

CADERNO DE INDICADORES DE METAS MOBILIZADORAS ORGANIZACIONAIS

2025



Atualizado em 03/10/2024

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

SGAS 605, Conjunto A Asa Sul, CEP 70.200-904, Brasília, DF

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 ESTRATÉGIA E TRANSFORMAÇÃO (UGE)

André Silva Spínola

Gerente

Fausto Ricardo Keske Cassemiro

Gerente-Adjunto

EQUIPE TÉCNICA

Núcleo Estratégia, Planejamento e Monitoramento

Aline Soares Silva

Andreia Moreira Barbosa

Aretha Alexandra P. G. Trindade Zarlenga

Denise Rochael

Denise Rodrigues Silva

Jacques Leite Santiago

Joana Bona Pereira

Julio Cesar Motta

Lívia Cristina Sartim Pereira

Maura Miraglia Caixeta

Nayara Moreira Rosa

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

Emanuel Elias Ferreira

Jéssica Braga Lakiss Gusmão

Lucas de Melo Alves

Maurício Magalhães Hildebrand

Thalisson Martins Sousa

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
INTRODUÇÃO	5
INDICADORES DE EFETIVIDADE	6
1. FATURAMENTO.....	7
2. PRODUTIVIDADE.....	9
3. MUNICÍPIOS RECONHECIDOS PELA EFETIVIDADE DA SUA AGENDA DE EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO.....	11
INDICADORES DE EFICÁCIA	13
4. COBERTURA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES.....	14
5. COBERTURA DE ATENDIMENTO (ME e EPP).....	15
6. RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO.....	16
7. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS).....	17
8. COBERTURA DE CLIENTES DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS.....	18
9. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO.....	20

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 2025 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 Estratégia e Transformação 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

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

INDICADORES DE EFETIVIDADE



1. 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>	Varição 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:
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$VARIACÃO MÉDIA FAT_{UF} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIACÃO MÉDIA FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j} \right) * 100$
	<p>Onde:</p> <p>$j = 1, 2, 3, \dots, N$ (índice indicando cada projeto/processo)</p> <p>$i = 1, 2, 3, \dots, n$ (índice indicando cada cliente da amostra)</p> <p>$n = N^o$ clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo</p> <p>$N = N^o$ Projetos e Processos mensurados</p> <p>$c = N^o$ clientes prioritários dos projetos/processos*</p> <p>*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.</p>
	O cálculo nacional segue a mesma fórmula do cálculo das UF, considerando todos os projetos e processos do Sistema Sebrae:
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$VARIACÃO MÉDIA FAT_{Sistema} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIACÃO MÉDIA FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j} \right) * 100$
	<p>Onde:</p> <p>$j = 1, 2, 3, \dots, N$ (índice indicando cada projeto/processo)</p> <p>$N = N^o$ Projetos e Processos mensurados</p> <p>$c = N^o$ clientes prioritários dos projetos/processos</p>
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>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 do ano seguinte ao exercício de apuração.</p> <p>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>

<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>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]?</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_75.24 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

2. 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 pelos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae.

O indicador de produtividade do trabalho no nível da empresa se compõe das variáveis:

$$VAR. PRODUTIVIDADE_{Empresa} = \left(\frac{TF_{Produtividade\ do\ Trabalho}}{T0_{Produtividade\ do\ Trabalho}} - 1 \right) \times 100$$

Sendo:

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

Fórmula de Cálculo Sebrae/UF

TF: refere-se à medição de produtividade após atuação de Sebrae.

T0: refere-se à medição de produtividade do trabalho anterior à atuação do Sebrae.

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 etc. (regime de competência). Não inclui custos fixos como salários, aluguéis etc.

Pessoas ocupadas: 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. *Inclui:* 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. *Não inclui:* 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).

O resultado para Sebrae/UF segue metodologia estatística de consolidação de acordo com detalhamento contido na NT UCOMP No 091/2023 disponibilizada no DataSebrae.

Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae

O resultado para o Sistema Sebrae segue metodologia estatística de consolidação de acordo com detalhamento contido NT UCOMP No 091/2023 disponibilizada no DataSebrae.

Forma de Cálculo

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.

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.

