDADE DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS	65
10. PROGRAMA NACIONAL: SEBRAE + RECEITAS	66
10.1. GERAÇÃO DE RECEITA PRÓPRIA	67
11. PROGRAMA NACIONAL: T.I. 5.0	68
11.1. DATACENTERS IMPLANTADOS	69
11.2. DISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES	70
11.3. EQUIPAMENTOS DE TI COM VIDA ÚTIL EXAURIDA	71
11.4. INCIDENTES DE SEGURANÇA TRATADOS	72
12. PROGRAMA NACIONAL: TRANSFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL	73
12.1. FTE (FULL TIME EQUIVALENT) OU EMPREGADOS EQUIVALENTE EM TEMPO INTEGRAL ECONOMIZADO CSC	74
12.2. SERVIÇOS E PROCESSOS COMPARTILHADOS A PARTIR DO CSC	75
13. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO DE RISCOS ESTRATÉGICOS	76
13.1. ENTREGAS DO PROGRAMA NO PRAZO	77
APÊNDICE	78

APRESENTAÇÃO

Os resultados alcançados pelo Sebrae são o reflexo dos resultados obtidos pelos Pequenos Negócios, os protagonistas do desenvolvimento no Brasil. Se queremos melhorar o ambiente de negócios, desenvolver empreendedores, fomentar o acesso ao crédito bem como promover a inovação e internacionalização dos pequenos negócios é necessário ter um bom planejamento, mas, além disso, ter a capacidade de aplicá-lo à realidade dos Pequenos Negócios.

O uso de evidências e análises calcadas em dados é a espinha dorsal da Unidade de Gestão Estratégica Nacional bem como das Unidades de Gestão Estratégica Estaduais. A importância do uso de dados e indicadores é simples: precisamos saber o norte que queremos alcançar e realizar correções quando necessário, além de compreender e comunicar corretamente o impacto das nossas ações. É por meio dessas informações que podemos realizar análises robustas e favoráveis aos empreendedores. Um erro de cálculo pode custar muito para um Pequeno Negócio.

Em 2021, o Sebrae dá mais um passo para ampliar e qualificar a sua capacidade de medir o desempenho das suas atividades e publica este Caderno com o intuito de fortalecer o uso de dados para orientar suas decisões.

Por meio deste Caderno de Indicadores, o Sebrae reitera seu compromisso em construir um modelo de governança e monitoramento dos Programas Nacionais que gera, por consequência, transparência e a aplicação eficiente de seus recursos.

Adriane Ricieri Brito

Gerente da Unidade de Gestão Estratégica

Fausto Ricardo Keske Cassemiro

Gerente Adjunto da Unidade de Gestão Estratégica

INTRODUÇÃO

O Caderno de Indicadores é uma publicação que parte da Unidade de Gestão Estratégica do Sebrae Nacional e se ramifica para as demais Unidades de Negócio bem como alcança os estados. O objetivo desta publicação é consolidar os indicadores previstos em 13 Programas Nacionais de forma a tornar o consumo das informações fácil e didática.

Nesta versão, os indicadores são apresentados considerando 5 Eixos Estratégicos, tornando, assim, cada vez mais transparente a aderência dos Programas Nacionais à estratégia. Os Eixos de Atuação são os seguintes:

- . Melhorar o Ambiente de Negócios Para as Pequenas Empresas
- . Fomentar e Desenvolver Empreendedores
- . Fomentar o Acesso ao Crédito e ao Capital
- . Promover a Inovação, Digitalização e Internacionalização de Pequenos Negócios¹
- . Sustentar Mais e Melhores Produtos e Serviços aos Pequenos Negócios

A atual carteira conta com 43 indicadores. É importante ressaltar que alguns indicadores ainda não fazem parte desta publicação em razão da importância de estarem devidamente estruturados para dar início a sua mensuração.

Para cada indicador há a seguinte estruturação da informação:

NOME DO INDICADOR

Definição	Registra de forma sintética o que o indicador busca medir
Unidade de Medida	Registra qual será a unidade de medida padrão atribuída para mensurar o resultado do indicador
Cadeia de Impacto Institucional	Vinculação realizada considerando a Cadeia de Impacto Institucional e suas dimensões: 1) Contribuição para o Ambiente de Negócios // 2) Contribuição para os Pequenos Negócios // 3) Impacto // 4) Eficácia // 5) Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado
Forma de Cálculo	Registra as regras de contabilização necessárias para computar corretamente os valores necessários para o cálculo do indicador
Fonte de Origem dos Dados	Registra o sistema ou documento de origem dos dados. Dados são os valores atribuídos àquilo que se escolheu quantificar
Fonte de Publicação do Resultado	Registra a fonte (sistema, documento dentre outros) em que o resultado do indicador é disponibilizado

¹ No Eixo Promover a Inovação, Digitalização e Internacionalização de Pequenos Negócios se enquadra o Programa Nacional Brasil + Competitivo. Por uma visualização didática optou-se por apresentá-lo em um único Eixo de Atuação, a saber, Fomentar e Desenvolver Empreendedores.

<i>Periodicidade</i>	Registra a frequência que o resultado do indicador é disponibilizado
<i>Disponibilidade dos Dados</i>	Registra os anos para os quais há disponibilidade dos dados
<i>Unidade Gestora</i>	Registra a Unidade responsável pelos resultados do indicador
<i>Data da Publicação do Resultado</i>	Registra quando o consolidado dos dados – o resultado do indicador – é disponibilizado
<i>Polaridade</i>	Registra o resultado do indicador: se maior, melhor ou se menor, melhor
<i>Programa Nacional</i>	Registra o nome completo do Programa Nacional que o indicador se vincula
<i>Objetivo Estratégico</i>	Registra o nome completo do(s) objetivo(s) estratégico(s) que o indicador se vincula

Como todo indicador é um recorte da realidade, cabe a nós estruturarmos corretamente o que e como queremos calcular resultados com o intuito de (re)produzir resultados cada vez maiores e melhores.



EIXO ESTRATÉGICO

**MELHORAR O AMBIENTE DE
NEGÓCIOS PARA AS PEQUENAS
EMPRESAS**



1

**PROGRAMA NACIONAL
AMBIENTE DE NEGÓCIOS**

1.1 MUNICÍPIO COM PRESENÇA CONTINUADA DE TÉCNICO RESIDENTE DO SEBRAE NA MICRORREGIÃO

Definição	Somatório do número de municípios com presença de um Agente de Articulação Territorial responsável pela articulação com os atores do desenvolvimento no território.
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$PRESENÇA = \sum \text{Município com Agentes de Articulação Territorial}$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Agente de Articulação Territorial: técnico residente Sebrae Número de municípios beneficiados pela presença de um Agente de Articulação Territorial, com evidência de agenda estabelecida com o município, podendo ser comprovadas com a lista de presença das reuniões realizadas no território. Sugere-se, que sejam realizadas, pelo menos, 1 (uma) reunião por mês A contabilização de municípios ao longo dos anos de 2021, 2022 e 2023 deverá ser cumulativa, somando-se novos Agentes de Articulação, àqueles contemplados nos anos anteriores
Fonte de Origem dos Dados	Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual, SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação dos Resultados	Março do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Ambiente de Negócios
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para a Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecossistema

1.2 MUNICÍPIO COM CONJUNTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MELHORIA DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS IMPLEMENTADO

