

CADERNO DE  
METAS  
MOBILIZADORAS  
ORGANIZACIONAIS  
SISTEMA SEBRAE

2023



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 e Inteligência**

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 Zeferido Predrozo*

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

### **Diretor Presidente**

*Décio Nery de Lima*

### **Diretor Técnico**

*Bruno Quick Lourenço de Lima*

### **Diretor de Administração e Finanças**

*Margarete de Castro Coelho*

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

*André Silva Spinola*

### **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*

*Joana Bona Pereira*

*Lívia Cristina Sartin Pereira*

*Maura Miraglia Caixeta*

*Murilo de Aquino Terra*

*Newton Roberto de Lima Junior*

*Thiago Carrijo de Sousa*

#### **Núcleo Inteligência de Dados**

*Jéssica Braga Lakiss Gusmão*

*Maurício Magalhães Hildebrand*

## PREFÁCIO

A inteligência de dados ajuda a tomar decisões. Ou seja, somente pactuar resultados não nos faz absorver o que aquela meta significa. É importante garantir um olhar sistêmico sobre os dados para garantir que, de fato, estamos propondo um bom produto ou serviço. Ao refletir o método de pactuação de resultados em Organizações como o Sebrae, por meio da lente do uso de dados, avançamos na busca pelas melhores decisões para o nosso Cliente. A consequência esperada é tornar a contratualização de resultados algo inerente à melhor tomada de decisão.

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

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

## **AGRADECIMENTOS**

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

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: CONTRIBUIÇÃO PARA O AMBIENTE DE NEGÓCIOS</b>	<b>9</b>
01. TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS	10
<b>CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: CONTRIBUIÇÃO PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS</b>	<b>12</b>
02. FATURAMENTO	13
03. PRODUTIVIDADE	14
<b>CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: EFICÁCIA</b>	<b>16</b>
04. CLIENTES ATENDIDOS POR MEIO DE SERVIÇOS DIGITAIS	17
05. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS	19
06. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÃO DE INOVAÇÃO	21
07. COBERTURA DO ATENDIMENTO	23
08. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA	25
09. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)	27
10. CLIENTES COM GARANTIA FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS CRÉDITO	29
<b>CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL: EFICIÊNCIA OPERACIONAL</b>	<b>31</b>
11. RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE-FIM	32
<b>INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS<sup>1</sup></b>	<b>33</b>

---

<sup>1</sup> \*O indicador não compõe o conjunto de Metas Mobilizadoras Organizacionais. Este indicador atende ao Parágrafo 2º do Artigo 65 da Lei Complementar Nº 123/2006.

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

Além do conjunto de indicadores classificados como Metas Mobilizadoras Organizacionais apresentamos nesse Caderno um indicador de importância legal, o indicador 'Investimento em Inovação para os Pequenos Negócios'. Apesar de não ser um indicador classificado como Meta Mobilizadora Organizacional, seu resultado é uma obrigação legal de todos os Sebrae UF. Suas previsões estarão registradas em seus Planos Anuais e, garantindo a transparência ao acesso à informação e ao uso coerente do dado para a tomada de decisão, teremos em 2022, a inclusão deste indicador nesse Caderno.

## INTRODUÇÃO

O Caderno de Indicadores das Metas Mobilizadoras Organizacionais é uma publicação que parte da Unidade de Gestão Estratégica do Sebrae Nacional e se ramifica para as demais Unidades de Negócio bem como alcança os Estados. O objetivo desta publicação é consolidar os Indicadores acordados como prioritários e que serão pactuados com o CDN.

