

INDICADORES
METAS MOBILIZADORAS
ORGANIZACIONAIS
SISTEMA SEBRAE

2021-2022



Todos os direitos reservados

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei nº 9.610).

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE

Unidade de Gestão Estratégica

SGAS 605 – Conjunto A – Asa Sul – Brasília/DF – CEP 70200-904

Tel.: +55 61 3348-7180

Site: www.sebrae.com.br

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 Cassemiro

Equipe Técnica da Unidade de Gestão Estratégica

Núcleo Central de Resultados

Alexandre de Oliveira Ambrosini

Andrea Restrepo Ramirez

Aretha A. P. G. Trindade Zarlenga

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

A análise de resultados é comum na iniciativa privada por diversas razões e uma das mais importantes é devido ao constante foco no Cliente. Ou seja, pactuar resultados é uma ação importante e, ao mesmo tempo, rotineira em razão de um olhar pleno naquele que precisa de um produto ou serviço. Ao refletir o método de pactuação de resultados em Organizações como o Sebrae, tendemos a tornar cada vez melhor e maior a qualidade e a eficiência dos produtos e serviços que ofertamos, afinal, todos serão atrelados ao nosso Cliente. A consequência esperada é tornar a pactuação algo próprio da nossa cultura organizacional.

Ao tratarmos a pactuação de resultados como parte do processo de gestão do Sebrae garantimos duas variáveis principais: a primeira, a capacidade de estarmos devidamente alinhados, Estratégia e Planejamento, viabilizando a sua execução. A segunda, daremos transparência às ações do Sistema Sebrae, além de facilitar o acompanhamento das nossas entregas pelos Órgãos de controle.

Esperamos que a visão estratégica se torne, cada vez mais, um olhar rotineiro e presente na cultura do Sebrae. De todo modo, vale reforçar que é somente por meio do processo de pactuação de metas que teremos uma cultura voltada para resultados, estimulando e valorizando Colaboradores, Gestores e as Unidades de Negócios a cumprirem metas que reflitam os resultados que foram previstos.

Carlos do Carmo Andrade Melles
Diretor Presidente

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todas as Unidades de Gestão Estratégica dos Estados e Distrito Federal por manterem um diálogo potente, saudável e qualificado com a Unidade de Gestão Estratégica Nacional. Sem esta interface não há ideias que saiam do papel.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
INTRODUÇÃO	7
CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: CONTRIBUIÇÃO PARA O AMBIENTE DE NEGÓCIOS	9
01. TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS	10
CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: CONTRIBUIÇÃO PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS	11
02. FATURAMENTO	12
03. PRODUTIVIDADE	13
CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: EFICÁCIA	15
04. CLIENTES ATENDIDOS POR MEIO DE SERVIÇOS DIGITAIS	16
05. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS	18
06. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÃO DE INOVAÇÃO	20
07. COBERTURA DE ATENDIMENTO	22
08. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	23
09. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)	25
10. CLIENTES COM GARANTIA FAMPE NA FASE PÓS CRÉDITO	27
CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: EFICIÊNCIA OPERACIONAL	29
11. RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE-FIM	30

APRESENTAÇÃO

O Modelo de Gestão para Resultados busca priorizar objetivos e desmembrá-los em Indicadores e metas. O resultado esperado da adoção deste modelo é otimizar o desempenho das Organizações. É importante (re)lembrar que nenhuma ferramenta de mensuração de resultados deve ser aplicada sem considerar a cultura organizacional. Nesse sentido, reconhece o Modelo de Negócios do Sebrae para, em um segundo momento, desenhar o Modelo de Gestão para Resultados adequado e aderente a busca por melhores resultados. A partir deste movimento, consolidam-se as Metas Mobilizadoras Organizacionais.

Essa premissa é o alicerce desta seleção de Indicadores e vão ao encontro das dimensões da Gestão, a saber: i) resultados são referência-chave para todo o processo de gestão; ii) resultados são necessários para viabilizar a responsabilidade de cada Gestor às ações realizadas; iii) resultados visam integrar todo o Sistema Sebrae no processo de gestão; e iv) resultados são considerados a variável que deve ser enfatizada e não os processos.