<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

3. MUNICÍPIOS RECONHECIDOS PELA EFETIVIDADE DA SUA AGENDA DE EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO

<i>Missão</i>	Governança e estado empreendedor por um ambiente de negócios atrativo
<i>Objetivo</i>	Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de Estado
<i>Programa Nacional</i>	Cidades e Territórios Empreendedores Cliente 360 Impulso Tecnológico Impulsionar Negócios Educação que Transforma Conexão Financeira Plural Conexões Corporativas Move + Vendas
<i>Definição</i>	Percentual de municípios atendidos pelo Sebrae, dedicados a criar e implementar uma agenda de desenvolvimento por meio da melhoria do ambiente de negócios, do fomento ao empreendedorismo e da dinamização da economia local.
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$MUNICÍPIOS RECONHECIDOS_{UF}^1 = \frac{\sum \text{Municípios atendidos em pelo menos 3 eixos do Cidade Empreendedora}_{UF}}{\sum \text{Municípios}_{UF}} * 100$ <p><small>¹: Ainda que os atendimentos possam ser realizados por meio de outros programas e iniciativas, os 10 eixos do Cidade Empreendedora servirão como parâmetro para a classificação temática de cada atendimento. Além disso, iniciativas vinculadas a programas locais ou sem vínculo à programas também são elegíveis para a contabilização.</small></p>
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$MUNICÍPIOS RECONHECIDOS_{Sistema} = \frac{\sum \text{Municípios atendidos em pelo menos 3 eixos do Cidade Empreendedora}_{Brasil}}{\sum \text{Municípios}_{Brasil}} * 100$

Serão contabilizados os municípios com os quais o Sebrae alcance um relacionamento que contemple, pelo menos 3 temas, considerando como parâmetro os 10 eixos do Cidade Empreendedora:

- | | |
|-------------------------|---|
| <i>Forma de Cálculo</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestão e Políticas Públicas 2. Lideranças Locais e Governança 3. Simplificação 4. Sala do Empreendedor 5. Compras Públicas e Acesso à Crédito 6. Empreendedorismo na Escola 7. Inclusão Socioprodutiva 8. Identidade, Vocações e Mercado 9. Inovação 10. Resiliência Climática e Sustentabilidade |
|-------------------------|---|

Outro critério para a validação desse relacionamento será o envolvimento das Prefeituras Municipais ou Equivalentes, considerando as Regiões Administrativas do Distrito Federal e Fernando de Noronha/PE.

Além disso, a contabilização dos municípios e respectivos temas será cumulativa e restrita ao recorte temporal de quatro anos, compatível com o período da gestão municipal vigente.

O detalhamento dos critérios para o processo de curadoria dos atendimentos que serão contabilizados consta no Manual de Gestão do Cidade Empreendedora.

A base para extração dos dados será o Painel de Gestão de Relacionamento com os Municípios, que agregará todos os atendimentos que atendam aos critérios definidos neste documento.

<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Trimestral	<i>Unidade Gestora</i>	Desenvolvimento Territorial (UDT)
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Painel de Gestão de Relacionamento com os Municípios	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de janeiro de 2025.
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Boletim de Resultados do Sistema Sebrae	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador.

INDICADORES DE EFICÁCIA



4. 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>	$COBERTURA\ ESTUDANTES_{UF}$	$= \left(\frac{\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{UF+NA na UF}}{\sum \text{estudantes matriculados no ano}_{UF}} \right) * 100$	
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$COBERTURA\ ESTUDANTES_{Sistema}$	$= \left(\frac{\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{UF+NA na UF} + \sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{sem endereço identificado}}{\sum \text{estudantes matriculados no ano}_{Brasil}} \right) * 100$	
<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>Recorrência contada a partir de 1º de janeiro do ano-calendário.</p> <p>Público-Alvo: Profissionais de Educação.</p> <p>Aceitabilidade: aceito. 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: Público Direto.</p> <p>Situação de Instrumento: Concluído.</p> <p>Serão considerados exclusivamente os vinculados à Categoria de Atendimento EE – Ensino Fundamental, EE – Ensino Médio e Profissional e EE – Ensino Superior.</p> <p>Alocação e Contabilização do Atendimento: será alocado e contabilizado para o Sebrae de mesma UF do endereço do cliente atendido, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento.</p> <p>Caso o cliente não possua informação de localização, este será contabilizado apenas no cálculo do indicador para o Sistema Sebrae.</p>		
<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Educação Empreendedora
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	SAS/Foco	<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

5. 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>	-		
<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. 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

6. 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>	-		
<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>	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{\sum \text{Pequenos Negócios com + de 1 atendimento no ano calendário}}{\sum \text{Pequenos Negócios atendidos no ano calendário}} \right) * 100$		
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{Pequenos Negócios com + de 1 atendimento no ano calendário}}{\sum \text{Pequenos Negócios atendidos no ano calendário}} \right) * 100$		
<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 computados neste indicador.</p> <p>Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou rede de parceiros. Serão aceitos atendimentos ocorridos no mesmo dia, desde que tenham sido contabilizados em instrumentos diferentes.</p> <p>Tipo Público: Direto.</p> <p>Alocação e Contabilização do Atendimento: será alocado e contabilizado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento da empresa atendida, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento.</p> <p>Caso a empresa não possua informação de localização, o Pequeno Negócio será contabilizado apenas no cálculo do indicador para o Sistema Sebrae.</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>	Percentual	<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