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

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

Para cada Indicador há a seguinte estruturação da informação:

### NOME DO INDICADOR

<b>Definição</b>	Registra de forma sintética o que o indicador busca medir
<b>Unidade de Medida</b>	Registra qual será a unidade de medida padrão atribuída para mensurar o resultado do indicador Vinculação realizada considerando a Cadeia de Impacto Institucional e suas dimensões:
<b>Cadeia de Impacto Institucional</b>	1) Contribuição para o Ambiente de Negócios // 2) Contribuição para os Pequenos Negócios // 3) Impacto // 4) Eficácia // 5) Eficiência Operacional
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado
<b>Forma de Cálculo</b>	Registra as regras de contabilização necessárias para computar corretamente os valores necessários para o cálculo do indicador
<b>Fórmula de Cálculo do Sistema Sebrae</b>	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado para o Sistema Sebrae
<b>Fonte de Origem dos Dados</b>	Registra o sistema ou documento de origem dos dados. Dados são os valores atribuídos àquilo que se escolheu quantificar
<b>Fonte de Publicação do Resultado</b>	Registra a fonte (sistema, documento dentre outros) em que o resultado do indicador é disponibilizado
<b>Periodicidade</b>	Registra a frequência que o resultado do indicador é disponibilizado
<b>Disponibilidade dos Dados</b>	Registra os anos a partir dos quais há disponibilidade dos dados
<b>Unidade Gestora</b>	Registra a Unidade responsável pelos resultados do indicador
<b>Data da Publicação do Resultado</b>	Registra quando o consolidado dos dados – o resultado do indicador – é disponibilizado
<b>Polaridade</b>	Registra o resultado do indicador: se maior, melhor ou se menor, melhor

***Programa Nacional***

Registra o nome completo do Programa Nacional que o indicador se vincula

***Objetivo Estratégico***

Registra o nome completo do(s) objetivo(s) estratégico(s) que o indicador se vincula

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



**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL**  
**MELHORAR O AMBIENTE DE**  
**NEGÓCIOS PARA AS PEQUENAS**  
**EMPRESAS**



## 01. TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS

Definição	Tempo médio de abertura de empresas, incluindo a emissão do CNPJ
Unidade de Medida	Horas
Cadeia de Impacto Institucional	Contribuição para o Ambiente de Negócios
Fórmula de Cálculo	$TEMPO = \sum (Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade + Tempo\ Médio\ Acumulado\ Registro)$ <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. Considera o tempo de Liberação do Documento Básico de Entrada, que é a quantidade de horas úteis entre o envio, pelo usuário, dos dados no Coletor Nacional e a liberação do DBE pelo órgão competente. Não considera fins de semana ou feriados.</p> <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 na Redesim e 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>
Forma de Cálculo	
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$TEMPO_{Sistema\ Sebrae} = \sum (Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade + (Tempo\ Médio\ Acumulado\ de\ Registro)\ no\ Brasil)$
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	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2019
Unidade Gestora	Políticas Públicas; Desenvolvimento Territorial
Data de 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 Ecossistema // Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL  
DESENVOLVER EMPREENDEDORES**



## 02. 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
Fórmula de Cálculo (Sebrae UF)	$TAXAlcanceFAT_{UF} \left( \frac{N^{\circ} \text{ Metas Atingidas}_{Faturamento UF}}{N^{\circ} \text{ Metas Pactuadas}_{Faturamento UF}} \right) * 100$
Fórmula de Cálculo (Programa Nacional)	$TAXAlcanceFAT_{Programa} \left( \frac{\sum(N^{\circ} \text{ Metas Atingidas}_{Faturamento UF})}{\sum(N^{\circ} \text{ Metas Pactuadas}_{Faturamento UF})} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<i>**As regras de contabilização estão em elaboração pelo grupo de trabalho UGE/UCOMP e será disponibilizada em julho/2022 no DataSebrae.</i>
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	<i>*A fórmula de cálculo do Sistema Sebrae está em elaboração pelo grupo de trabalho UGE/UCOMP e será disponibilizada em julho/2022 no DataSebrae.</i>
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 // Brasil + Inovador
Objetivo Estratégico	Elevar a Competitividade e Produtividade dos Pequenos Negócios

