

CADERNO DE
INDICADORES DE
RESULTADO DOS
PROGRAMAS NACIONAIS
SISTEMA SEBRAE

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

Denise Rochael

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 os Programas Nacionais que devem ser devidamente monitorados e seus resultados alcançados. Esse esforço torna-os mais fortes do ponto de vista do seu alcance aumentando a efetividade do Sebrae.

Este Caderno de Indicadores é um produto que reflete os Programas Nacionais. As Unidades de Negócio do Sebrae Nacional, 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 na 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 do Sistema Sebrae.

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 junto aos Pequenos Negócios.

Carlos do Carmo Andrade Melles

Diretor Presidente

AGRADECIMENTOS

A Equipe da Unidade de Gestão Estratégica 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 do Sebrae Nacional 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	
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. TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS	16
EIXO ESTRATÉGICO: FOMENTAR E DESENVOLVER EMPREENDEDORES	17
2. PROGRAMA NACIONAL: BRASIL + COMPETITIVO	18
2.1. PRODUTIVIDADE DO TRABALHO	19
2.2. TAXA DE ALCANCE – FATURAMENTO	21
3. PROGRAMA NACIONAL: CLIENTE EM FOCO	22
3.1. ATENDIMENTO POR CLIENTE	23
3.2. CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS	24
3.3. COBERTURA DO ATENDIMENTO (MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE)	26
3.4. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS	27
3.5. RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)	29
4. PROGRAMA NACIONAL: EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	30
4.1. ATENDIMENTOS A ESTUDANTES EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	31
4.2. ESCOLAS COM O PROJETO ‘ESCOLA EMPREENDEDORA’ IMPLEMENTADO	32
4.3. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	33
4.4. RECOMENDAÇÃO (NPS) PROFESSORES	34
5. PROGRAMA NACIONAL: PORTFÓLIO EM REDE	36
5.1. APLICABILIDADE	37
5.2. EFETIVIDADE	38
5.3. RECOMENDAÇÃO (NPS) PRODUTO OU SERVIÇO	39

EIXO ESTRATÉGICO: FOMENTAR O ACESSO AO CRÉDITO E CAPITAL	40
6. PROGRAMA NACIONAL: SEBRAE + FINANÇAS	41
6.1. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO	42
6.2. CRÉDITO CONCEDIDO COM GARANTIA DO FAMPE	44
EIXO ESTRATÉGICO: PROMOVER A INOVAÇÃO, DIGITALIZAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS	45
7. PROGRAMA NACIONAL: BRASIL + INOVADOR	46
7.1. INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO	47
7.2. MUNICÍPIO COM ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO MAPEADOS	49
7.3. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÃO DE INOVAÇÃO	50
PROGRAMAS HABILITADORES: SUSTENTAR MAIS E MELHORES PRODUTOS E SERVIÇOS AOS PEQUENOS NEGÓCIOS	51
8. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO DA MARCA SEBRAE	52
8.1. IMAGEM JUNTO A SOCIEDADE	53
8.2. IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS	54
9. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	55
9.1. FAVORABILIDADE DO CLIMA ORGANIZACIONAL	56
9.2. GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DO SGP 9.0 NO SISTEMA SEBRAE	57
9.3. MATURIDADE DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS	58
10. PROGRAMA NACIONAL: SEBRAE + RECEITAS	59
10.1. GERAÇÃO DE RECEITA PRÓPRIA	60
11. PROGRAMA NACIONAL: INTELIGÊNCIA DE DADOS	61
11.1. ÍNDICE GARTNER DE DATA&ANALYTICS	62
12. PROGRAMA NACIONAL: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	64
12.1. DOWNLOADS DO APLICATIVO SEBRAE	65
12.2. ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL DO SISTEMA SEBRAE	66
12.3. CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS	68
APÊNDICE	70

APRESENTAÇÃO

Os resultados alcançados pelo Sistema 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 nos Programas Nacionais de forma a tornar o consumo das informações fácil e didática.

