

# CADERNO DE INDICADORES DE RESULTADO DOS PROGRAMAS NACIONAIS SISTEMA SEBRAE

2023

*Data de Atualização: Novembro/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](http://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 e Inteligência**

*Adriane Ricieri Brito*

**Gerente Adjunto da Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência**

*Fausto Ricardo Keske Cassemiro*

**Equipe Técnica da Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência**

**Núcleo Estratégia Planejamento e Monitoramento**

*Alessandra Campos Martins De Lima Ciuffo Moreira*

*Alexandre de Oliveira Ambrosini*

*Aline Soares Silva*

*Andrea Restrepo Ramirez*

*Andreia Moreira Barbosa*

*Aretha Alexandra Pedroso Guimarães Trindade Zarlenga*

*Denise Rochael*

*Denise Rodrigues Silva*

*Helbert Danilo Freitas de Sá*

*Joana Bona Pereira*

*José Marcelo Goulart de Miranda*

*Laura Angélica Moreira Silva*

*Lívia Cristina Sartin Pereira*

*Murilo de Aquino Terra*

**Núcleo de Inteligência de Dados**

*Jéssica Braga Lakiss Gusmão*

*Maurício Magalhães Hildebrand*



## PREFÁCIO

O Sebrae que o Brasil precisa não é uma construção baseada somente em ideias. Boas ideias podem formar coesão, contudo, sem a sua operacionalidade, esse Sebrae que acreditamos não sairá desse campo farto de boas ideias.

Este documento é a materialização de boas ideias semeadas por todos nós, sejam pelos Sebrae UF, que gentilmente trazem para o Sebrae Nacional suas realidades, ou internamente no Sebrae Nacional, por meio das construções de entendimento sobre quais são os resultados possíveis para os Pequenos Negócios.

A nossa capacidade de gerir nossas entregas e apresentar resultados é a certeza que o ambiente de negócios está em constante transformação, e mais: que estamos acompanhando os Pequenos Negócios de perto, investindo em ações concretas e em atividades que fazem sentido para as diversas realidades do País.

Iniciamos o processo de construção de uma carteira de Programas Nacionais com seus respectivos indicadores de resultado em razão da importância de materializarmos quais são as nossas prioridades. Esse esforço garante o acompanhamento da nossa performance e da nossa capacidade de corrigirmos rumos, nos anteciparmos às adversidades.

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 e Inteligência do Sebrae Nacional agradece a colaboração dos Gestores 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

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>EIXO ESTRATÉGICO: MELHORAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS PARA AS PEQUENAS EMPRESAS</b>	<b>10</b>
<b>1. PROGRAMA NACIONAL: AMBIENTE DE NEGÓCIOS</b>	<b>11</b>
1.1. MUNICÍPIOS COM RELACIONAMENTO CONTÍNUO DE TÉCNICO OU AGENTE TERRITORIAL SEBRAE	12
1.2. MUNICÍPIOS COM CIDADE EMPREENDEDORA	13
1.3. MUNICÍPIOS COM PROJETO DE MOBILIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO DE LIDERANÇAS IMPLEMENTADOS	14
1.4. TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS	15
<b>EIXO ESTRATÉGICO: DESENVOLVER EMPREENDEDORES</b>	<b>17</b>
<b>2. PROGRAMA NACIONAL: BRASIL + COMPETITIVO</b>	<b>18</b>
2.1. PRODUTIVIDADE	19
2.2. FATURAMENTO	21
<b>3. PROGRAMA NACIONAL: CLIENTE EM FOCO</b>	<b>22</b>
3.1. ATENDIMENTO POR CLIENTE	23
3.2. CLIENTES ATENDIDOS POR SERVIÇOS DIGITAIS	25
3.3. COBERTURA DO ATENDIMENTO (MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE)	27
3.4. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS	28
3.5. RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)	30
<b>4. PROGRAMA NACIONAL: EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA</b>	<b>32</b>
4.1. ATENDIMENTO A ESTUDANTES EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	33
4.2. ESCOLAS COM O PROJETO 'ESCOLA EMPREENDEDORA' IMPLEMENTADO	34
4.3. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	35
4.4. RECOMENDAÇÃO (NPS) PROFESSORES	36
<b>5. PROGRAMA NACIONAL: PORTFÓLIO EM REDE</b>	<b>38</b>
5.1. APLICABILIDADE	39
5.2. EFETIVIDADE	40
5.3. RECOMENDAÇÃO (NPS) PRODUTO OU SERVIÇO	441