### 03. PRODUTIVIDADE

Definição	Média das variações percentuais de produtividade do trabalho dos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae no Programa Brasil Mais
Unidade de Medida	% (percentual)
Dimensões de Análise	Contribuição para os Pequenos Negócios

O indicador de produtividade do trabalho 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 (Programa)	Pessoal ocupado: Número de pessoas efetivamente ocupadas por, pelo menos, independente de terem ou não vínculo empregatício, desde que tenham sido remuneradas pela empresa. Inclui os sócios/proprietários e familiares que estejam ocupados na empresa (mesmo que estes não recebam salário). Inclui as pessoas afastadas em gozo de férias ou por motivo de licenças. Não considera as pessoas que se encontram afastadas por licença ou pelo seguro por acidentes por mais de 15 dias. Não inclui as pessoas que efetuam, por conta de outras empresas, trabalhos de manutenção e reparação na empresa, bem como os trabalhadores em domicílios. Não inclui os estagiários contratados pela empresa.
-------------------------------	--

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

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

Fórmula de Cálculo (Empresa)	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.

	<p><i>Verificação de erros e inconsistências:</i> exclusão de registros duplicados e de valores inconsistentes.</p> <p><i>Exclusão de valores extremos:</i> 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.</p> <p><i>Correção inflacionária:</i> os valores de faturamento, custos e produtividade iniciais são ajustados por índices de preços nacionais setoriais.</p> <p><i>Cálculo final (Consolidados UF e Programa Nacional):</i> 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.</p> <p>** O detalhamento da metodologia será publicado por meio de Nota Técnica UGE/UCOMP em julho/2022 no DataSebrae</p>
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	** O detalhamento da metodologia será publicado por meio de Nota Técnica UGE/UCOMP em julho/2022 no DataSebrae
Fonte de Origem dos Dados	Projeto ALI
Fonte de Publicação dos Resultados	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal
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

**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL**  
**EFICÁCIA**





#### 04. CLIENTES ATENDIDOS POR MEIO DE SERVIÇOS DIGITAIS

Definição	Somatório de clientes atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$CLIENTE\ DIGITAL = \sum (MEI + ME + EPP + PF)_{Meio\ Digital}$ <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>Tipo Público: Direto.</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como ‘informação’ não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF.</p> <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	
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$CLIENTE\ DIGITAL_{Sistema\ Sebrae} = \sum (MEI + ME + EPP + PF)_{Digitais\ nos\ Sebrae\ UF}$ <p>A contagem de pequenos negócios e pessoas físicas atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais

Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2019
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data de 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

## 05. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS

Definição	Somatório de pequenos negócios (MEI, ME, EPP) com atendimento concluído, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$PEQUENO\ ATENDIDO = \sum MEI + ME + EPP$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pequenos Negócios formais atendidos: contagem distinta do código do cliente.</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual (MEI), Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP). 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	Tipo Público: Direto.  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  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)  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
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$PEQUENO\ ATENDIDO_{\text{Sistema Sebrae}} = \sum (MEI + ME + EPP) \text{ nos Sebrae UF}$
	A contagem de pequenos negócios atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC)
Fonte de Publicação dos Resultados	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal

Disponibilidade dos Dados	A partir de 2017
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
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 // Integrar Soluções, Próprias e de Mercado, de forma Efetiva e Customizada // Modernizar a Infraestrutura Física

## 06. PEQUENOS NEGÓCIOS ATENDIDOS COM SOLUÇÃO DE INOVAÇÃO

Definição	Somatório de pequenos negócios que receberam, ao menos um atendimento com solução específica de inovação
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$MPE\ ATENDIDO\ INOVAÇÃO = \sum (MEI + ME + EPP)_{Inovação}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Pequenos Negócios formais atendidos: contagem distinta do código do cliente.</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' ou 'palestra' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</p> <p>Tipo Público: Público Direto.</p> <p>Tema/Foco: Inovação (Tema único ou Multitemático com Inovação).</p>
Forma de Cálculo	<p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF.</p> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p>
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$PEQUENO\ ATENDIDO\ INOVAÇÃO_{Sistema\ Sebrae} = \sum (MEI + ME + EPP)_{Inovação\ nos\ Sebrae\ UF}$
	A contagem de pequenos negócios atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
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