Definição	Somatório de municípios que terão implementado o conjunto de políticas para melhoria do ambiente de negócios
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$POL. PUB. = \sum Municípios_{Ambiente de Negócios}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Toda a política deverá ser comprovada. No caso das políticas relativas aos temas obrigatórios, Sala do Empreendedor, Agente de Desenvolvimento e Educação Empreendedora, observar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comprovar que o atendimento da sala do empreendedor no município é apto a entrega de soluções para consulta de viabilidade e procedimentos de legalização e formalização para MPEs e demandas do MEI (apoio na formalização e obtenção do CCMEI, impressão e orientação para pagamento do DAS e orientação para Declaração Anual do MEI)- Ter, ao menos, um Agente de Desenvolvimento/AD ativo no Município e capacitado no módulo básico de ofertado pela UC Sebrae, ou similar*. Caso o AD tenha sido nomeado em anos anteriores, é necessário comprovar que sua nomeação segue ativa, por meio de declaração emitida pela Prefeitura- Educação Empreendedora implementada na rede municipal, como foco no Ensino Fundamental. Comprovar parceria estabelecida com as Prefeituras, por meio das Secretarias de Educação, com evidência de elaboração de um plano de ação de implementação das soluções com foco na Educação Empreendedora, ou documentos similares que demonstrem a parceria estabelecida no município, buscando ampliar a cobertura do Programa na rede pública de ensino <p>(*) Para o AD já capacitado pelas soluções (básica e outras) da UC Sebrae, informar qual ou quais capacitações foram ofertadas aos ADs como continuidade e manutenção do processo de capacitação</p> <p>(*) tem-se como referência o conteúdo disponibilizado pela UC Sebrae, no módulo básico ou similares</p> <p>Para o tema livre, deverá ser comprovada, por meio de documento oficial emitido pelo poder público municipal, a implementação de uma política para melhoria do ambiente de negócios, preferencialmente associada a um dos temas: Cadastro do MEI como fornecedor potencial da Prefeitura, Programa de Acesso a Crédito, Simplificação e/ou desoneração de Tributos, Associativismo, Acesso à justiça, Programa de Acesso a Inovação, Tecnologia ou certificação ou Fomento ao Empreendedorismo com Inclusão Produtiva por meio da Rede CRAS</p>

	Um mesmo município poderá ser contabilizado para o cálculo do indicador em anos diferentes, desde que, em cada ano implemente um conjunto diferenciado de políticas públicas, alterando os temas livres
	Observação: A manutenção de um mesmo município, já contabilizado em um ano anterior poderá ocorrer somente se os temas obrigatórios apresentarem serviço adicional àqueles realizados no ano anterior
Fonte de Origem dos Dados	Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual, SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020* (*) com exceção para o tema Educação Empreendedora que foi implementado em 2021
Unidade Gestora	Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação do Resultado	Março do ano subsequente à execução das ações
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Ambiente de Negócios
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para a Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecossistema

1.3 MUNICÍPIO COM PROJETO DE MOBILIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO DE LIDERANÇAS IMPLANTADOS


Definição	Somatório de municípios atendidos com ação dedicada a mobilizar, articular e apoiar lideranças locais comprometidas com a promoção do empreendedorismo e a melhoria do ambiente de negócios
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$LIDERANÇA = \sum \text{Municípios}_{Liderança Mobilizada}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Municípios beneficiados pela ação, com evidência de produção e publicação para sociedade de, ao menos, uma agenda, plano ou documento similar que registrem um conjunto de ações e intenções estratégicas visando a melhoria do ambiente de negócios e a promoção do empreendedorismo</p> <p>A distribuição das metas de municípios ao longo dos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023 deverá ser cumulativa, somando-se novos Municípios, àqueles contemplados nos anos anteriores</p> <p>Para o caso de projetos que estejam em etapas intermediárias de implementação de sua metodologia, serão aceitas como evidências o conjunto completo abaixo:</p> <p>(1) evidência da data de início da iniciativa</p> <p>(2) evidência da duração da iniciativa, sinalizando a etapa em que a agenda, plano ou documento similar são publicados</p> <p>(3) registro de participação das lideranças envolvidas: lista de presenças para eventos presenciais e imagens de aplicativos de reuniões virtuais mais lista de participantes, para eventos online</p>
Fonte de Origem dos Dados	Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual, SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente à execução do projeto
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Ambiente de Negócios
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para a Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecossistema

1.4 PARTICIPAÇÃO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS EM PROCESSOS DE COMPRAS PÚBLICAS DA UNIÃO

Definição	Percentual de participação dos pequenos negócios nas compras realizadas pelos órgãos ou entidades da Administração Pública federal, direta, autárquica e fundacional	
Unidade de Medida	% (percentual)	
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios	
Fórmula de Cálculo	$COMPRAS = \left(\frac{ME_{participante} + EPP_{participante}}{\sum Empresas Participantes} \right) * 100$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Serão consideradas as participações de CNPJ distintos para o conjunto dos processos de compras</p> <p>Os resultados serão contabilizados por UF</p>	
Forma de Cálculo	Serão consideradas para o resultado as empresas (ME e EPP) fornecedoras, domiciliadas na mesma UF do Sebrae/UF considerado	Será considerado o número total de empresas fornecedoras participantes dos processos de compras no ano de referência, atendidos os recortes para compras dos órgãos federais, do poder executivo, cadastrados na Unidade SISG
Fonte de Origem dos Dados	Sistema de compras do Governo Federal – Comprasnet (http://painelcompras.economia.gov.br/) e SME	
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA	
Periodicidade	Semestral	
Disponibilidade dos Dados	2021	
Unidade Gestora	Políticas Públicas; Desenvolvimento Territorial	
Data da Publicação do Resultado	Até 60 dias após a data final de mensuração	
Polaridade	Maior, Melhor	
Programa Nacional	Ambiente de Negócios	
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para a Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações do Ecossistema // Promover a Ocupação e Renda por meio do Empreendedorismo	

1.5 TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS

Definição	Tempo médio de abertura de empresas, incluindo a emissão do CNPJ
Unidade de Medida	Horas
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$TEMPO = Viabilidade + Registro$
	Regras de contabilização: Viabilidade: Quantidade de horas úteis entre o início e o fim da análise de viabilidade, considerando o maior tempo entre as viabilidades de nome e de endereço. Não considera fins de semana ou feriados
Forma de Cálculo	Registro: Quantidade de horas úteis entre o recebimento da documentação e o efetivo deferimento pelo órgão de registro. Não considera tempos de exigência. Não considera fins de semana ou feriados O tempo de abertura de empresas é calculado pelo Governo Federal, com base nos dados recebidos pelos Órgãos de Registro e disponibilizados no Painel Mapa de Empresas
Fonte de Origem dos Dados	Base de solicitações da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2019
Unidade Gestora	Políticas Públicas; Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação do Resultado	Mês subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Menor, Melhor
Programa Nacional	Ambiente de Negócios
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para a Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecossistema // Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios



EIXO ESTRATÉGICO
FOMENTAR E DESENVOLVER
EMPREENDEDORES



2

**PROGRAMA NACIONAL
BRASIL + COMPETITIVO**

2.1 PRODUTIVIDADE DO TRABALHO

Definição	Média das variações percentuais de produtividade do trabalho dos Pequenos Negócios atendidas pelo Sebrae no Programa Brasil Mais
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo (Programa)	$PROD_{Programa} = \left(\frac{\sum (Variação\ PROD_{Empresa})}{Total\ PN\ atendidos\ B+} \right) * 100$
Fórmula de Cálculo (Empresa)	$PROD_{Empresa} = \left(\left(\frac{TF_{Produtividade\ do\ trabalho}}{TO_{Produtividade\ do\ trabalho}} \right) - 1 \right) * 100$
Fórmula de Cálculo (Trabalho)	$PROD_{Trabalho} = \frac{(Faturamento\ Bruto - Custos\ Variáveis)}{Pessoas\ Ocupadas}$
	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Necessário computar dois níveis de análise para calcular o indicador do Programa: 1) Programa e 2) Empresa</p> <p>1) Programa</p> <p>Pequenos Negócios que tenham concluído o ciclo completo do atendimento no Programa</p> <p>2) Empresa</p> <p>Faturamento Bruto: Valor total da venda de produtos e serviços durante o mês. Não se consideram receitas extraordinárias com venda de ativos ou com aplicações financeiras</p> <p>Custos variáveis: Custos ou despesas que variam de acordo com o nível de atividade da empresa. Seus valores dependem diretamente do volume de vendas efetivado num determinado período, como comissões de vendas, matérias primas água, luz etc. (regime de competência). Não inclui custos fixos como salários, aluguéis etc.</p> <p>Pessoal ocupado: Número de pessoas efetivamente ocupadas por, pelo menos, independente de terem ou não vínculo empregatício, desde que tenham sido remuneradas pela empresa. Inclui os sócios/proprietários e familiares que estejam ocupados na empresa (mesmo que estes não recebam salário). Inclui as pessoas afastadas em gozo de férias ou por motivo de licenças. Não considera as pessoas que se encontram afastadas por licença ou pelo seguro por acidentes por mais de 15 dias. Não inclui as pessoas que efetuam, por conta de outras empresas, trabalhos de manutenção e reparação na empresa, bem como os trabalhadores em domicílios. Não inclui os estagiários contratados pela empresa</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Projeto ALI - SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Competitividade

Data da Publicação do Resultado	Primeiro mês subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Competitivo
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios // Atuar em Rede para Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações do Ecossistema

2.2 TAXA DE ALCANCE - CUSTOS

Definição	Metas de redução de custos alcançadas nas iniciativas de execução do programa em aferição
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo (Programa)	$TXCUST_{Programa} = \left(\frac{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Alcançadas}_{custo})}{Total \text{ Metas}_{custo}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Nas iniciativas de execução do programa serão medidas apenas as metas que usam o indicador PG_Custo - % - Reduzir</p> <p>Serão computados os resultados a partir da T1 (primeira mensuração) previstos para o ano de aferição</p> <p>Serão computadas somente as metas alcançadas com mensurações cadastradas no prazo previsto para a aferição</p> <p>Serão computadas somente as metas das iniciativas pactuadas</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME(SGE)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Competitividade
Data da Publicação do Resultado	Abril do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Competitivo
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

2.3 TAXA DE ALCANCE - FATURAMENTO

Definição	Metas de aumento de faturamento alcançadas nas iniciativas de execução do Programa em aferição
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo (Programa)	$TXFAT_{Programa} = \left(\frac{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Alcançadas}_{faturamento})}{Total \text{ Metas }_{faturamento}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Nas iniciativas de execução do programa serão medidas apenas as metas que usam o indicador PG_Faturamento % - Aumentar</p> <p>Serão computados os resultados a partir da T1 (primeira mensuração) previstos para o ano de aferição</p> <p>Serão computadas somente as metas alcançadas com mensurações cadastradas no prazo previsto para a aferição</p> <p>Serão computadas somente as metas das iniciativas pactuadas</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SGE)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Competitividade; Inovação
Data da Publicação do Resultado	Abril do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Competitivo // Brasil + Inovador
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

2.4 TAXA DE ALCANCE - PRODUTIVIDADE

Definição	Metas de aumento de produtividade física alcançadas nas iniciativas de execução do programa em aferição
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo (Programa)	$TXPROD_{Programa} = \left(\frac{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Alcançadas}_{\text{Produtividade Física}})}{\text{Total Metas}_{\text{Produtividade Física}}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Nas iniciativas de execução do programa serão medidas apenas as metas que usam o indicador Produtividade Física - % - Aumentar</p> <p>Serão computados os resultados a partir da T1 (primeira mensuração) previstos para o ano de aferição</p> <p>Serão computadas somente as metas alcançadas com mensurações cadastradas no prazo previsto para a aferição</p> <p>Serão computadas somente as metas das iniciativas pactuadas</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SGE)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Competitividade
Data da Publicação do Resultado	Abril do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Competitivo
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios



3

**PROGRAMA NACIONAL
CLIENTE EM FOCO**

3.1 ATENDIMENTO POR CLIENTE

Definição	Média dos atendimentos realizados no Programa Nacional Cliente em Foco
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$ATENDIMENTO\ CLIENTE = \frac{\sum\textit{Atendimentos\ Realizados}}{\sum\textit{Clientes\ Distintos}}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Público-Alvo: Pessoas Físicas, Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado</p> <p>Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro</p> <p>Programa Nacional: Cliente em foco</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p> <p>As Pessoas Físicas computadas deverão possuir o registro do CPF</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB)</p> <p>No denominador 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 para o Sistema Sebrae, o Cliente será contado apenas uma vez</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Anual (janeiro em relação ao ano de referência)
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco

Objetivo Estratégico

Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

3.2 CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS

Definição	Somatório de clientes atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais, no âmbito do Programa Nacional Cliente em Foco
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$CLIENTE\ DIGITAL = \sum MEI + ME + EPP + CPF$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pequenos Negócios formais e Pessoas Físicas atendidas à distância: contagem distinta do código do cliente</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte e Pessoa Física identificada</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador</p> <p>Programa Nacional: Cliente em foco</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir 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>As pessoas físicas deverão possuir CPF</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos por meio de instrumentos executados à distância é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador para Sistema Sebrae, o cliente será contado apenas uma vez</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Março do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco

Objetivo Estratégico

Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

3.3 COBERTURA DO ATENDIMENTO (MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE)

Definição	Percentual de microempresas e empresas de pequeno porte atendidas (market share) pelo Sebrae no ano
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$COBERTURA = \left(\frac{\text{Número de ME e EPP atendidas no ano}}{\text{Universo de ME e EPP estimado no ano}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Número de ME e EPP atendidas: contagem distinta do código do cliente</p> <p>Público-Alvo: Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos.</p> <p>Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto "Informação"</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado</p> <p>Programa: Cliente em Foco</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC) com base no Documento de Estimativa de Público do Sebrae.
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco
Objetivo Estratégico	Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

3.4 PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

Definição	Somatório de pequenos negócios (MEI, ME, EPP) com atendimento concluído
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$PEQUENO\ ATENDIDO = \sum MEI + ME + EPP$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pequenos Negócios formais atendidos: contagem distinta do código do cliente</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado</p> <p>Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro</p>
Forma de Cálculo	<p>Programa Nacional: Cliente em foco</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador 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 para o Sistema Sebrae, o Pequeno Negócio será contado apenas uma vez</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco

Objetivo Estratégico

Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador // Integrar Soluções, Próprias e de Mercado, de forma Efetiva e Customizada // Modernizar a Infraestrutura Física