Compreendido o modelo, temos como reflexo as Metas Mobilizadoras Organizacionais. Essas fazem parte de um conjunto maior de Indicadores e metas que estabelecem os desafios traçados para determinado Ciclo de Planejamento e Pactuação de Resultados. A marcação de um determinado Indicador como Mobilizador atesta o seu caráter prioritário e ajuda a somar esforços e reforçar a necessidade de participação das Unidades do Sebrae Nacional e dos Sebrae UF no alcance dos resultados do Sistema Sebrae.

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 das Metas Mobilizadoras Organizacionais 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 acordados como prioritários e que serão pactuados com o CDN.

As Metas Mobilizadoras Organizacionais contam com 11 Indicadores distribuídos nas dimensões da Cadeia de Impacto Institucional:

1. Contribuição para o Ambiente de Negócios
2. Contribuição para os Pequenos Negócios
3. Eficácia
4. Eficiência Operacional

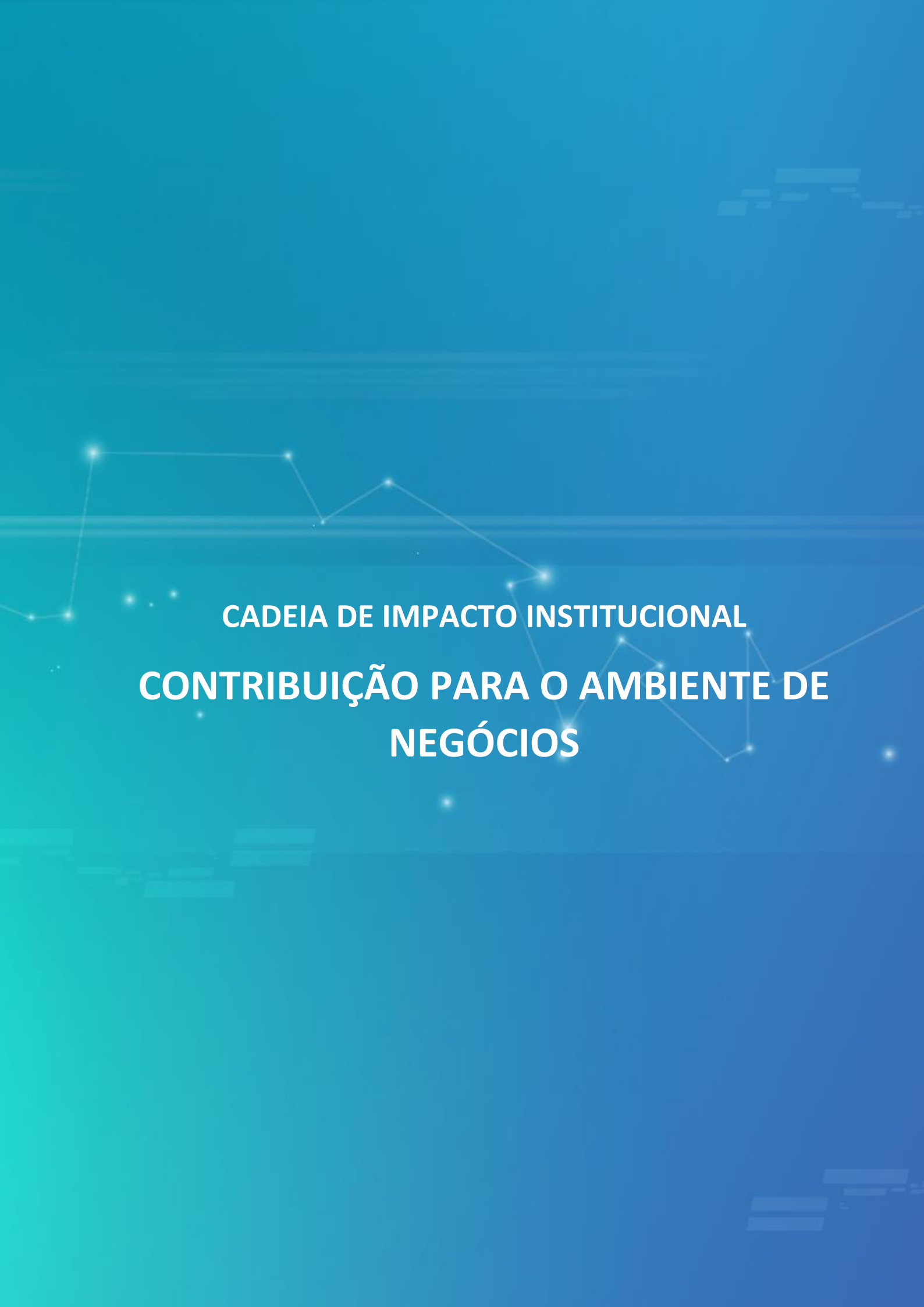
Para cada Indicador há a seguinte estruturação da informação:

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
Fórmula de Cálculo do Sistema Sebrae	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado para o Sistema Sebrae
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
Periodicidade	Registra a frequência que o resultado do indicador é disponibilizado
Disponibilidade dos Dados	Registra os anos para os quais há disponibilidade dos dados
Unidade Gestora	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

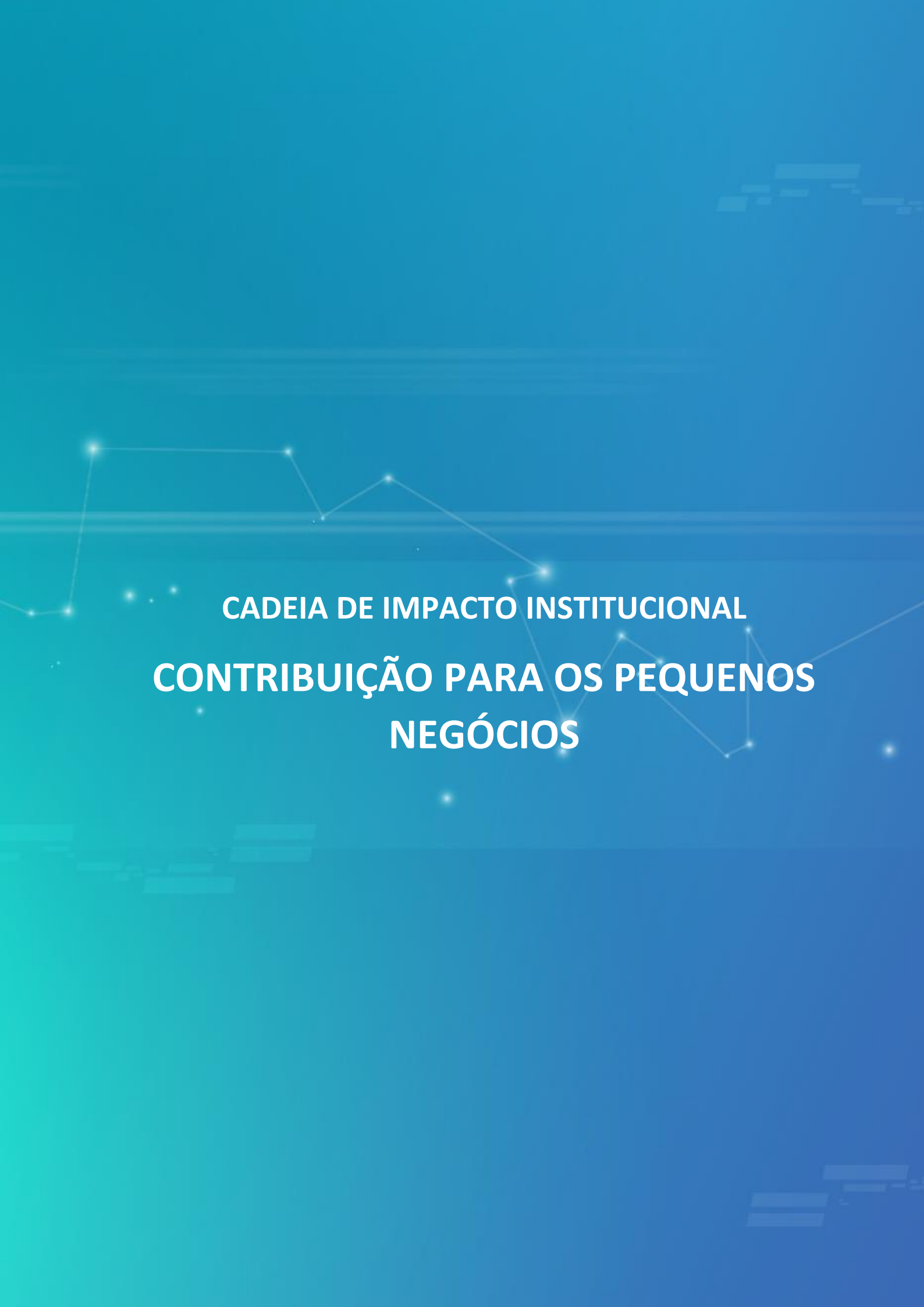
Como todo Indicador é um recorte da realidade, cabe a nós estruturarmos corretamente o que e como queremos calcular efeitos com o intuito de (re)produzir resultados cada vez maiores e melhores.