## 07. COBERTURA DO ATENDIMENTO

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	$COBERTURA = \left( \frac{\text{Número de ME e EPP atendidas no ano}}{\text{Universo de ME e EPP estimado no ano}} \right) * 100$ <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>Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto "Informação".</p>
Forma de Cálculo	<p>Situação Instrumento: Consolidado.</p> <p>Tipo Público: Direto.</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF.</p> <p>Contabilização do atendimento: será computado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento da empresa atendida, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento.</p>
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA_{\text{Sistema Sebrae}} = \left( \frac{\text{Número de ME e EPP atendidas no ano}}{\text{Universo de ME e EPP estimado no ano}} \right) * 100$ <p>A contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS/SIAC) com base no Documento de Estimativa de Público do Sebrae
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2017
Unidade Gestora	Relacionamento com o Cliente
Data de 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



## 08. PROFESSORES ATENDIDOS EM SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

Definição	Somatório de professores atendidos com soluções oferecidas pelo Programa Nacional de Educação Empreendedora
Unidade de Medida	Número
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$PROF. ATENDIDO = \sum \text{professores atendidos}_{PNEE}$ <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>
Forma de Cálculo	<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>
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$PROFESSORES_{Sistema Sebrae} = \sum \text{professores atendidos}_{PNEE \text{ nos Sebrae UF}}$ <p>A contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Cultura Empreendedora
Data de 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 // Atuar em Rede para  
Transformação do Ambiente de Negócios e Territórios //

## 09. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)

Definição	Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente
Unidade de Medida	Pontos (-100 a 100)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$NPS = \% \text{ DE CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ DE CLIENTES DETRATORES}$ <p>Regras de contabilização:</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6 Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8 Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10 Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta</p> <p>Demais dimensões o cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes)</p>
Forma de Cálculo	<p>A partir de 2020 a pesquisa é realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente ou SMS logo após o atendimento. Em 2021 será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento atendimento no sistema. Existe regra de noventena para não fadigar clientes. Se cliente respondeu a pesquisa ficará 90 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$NPS_{\text{Sistema Sebrae}} = \% \text{ DE CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ DE CLIENTES DETRATORES}$
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2016
Unidade Gestora	Relacionamento
Data de Disponibilização 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

## 10. CLIENTES COM GARANTIA FAMPE NA FASE PÓS CRÉDITO

Definição	Percentual de Pequenos Negócios com garantia do FAMPE que foram atendidos após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito
Unidade de Medida	% (percentual)
Cadeia de Impacto Institucional	Eficácia
Fórmula de Cálculo	$FAMPEADO = \sum \left( \frac{N^{\circ} PN Fampeado_{Atendido\ pós-crédito}}{N^{\circ} PN Fampeado_{Total}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>Número de clientes: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio.</p> <p>Contabilização do atendimento: será computado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento do cliente.</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, formais.</p> <p>Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos.</p> <p>Instrumento: “Operação de aval” para o Denominador e demais instrumentos para o Numerador, exceto “Informação presencial” e “Informação a distância”.</p> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</p> <p>Tipo Público: Direto.</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"><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.