3.5 RECOMENDAÇÃO (NPS)

Definição	Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente
Unidade de Medida	Pontos (-100 a 100)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$NPS = \% \text{ CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ CLIENTES DETRATORES}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6</p> <p>Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8</p> <p>Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10</p> <p>Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Forma de Cálculo	<p>O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta</p> <p>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</p> <p>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 Metodologia Net Promoter Score – NPS
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2017 a 2020
Unidade Gestora	Relacionamento
Data de Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco
Objetivo Estratégico	Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador // Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento



4

**PROGRAMA NACIONAL
EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA**

4.1 ATENDIMENTOS A ESTUDANTES EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

Definição	Somatório dos atendimentos realizados para estudantes, em soluções oferecidas pelo Programa Nacional de Educação Empreendedora
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$ATENDIMENTO = \sum Atendimentos_{estudantes\ PNEE}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Atendimentos a estudantes pelas soluções presentes no Programa Nacional de Educação Empreendedora</p> <p>Soluções oferecidas de forma presencial ou à distância, e serão computados atendimentos à alunos identificados ou não.</p> <p>Serão considerados apenas atendimentos concluídos no mesmo ano de medição do indicador</p> <p>Serão computados apenas os atendimentos em iniciativas do Programa Nacional Educação Empreendedora e em ações vinculadas ao produto nacional “EE - Ensino Superior”, “EE - Ensino Médio e Profissional” ou “EE - Ensino Fundamental”</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data da Publicação do Resultado	Anual (janeiro em relação ao ano de referência)
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Educação Empreendedora
Objetivo Estratégico	Desenvolver o Empreendedor do Futuro

4.2 ESCOLAS COM O PROJETO 'ESCOLA EMPREENDEDORA' IMPLEMENTADO

Definição	Somatório de escolas com o Projeto "Escola Empreendedora" implementado
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$ESCOLA = \sum Escolas_{Escola\ Empreendedora\ RADAR}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Computa-se como implementação a pontuação igual ou superior a 38 pontos na metodologia de avaliação "RADAR"</p> <p>A metodologia possui cinco dimensões: 1) Atores; 2) Cultura; 3) Estrutura; 4) Recursos e 5) Políticas</p> <p>O Sebrae UF poderá acessar e identificar a pontuação obtida pela escola</p>
Fonte de Origem dos Dados	Metodologia RADAR aplicada pela UF e inserida na ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data da Publicação do Resultado	Fevereiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Empreendedor
Objetivo Estratégico	Desenvolver o Empreendedor do Futuro // Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecosistema

4.3 PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

Definição	Somatório do número de professores atendidos com soluções oferecidas pelo Programa Nacional Educação Empreendedora
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$PROF. ATENDIDO = \sum \text{professores atendidos}_{PNEE}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Participação de, ao menos, uma iniciativa de atendimento ofertada a professores pelo Programa Nacional de Educação Empreendedora, realizado pelo Sebrae ou instituições parceiras</p> <p>As iniciativas de atendimento podem ser presenciais e/ou à distância</p> <p>Serão computados apenas os atendimentos em iniciativas do Programa Nacional Educação Empreendedora e em ações vinculadas ao produto nacional “EE – Professores”</p> <p>A contagem de pessoas físicas é computada de forma distinta por UF, a despeito de ocorrer atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF</p> <p>Serão considerados apenas atendimentos concluídos no mesmo ano de medição do indicador</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data da Publicação do Resultado	No mês subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Educação Empreendedora
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Desenvolver o Empreendedor do Futuro // Elevar a Maturidade Digital

4.4 RECOMENDAÇÃO (NPS) PROFESSORES

Definição	Grau de recomendação das Soluções de Educação Empreendedora
Unidade de Medida	Pontos (-100 a 100)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$NPS_{Professores} = \% PROF. PROMOTORES - \% PROF. DETRATORES$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6</p> <p>Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8</p> <p>Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10</p> <p>Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>A apuração deste indicador considera os atendimentos do recorte Projeto/Ação vinculadas ao PNEE. Essas ações são referentes ao público "Professor", de acordo com a marcação de produto nacional no SGE</p>
Forma de Cálculo	<p>O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta</p> <p>Demais dimensões do cálculo serão realizadas com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes)</p> <p>Em 2021 será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento do atendimento no sistema.</p> <p>Se cliente respondeu a pesquisa ficará 90 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Metodologia Net Promoter Score – NPS
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora; Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Educação Empreendedora
Objetivo Estratégico	Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador



5

**PROGRAMA NACIONAL
PORTFÓLIO EM REDE**

5.1 APLICABILIDADE

Definição	Média das notas que os clientes atribuem à aplicação do produto ou serviço nacional (cuja origem é o Sebrae Nacional) ou nacionalizado (cuja origem é o Sebrae Estadual e foi nacionalizado) recebido pelo Sebrae
Unidade de Medida	Pontos (0 a 10)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$APLICABILIDADE = \frac{\sum Nota\ Respondente}{\sum Respondentes}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Envio de questionário referente a Pesquisa de Avaliação da Aplicabilidade dos Projetos de Atendimento do Sebrae</p> <p>A nota é atribuída a partir da seguinte pergunta:</p> <p>“Você conseguiu pôr em prática o conhecimento adquirido no Sebrae?” Dê uma nota de 0 a 10, sendo que 0 significa “NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA” até nota 10 para “PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA”</p>
Forma de Cálculo	<p>Envio automático 2 meses após conclusão do atendimento (datafimrealização)</p> <p>Os produtos ou serviços nacionais e nacionalizados serão identificados a partir do código do produto do SAS</p> <p>É aplicado para todos os instrumentos, com exceção de Orientação Técnica</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade. Plataforma Binds.
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade. Plataforma Binds.
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Portfólio em Rede
Objetivo Estratégico	Promover um relacionamento acessível, integrado, resolutivo, ágil e transformador // Integrar soluções próprias e de mercado, de forma efetiva e customizada

5.2 EFETIVIDADE

Definição	Grau de efetividade do atendimento e/ou conteúdo do Sebrae
Unidade de Medida	Pontos (0 a 10)
Cadeia de Impacto Institucional	Impacto
Fórmula de Cálculo	$EFETIVIDADE = \frac{\sum Notas}{\sum Respondentes}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Deve-se levar em consideração o total de respondentes no período de apuração</p> <p>Pergunta realizada:</p> <p>“O atendimento recebido do Sebrae deu resultados positivos para você ou sua empresa?”</p> <p>Dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 “NÃO DEU RESULTADO ALGUM” até 10 para “DEU MUITOS RESULTADOS”</p> <p>Envio automático 2 meses após conclusão do atendimento (datafimrealização)</p> <p>É aplicado para todos os instrumentos, com exceção de Orientação Técnica</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade. Plataforma Binds.
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade. Plataforma Binds.
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Portfólio em Rede
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