**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL
CONTRIBUIÇÃO PARA O AMBIENTE DE
NEGÓCIOS**

01. 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 o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$TEMPO = \sum (Viabilidade + Registro)$
	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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$TEMPO_{Sistema\ Sebrae} = \sum (Tempo\ Médio\ Viabilidade) + (Tempo\ Médio\ de\ Registro)\ nos\ Sebrae\ UF$
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 de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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



**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL
CONTRIBUIÇÃO PARA OS PEQUENOS
NEGÓCIOS**

02. FATURAMENTO

Definição	Percentual de 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 (UF)	$TXAlcanceFAT_{UF} = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de Metas Atingidas}_{faturamento UF}}{N^{\circ} \text{ de Metas Pactuadas}_{faturamento UF}} \right) * 100$
Fórmula de Cálculo (Programa)	$TXAlcanceFAT_{Programa} = \left(\frac{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Atingidas}_{faturamento UF})}{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Pactuadas}_{faturamento UF})} \right) * 100$
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> <p>*O detalhamento da metodologia encontra-se na NT UGE 010/2022 disponibilizada no DataSebrae.</p>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$TXAlcanceFAT_{Programa} = \left(\frac{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Atingidas}_{faturamento UF})}{\sum (N^{\circ} \text{ de Metas Pactuadas}_{faturamento UF})} \right) * 100$
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 de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Competitivo
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

03. PRODUTIVIDADE

Definição	Média ponderada das variações percentuais de produtividade do trabalho dos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae no Brasil Mais
Unidade de Medida	% (percentual)
Dimensões de Análise	Contribuição para os Pequenos Negócios O indicador de produtividade do trabalho no nível da empresa se compõe das variáveis:

$$PROD_{Trabalho} = \frac{(Faturamento\ Bruto - Custos\ Variáveis)}{Pessoas\ Ocupadas}$$

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.

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.

Fórmula de Cálculo (Empresa)

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.

No nível de empresa, a variação da produtividade de cada uma, atendida em um ciclo específico, é dada pela diferença percentual do indicador de produtividade no T0 e no TF:

$$VAR. PROD_{Empresa} = \left(\left(\frac{TF_{Produtividade\ do\ trabalho}}{T0_{Produtividade\ do\ trabalho}} \right) - 1 \right) * 100$$

Fórmula de Cálculo (Programa)

Para o cálculo do indicador nas esferas estadual e nacional (Programa), e tendo em vista que a característica do Brasil Mais é de atendimento em ciclos, é adotada uma metodologia estatística de consolidação por ciclo, por ano, por estado e a nível nacional (Programa).