<b>EIXO ESTRATÉGICO: AMPLIAR O ACESSO A CRÉDITO E CAPITAL</b>	<b>42</b>
<b>6. PROGRAMA NACIONAL: SEBRAE + FINANÇAS</b>	<b>43</b>
6.1. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO	44
6.2. CRÉDITO CONCEDIDO COM GARANTIA DO FAMPE	46
<b>EIXO ESTRATÉGICO: PROMOVER A INOVAÇÃO, DIGITALIZAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO DE PEQUENOS NEGÓCIOS</b>	<b>47</b>
<b>7. PROGRAMA NACIONAL: BRASIL + INOVADOR</b>	<b>48</b>
7.1. INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO	49
7.2. MUNICÍPIO COM ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO MAPEADOS	51
7.3. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÕES DE INOVAÇÃO	52
<b>PROGRAMAS HABILITADORES: SUSTENTAR MAIS E MELHORES PRODUTOS E SERVIÇOS AOS PEQUENOS NEGÓCIOS</b>	<b>53</b>
<b>8. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO DA MARCA SEBRAE</b>	<b>54</b>
8.1. IMAGEM JUNTO A SOCIEDADE	55
8.2. IMAGEM JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS	56
<b>9. PROGRAMA NACIONAL: GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS</b>	<b>57</b>
9.1. FAVORABILIDADE DO CLIMA ORGANIZACIONAL	58
9.2. GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DO SGP 9.0 NO SISTEMA SEBRAE	59
9.3. MATURIDADE DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS	60
<b>11. PROGRAMA NACIONAL: INTELIGÊNCIA DE DADOS</b>	<b>61</b>
11.1. ÍNDICE GARTNER DE DATA&ANALYTICS	62



## 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 2022, 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 e Inteligência

*Fausto Ricardo Keske Casemiro*  
Gerente Adjunto da Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência

## INTRODUÇÃO

O Caderno de Indicadores é uma publicação da Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência do Sebrae Nacional com o objetivo de democratizar o acesso à informação sobre os indicadores pactuados pelos Sebrae UF dentro de cada Programa Nacional.

Tal como na versão de 2021-2022, os Indicadores estão apresentados considerando os 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. Desenvolver Empreendedores
3. Ampliar Acesso a Crédito e Capital
4. Promover a Inovação, Digitalização e Internacionalização de Pequenos Negócios<sup>1</sup>

Atualmente contamos com 10 Programas Nacionais e um rol de 29 Indicadores. Para cada Indicador elaboramos uma Ficha com as seguintes informações:

### NOME DO INDICADOR

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

---

<sup>1</sup> 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.



<b><i>Data da Publicação do Resultado</i></b>	Registra quando o consolidado dos dados – o resultado do indicador – é disponibilizado
<b><i>Polaridade</i></b>	Registra o resultado do indicador: se maior, melhor ou se menor, melhor
<b><i>Programa Nacional</i></b>	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
<b><i>Objetivo Estratégico</i></b>	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 MUNICÍPIOS COM RELACIONAMENTO CONTÍNUO DE TÉCNICO OU AGENTE TERRITORIAL SEBRAE

*Antigo: Municípios Com Presença Continuada de Técnico Residente do Sebrae Na Microrregião*