5.3 RECOMENDAÇÃO (NPS) PRODUTO OU SERVIÇO

Definição	Grau de recomendação de produtos ou serviços, digitais ou não, adquiridos ou aprimorados com os recursos e diretrizes do Programa Nacional Gestão do Portfólio
Unidade de Medida	Pontos (-100 a 100)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$NPS_{Produto\ ou\ Serviço} = \sum NOTA\ PROMOTORES - \sum NOTA\ DETRATORES$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6</p> <p>Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8</p> <p>Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10</p> <p>Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p>
Forma de Cálculo	<p>O Sebrae/UF consolidará os resultados por pesquisa realizada para cada produto ou serviço avaliado.</p> <p>Os resultados deverão ser encaminhados ao Sebrae/NA, por ocasião da prestação de contas anual do Programa Nacional a que este indicador se vincula. Competirá ao Sebrae/NA consolidar e divulgar os resultados em âmbito nacional e no agregado por Sebrae/UF</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score – NPS realizada pela UF - SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Março do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Portfólio em Rede
Objetivo Estratégico	Integrar Soluções, Próprias e de Mercado, de forma Efetiva e Customizada // Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador // Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento



EIXO ESTRATÉGICO
FOMENTAR O ACESSO AO CRÉDITO E
CAPITAL



6

**PROGRAMA NACIONAL
SEBRAE + FINANÇAS**

6.1 CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO

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)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$FAMPEADO = \sum \left(\frac{N^{\circ} PN Fampeado_{Atendido\ pós\ crédito}}{N^{\circ} PN Fampeado_{Total}} \right) X 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Número de clientes: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio</p> <p>Contabilização do atendimento: será computado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento do cliente</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, formais</p> <p>Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos</p> <p>Instrumento: “Operação de aval” para o Denominador e demais instrumentos para o Numerador, exceto “Informação presencial” e “Informação a distância”</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador 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>“Operação de aval” 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. Não há necessidade de criar ação no projeto ou atividade</p> <p>Para apuração do denominador o conjunto de clientes “fampeados” é composto pelos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cliente “fampeado” entre janeiro e outubro do ano de apuração, que foi registrado no SME até a fotografia de outubro.• Cliente “fampeado” entre janeiro e dezembro do ano de apuração, que foi registrado no SME apenas a partir das fotografias de novembro ou dezembro, e que recebeu atendimento de pós-crédito no ano de apuração.• Cliente “fampeado” entre janeiro e dezembro do ano anterior ao ano de apuração, que foi registrado no SME apenas a partir das fotografias de novembro ou dezembro do ano anterior, e que não recebeu atendimento de pós-crédito no ano anterior.

	Para apuração do numerador apenas serão computados os clientes que tiveram atendimentos em data posterior à data da concessão da operação de aval, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente após o fechamento das fotografias de contabilização do atendimento no SME.
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Finanças
Objetivo Estratégico	Integrar Soluções, Próprias e de Mercado, de forma Efetiva e Customizada

6.2 COBERTURA DO ATENDIMENTO NO TEMA 'FINANÇAS'

Definição	Percentual de Pequenos Negócios atendidos no tema “Finanças”
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$COBERTURA\ FINANÇAS = \left(\frac{\text{Número de MEI, ME e EPP atendidos finanças}}{\text{Número de MEI, ME e EPP atendidos}} \right) * 100$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos</p> <p>Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto “Informação”</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado</p>
Forma de Cálculo	<p>Tema/Foco: Para o numerador o atendimento é no tema de “Finanças”</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir 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>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Finanças
Objetivo Estratégico	Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

6.3 CRÉDITO CONCEDIDO COM GARANTIA DO FAMPE

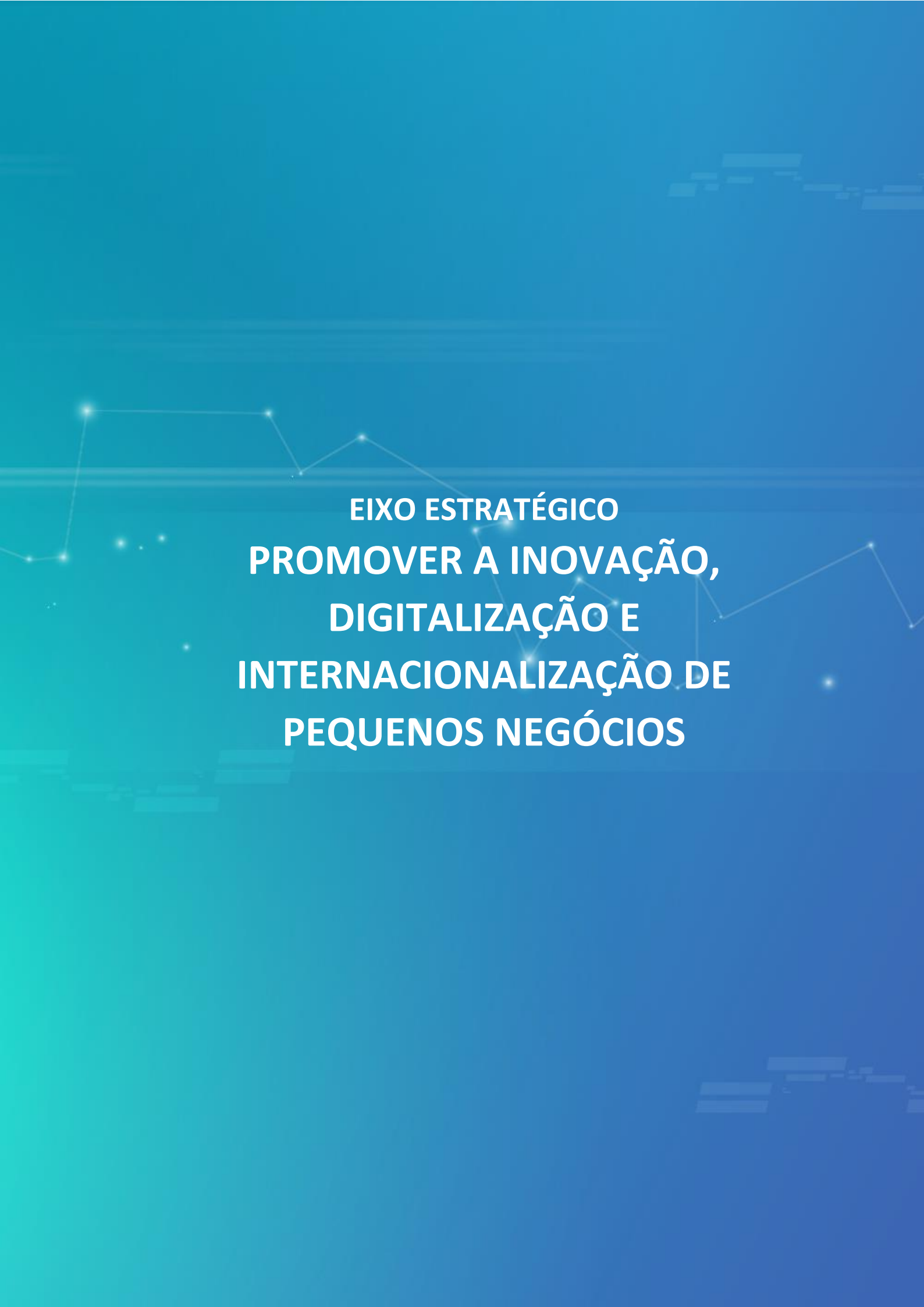
Definição	Percentual de variação do volume de crédito contratado com garantia do Fampe
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$CRÉDITO\ FAMPE = \left(\left(\frac{TF\ CRÉDITO_{Fampe}}{TO\ CRÉDITO_{Fampe}} \right) - 1 \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Serão computadas somente as operações de garantia de crédito contratadas (incluídas) no período de análise e que não foram canceladas no período. Não serão consideradas as operações de transferência e renegociação, pois não alteram o volume de crédito contratado no período.</p> <p>TF = Volume de crédito contratado, com garantia Fampe, no ano de apuração</p> <p>T0 = Volume de crédito contratado, com garantia Fampe, no ano anterior à apuração</p>
Fonte de Origem dos Dados	SISFAMPE
Fonte de Publicação do Resultado	SISFAMPE
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Finanças
Objetivo Estratégico	Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador // Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

