



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**

SEPN Qd. 515, bl. C, loja 32 CEP 70770-503, Brasília, DF

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

**CONSELHO DELIBERATIVO NACIONAL**

**José Zeferino Pedrozo**

*Presidente*

**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Décio Nery de Lima**

*Diretor-Presidente*

**Bruno Quick Lourenço de Lima**

*Diretor Técnico*

**Margarete de Castro Coelho**

*Diretora de Administração e Finanças*

**UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E INTELIGÊNCIA (UGE)**

**André Silva Spínola**

*Gerente*

**Fausto Ricardo Keske Cassemiro**

*Gerente-Adjunto*

**EQUIPE TÉCNICA**

Núcleo Estratégia, Planejamento e Monitoramento

**Alessandra Campos Martins de Lima Ciuffo**

**Alexandre de Oliveira Ambrosini**

**Aline Soares Silva**

**Andrea Restrepo Ramirez**

**Andreia Moreira Barbosa**

**Aretha Alexandra P. G. Trindade Zarlenga**

**Denise Rochael**

**Denise Rodrigues Silva**

**Fabiana Tomaim de Oliveira**

**Joana Bona Pereira**

**Lívia Cristina Sartim Pereira**

**Maura Miraglia Caixeta**

**Murilo de Aquino Terra**

**Newton Roberto de Lima Júnior**

**Thiago Carrijo de Sousa**

Núcleo de Pesquisa e Gestão do Conhecimento

**Denis Pedro Nunes**

**Karina Santos de Souza**

**Kennyston Costa Lago**

**Marco Aurélio Bedê**

**Shayane dos Santos Cordeiro**

**Tomaz Back Carrijo**

Núcleo Inteligência de Dados

**André Luis Araujo Maciel**

**Emanuel Elias Ferreira**

**Jéssica Braga Lakiss Gusmão**

**Lucas de Melo Alves**

**Maurício Magalhães Hildebrand**

**Thalisson Martins Sousa**

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	4
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	5
<b>INDICADORES DE EFETIVIDADE</b> .....	6
FATURAMENTO.....	7
PRODUTIVIDADE.....	9
<b>INDICADORES DE EFICÁCIA</b> .....	10
COBERTURA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES.....	11
COBERTURA DE ATENDIMENTO (ME E EPP).....	12
RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO.....	13
RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS).....	14
VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS.....	15
<b>INDICADORES DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL</b> .....	16
RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE-FIM.....	17

## APRESENTAÇÃO

O modelo de gestão estratégica adotado pelo Sebrae prioriza missões e objetivos para o período 2024 a 2027, e busca desmembrá-los em indicadores e metas. O resultado esperado da adoção deste modelo é otimizar o desempenho da organização. É importante lembrar que nenhuma ferramenta de mensuração de resultados deve ser aplicada sem considerar a cultura organizacional. Nesse sentido, reconhece-se o modelo de negócios do Sebrae para, em um segundo momento, desenhar o modelo de gestão voltada para resultados, adequado e aderente para enxergarmos nossos esforços, mas, acima disso, sua eficiência, eficácia e efetividade. A partir deste movimento, consolidam-se as Metas Mobilizadoras Organizacionais por ano.

O conjunto de indicadores definidos como Metas Mobilizadoras Organizacionais é uma seleção entre os Resultados-Chave do Planejamento Estratégico, os Indicadores de Resultado dos Programas Nacionais, os Indicadores de Projetos e Processos Nacionais, segundo critérios de relevância e impacto. Incluem também indicadores relativos à atuação do Sebrae de maneira sistêmica. A seleção presente neste caderno direciona a execução do Plano Anual 2024 e dá a sustentação para a definição e o monitoramento da estratégia do Sistema Sebrae no período.

As Metas Mobilizadoras Organizacionais fazem parte de um conjunto maior de Indicadores e metas que estabelecem os desafios traçados para o 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.

As dimensões da gestão por indicadores são: 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, não os processos.