Nesta versão, os Indicadores são apresentados considerando 4 (quatro) Eixos Estratégicos, tornando, assim, cada vez mais transparente a aderência dos Programas Nacionais à Estratégia. Os Eixos Estratégicos são os seguintes:

1. Melhorar o Ambiente de Negócios Para as Pequenas Empresas
2. Fomentar e Desenvolver Empreendedores
3. Fomentar o Acesso ao Crédito e ao Capital
4. Promover a Inovação, Digitalização e Internacionalização de Pequenos Negócios¹

A atual Carteira de Indicadores conta com 32 Indicadores. É importante ressaltar que alguns Indicadores ainda não fazem parte desta publicação em razão da importância de estarem devidamente estruturados para dar início à sua mensuração.

Para cada Indicador há a seguinte estruturação da informação:

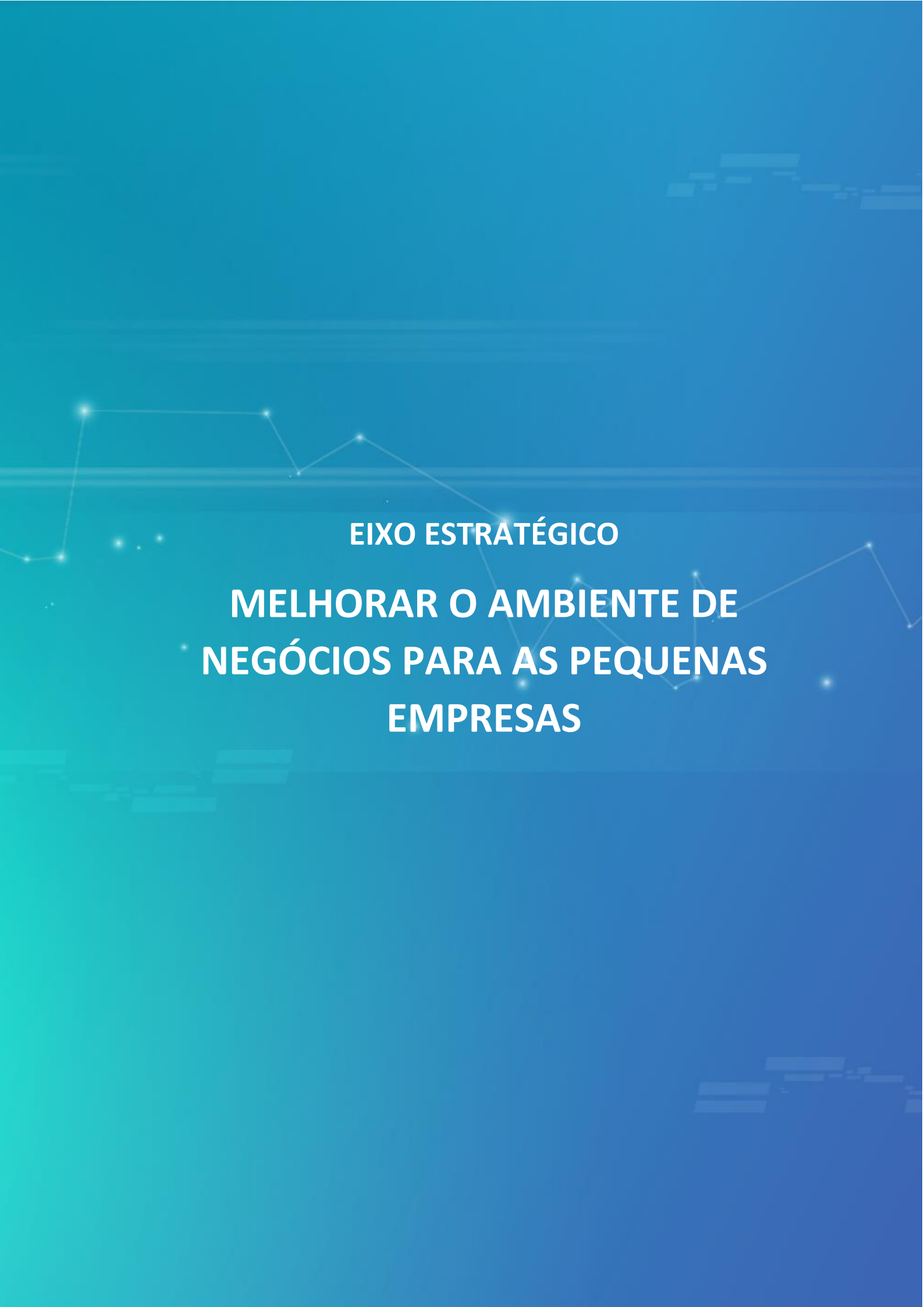
NOME DO INDICADOR

<i>Definição</i>	Registra de forma sintética o que o indicador busca medir
<i>Unidade de Medida</i>	Registra qual será a unidade de medida padrão atribuída para mensurar o resultado do indicador
<i>Cadeia de Impacto Institucional</i>	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
<i>Fórmula de Cálculo</i>	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado
<i>Forma de Cálculo</i>	Registra as regras de contabilização necessárias para computar corretamente os valores necessários para o cálculo do indicador
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Registra o sistema ou documento de origem dos dados. Dados são os valores atribuídos àquilo que se escolheu quantificar
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Registra a fonte (sistema, documento dentre outros) em que o resultado do indicador é disponibilizado
<i>Periodicidade</i>	Registra a frequência que o resultado do indicador é disponibilizado

¹ No Eixo Estratégico: 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 Estratégico, a saber, Fomentar e Desenvolver Empreendedores.

<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. Em determinados momentos um mesmo indicador é utilizado em dois Programas. O registro do indicador ocorre no Programa Nacional de origem e não é duplicado
<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	<p>Regras de contabilização:</p> <p>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.</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	2021
Unidade Gestora	Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação dos Resultados	Março do ano seguinte ao fechamento 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 o conjunto de políticas para melhoria do ambiente de negócios implementado

Unidade de Medida Número

Cadeia de Impacto Institucional Contribuição para o Ambiente de Negócios

Fórmula de Cálculo
$$POL. PUB. = \sum Municípios_{Ambiente de Negócios}$$

Regras de contabilização:

Toda a política deverá ser comprovada. No caso das políticas relativas aos temas obrigatórios, Sala do Empreendedor, Agente de Desenvolvimento e Educação Empreendedora, observar:

- 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 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

Forma de Cálculo

(*) 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

(*) tem-se como referência o conteúdo disponibilizado pela UC Sebrae, no módulo básico ou similares

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

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 seguinte ao fechamento 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