6.4 INADIMPLÊNCIA

Definição	Varição percentual da inadimplência dos pequenos negócios atendidos nos projetos/iniciativas do Programa Nacional Sebrae + Finanças
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$INADIMPLÊNCIA = \left(\frac{TF \text{ Pequeno Inadimplente}}{T0 \text{ Pequeno Inadimplente}} - 1 \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Serão consideradas todas as operações de concessão de crédito e/ou garantia aos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae e pelas IF parceiras nos estados
Fonte de Origem dos Dados	Relatórios dos Sistemas internos das IF parceiras e do SISFAMPE / UF, disponibilizados no SGE, por iniciativa local
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Até 60 dias após o fim do ano de apuração do indicador
Polaridade	Menor, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Finanças
Objetivo Estratégico	Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador // Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

6.5 VOLUME DE RECURSOS CONCEDIDOS

Definição	Somatório dos recursos financeiros concedidos pelas instituições financeiras parceiras aos pequenos negócios atendidos nos projetos/iniciativas vinculadas ao Programa Nacional Sebrae + Finanças
Unidade de Medida	Valor (R\$)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$RECURSOS = \sum \text{Recursos Instituições Financeiras Parceiras}$
Forma de Cálculo	Recursos: valores concedidos pelas IF parceiras aos pequenos negócios atendidos no âmbito das iniciativas do Programa Nacional Sebrae + Finanças
Fonte de Origem dos Dados	Relatório fornecido pelas IF parceiras dos Sebrae UF publicados no SGE ATPS
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Fevereiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Finanças
Objetivo Estratégico	Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador



**EIXO ESTRATÉGICO
PROMOVER A INOVAÇÃO,
DIGITALIZAÇÃO E
INTERNACIONALIZAÇÃO DE
PEQUENOS NEGÓCIOS**



7

**PROGRAMA NACIONAL
BRASIL + INOVADOR**

7.1 EMPRESAS COM CAPTAÇÃO DE INVESTIMENTOS

Definição	Percentual de pequenos negócios que captaram recursos ou investimentos externos
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$CAPTAÇÃO = \left(\frac{Respostas\ Positivas}{\sum Respostas} \right) * 100$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pergunta realizada: Sua empresa recebeu algum dos tipos de investimentos citados abaixo? Responda SIM caso pelo menos uma delas tenha sido aplicada em sua empresa e marque quais foram, ou responda NÃO caso nenhuma delas tenha sido aplicada.</p> <p>1. () NÃO</p> <p>2. () SIM. Qual(is)?</p> <p>a. () Prêmio em recurso financeiro (\$)</p> <p>b. () Investimento-anjo</p> <p>c. () Crowdfunding</p> <p>d. () Corporate Venture Capital</p> <p>e. () Recurso de Projeto de P&D</p> <p>f. () Editais de Fomento à Inovação</p> <p>g. () Licenciamento</p> <p>h. () Royalties</p> <p>i. () Venda, Fusão ou Aquisição de Negócios</p> <p>j. () Outro(s). Qual(is)?</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa realizada na UF SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Inovação
Data da Publicação do Resultado	Abril do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Inovador
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

7.2 INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

Definição	Percentual de pequenos negócios atendidos em iniciativas de inovação por meio do Programa Brasil + Inovador
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO = \left(\frac{Respostas\ Positivas}{\sum Respostas} \right) * 100$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pergunta realizada: Serão citadas algumas mudanças que o(a) Sr(a). possa ter feito em sua empresa como consequência de um atendimento do Sebrae. Responda SIM caso pelo menos uma delas tenha sido aplicada em sua empresa e marque quais foram, ou responda NÃO caso nenhuma delas tenha sido aplicada.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. () NÃO 2. () SIM. Qual(is)? <ul style="list-style-type: none"> () Criou site de comércio eletrônico () Melhorou qualidade de produtos e serviços () Lançou algum produto ou serviço novo () Melhorou o atendimento () Reduziu desperdícios () Reduziu custos () Criou novo design de embalagens e produtos () Melhorou o site da loja () Obteve certificações de qualidade em produto/processo () Fez reciclagem de materiais () Otimizou o consumo de água ou energia () Criou/atualizou o modelo de negócio <p>Respostas computadas independente de quantas foram as inovações aplicadas por cliente</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Inovação e Modernização SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa Inovação e Modernização SGE / ATPS-UF
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Inovação
Data de Publicação do Resultado	Abril do ano seguinte ao de referência do atendimento
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Inovador

Objetivo Estratégico


Atuar em Rede para Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios

7.3 MUNICÍPIO COM ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO MAPEADOS

Definição	Somatório de municípios com ecossistemas de inovação mapeados
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$INOVAÇÃO = \sum \text{Municípios}_{\text{Ecossistema de Inovação}}$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Os critérios de mapeamento e estágios de maturidade (nota/classificação) devem ser os já adotados pelo Sebrae
Fonte de Origem dos Dados	Relatório no SGE/ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Inovação
Data de Publicação do Resultado	Dezembro do ano subsequente à execução das ações
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Inovador
Objetivo Estratégico	Atuar em Rede para a Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios // Aumentar a Participação dos Pequenos Negócios na Nova Economia

7.4 PEQUENOS NEGÓCIOS FORMALIZADOS

Definição	Percentual de pessoas físicas que formalizaram sua empresa após atendimento realizado pelo Sebrae
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$FORMALIZADO = \left(\frac{\sum Pessoa\ Física_{Formalizada}}{\sum Pessoa\ Física\ Atendida} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Denominador - Pessoa Física Atendida</p> <p>Público-Alvo: Pessoa Física identificada (com CPF)</p> <p>Aceitabilidade: atendimentos válidos.</p> <p>Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto “Informação”</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado</p> <p>Programa Nacional: Brasil + Inovador</p> <p>Iniciativa: vinculação com o indicador “PG_Pequenos Negócios formalizados - % - Obter” e com meta para o ano de apuração</p> <p>Numerador – Pessoa Física Formalizada</p> <p>Pessoa Física que formalizou pelo menos uma empresa após a data do primeiro atendimento identificado no denominador. Serão considerados os vínculos da pessoa física de sócio ou de responsável da empresa, conforme cadastro nacional de pessoas jurídicas da Receita Federal</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS SIAC) e DATAHUB (RFB)
Fonte de Publicação do Resultado	SME e Datahub
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Inovação
Data da Publicação do Resultado	Fevereiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Inovador
Objetivo Estratégico	Promover a Ocupação e Renda por meio do Empreendedorismo // Aumentar a Participação dos Pequenos Negócios na Nova Economia // Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento // Atuar em Rede para Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios



**PROGRAMAS HABILITADORES
SUSTENTAR MAIS E MELHORES
PRODUTOS E SERVIÇOS AOS
PEQUENOS NEGÓCIOS**



8

**PROGRAMA NACIONAL
GESTÃO DA MARCA SEBRAE**

8.1 IMAGEM JUNTO A SOCIEDADE

Definição	Nota atribuída à imagem do Sebrae pela população em geral
Unidade de Medida	Pontos (0 a 10)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$IMAGEM_{Sebrae} = \frac{[(N1 \times P1) + (N2 \times P2) + (N3 \times P3) + N_x \times P_x]}{\sum \text{Pesos de Cada Grupo}}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pergunta realizada: Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE?</p> <p>Utiliza-se como peso a população residente na UF, no dia 01/07 do ano de referência, conforme divulgado pelo IBGE na publicação “Estimativas da população” (ou, na ausência dessa, nos resultados do Censo ou na publicação “Projeção da população”, nessa ordem de precedência</p> <p>São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com “não sei”, “não lembro” ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade – Sebrae/NA
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade – Sebrae/NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2013 a 2020
Unidade Gestora	Gestão de Marketing
Data da Publicação do Indicador	Fevereiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Gestão da Marca Sebrae
Objetivo Estratégico	Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecosistema // Atuar em Rede para Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios

8.2 IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS

Definição	Nota atribuída à imagem do Sebrae pelos empresários de pequenos negócios brasileiros
Unidade de Medida	Pontos (0 a 10)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios
Fórmula de Cálculo	$IMAGEM_{Sebrae} = \frac{[(N1 \times P1) + (N2 \times P2) + (N3 \times P3) + N_x \times P_x]}{\sum \text{Pesos de Cada Grupo}}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Pergunta realizada: Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE?</p> <p>Utiliza-se como peso o número de empresas projetado para a UF no dia 31/12 do ano de referência da meta e a proporção de clientes x não clientes atendidos no ano de referência</p> <p>A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da Pesquisa, conforme o universo de pequenos negócios na UF e proporção de cliente x não clientes atendidos no ano de referência</p> <p>São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com “não sei”, “não lembro” ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Imagem junto aos Pequenos Negócios – Sebrae/NA
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Imagem junto aos Pequenos Negócios – Sebrae/NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2014 a 2020
Unidade Gestora	Gestão de Marketing
Data de Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Gestão da Marca Sebrae
Objetivo Estratégico	Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador



9

**PROGRAMA NACIONAL
GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS**

9.1 FAVORABILIDADE DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Definição	Percentual de respostas favoráveis ao clima organizacional nas empresas
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$CLIMA = \left(\frac{Respostas\ Positivas}{\sum Respostas} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Necessário reproduzir a metodologia definida em pesquisa
Fonte de Origem dos Dados	Relatório Final da Pesquisa de Clima Organizacional
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Bianual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Pessoas
Data da Publicação do Resultado	Até 90 dias após o fim do ano de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Gestão Estratégica de Pessoas
Objetivo Estratégico	Assegurar a Prontidão e Aptidão do Capital Humano e o Alinhamento da Cultura Organizacional à Estratégia
Análise de Viabilidade	Necessário readequar a Ficha de acordo com o método estabelecido pela Pesquisa

9.2 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DO SGP 9.0 NO SISTEMA SEBRAE

Definição	Percentual de políticas e práticas do Sistema de Gestão de Pessoas (SGP 9.0) em cada Sebrae local (Sebrae Nacional e Sebrae UF)
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$SGP\ 9.0 = \left(\frac{Ações\ implementadas}{Ações\ planejadas} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: É necessário confeccionar cronograma de entregas com congelamento dos prazos planejados, alterando sua tendência de término
Fonte de Origem dos Dados	Ficha de Mensuração do grau de implementação do SGP 9.0 – SGE / ATPS UF
Fonte de Publicação do Resultado	Painel Análise de Dados Sebrae
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Gestão de Pessoas
Data de Publicação do Resultado	Até 90 dias após o fim do ano de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Gestão Estratégica de Pessoas
Objetivo Estratégico	Assegurar a Prontidão e Aptidão do Capital Humano e o Alinhamento da Cultura Organizacional à Estratégia

9.3 MATURIDADE DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS

Definição	Média das notas que os colaboradores do Sebrae atribuem à implementação de Políticas e Práticas em Recursos Humanos na Organização.
Unidade de Medida	Pontos (1 a 5)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$MATURIDADE\ EM\ GESTÃO\ DE\ PESSOAS = \frac{\sum Nota\ Respondente}{\sum Respondentes}$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização:
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa realizada utilizando questionário Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH), que aborda as seguintes categorias: Recrutamento e Seleção; Envolvimento; Treinamento, Desenvolvimento e Educação; Condições de Trabalho; Avaliação de Desempenho e Competências; Remuneração e Recompensas
Fonte de Publicação do Resultado	O instrumento utiliza uma escala de cinco pontos, que varia de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente)
Periodicidade	Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH) SGE / ATPS - UF
Disponibilidade dos Dados	Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH) SGE / ATPS - NA
Unidade Gestora	Bianual
Data de Publicação do Resultado	2021
Polaridade	Gestão de Pessoas
Programa Nacional	Até 90 dias após a data final de aplicação do Diagnóstico
Objetivo Estratégico	Maior, Melhor



10

**PROGRAMA NACIONAL
SEBRAE + RECEITAS**

10.1 GERAÇÃO DE RECEITA PRÓPRIA

Definição	Percentual de receita própria executada no orçamento
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$RECEITA PRÓPRIA = \left(\frac{Valor RP}{Valor CSO} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: RP = Valor da Receita Própria executada nas seguintes naturezas: <ul style="list-style-type: none">a) Convênios com Parceirosb) Empresas Beneficiadas; ec) Outras Receitas CSO = Valor da Contribuição Social Ordinária executada na natureza: <ul style="list-style-type: none">a) Contribuição Social Ordinária – CSO
Fonte de Origem dos Dados	Balço Orçamentário, Comparativo e Demonstrativo de Receita e Despesa – SME
Fonte de Publicação do Resultado	Portal do Planejamento Estratégico 2023
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Gestão Financeira
Data de Publicação do Resultado	Até 90 dias após o fim do ano de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Receitas
Objetivo Estratégico	Recursos Financeiros — Ampliar as Fontes de Recursos



11

PROGRAMA NACIONAL

T.I. 5.0

11.1 DATACENTERS IMPLANTADOS

Definição	Percentual de data centers implantados em hiperconvergência
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$DATACENTER = \left(\frac{DATACENTER_{Hiperconvergência}}{\sum DataCenter} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>A = Quantidade de DataCenters em hiperconvergência implantados</p> <p>B = Total de DataCenters aprovados pelo SEBRAE/NA</p> <p>DataCenters em hiperconvergência consistem em: 1 — solução contratada; 2 — solução instalada; 3 — solução operacional; 4 — solução apta para integração na nuvem privada SEBRAE</p>
Fonte de Origem dos Dados	Relatório Sebrae/UF comprovando a operacionalização do Data Center em hiperconvergência – SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Semestral
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Tecnologia da Informação e Comunicação
Data de Publicação do Resultado	15 dias após o término do semestre de referência
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	TI 5.0
Objetivo Estratégico	Infraestrutura Física — Modernizar a Infraestrutura Física