Definição	Somatório do número de municípios com relacionamento contínuo com um Técnico ou um Agente Territorial Sebrae responsável pela articulação com os atores do desenvolvimento no território ou no município
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$PRESENÇA = \sum \text{Município com Técnico ou Agente Territorial Sebrae}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Técnico ou de Agente Territorial Sebrae: pessoa que representa o Sebrae e mantém relacionamento contínuo no município a ser contado.</p> <p>Considerar o número de municípios beneficiados pela presença contínua de um Técnico ou de Agente Territorial Sebrae, com evidência de agenda estabelecida com o município, podendo ser comprovada com a lista de presença ou ata das reuniões realizadas.</p> <p>Sugere-se, que seja realizada pelo menos 1 (uma) reunião por mês. Para o cômputo, serão somados os municípios com Técnico ou Agente atuante no ano de referência, ou seja, somam-se os municípios que passaram a ser beneficiados no ano de referência aos municípios que permanecem com tal assistência desde 2021.</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação dos Resultados	Janeiro 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 MUNICÍPIOS COM CIDADE EMPREENDEDORA

*Antigo: Municípios com Conjunto de Políticas Públicas para Melhoria do Ambiente de Negócios Implementados*

Definição	Somatório de municípios que terão o conjunto de políticas para melhoria do ambiente de negócios implementados, por meio do Cidade Empreendedora
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$POL. PUB. = \sum Municípios_{Cidade Empreendedora}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>O requisito para considerar que um Município atua com o Cidade Empreendedora é que ele receba metodologias, capacitações e/ou consultorias relacionadas aos 6 primeiros eixos (Gestão Municipal, Lideranças Locais, Desburocratização, Sala do Empreendedor, Compras Governamentais e Empreendedorismo na Escola) sendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os eixos não precisam ser implantados no mesmo ano, podendo estar na perspectiva futura ou no histórico recente de relacionamento com o município.</li> <li>• Poderão ser considerados atendimentos realizados por outros projetos e iniciativas do Sebrae, desde que alinhados com os objetivos dos eixos.</li> </ul>
Fonte de Origem dos Dados	Um mesmo município poderá ser contabilizado para o cálculo do indicador em anos diferentes, desde que, em cada ano, implemente novos eixos e/ ou soluções, demonstrando o compromisso com o aperfeiçoamento contínuo da estratégia para a melhoria do ambiente de negócios.
Fonte de Publicação do Resultado	Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual
Periodicidade	Sistema Leme
Disponibilidade dos Dados	Anual
Unidade Gestora	A partir de 2020, com exceção para o tema Educação Empreendedora, que foi implementado em 2021
Data da Publicação do Resultado	Desenvolvimento Territorial
Polaridade	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador
Programa Nacional	Maior, Melhor
Objetivo Estratégico	Ambiente de Negócios
	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 MUNICÍPIOS COM PROJETO DE MOBILIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO DE LIDERANÇAS IMPLEMENTADOS

*Antigo: Municípios com Projeto de Mobilização e Articulação e 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	$LIDERANÇA = \sum Municípios_{Liderança Mobilizada}$
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"> <li>(1) evidência da data de início da iniciativa.</li> <li>(2) evidência da duração da iniciativa, sinalizando a etapa em que a agenda, plano ou documento similar são publicados.</li> <li>(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.</li> </ol>
Fonte de Origem dos Dados	Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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	$TEMPO = \sum (Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade + Tempo\ Médio\ Acumulado\ Registro)$ <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>
Forma de Cálculo	<p>Não são considerados o tempo de obtenção de inscrições municipais ou estaduais, nem o tempo de obtenção das licenças de funcionamento do negócio.</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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2019
Unidade Gestora	Políticas Públicas; Desenvolvimento Territorial
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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 Ecosistema // Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

**EIXO ESTRATÉGICO**  
**DESENVOLVER EMPREENDEDORES**





2

**PROGRAMA NACIONAL  
BRASIL + COMPETITIVO**



**SEBRAE**  
**50+50**



## 2.1 PRODUTIVIDADE

Definição	Média das variações percentuais de produtividade do trabalho dos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae no Programa 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, independentemente 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:

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

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).