Etapas do tratamento estatístico para consolidação**

Definição da amostra: dados de empresas participantes que possuem as duas mensurações (inicial e final) para as variáveis

faturamento, custos, pessoas ocupadas e para o indicador de produtividade.

Verificação de erros e inconsistências: exclusão de registros duplicados e de valores inconsistentes.

Exclusão de valores extremos: exclusão das empresas fora do intervalo de 10 desvios médios absolutos (MAD) acima ou abaixo da mediana para as variações de faturamento, custos e produtividade.

Correção inflacionária: os valores de faturamento, custos e produtividade iniciais são ajustados por índices de preços nacionais setoriais.

Cálculo final (Consolidados UF e Programa Nacional): O cálculo da média nacional e das médias por UF é uma média ponderada pelo tamanho proporcional de cada setor em termos de quantidade de empresas. É calculada a média simples de cada setor e, a partir delas, é calculada a média ponderada pelo tamanho proporcional de cada setor.

** O detalhamento da metodologia encontra-se na NT UCOMP 111/2022 disponibilizada no DataSebrae

Forma de Cálculo Sistema Sebrae

Cálculo final (Consolidados UF e Programa Nacional): O cálculo da média nacional e das médias por UF é uma média ponderada pelo tamanho proporcional de cada setor em termos de quantidade de empresas. É calculada a média simples de cada setor e, a partir delas, é calculada a média ponderada pelo tamanho proporcional de cada setor.

** O detalhamento da metodologia encontra-se na NT UCOMP 111/2022 disponibilizada no DataSebrae

Fonte de Origem dos Dados

Projeto ALI / ATPS-UF

Fonte de Publicação dos Resultados

SGE / ATPS-NA

Periodicidade

Mensal

Disponibilidade dos Dados

2021

Unidade Gestora

Competitividade

Data de Disponibilização

Março do ano seguinte ao fechamento 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



**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL
EFICÁCIA**

04. CLIENTES ATENDIDOS POR MEIO DE SERVIÇOS DIGITAIS

Definição	Somatório de clientes atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$CLIENTE\ DIGITAL = \sum (MEI + ME + EPP + CPF)_{Meio\ Digital}$ <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>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>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 Sistema Sebrae	$CLIENTE\ DIGITAL_{Sistema\ Sebrae} = \sum (MEI + ME + EPP + PF)_{Digitais\ nos\ Sebrae\ UF}$ <p>A contagem de pequenos negócios e pessoas físicas atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador

Polaridade

Maior, Melhor

Programa Nacional

Cliente em Foco

Objetivo Estratégico

Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

05. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

Definição	Somatório de pequenos negócios (MEI, ME, EPP) com atendimento concluído, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
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>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, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$PEQUENO\ ATENDIDO_{sistema\ Sebrae} = \sum (MEI + ME + EPP) \text{ nos Sebrae UF}$ <p>A contagem de pequenos negócios atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação dos Resultados	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente

Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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

06. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÃO DE INOVAÇÃO

Definição	Somatório de pequenos negócios que receberam, ao menos um atendimento com solução específica de inovação
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$MPE \text{ ATENDIDO INOVAÇÃO} = \sum (MEI + ME + EPP)_{Inovação}$ <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' ou 'palestra' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</p> <p>Tema/Foco: Inovação (Tema único ou Multitemático com Inovação).</p>
Forma de Cálculo	<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, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$PEQUENO \text{ ATENDIDO INOVAÇÃO}_{\text{Sistema Sebrae}} = \sum (MEI + ME + EPP)_{Inovação} \text{ nos Sebrae UF}$ <p>A contagem de pequenos negócios atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2017 a 2020
Unidade Gestora	Inovação

Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Brasil + Inovador
Objetivo Estratégico	Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento // Promover um Relacionamento Acessível, Integrado, Resolutivo, Ágil e Transformador