1.3 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> <ol style="list-style-type: none"> (1) evidência da data de início da iniciativa (2) evidência da duração da iniciativa, sinalizando a etapa em que a agenda, plano ou documento similar são publicados (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.
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	Março do ano seguinte ao fechamento 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

1.4 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	$TEMPO = Viabilidade + Registro$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>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.</p> <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> <p>A mensuração do indicador resulta da média das apurações dos meses acumulados do ano, isto é, desde janeiro até o mês-base em que se apura.</p> <p>Esta média é extraída do Painel Mapa de Empresas, do Governo Federal.</p>
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	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



EIXO ESTRATÉGICO
FOMENTAR E DESENVOLVER
EMPREENDEDORES



2

**PROGRAMA NACIONAL
BRASIL + COMPETITIVO**

2.1 PRODUTIVIDADE DO TRABALHO

Definição	Média ponderada das variações percentuais de produtividade do trabalho dos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae no Brasil Mais
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	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 acidentados 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

Fonte de Origem dos Dados	Projeto ALI / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Competitividade
Data da 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 // 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 – 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>
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	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



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	$ATENDIMENTO CLIENTE = \frac{\sum \text{Atendimentos Realizados}}{\sum \text{Clientes Distintos}}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização: Público-Alvo: Pessoas Físicas, Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte. Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador. Situação Instrumento: Consolidado. Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro. Programa Nacional: Cliente em foco 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. As Pessoas Físicas computadas deverão possuir o registro do CPF. 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). 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	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

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	$CLIENTE\ DIGITAL = \sum (MEI + ME + EPP + CPF)_{Meio\ Digital}$ <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>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 computadas deverão possuir o registro do 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 seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor

Programa Nacional

Cliente em Foco // Transformação Digital

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>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>
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	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

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	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