Fórmula de Cálculo (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 publicado no DataSebrae na Nota Técnica UCOMP No. 111/ 2022

Fonte de Origem dos Dados	Projeto ALI Produtividade
Fonte de Publicação dos Resultados	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal (a partir de ciclos quadrimestrais previstos na metodologia)
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Competitividade
Data de Disponibilização	Janeiro 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 FATURAMENTO

Definição	Varição percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados no Programa Nacional Brasil + Competitivo
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para os Pequenos Negócios

A mensuração anual da variação do Faturamento dos pequenos negócios poderá ser feita por meio de pergunta de percepção junto aos clientes, de acordo com a realidade do atendimento de cada Sebrae UF, nos Projetos e Processos do Programa Nacional Brasil + Competitivo que pactuarem o resultado Faturamento.

O Sebrae UF poderá optar por fazer TO e TF do Faturamento em R(\$) e fazer o cálculo da variação desde que o resultado seja mensurado e inserido no sistema Leme até janeiro do ano seguinte.

O detalhamento metodológico *das Perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes* assim como dos critérios de amostragem, mensuração, tabulação e atendimento encontra-se na Nota Técnica UGE No. 10/2022 publicada no DataSebrae.

### Fórmula de Cálculo (Sebrae UF)

Perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes	<p>O desafio da mensuração do Indicador de Resultado é capturar o aumento de Faturamento no ano corrente para poder ser consolidado no Sistema Sebrae em janeiro do ano seguinte. O ponto de partida que determina o tempo necessário para mensurar a transformação em termos de Faturamento depende da estratégia de atendimento (Ex: em relação ao ano anterior, em relação ao início do atendimento do Sebrae no ano corrente).</p> <p><b>Como está o Faturamento do seu negócio (este ano, este mês) comparado a antes do apoio/ atuação do Sebrae este ano/ comparado a antes do início do projeto com o Sebrae?</b></p> <p>(A) aumentou (vá para 4)                  (B) diminuiu (vá para 3)                  (C) permaneceu igual                  (D) Não sei ainda/não quero responder</p> <p>3.Reduziu em quantos por cento?                  Reduziu em: _____ %</p> <p>4.Aumentou em quantos por cento?                  Aumentou em: _____ %</p>
--	--

A variação média do Faturamento **em cada Projeto e Processo** do Sebrae UF (*j*) é:

$$VARIAÇÃO MÉDIA FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} = \left( \frac{\sum_i^n VARIAÇÃO FAT_i}{n} \right)$$

A variação média do Faturamento **no Sebrae UF** é:

$$VARIAÇÃO MÉDIA FAT_{UF} = \left( \frac{\sum_j^N VARIAÇÃO MÉDIA FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j}}{N} \right) * 100$$

Onde:

*j* = 1, 2, 3....*N*

*i* = 1, 2, 3....*n*



$n$  = Nº clientes mensurados por Projeto ou Processo

$N$  = Nº Projetos e Processos mensurados

Fórmula de Cálculo (Programa Nacional)	Média aritmética simples dos resultados da variação do Faturamento dos Sebrae UF
Fonte de Origem dos Dados	SME
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2023
Unidade Gestora	Competitividade; Inovação
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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	$ATENDIMENTO CLIENTE = \frac{\sum \text{Atendimentos Realizados}}{\sum \text{Clientes Distintos}}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Público-Alvo: Pessoas Físicas, Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</p> <p>Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.</p> <p>Tipo Público: Direto.</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>As Pessoas Físicas computadas deverão possuir o registro do CPF.</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>No denominador a contagem de clientes distintos atendidos é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador para o Sistema Sebrae, o Cliente será contado apenas uma vez.</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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	$CLIENTE\ DIGITAL = \sum (MEI + ME + EPP + PF)_{Meio\ Digital}$ <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 (MEI), Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP) e Pessoa Física (PF) identificada.</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Tipo Público: Direto.</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 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>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2019
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor



Programa Nacional

Cliente em Foco

Objetivo Estratégico

Ampliar a Cobertura e Efetividade do Atendimento

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

Definição	Percentual de microempresas e empresas de pequeno porte atendidas ( <i>Market Share</i> ) 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 microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (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>Tipo Público: Direto.</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 (Nacional ou UF) 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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2017
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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> <p>Tipo Público: Direto.</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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2017



Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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	<p><math display="block">NPS = \% \text{ CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ CLIENTES DETRATORES}</math></p> <p>Regras de contabilização:</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6.</p> <p>Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8.</p> <p>Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10.</p> <p>Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF.</p>
Forma de Cálculo	<p>O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta.</p> <p>Demais dimensões o cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes) A partir de 2020 a pesquisa é realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente ou SMS logo após o atendimento.</p> <p>Em 2021 será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento atendimento no sistema. Existe regra de noventena para não fadigar clientes. Se cliente respondeu a pesquisa ficará 90 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período.</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2016
Unidade Gestora	Relacionamento
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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 ATENDIMENTO 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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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 / Sistema Leme
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data da Publicação do Resultado	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	Educação Empreendedora
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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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.</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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora; Relacionamento com o Cliente
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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	$APLICABILIDADE = \frac{\sum \text{Nota Respondentes}}{\sum \text{Respondentes}}$
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	Sistema Leme
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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	$EFETIVIDADE = \frac{\sum Notas}{\sum Respondentes}$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Deve-se levar em consideração o total de respondentes no período de apuração.</p> <p>Pergunta realizada:</p> <p>“O atendimento recebido do Sebrae deu resultados positivos para você ou sua empresa?”</p> <p>Dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 “NÃO DEU RESULTADO ALGUM” até 10 para “DEU MUITOS RESULTADOS”</p> <p>Envio automático 2 meses após conclusão do atendimento (datafimrealização).</p> <p>É aplicado para todos os instrumentos, com exceção de Orientação Técnica.</p> <p>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	Sistema Leme
Periodicidade	Diária
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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 que compõem o portfólio da rede de soluções do Sebrae
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> <p>O Sebrae/UF consolidará os resultados por pesquisa realizada para cada produto ou serviço avaliado.</p> <p>Envio automático de acordo com o tempo de envio estabelecido para pesquisa de NPS do Sebrae.</p>
Forma de Cálculo	<p>Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto "Orientação Técnica".</p> <p>Campo - origem Sebrae NA e/ou UF Responsável Sebrae NA no SAS.</p> <p>Serão filtrados apenas os produtos nacionais ou nacionalizados que compõem o Portfólio da Rede de Soluções, relativo às soluções previstas e seus respectivos códigos no SAS (lista exaustiva e revista periodicamente).</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>Competirá ao Sebrae NA consolidar e divulgar os resultados em âmbito nacional e no agregado por Sebrae UF.</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score – NPS realizada pela UF.
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2023
Unidade Gestora	Gestão de Soluções
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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**

**AMPLIAR O ACESSO A 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	$FAMPEADO = \sum \left( \frac{N^{\circ} PN Fampeado_{Atendido \ pós \ crédito}}{N^{\circ} PN Fampeado_{Total}} \right) \times 100$ <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, independentemente do Sebrae (Nacional ou UF) que realizou o atendimento.</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>Tipo Público: Direto.</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 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"> <li>• Cliente “fampeado” entre janeiro e outubro do ano de apuração, que foi registrado no SME até a fotografia de outubro.</li> <li>• 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.</li> </ul>



- Cliente “fampeado” entre janeiro e dezembro do ano anterior ao ano de apuração, que foi registrado no SME apenas a partir das fotografias de novembro ou dezembro do ano anterior, e que não recebeu atendimento de pós-crédito no ano anterior.

Para apuração do numerador apenas serão computados os clientes que tiveram atendimentos em data posterior à data da concessão da operação de aval, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento.

Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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\*

*\*Indicador exclusivo para o Sebrae Nacional*

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	$CRÉDITO FAMPE = \left( \left( \frac{TF CRÉDITO_{Fampe}}{T0 CRÉDITO_{Fampe}} \right) - 1 \right) * 100$ <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> <p>Tipo Público: Direto.</p>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	SISFAMPE
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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"> <li>1. ( ) NÃO</li> <li>2. ( ) SIM. Qual(is)?</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>( ) Criou/melhorou site ou redes sociais.</li> <li>( ) Melhorou qualidade de produtos e serviços.</li> <li>( ) Lançou algum produto ou serviço novo.</li> <li>( ) Melhorou o atendimento.</li> <li>( ) Reduziu desperdícios.</li> <li>( ) Reduziu custos.</li> <li>( ) Criou novo design de embalagens e produtos.</li> <li>( ) Melhorou o site da loja.</li> <li>( ) Obteve certificações de qualidade em produto/processo.</li> <li>( ) Fez reciclagem de materiais.</li> <li>( ) Otimizou o consumo de água ou energia.</li> <li>( ) Aumentou a produção/vendas.</li> <li>( ) Melhorou o layout da loja.</li> <li>( ) Vendeu seu produto ou serviço em lojas virtuais.</li> </ul> <p>Respostas computadas independente de quantas foram as inovações aplicadas por cliente.</p>
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Inovação e Modernização / Sistema Leme
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa Inovação e Modernização / Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Inovação
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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"> <li>1) Etapa Caracterização do Ecossistema de Inovação.</li> <li>2) Etapa Nível de Maturidade do Ecossistema de Inovação.</li> <li>3) Etapa Identificação dos Pontos de Melhoria.</li> <li>4) Etapa Plano de Intervenção.</li> <li>5) Etapa Atuação Conjunta dos Atores.</li> <li>6) Etapa Monitoramento do Ecossistema.</li> </ol> <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	Plataforma ELI
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Inovação
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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 SOLUÇÕES 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> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</p>
Forma de Cálculo	<p>Tipo Público: Direto.</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	Sistema Leme
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2017
Unidade Gestora	Inovação
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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**

**SEBRAE**  
**50+50**

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 / Sistema Leme
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade / Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2013
Unidade Gestora	Gestão de Marketing
Data da Publicação do Indicador	Janeiro 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	$IMAGEM_{Sebrae} = \frac{[(N1 \times P1) + (N2 \times P2) + (N3 \times P3) + Nn \times Pn]}{\sum \text{Pesos de Cada Grupo}}$ <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>
Forma de Cálculo	
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa de Imagem junto aos Pequenos Negócios / Sistema Leme
Fonte de Publicação do Resultado	Pesquisa de Imagem junto aos Pequenos Negócios / Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2014
Unidade Gestora	Gestão de Marketing
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Bianual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Gestão de Pessoas
Data da Publicação do Resultado	Janeiro 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	$SGP\ 9.0 = \left( \frac{Ações\ implementadas}{Ações\ planejadas} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>As ações planejadas são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Aprovação do Manual (Política SGP 9.0) pela Direx no estado.</li> <li>3. Aprovação do Manual (Política SGP 9.0) pela Direx no CDE.</li> <li>4. Elaboração e aprovação dos critérios do Ciclo de Gestão de Desempenho.</li> <li>5. Capacitação (UGP, Diretores, Gerentes e Colaboradores)</li> <li>6. Implementação do ciclo conforme Política SGP 9.0.</li> <li>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.</li> <li>8. Acompanhamento do Ciclo de Desempenho (feedbacks e feedforward).</li> <li>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).</li> </ol>
Fonte de Origem dos Dados	Ficha de Mensuração do grau de implementação do SGP 9.0
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 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) / Sistema Leme
Fonte de Publicação do Resultado	Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH) / Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Gestão de Pessoas
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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

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

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

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	Sistema Leme
Periodicidade	Semestral
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2021
Unidade Gestora	Gestão Estratégica
Data de Publicação do Resultado	Janeiro 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

**SEBRAE**

**50+50**