7. 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>	$NPS_{Sistema}$	= % de clientes promotores – % de clientes detratores	
<i>Forma de Cálculo</i>	<p>Regras de contabilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>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>	Pontos	<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

8. COBERTURA DE CLIENTES DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
Objetivo	Promover a participação equitativa de todos na sociedade por meio do empreendedorismo
Programa Nacional	Plural
Definição	Cobertura de pessoas participantes de grupos sub-representados entre os clientes atendidos pelo Sebrae em relação à população
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$CLIENTES\ SUB - REPRESENTADOS_{UF} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}_{Mulheres}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}} \right) * 100 + \left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}_{60+}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}} \right) * 100}{2}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$CLIENTES\ SUB - REPRESENTADOS_{Sistema} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}_{Mulheres}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}} \right) * 100 + \left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}_{60+}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}} \right) * 100}{2}$

O indicador consulta dados na perspectiva das pessoas atendidas nas bases de atendimento do Sebrae, sejam elas pessoas físicas ou as pessoas que representam as pessoas jurídicas.

A fração superior considera a base de clientes atendidos no exercício corrente.

Aceitabilidade: atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador.

Situação Instrumento: consolidado.

Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.

Tipo Público: direto.

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.

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.

Forma de Cálculo

Assume-se que a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, é representativa da proporção da população do estado e do país.

Os grupos sub-representados (vulneráveis) que atualmente fazem parte da fórmula são os que o Sebrae já consegue rastrear nas bases de dados a que tem acesso.

A ampliação destes grupos na composição do indicador ocorrerá à medida que os sistemas e a rede de atendimento estiverem preparados para a identificação de outros marcadores de diversidade *além de sexo e idade*, tais como raça, gênero, integrantes da comunidade LGBTQIAP+, pessoas com deficiência, pessoas de baixa renda e pessoas residentes em regiões de vulnerabilidade socioeconômica.

Esse indicador está em formato de índice, pois esta forma de cálculo permite a desagregação da mensuração resultante na fração por grupo sub-representado, o que auxilia a identificação de qual grupo e em que proporção este grupo precisa ser alterado para ter equivalência com a população. Este formato permite também o reconhecimento da interseccionalidade de uma pessoa cujas características a enquadra em mais de um grupo.

<i>Unidade de Medida</i>	Percentual	Maior, Melhor	Mais próximo de 100, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Trimestral	Unidade Gestora	Empreendedorismo Feminino, Diversidade e Inclusão
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	SAS/Foco e PNAD	A partir de 2025	A partir de 2025
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

9. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO

<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>	Percentual de Pequenos Negócios com garantia do FAMPE que foram atendidos após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito
<i>Fórmula de Cálculo Sebrae/UF</i>	$FAMPEADO\ ASSISTIDO_{UF} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Atendidos\ pós\ crédito_{UF}}{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Total_{UF}} \right) * 100$
<i>Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae</i>	$FAMPEADO\ ASSISTIDO_{Sistema} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Atendidos\ pós\ crédito_{Sistema}}{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Total_{Sistema}} \right) * 100$
<i>Forma de Cálculo</i>	<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>Instrumentos: Para o numerador serão considerados para fins de atendimento os seguintes instrumentos (SAS): Palestra, Oficina, Seminário, Curso, Consultoria, Ferramentas, Rodadas. Serão aceitos formatos a distância, presencial ou híbridos. Não serão considerados para contabilização desta meta os instrumentos: Informação, Orientação Técnica, Missão/Caravanas, Feiras. Outros instrumentos serão avaliados de acordo com regras da Unidade de Relacionamento com Cliente em 2025.</p> <p>Para o denominador, é considerado tão somente instrumento “Operação de aval”.</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),_Cadastro das Atividades Econômicas das Pessoas Físicas (CAEPF) e CAF (Cadastro Nacional da Agricultura Familiar), 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><i>Operação de aval</i> é um tipo de instrumento que vincula as bases do Sisfampe com o SAS/SIAC. É a partir desse vínculo que um pequeno negócio <i>fampeado</i> é reconhecido nos sistemas de atendimento. Após identificado o pequeno negócio, serão contabilizados todos os atendimentos válidos na regra de contabilização. Não há necessidade de criar ação no projeto ou atividade.</p> <p>Para apuração do denominador o conjunto de clientes <i>fampeados</i> é composto pelos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente <i>fampeado</i> entre janeiro e outubro do ano de apuração, que foi registrado no SME/Leme até a fotografia de outubro.

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

<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>	SAS	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2020
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