3.5 RECOMENDAÇÃO DO 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	$NPS = \% \text{ CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ CLIENTES DETRATORES}$ <p>Regras de contabilização: 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</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 UFO 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>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2017 a 2020
Unidade Gestora	Relacionamento
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 // 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	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
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. SGE / 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	Março do ano seguinte ao fechamento 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	Março do ano seguinte ao fechamento 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 Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds
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	Março do ano seguinte ao fechamento 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	$APLICABILIDADE = \frac{\sum Nota Respondentes}{\sum Respondentes}$
Forma de Cálculo	<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> <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, sendo:</p> <p>- Campo - origem Sebrae NA e/ou UF Responsável Sebrae NA no SAS.</p> <p>É aplicado para todos os instrumentos, com exceção de Orientação Técnica</p> <p>São filtrados apenas os produtos nacionais ou nacionalizados que compõem o portfólio da Rede de Soluções.</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade. Plataforma Binds
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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	Média das notas que os clientes atribuem à efetividade do atendimento e/ou conteúdo 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	Impacto
Fórmula de Cálculo	$EFETIVIDADE = \frac{\sum Notas}{\sum Respondentes}$ <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>
Forma de Cálculo	<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>É aplicado para todos os instrumentos, com exceção de Orientação Técnica</p> <p>São filtrados apenas os produtos nacionais ou nacionalizados que compõem o portfólio da Rede de Soluções.</p> <p>- Campo - origem Sebrae NA e/ou UF Responsável Sebrae NA no SAS.</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade. Plataforma Binds
Fonte de Publicação do Resultado	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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 seguinte ao fechamento 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	$FAMPEADO = \sum \left(\frac{N^{\circ} PN Fampeado_{Atendido\ pós\ crédito}}{N^{\circ} PN Fampeado_{Total}} \right) X 100$ <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: Microempendedor 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
Forma de Cálculo	

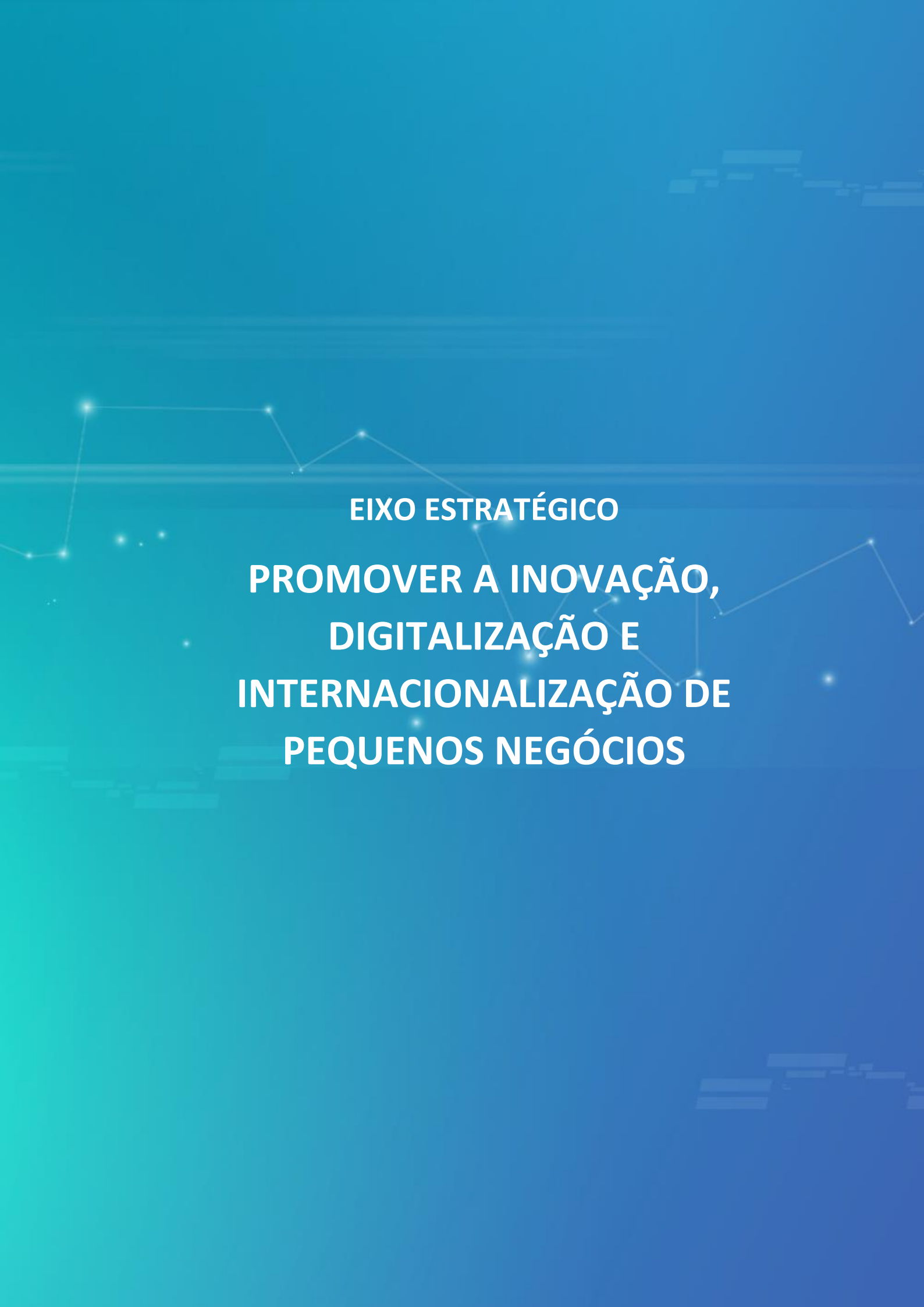
do ano anterior, e que não recebeu atendimento de pós-crédito no ano anterior.