*FAMPEADO*<sub>Sistema Sebrae</sub>

Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae

$$= \sum \left( \frac{N^{\circ} PN \text{ Fampeado}_{Atendido \text{ pós crédito}}}{TOTAL PN \text{ Fampeado}} \right) * 100$$

Fonte de Origem dos Dados	SME (SAS / SIAC)
Fonte de Publicação do Resultado	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais
Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2020
Unidade Gestora	Capitalização e Serviços Financeiros
Data de Disponibilização 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

**CADEIA DE IMPACTO INSTITUCIONAL**  
**EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

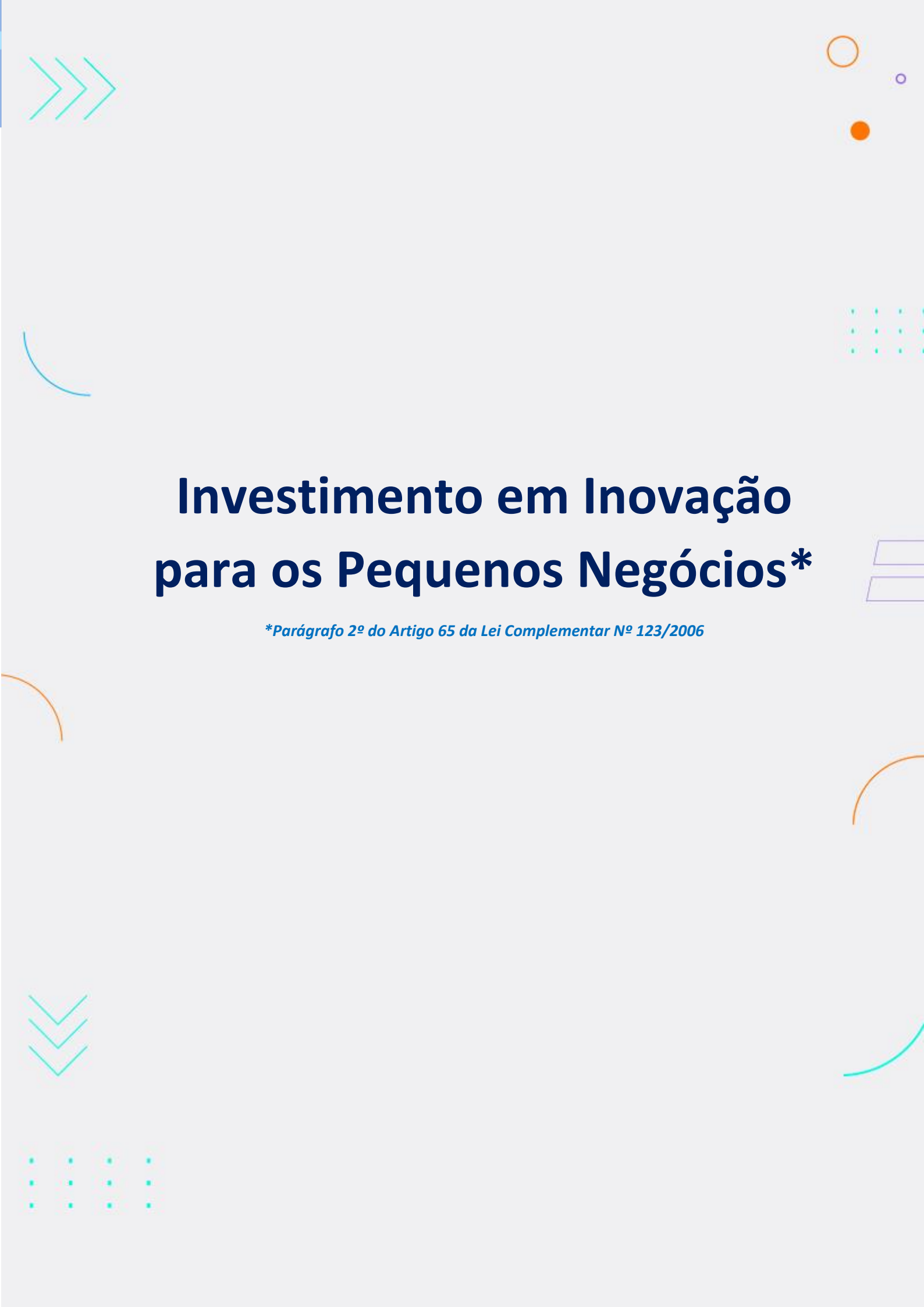


## 11. RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE-FIM

Definição	Percentual de recursos aplicados na atividade-fim do Sebrae
Unidade de Medida	% (percentual)
Dimensões de Análise	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$ATIVIDADE\ FIM_{UF} = \left( \frac{Despesas\ Finalísticas_{UF}}{Despesa\ Total\ Líquida_{UF}} \right) * 100$
	<p>Regras de Contabilização</p> <p>Atividade-Fim corresponde a projetos e processos classificados nas finalidades 1) Atendimento Direto pelo Sebrae, 2) Atendimento pela Rede Sebrae, 3) Desenvolvimento de Produtos e Serviços, 4) Articulação Institucional, 5) Inversão Financeira quando da aplicação de recursos em benefício dos Pequenos Negócios nas modalidades de crédito ou fundos (são 3.1.5.3 Transf. Externas Convênios com Outas Entidades, 5.1.5.1 FAMPE, 5.1.5.2 Fundo de Empresas Emergentes e 5.1.5.3 Microcrédito).</p>
Forma de Cálculo	<p>Mudanças de 2022 para 2023: tipologia passa a chamar finalidade; a tipologia Suporte a Negócio, considerada atividade-fim, deixa de existir enquanto classificação; a tipologia Atendimento passa a ser dividida em duas finalidades conforme o executor do atendimento; o termo Despesa Total Líquida alcança também o cálculo dos Sebrae UF.</p> <p>O valor resultante da somatória do numerador será dividido pela despesa orçamentária do Sebrae. A partir de 2023, são desconsideradas do denominador as despesas 3.1.4.1 Despesas tributárias, 3.1.7.1 Despesa com Provisão de I.R. sobre Aplicações Financeiras e 5.1.4.1 Depósitos Judiciais.</p>