## INTRODUÇÃO

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

As Metas Mobilizadoras Organizacionais contam com 7 Indicadores distribuídos nas dimensões da Cadeia de Impacto Institucional:

1. Efetividade
2. Eficácia
3. Eficiência Operacional

Para cada Indicador é feita a seguinte estruturação da informação:

### NOME DO INDICADOR

<b><i>Cadeia de Impacto Institucional</i></b>	Vinculação considerando as dimensões da Cadeia de Impacto Institucional: 1) Efetividade // 2) Eficácia // 3) Eficiência Operacional
<b><i>Missão</i></b>	Registra o nome da missão definida no planejamento estratégico 2024-2027 à qual o indicador se vincula
<b><i>Objetivo</i></b>	Registra o nome do objetivo definido no planejamento estratégico 2024-2027 ao qual o indicador se vincula
<b><i>Programa Nacional</i></b>	Registra o nome do Programa Nacional ao qual o indicador se vincula, estabelecido para alcançar o objetivo
<b><i>Definição</i></b>	Registra de forma sintética o que o indicador busca medir
<b><i>Fórmula de Cálculo UF</i></b>	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado no Sebrae/UF
<b><i>Fórmula de Cálculo do Sistema</i></b>	Ilustra o cálculo necessário para contabilizar o resultado para o Sistema Sebrae
<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>Unidade de Medida</i></b>	Registra qual será a unidade de medida padrão atribuída para mensurar o resultado do indicador
<b><i>Polaridade</i></b>	Registra o resultado do indicador: se maior, melhor, ou se menor, melhor
<b><i>Periodicidade de Medição</i></b>	Registra a frequência em que o resultado do indicador é mensurado
<b><i>Unidade Gestora</i></b>	Registra a Unidade responsável pelos resultados 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>Disponibilidade dos Dados</i></b>	Registra os anos a partir dos quais há disponibilidade dos dados
<b><i>Fonte de Publicação do Resultado</i></b>	Registra a fonte (sistema, documento) em que o resultado do indicador é disponibilizado
<b><i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i></b>	Registra quando o consolidado dos dados – o resultado do indicador – é disponibilizado

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



E S G

# INDICADORES DE EFETIVIDADE

I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O

## FATURAMENTO

<i>Missão</i>	Ampliação do empreendedorismo transformador
<i>Objetivo</i>	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.
<i>Programa Nacional</i>	Impulsionar Negócios/Impulso Tecnológico
<i>Definição</i>	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.

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

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

A média da UF é calculada:

*Fórmula de Cálculo Sebrae/UF*

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

Onde:

$j = 1, 2, 3, \dots, N$  (índice indicando cada projeto/processo)

$i = 1, 2, 3, \dots, n$  (índice indicando cada cliente da amostra)

$n = N^{\circ}$  clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo

$N = N^{\circ}$  Projetos e Processos mensurados

$c = N^{\circ}$  clientes prioritários dos projetos/processos\*

\*Clientes prioritários são os clientes que constituem o universo para a pesquisa do resultado do faturamento nos projetos/processos e não consideram os clientes de transbordamento. São os clientes atendidos por instrumentos de maior intensidade e atendidos por soluções que promovam o aumento do Faturamento/Vendas.

O cálculo nacional segue a mesma fórmula do cálculo das UF, considerando todos os projetos e processos do Sistema Sebrae:

*Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae*

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

Onde:

$j = 1, 2, 3, \dots, N$  (índice indicando cada projeto/processo)

$N = N^{\circ}$  Projetos e Processos mensurados

$c = N^{\circ}$  clientes prioritários dos projetos/processos

A mensuração anual da variação do Faturamento dos pequenos negócios poderá ser feita por meio de pergunta de percepção junto aos clientes nos Projetos e Processos que pactuarem o resultado de Faturamento. O Sebrae/UF poderá optar por fazer To e TF do Faturamento de forma nominal em Reais (R\$), via pesquisa ou utilizando sistema automatizado, e fazer o cálculo da variação percentual do Faturamento desde que o resultado seja mensurado e inserido no Leme até 20 de janeiro de 2024.

*Forma de Cálculo*

Em ambos os casos, o resultado deverá ser inserido no sistema Leme até janeiro do ano seguinte.