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	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

6.2 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	$CRÉDITO\ FAMPE = \left(\left(\frac{TF\ CRÉDITO_{Fampe}}{T0\ CRÉDITO_{Fampe}} \right) - 1 \right) * 100$
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	SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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



EIXO ESTRATÉGICO

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



7

**PROGRAMA NACIONAL
BRASIL + INOVADOR**

7.1 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	$INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO = \left(\frac{\text{Mais de Uma Resposta Positiva}}{\sum \text{Respostas}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>A pesquisa é realizada para as seguintes iniciativas de inovação: SebraeTec, ALI, StartupSebrae e UpDigital.</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/melhorou site ou redes sociais () 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 () Aumentou a produção/vendas () Melhorou o layout da loja () Vendeu seu produto ou serviço em lojas virtuais <p>Respostas computadas independente de quantas foram as inovações aplicadas por cliente</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Inovação e Modernização SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa Inovação e Modernização SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	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


Atuar em Rede para Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios

7.2 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	$INOVAÇÃO = \sum \text{Municípios}_{\text{Ecosistema de Inovação}}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>A aplicação da metodologia de identificação do ecossistema de inovação está estruturada em sete etapas, conforme Manual Metodologia de Atuação, Gestão e Monitoramento por Níveis de Maturidade dos Ecossistemas de Inovação, sendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Etapa Caracterização do Ecossistema de Inovação 2) Etapa Nível de Maturidade do Ecossistema de Inovação 3) Etapa Identificação dos Pontos de Melhoria 4) Etapa Plano de Intervenção 5) Etapa Atuação Conjunta dos Atores 6) Etapa Monitoramento do Ecossistema <p>Para o cômputo deste indicador serão somados, ao final do ano de referência, os municípios com ecossistema mapeados no ano de referência e os municípios com ecossistema mantidos desde 2021.</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	Inovação
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
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

7.3 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	$MPE\ ATENDIDO\ INOVAÇÃO = \sum (MEI + ME + EPP)_{Inovação}$ <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 'palestras' não concorrem para o cômputo deste indicador</p>
Forma de Cálculo	<p>Situação Instrumento: Consolidado</p> <p>Tema/Foco: Inovação (Tema único ou Multitemático com Inovação)</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>
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



**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>
Forma de Cálculo	<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>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade. SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade. SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2013 a 2020
Unidade Gestora	Gestão de Marketing
Data da Publicação do Indicador	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Gestão da Marca Sebrae
Objetivo Estratégico	Ampliar e Fortalecer as Parcerias que Potencializam as Transformações no Ecossistema // 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	$IMAGEM_{Sebrae} = \frac{[(N1 \times P1) + (N2 \times P2) + (N3 \times P3) + \dots + Nn \times Pn]}{\sum \text{Pesos de Cada Grupo}}$ <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 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. SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Imagem junto aos Pequenos Negócios. SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2014 a 2020
Unidade Gestora	Gestão de Marketing
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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. SGE / ATPS-UF
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Bianual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Pessoas
Data da Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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