	$ATIVIDADE\ FIM_{SISTEMA\ SEBRAE} = \left( \frac{Despesas\ Finalísticas_{UF+NA}}{Despesa\ Total\ Líquida_{UF+NA}} \right) * 100$
Forma de Cálculo Sistema Sebrae	<p>Como o repasse do Sebrae Nacional aos Sebrae UF é registrado na origem e a aplicação deste recurso na atividade-fim ocorre em âmbito Estadual, para não haver duplicidade no cálculo do consolidado serão expurgadas as transferências intra-Sebrae, registradas nas contas 3.1.5.1 Interna CSO Lei 8.029/90 (45%), 3.1.5.2 Transf. Interna CSN Programas e Projetos Nacionais, 3.1.5.4 Transf. p/ Sebrae-UF Contr. Interno, 3.1.5.6 Transf. Interna CSN Agentes, 3.1.5.7 Transf. CSO Res. e CSN MP 907 CDN 20/92 (somente até 2022) e 3.1.5.8 Transf. CSN - Res. CDN 20/92 (20%).</p>
	<p>Contratos internos passaram a ser deduzidos do cálculo a partir de 2022.</p>
Fonte de Origem dos Dados	SME
Fonte de Publicação dos Resultados	Painel de Metas Mobilizadoras Organizacionais



Periodicidade	Mensal
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2016
Unidade Gestora	Gestão Orçamentária e Contabilidade
Data de Disponibilização do Resultado	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	-
Objetivo Estratégico	Recursos Financeiros - Melhorar a eficiência na aplicação dos recursos



# Investimento em Inovação para os Pequenos Negócios\*

*\*Parágrafo 2º do Artigo 65 da Lei Complementar Nº 123/2006*

O Sebrae é uma pessoa jurídica enquadrada no rol de entidades que necessitam observar o parágrafo 2º do Artigo 65 da Lei Complementar Nº 123/2006, que determina:

*As pessoas jurídicas referidas no caput deste artigo terão por meta a aplicação de, no mínimo, 20% (vinte por cento) dos recursos destinados à inovação para o desenvolvimento de tal atividade nas microempresas ou nas empresas de pequeno porte.*

Dado que, por vocação e desde a sua constituição, o Sebrae trabalha pelos pequenos negócios, e que os investimentos em inovação seriam naturalmente voltados para este público - portanto, superiores aos 20% exigidos -, decidiu-se pela adaptação do indicador, mantendo a pactuação obrigatória da meta mínima de 20% nos planos anuais dos Sebrae UF.

## INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS

Definição	Percentual de despesas aplicadas pelo Sebrae em inovação e tecnologia para os Pequenos Negócios.
Unidade de Medida	% (percentual)
Dimensões de Análise	Eficiência Operacional
Fórmula de Cálculo	$INVESTIM.INOVAÇÃO_{UF} = \left( \frac{Investimento\ em\ Inovação\ e\ Tecnologia\ Finalísticos_{UF}}{Investimento\ em\ Projetos\ e\ Processos\ Finalísticos_{UF}} \right) * 100$

### Regras de Contabilização:

Investimento em Inovação e Tecnologia finalísticos: Valor das despesas de ações vinculadas às classificações funcionais “Atendimento com iniciativas de Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Transformação Digital”, “Produção e disseminação de inteligência em Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Transformação Digital”, “Promoção de ambientes e ecossistemas de Inovação e Sustentabilidade”, “Produção e gestão de conteúdos em Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Transformação Digital”, “Produção e gestão de ferramentas em Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Transformação Digital”.

Forma de Cálculo	Investimento em Projetos e Processos finalísticos: valor total das despesas dos projetos e processos das finalidades 1) Atendimento Direto pelo Sebrae, 2) Atendimento pela Rede Sebrae, 3) Desenvolvimento de Produtos e Serviços, 4) Articulação Institucional.
------------------	---

Não é considerada nesse indicador a finalidade Inversão Financeira mesmo quando da aplicação de recursos em benefício dos pequenos negócios nas modalidades de crédito ou fundos.

Entre as despesas finalísticas, a partir de 2023 são desconsideradas para cálculo do indicador as de código 3.1.1.0 - Pessoal, Encargos e Benefícios Sociais, tanto do numerador quanto do denominador.

### INVESTIM.INOVAÇÃO<sub>SISTEMA SEBRAE</sub>

$$= \left( \frac{Investimento\ em\ Inovação\ e\ Tecnologia\ Finalísticos_{UF+NA}}{Investimento\ em\ Projetos\ e\ Processos\ Finalísticos_{UF+NA}} \right) * 100$$

Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	Para o consolidado do Sistema Sebrae serão considerados os investimentos do Sebrae Nacional e dos Sebrae UF em inovação. Contudo, como o repasse do Sebrae Nacional aos Sebrae UF é registrado na origem e a aplicação deste recurso ocorre em âmbito Estadual, para não haver duplicidade no cálculo do Sebrae Nacional e
-----------------------------------	--

	do Consolidado do Sistema, serão expurgadas as transferências intra-Sebrae, registradas nas contas 3.1.5.1 Interna CSO Lei 8.029/90 (45%), 3.1.5.2 Transf. Interna CSN Programas e Projetos Nacionais, 3.1.5.4 Transf. p/ Sebrae-UF Contr. Interno, 3.1.5.6 Transf. Interna CSN Agentes, 3.1.5.7 Transf. CSO Res. e CSN MP 907 CDN 20/92 (somente até 2022), 3.1.5.8 Transf. CSN - Res. CDN 20/92 (20%) e 3.1.5.9 Outras Transferências.
Fonte de Origem dos Dados	SME
Fonte de Publicação dos Resultados	Sistema Leme
Periodicidade	Anual
Disponibilidade dos Dados	A partir de 2016
Unidade Gestora	Unidade de Inovação
Data de Disponibilização do Resultado	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador
Polaridade	Maior, Melhor
Programa Nacional	-
Objetivo Estratégico	Recursos Financeiros - Melhorar a eficiência na aplicação dos recursos



*A força do empreendedor brasileiro.*