Deverão ser mensurados todos os projetos/processos que tenham iniciado sua execução orçamentária até o mês de julho do ano base. Projetos/processos com início de execução a partir de agosto do ano base poderão ser mensurados desde que o gestor entenda que o atendimento realizado tem a capacidade de causar a transformação pretendida para o resultado de faturamento, no tempo disponível para a mensuração.

<p>Perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes</p>	<p>A pergunta de percepção para mensurar o aumento do faturamento poderá ser elaborada de acordo com a realidade do atendimento de cada Sebrae/UF.</p> <p>O desafio da mensuração do Indicador de Resultado é capturar o aumento de Faturamento no ano corrente para poder ser consolidado para o 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>
---	---

O detalhamento metodológico das perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes assim como dos critérios de amostragem, mensuração, tabulação, consolidação e atendimento encontram-se na NT\_UGE\_33.23 disponibilizada no DataSebrae.

<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Anual	<i>Unidade Gestora</i>	Competitividade/Inovação
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Sistema Leme	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2023
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador



## PRODUTIVIDADE

<i>Missão</i>	Ampliação do empreendedorismo transformador		
<i>Objetivo</i>	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.		
<i>Programa Nacional</i>	Impulsionar Negócios		
<i>Definição</i>	Média das variações percentuais de produtividade do trabalho dos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae.		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	<p>O indicador de produtividade do trabalho no nível da empresa se compõe das variáveis:</p> $PROD_{Trabalho} = \frac{(Faturamento\ Bruto - Custos\ Variáveis)}{Pessoas\ Ocupadas}$ <p><i>Faturamento Bruto:</i> Valor total da venda de produtos e serviços durante o mês. Não se consideram receitas extraordinárias com venda de ativos ou com aplicações financeiras.</p> <p><i>Custos variáveis:</i> 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 etc. (regime de competência). Não inclui custos fixos como salários, aluguéis etc.</p> <p><i>Pessoas ocupadas:</i> Número de pessoas efetivamente ocupadas por, pelo menos uma hora por semana, independentemente de terem ou não vínculo empregatício, desde que tenham sido remuneradas pela empresa. <i>Inclui:</i> sócios e proprietários que atuem efetivamente na empresa, familiares que estejam ocupados na empresa, pessoas de férias, pessoas em licença de até 15 dias, profissionais da Lei Salão Parceiro. <i>Não inclui:</i> estagiários e menores aprendizes, prestadores de serviço com característica de não subordinação, pessoas em licença remunerada por mais de 15 dias (licença maternidade e outras).</p> <p>O resultado para Sebrae/UF segue metodologia estatística de consolidação de acordo com detalhamento contido na NT UCOMP No 091/2023 disponibilizada no DataSebrae.</p>		
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	O resultado para o Sistema Sebrae segue metodologia estatística de consolidação de acordo com detalhamento contido NT UCOMP No 091/2023 disponibilizada no DataSebrae.		
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>O cálculo do indicador está baseado na metodologia do Brasil Mais Produtivo. Para efeitos da consolidação estadual e nacional é adotada metodologia estatística de consolidação por ciclo, por ano, por estado e a nível nacional.</p> <p>Outros projetos, diferentes do Brasil Mais Produtivo, que aderirem ao indicador Produtividade contabilizarão para a Meta Mobilizadora e deverão adotar a metodologia de coleta das mensurações e de cálculo e consolidação conforme esta ficha técnica e detalhamento metodológico contido na NT UCOMP No 091/2023 disponibilizada no DataSebrae.</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Anual	<i>Unidade Gestora</i>	Competitividade
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Sistema ALI Produtividade e integrações	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2021
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador



E S G

# INDICADORES DE EFICÁCIA

I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O

## COBERTURA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES

<i>Missão</i>	Ampliação do empreendedorismo transformador		
<i>Objetivo</i>	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente.		
<i>Programa Nacional</i>	Educação que Transforma		
<i>Definição</i>	Percentual de estudantes de ensino fundamental, médio e superior atendidos pelo Sebrae no ano.		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$COBERTURA\ ESTUDANTES_{UF}$	$= \left( \frac{\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{UF+NA\ na\ UF}}{\sum \text{estudantes matriculados no ano}} \right) * 100$	
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$COBERTURA\ ESTUDANTES_{Sistema}$	$= \left( \frac{\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{UF+NA\ na\ UF} + \text{Atendimentos sem endereço identificado}}{\sum \text{estudantes matriculados no ano}} \right) * 100$	
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>O numerador é composto pelo número total apurado de atendimentos a estudantes, considerando que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) restringe o compartilhamento da identificação do estudante, que o esforço do Sebrae para atender este público é significativamente maior que o número de estudantes identificados com CPF e que a maioria dos alunos é atendida apenas uma vez ao ano.</p> <p>O numerador do indicador do Sebrae/UF soma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimentos a estudantes realizados pela UF;</li> <li>• Atendimentos a estudantes registrados nos projetos do Sebrae Nacional para clientes com endereço da UF;</li> <li>• Atendimentos a estudantes registrados em projetos do Sebrae Nacional com ação específica para o Sebrae/UF.</li> </ul> <p>Serão considerados exclusivamente os atendimentos válidos e os vinculados às Categorias de Atendimento EE – Ensino Fundamental, EE – Ensino Médio e Profissional e EE – Ensino Superior.</p> <p>Em relação ao intervalo temporal, serão considerados os atendimentos cumulativos de 1º de janeiro do ano corrente até o fechamento do mês de referência.</p> <p>Na consolidação do Sistema Sebrae serão adicionados os atendimentos realizados que porventura não tiverem identificação do Sebrae/UF no qual o estudante reside.</p> <p>São contabilizados no denominador os estudantes matriculados nos ensinos fundamental, médio e superior, de acordo com os Censos da Educação Básica e Superior publicados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep) e o Ministério da Educação.</p> <p>A defasagem da disponibilidade da base de dados dos censos é uma limitação do indicador. Em anos em que não for possível obter as bases coincidentes com o ano de apuração, considerar-se-á as bases mais recentes disponíveis até o momento da apuração do indicador.</p> <p>Não são incluídos atendimentos a estudantes de ensino infantil, educação de jovens e adultos (EJA) e Ensino Especial.</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Anual	<i>Unidade Gestora</i>	Educação Empreendedora
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	SME e INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2013
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

## COBERTURA DE ATENDIMENTO (ME E EPP)

<i>Missão</i>	Ampliação do empreendedorismo transformador		
<i>Objetivo</i>	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente		
<i>Programa Nacional</i>	Visão 360		
<i>Definição</i>	Percentual de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) atendidas ( <i>market share</i> ) pelo Sebrae no ano.		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left( \frac{\text{Número de ME e EPP atendidas no ano}}{\text{Universo de ME e EPP estimada no ano}} \right) * 100$		
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left( \frac{\text{Número de ME e EPP atendidas no ano}}{\text{Universo de ME e EPP estimada no ano}} \right) * 100$		
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>Regras de contabilização: 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> <p>Situação Instrumento: Consolidado.</p> <p>Tipo de Público: Direto.</p> <p>Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF de acordo com o Sebrae Executor. Os atendimentos de produtos do Sebrae Nacional serão alocados em projetos e processos nacionais.</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>		
<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Relacionamento com Cliente
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	SAS/SIAC/FOCO e Documento de Estimativa de Público do Sebrae	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2017
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

## RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO

<i>Missão</i>	Ampliação do Empreendedorismo Transformador		
<i>Objetivo</i>	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente		
<i>Programa Nacional</i>	Cliente 360		
<i>Definição</i>	Percentual de pequenos negócios distintos atendidos mais de uma vez em relação ao total de pequenos negócios atendidos no ano-calendário		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left( \frac{\sum Pequenos\ Negócios\ com\ +\ de\ 1\ atendimento\ no\ ano\ calendário}{\sum Pequenos\ Negócios\ atendidos\ no\ ano\ calendário} \right) * 100$		
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{SISTEMA} = \left( \frac{\sum Pequenos\ Negócios\ com\ +\ de\ 1\ atendimento\ no\ ano\ calendário}{\sum Pequenos\ Negócios\ atendidos\ no\ ano\ calendário} \right) * 100$		
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>Recorrência contada a partir de 1º de janeiro do ano-calendário.</p> <p>Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.</p> <p>Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não são computadas neste indicador.</p> <p>Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou rede de parceiros.</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> <p>Os pequenos negócios computados deverão possuir documentos que comprovem uma das seguintes situações fiscais: 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), Cadastro das Atividades Econômicas das Pessoas Físicas (CAEPF) e CAF (Cadastro Nacional da Agricultura Familiar).</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Número de clientes	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Relacionamento com o Cliente
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	SAS/FOCO	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2010
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

## RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)

<i>Missão</i>	Ampliação do Empreendedorismo Transformador		
<i>Objetivo</i>	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente		
<i>Programa Nacional</i>	Cliente 360		
<i>Definição</i>	Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$NPS_{UF}$	= % de clientes promotores – % de clientes detratores	
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$NPS_{Sistema\ Sebrae}$	= % de clientes promotores – % de clientes detratores	
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>Regras de contabilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6</li> <li>• Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8</li> <li>• Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10</li> <li>• Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</li> </ul> <p>O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta.</p> <p>Demais dimensões o cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes)</p> <p>Desde o ano 2020 a pesquisa é realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente ou SMS logo após o atendimento. A partir de 2021 são considerados resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento do atendimento no sistema. Existe regra de quarentena para evitar fadiga da pesquisa. Se o cliente respondeu a pesquisa ficará 60 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 de acordo com o Sebrae Executor.</p> <p>Não são pesquisados clientes cujo atendimento é realizado pelos canais e-mail e redes sociais.</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Número	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Relacionamento com Cliente
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Pesquisa Net Promoter Score (NPS), Plataforma Binds.	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2016
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

## VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS

<i>Missão</i>	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios		
<i>Objetivo</i>	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas		
<i>Programa Nacional</i>	Conexão Financeira		
<i>Definição</i>	Variação percentual do volume de garantias de crédito contratadas pelas instituições financeiras conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae.		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae UF</i>	$GARANTIAS\ CONTRADAS_{UF} = \left( \frac{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe na UF}}{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe na UF no ano anterior}} - 1 \right) * 100$		
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$GARANTIAS\ CONTRADAS_{Sistema} = \left( \frac{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae}}{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae no ano anterior}} - 1 \right) * 100$		
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>Serão computadas no somatório do indicador as garantias concedidas e registradas no SisFampe 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>Tipo Público: Direto.</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Capitalização e Serviços Financeiros
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	SisFampe	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de janeiro de 2024
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

F U T U R O



E S G

# INDICADORES DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL

I N O V A Ç Ã O



## RECURSOS APLICADOS NA ATIVIDADE-FIM

<i>Missão</i>	-		
<i>Objetivo</i>	-		
<i>Programa Nacional</i>	-		
<i>Projeto / Processo</i>	Gestão orçamentária e contábil		
<i>Definição</i>	Percentual de recursos aplicados na atividade-fim do Sebrae		
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$ATIVIDADE\ FIM_{UF} = \left( \frac{Despesas\ Finalísticas_{UF}}{Despesa\ Total\ Líquida_{UF}} \right) * 100$		
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$ATIVIDADE\ FIM_{Sistema} = \left( \frac{Despesas\ Finalísticas_{UF+NA}}{Despesa\ Total\ Líquida_{UF+NA}} \right) * 100$		
<i>Forma de Cálculo</i>	<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> <p>O valor resultante da somatória do numerador será dividido pela despesa orçamentária do Sebrae. 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, 5.1.4.1 Depósitos Judiciais, 5.2.1.1 Reclamações Trabalhistas, 5.2.1.2 Ações Cíveis, 5.2.1.3 Autuações Fiscais e 5.2.1.4 Passivo Atuarial s/ Previ. Complementar.</p> <p>Como o repasse do Sebrae Nacional aos Sebrae/UF é registrado na origem e a aplicação deste recurso na atividade-fim ocorre no Sebrae/UF, para não haver duplicidade no cálculo do consolidado do Sistema Sebrae serão deduzidas 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.</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Gestão Orçamentária e Contabilidade
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Sistema Leme	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2016
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

F U T U R O

E S G



I N O V A Ç Ã O

D E S E N V O L V I M E N T O