9.2 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	$SGP\ 9.0 = \left(\frac{Ações\ implementadas}{Ações\ planejadas} \right) * 100$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>As ações planejadas são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análise do Manual do Sebrae/UF a luz do Manual do Sebrae/NA e Nota Técnica de implementação do SGP 9.0 e parecer positivo do Sebrae/NA 2. Aprovação do Manual (Política SGP 9.0) pela Direx no estado 3. Aprovação do Manual (Política SGP 9.0) pela Direx no CDE 4. Elaboração e aprovação dos critérios do Ciclo de Gestão de Desempenho 5. Capacitação (UGP, Diretores, Gerentes e Colaboradores) 6. Implementação do ciclo conforme Política SGP 9.0 7. Execução do Ciclo de Gestão do Desempenho (realização das etapas de: Avaliação Individual – entregas/objetivos e competências – Avaliação de Equipes e Comitê de Análise de Carreiras 8. Acompanhamento do Ciclo de Desempenho (feedbacks e feedforward) 9. Fechamento do Ciclo de Desempenho com devolutiva da avaliação individual e avaliação de equipes, construção de planos de desenvolvimento e comunicação sobre o reconhecimento (quando previsto)
Forma de Cálculo	
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	Março do ano seguinte ao fechamento 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	<p>Regras de contabilização:</p> <p>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.</p> <p>O instrumento utiliza uma escala de cinco pontos, que varia de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente).</p>
Fonte de Origem dos Dados	Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH) SGE / ATPS – UF
Fonte de Publicação do Resultado	Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH) SGE / ATPS – NA
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Pessoas
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento 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



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	<p>Regras de contabilização:</p> <p>RP = Valor da Receita Própria executada nas seguintes naturezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convênios com Parceiros b) Empresas Beneficiadas; e c) Outras Receitas <p>CSO = Valor da Contribuição Social Ordinária executada na natureza:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contribuição Social Ordinária – CSO
Fonte de Origem dos Dados	Balanço 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	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Sebrae + Receitas
Objetivo Estratégico	Recursos Financeiros — Ampliar as Fontes de Recursos



11

**PROGRAMA NACIONAL
INTELIGÊNCIA DE DADOS**

11.1 ÍNDICE GARTNER DE DATA&ANALYTICS

Definição	Avaliação do estágio da maturidade analítica em dados do Sebrae de acordo com o IT Score for Data & Analytics do Gartner
Unidade de Medida	Pontos (1 a 5)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$DATA\&ANALYTICS = \frac{\sum(Notas\ das\ Subatividades\ Avaliadas\ Gartner)}{Total\ Subatividades\ Avaliadas}$

Regras de contabilização:

O índice será obtido a partir da resposta de cada Sebrae/UF ao questionário da Gartner, que será enviado pelo Sebrae/NA.

O questionário abrange 7 atividades e 25 subatividades que são desdobradas em 5 a 15 declarações avaliadas individualmente. As avaliações de cada subatividade recebem uma nota de maturidade que varia de 1 (baixa) a 5 (alta).

Lista de Atividades e Subatividades:

Atividades	Subatividades
Alinhar as análises de dados aos resultados de negócios	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer modelo trabalho dos índices chaves e métricas - Inovar o modelo de negócios - Quantificar o valor dos dados
Criar e manter conteúdo analíticos	<ul style="list-style-type: none"> - Criar modelos analíticos avançados - Criar e manter relatórios corporativos - Criar e manter modelos semânticos - Criar e manter painéis visuais
Criar a visão e estratégia de análise de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Criar o Design Funcional - Desenhar o Plano Estratégico - Definir a Visão para análise de dados - Implementar a Estratégia para a análise de dados
Desenvolver a organização e os talentos de análise de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a alfabetização em dados - Planejar o desenvolvimento de habilidades analíticas - Recrutar talentos
Controle de dados e ativos analíticos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar políticas de governança de dados - Determinar quais ativos de dados precisam de governança - Aplicar políticas de governança de dados - Definir políticas de governança de dados

Integrar e gerenciar dados	<ul style="list-style-type: none"> - Descrever ativos de dados - Integrar ativos de dados - Organizar ativos de dados - Compartilhar ativos de dados
Gerenciar a função de análise de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciar Projetos - Monitorar a saúde do portfólio de dados - Priorizar propostas de projetos de dados

As subatividades que não forem avaliadas pelo respondente não computam para a média final do indicador.