11.2 DISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES

Definição	Percentual de tempo de disponibilidade da infraestrutura em hiperconvergência para os usuários
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$DISPONIBILIDADE = \left(\frac{\text{Hiperconvergência Disponível}}{\text{Total Minutos}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Hiperconvergência Disponível: Aplicação desempenhando a sua função requerida, sem interrupção Total de Minutos: 10080 minutos que correspondem a uma semana
Fonte de Origem dos Dados	Relatório de monitoramento do painel Zabbix
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Tecnologia de Informação e Comunicação
Data de Publicação do Resultado	Março do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	TI 5.0
Objetivo Estratégico	Prover Tecnologia Adequada para uma Constante Evolução Digital // Elevar a Maturidade Digital // Modernizar a Infraestrutura Física

11.3 EQUIPAMENTOS DE TI COM VIDA ÚTIL EXAURIDA

Definição	Percentual de equipamentos de TI em estado de depreciação
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$VIDA \acute{U}TIL = \left(\frac{\sum Itens \ Depreciados}{\sum Patrimoniado} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Itens do patrimônio depreciados: são aqueles itens dos quais o valor contábil é nulo, ou seja, equivale a R\$ 0,00, e já podem ser baixados da contabilidade O setor de almoxarifado e/ou patrimônio deve atualizar o inventário
Fonte de Origem dos Dados	Relatórios gerenciais do RM (Inventário) – SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Tecnologia de Informação e Comunicação
Data de Publicação do Resultado	Março do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Menor, Melhor
Programa Nacional	TI 5.0
Objetivo Estratégico	Tecnologia – Prover Tecnologia Adequada para uma Constante Evolução Digital

11.4 INCIDENTES DE SEGURANÇA TRATADOS

Definição	Percentual de incidentes de segurança da informação detectados e tratados pelos serviços de segurança do Sistema Sebrae
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$SEG.INFO. = \left(\left(\frac{Incidente_{Resolvido}}{Incidente_{Total}} \right) - Incidence_{Falso\ positivo} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Cada incidente de segurança deve ser classificado como: 1) pendente, 2) falso-positivo e 3) resolvido de acordo com referência ISO 27000 a 27006
Fonte de Origem dos Dados	Relatório obtido junto ao núcleo de segurança do Sebrae (NA/UF), subsidiado por informações coletadas pela empresa prestadora dos serviços de segurança. SGE / ATPS (NA/UF)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Tecnologia de Informação e Comunicação
Data de Publicação do Resultado	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	TI 5.0
Objetivo Estratégico	Prover Tecnologia Adequada para uma Constante Evolução Digital



12

PROGRAMA NACIONAL
TRANSFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL

12.1 FTE (FULL TIME EQUIVALENT) OU EMPREGADOS EQUIVALENTE EM TEMPO INTEGRAL ECONOMIZADO CSC

Definição	Percentual de variação entre o FTE via CSC (processo compartilhado) e FTE via Sistema Sebrae
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$FTE^{Economizado} = \left(\frac{FTE - FTEo}{FTEo} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: FTE = processo compartilhado FTEo = processo via Sistema Sebrae
Fonte de Origem dos Dados	Relatório de estudo do FTE/CSC
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Administração e Suprimentos
Data de Publicação do Resultado	Até 90 dias após o fim do ano de apuração do indicador
Polaridade	Menor, Melhor
Programa Nacional	Transformação Organizacional
Objetivo Estratégico	Desenvolver a Gestão com Base na Inovação, Informação e Conhecimento // Melhorar a Eficiência na Aplicação dos Recursos

12.2 SERVIÇOS E PROCESSOS COMPARTILHADOS A PARTIR DO CSC

Definição	Percentual de serviços e processos compartilhados com a introdução do CSC
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$CSC = \left(\frac{\sum \text{Serviços e Processos via CSC}}{\sum \text{Serviços e Processos Sebrae}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Serão computados todos os serviços e processos planejados no CSC
Fonte de Origem dos Dados	SGE / ATPS-NA
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Administração e Suprimentos
Data de Publicação do Resultado	Março do ano subsequente ao de apuração do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Transformação Organizacional
Objetivo Estratégico	Compartilhar e Integrar Recursos Visando a Eficiência Operacional // Desenvolver a Gestão com Base na Inovação, Informação e Conhecimento // Melhorar a Eficiência na Aplicação de Recursos



13

**PROGRAMA NACIONAL
GESTÃO DE RISCOS ESTRATÉGICOS**

13.1 ENTREGAS DO PROGRAMA NO PRAZO

Definição	Percentual das entregas dos Programas Nacionais realizadas de acordo com o planejamento
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$ENTREGAS = \left(\frac{Realizado}{Planejado} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: É necessário confeccionar cronograma de entregas com congelamento dos termos planejados, alterando sua tendência de término
Fonte de Origem dos Dados	SME (SGE / ATPS-NA)
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Auditoria
Data de Publicação do Resultado	Até 30 dias após a última apuração no ano de referência
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Gestão de Riscos Estratégicos
Objetivo Estratégico	Desenvolver a Gestão com Base na Inovação, Informação e Conhecimento
Série Histórica	Este indicador não possui série histórica



APÊNDICE

Todos os indicadores apresentados nesta publicação são o recorte de uma realidade. O Sebrae acompanha os avanços da sociedade e cria formas de observar como as dinâmicas Pequenos Negócios ocorrem e o uso de evidências tem sido a melhor ferramenta para criar a oportunidade de comparabilidade e correção de rumos. Ou seja, apesar de indicadores apresentarem um recorte da realidade, essa ainda é a melhor ferramenta de gestão. Contudo, uma balança é necessária: deve-se buscar formas perenes de mensuração do ambiente de negócios, ao mesmo tempo que a dinamicidade econômica deve ser compreendida para que indicadores retratem a realidade e a atualidade. Somente alcança este equilíbrio quando se gera espaço para aprimoramentos. Além disso, é importante ressaltar que dados e métricas são construções humanas, o que as tornam reféns de interpretações distintas e até mesmo de erros.

Nesse sentido, todo indicador deve ter uma jornada. Enquanto algumas métricas já estão mais aderentes ao modelo de negócios do Sebrae, outras carecem de testes, afinal a verificação da viabilidade de um indicador é tão importante quanto o resultado que se busca atingir. Soma-se a isso, a importância de garantir a transparência e sustentabilidade das ações realizadas pelo Sebrae calcadas em dados.

Durante todo o processo de construção deste material, ideias de mensuração foram consolidadas e indicadores se tornaram elegíveis para receber o cuidado e acurácia necessária para sua inclusão nos Programas Nacionais. No entanto, ainda não são passíveis de pactuação de metas pelo Sistema Sebrae. Estes indicadores seguem abaixo:

1. Programa Nacional Ambiente de Negócios

Indicador: Número de alvarás emitidos pelo Município

2. Programa Nacional Gestão Estratégica de Pessoas

Indicador: Índice de percepção da aderência e/ou prática dos atributos de cultura nos processos do Sebrae

3. Programa Nacional Transformação Organizacional

Indicador: Economicidade gerada pelo CSC

4. Programa Nacional Gestão da Marca Sebrae

Indicador: Valor da Marca

5. Programa Nacional Inteligência de Dados

Indicador: Índice Gartner de Data&Analytics

A correta elaboração dos indicadores supracitados aumentará a consistência das análises realizadas pelo Sebrae, permitindo uma série de benefícios, como por exemplo, a melhoria da comunicação destes indicadores com o público interno e externo e a cooperação entre Unidades de Negócios que poderão entregar melhores produtos e serviços a partir do uso correto destas métricas.



A força do empreendedor brasileiro.