07. COBERTURA DE ATENDIMENTO

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. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cálculo deste indicador.</p> <p>Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto "Informação".</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</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>Contabilização do atendimento: será computado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento da empresa atendida, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento.</p>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA_{\text{Sistema Sebrae}} = \left(\frac{\text{Número de ME e EPP atendidas no ano}}{\text{Universo de ME e EPP estimado no ano}} \right) * 100$ <p>A contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC) com base no Documento de Estimativa de Público do Sebrae
Fonte de Publicação do Resultado	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco
Objetivo Estratégico	Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

08. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

Definição	Somatório de professores atendidos com soluções oferecidas pelo Programa Nacional de 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>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$PROFESSORES_{Sistema\ Sebrae} = \sum \text{professores atendidos}_{PNEE\ nos\ Sebrae\ UF}$ <p>A contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Educação Empreendedora

Objetivo Estratégico

Desenvolver o Empreendedor do Futuro // Atuar em Rede para
Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios //

09. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)

Definição	Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente
Unidade de Medida	Pontos (-100 a 100)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$NPS = \% \text{ DE CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ DE CLIENTES DETRATORES}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6. Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8. Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10. 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>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).</p> <p>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> <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 Sistema Sebrae	$NPS_{\text{Sistema Sebrae}} = \% \text{ DE CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ DE CLIENTES DETRATORES}$
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds
Fonte de Publicação do Resultado	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2016 - 2020
Unidade Gestora	Relacionamento
Data de Disponibilização do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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

10. CLIENTES COM GARANTIA FAMPE 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	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$FAMPEADO = \sum \left(\frac{N^{\circ} PN Fampeado_{Atendido\ pós\ crédito}}{N^{\circ} PN Fampeado_{Total}} \right) * 100$
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. <p>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.</p>

Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$FAMPEADO_{\text{Sistema Sebrae}} = \sum \left(\frac{N^{\circ} PN \text{ Fampeado}_{\text{Atendido pós crédito}}}{TOTAL PN \text{ Fampeado}} \right) * 100$
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2020
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data de Disponibilização do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Finanças
Objetivo Estratégico	Integrar Soluções, Próprias e de Mercado, de forma Efetiva e Customizada

The background is a gradient of blue and teal. A white line graph with several data points is overlaid on the background. The text is centered in the middle of the page.

CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL
EFICIÊNCIA OPERACIONAL

11. RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE-FIM

Definição	Percentual de despesas correntes aplicadas na atividade-fim do Sebrae (suporte e atendimento às empresas)
Unidade de Medida	% (percentual)
Dimensões de Análise	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$ATIVIDADE\ FIM = \left(\frac{(At + SN + DPS + AI + IF)}{Despesa\ Total\ Liquida} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de Contabilização</p> <p>Atividade-Fim:</p> <p>Soma das Iniciativas de 1) Atendimento, 2) Suporte a Negócio, 3) Desenvolvimento de Produtos e Serviços, 4) Articulação Institucional, 5) Iniciativa de Inversão Financeira quando houver recursos do Fampe alocados por determinação legal.</p> <p>A distribuição da Inversão Financeira Fampe levará em consideração o peso de cada Sebrae UF na participação da CSO.</p> <p>O valor resultante da somatória será dividido pela Despesa Total Liquida a ser levantada nos instrumentos contábeis do Sebrae.</p>
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	$ATIVIDADE\ FIM_{Sistema\ Sebrae} = \left(\frac{(At + SN + DPS + AI + IF)}{Despesa\ Total\ Liquida} \right) * 100$ <p>Para o denominador:</p> <p>Serão deduzidos valores de transações intra-Sebrae: 1) Convênios entre o Sebrae Nacional e Sebrae UFs; CSO e CSN</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME
Fonte de Publicação dos Resultados	Painel dos Indicadores de Planejamento
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2016 - 2020
Unidade Gestora	Gestão Orçamentária e Contabilidade
Data de Disponibilização do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	
Objetivo Estratégico	Recursos Financeiros - Melhorar a eficiência na aplicação dos recursos



A força do empreendedor brasileiro.