Mensurações parciais ocorrerão nas 1ª quinzenas de junho e novembro

Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Gartner IT Score for Data & Analytics
Fonte de Publicação do Resultado	Relatório Gartner SGE / ATPS-NA
Periodicidade	Semestral
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão Estratégica
Data de Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Inteligência de Dados
Objetivo Estratégico	Prover infraestrutura de dados para a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento com eficiência // Desenvolver a Gestão baseada na inovação, informação e conhecimento

12

**PROGRAMA NACIONAL
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

12.1 DOWNLOADS DO APLICATIVO SEBRAE

Definição	Somatório de downloads realizados do aplicativo Sebrae nas duas lojas de aplicativo (Google Play Store e Apple App Store)
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$DOWNLOADS = \sum (\text{Downloads realizados no Google Play Store}) + (\text{Downloads realizados na Apple App Store})$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Serão contabilizados todos os downloads do aplicativo “Sebrae” (aplicativo nacional) realizados no período, conforme apresentado nos painéis da Play Store e na App Store.</p> <p>Período de contabilização: de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência.</p> <p>A contabilização será realizada a partir da UF de origem de realização do download.</p> <p>Não serão contabilizados os downloads de quaisquer outros aplicativos do Sebrae que não o app nacional (“Sebrae”).</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Dashboards da App Store e da Play Store.
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Transformação Digital
Objetivo Estratégico	Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

12.2 ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL DO SISTEMA SEBRAE

Definição	Avaliação do estágio de maturidade nas competências digitais do Sebrae medido por meio de questionário da Gartner, “Digital Business Maturity Assessment - Cross Industry”
Unidade de Medida	Pontos (1 a 5)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$\text{Índice de maturidade} = \frac{\sum(\text{resultado de maturidade nas 9 competências digitais})}{\text{Total de Pontos}}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>O índice será obtido a partir da resposta por representantes de cada Sebrae/UF ao questionário da Gartner, que será enviado pelo Sebrae/NA. O questionário abrange 9 competências digitais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégia de negócios digitais e execução • Gestão da experiência do cliente • Design de produtos e serviços digitais e receitas digitais • Infonomia • Ecossistema e canais digitais • Agilidade do modelo de negócio • Cultura de inovação • Liderança digital • Ambiente de trabalho digital <p>Cada uma das competências é medida a partir de um conjunto de perguntas. Ao final do preenchimento do questionário, é gerado um relatório com notas de 1 a 5 para as 9 competências.</p> <p>O índice de maturidade digital será a média das notas das 9 competências.</p> <p>O índice é medido em uma única escala que varia de 1 (baixo) a 5 (alto).</p>
Fonte de Origem dos Dados	Mensurações parciais ocorrerão nas 1ª quinzenas de fevereiro e de agosto. Pesquisa Gartner Digital Business Maturity Assessment - Cross Industry
Fonte de Publicação do Resultado	Qlik Sense
Periodicidade	Semestral
Disponibilidade dos Dados	2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Março do ano seguinte ao fechamento do indicador

Polaridade

Maior, Melhor

Programa Nacional

Transformação Digital

Objetivo Estratégico

Elevar a maturidade digital

12.3 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	$CLIENTE\ DIGITAL = \sum (MEI + ME + EPP + CPF)_{Meio\ Digital}$ <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>Programa Nacional: Cliente em foco</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 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>
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 seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Cliente em Foco // Transformação Digital

Objetivo Estratégico

Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento



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 dos 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: Transformação Organizacional

- *Indicador: Economicidade gerada pelo CSC*
- *Indicador: FTE (Full Time Equivalent) ou Empregados Equivalente em Tempo Integral Economizado CSC*
- *Indicador: Serviços e Processos Compartilhados a partir do CSC*

2. Programa Nacional: Gestão da Marca Sebrae

- *Indicador: Valor da Marca*

3. Programa Nacional: Portfólio em Rede

- *Indicador: Utilização do Portfólio da Rede*

4. Programa Nacional: Transformação Digital

- *Índice de Digitalização dos Pequenos Negócios*

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.