Plano Anual 2025

CADERNO DE INDICADORES DE PROGRAMAS NACIONAIS

SEBRAE

Atualizado em 25/03/2025

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

Aretha Alexandra P. G. Trindade Zarlenga
Gerente-Adjunto

EQUIPE TÉCNICA

Núcleo de Estratégia e Planejamento
Aline Soares Silva
Denise Rodrigues Silva
Mara Rubia Oliveira de Abreu
Maura Miraglia Caixeta
Nayara Moreira Rosa
Newton Roberto de Lima Júnior
Wesley Oliveira Aguiar

Núcleo de Monitoramento e Avaliação
Andreia Moreira Barbosa
Jacques Leite Santiago
Lucas de Melo Alves
Marcelo Hallai Vieira
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

Núcleo de Inteligência de Dados
Alexandre de Oliveira Ambrosini
Felipe Nodari
Julio Cesar Motta
Maurício Magalhães Hildebrand
Renato Starling Chaves

Sumário

PREFÁCIO 5
APRESENTAÇÃO 6
INTRODUÇÃO 8
EDUCAÇÃO QUE TRANSFORMA 10
1.1. COBERTURA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES 11
1.2. RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO A PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO 13
HUMANIZAR 14
2.1. INCLUSÃO DE GRUPOS MINORIZADOS (SUB-REPRESENTADOS) 15
2.2. IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E PERTENCIMENTO 16
2.3. ADERÊNCIA ÀS COMPETÊNCIAS ESTRATÉGICAS 17
SABER EM AÇÃO 19
3.1. COBERTURA DE COLABORADORES CAPACITADOS 20
3.2. PARTICIPAÇÃO EM AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO 21
CLIENTE 360 22
4.1. COBERTURA DE ATENDIMENTO (ME e EPP) 23
4.2. RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO 24
4.3. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS) 25
4.4. COBERTURA DE ATENDIMENTO MEI 26
IMPULSO TECNOLÓGICO 27
5.1. TERRITÓRIOS ATIVADOS COM INOVAÇÃO 28
5.2. FATURAMENTO 29
CONEXÃO FINANCEIRA 31
6.1. VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS 32
6.2. CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS-CRÉDITO 33
CONECTA TECH 35
7.1. GARTNER IT SCORE FOR ENTERPRISE ARCHITECTURE AND TECHNOLOGY INNOVATION 36
PLURAL 38
8.1. COBERTURA DE ATENDIMENTO A CLIENTES DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS 39
8.2. NEGÓCIOS LIDERADOS POR PESSOAS DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS 41
8.3. NPS DE CLIENTES DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS 42
GOVERNANÇA EMPREENDEDORA 43
9.1. PROTÓTIPOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS DESENVOLVIDOS 44
DATABIZ 45

10.1. ÍNDICE DE MATURIDADE ANALÍTICA (IMA) SEBRAE 46
10.2. IT SCORE CHIEF DATA ANALYTICS OFFICER (CDAO) SEBRAE.....47
CIDADES E TERRITÓRIOS EMPREENDEDORES 49
11.1 EMPREGOS EM MPE NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE.....50
11.2 PEQUENOS NEGÓCIOS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE 51
11.3 INICIATIVAS REALIZADAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE 53
11.4 TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE.54
IMPULSIONAR NEGÓCIOS.....55
12.1. FATURAMENTO 56
12.2. PRODUTIVIDADE 58
CONEXÕES CORPORATIVAS 60
13.1. DESEMPENHO EM RELAÇÃO À GRANDE EMPRESA 61
MOVE + VENDAS.....63
14.1. FATURAMENTO 64
APÊNDICE.....66

PREFÁCIO

A inteligência de dados ajuda a tomar decisões. Para tanto é importante garantir um olhar sistêmico sobre os dados para propor 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 consequências positivas: a primeira, o alinhamento entre Estratégia e Planejamento, viabilizando a sua execução. A segunda, transparência às ações do Sistema Sebrae, além de facilitar o acompanhamento dos nossos resultados 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.

Décio Lima
Diretor Presidente

APRESENTAÇÃO

Exibir as variáveis de mensuração da estratégia carece de uma ação predecessora: reforçar qual é o plano que o Sebrae estabelece para os Pequenos Negócios. Este plano é apresentado num conjunto de documentos que fazem parte do mesmo esforço em alcançar e apoiar os Pequenos Negócios.

Compreender tais documentos exige a competência de análise sistêmica, afinal, todo planejamento carece de etapas deste a concepção, alcançando o monitoramento e a avaliação. Nesse sentido, este documento reflete o desdobramento do planejamento estratégico do Sebrae com o enfoque nos critérios científicos para estabelecer bons indicadores.

Ao assumirmos que as missões do Sebrae estão associadas às frentes "**Ampliação do empreendedorismo transformador**", "**Governança e Estado empreendedor por um ambiente de negócios atrativo**" e "**Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios**", é necessário levar em conta variáveis socioeconômicas e o ambiente no qual os Pequenos Negócios estão inseridos. Isso significa que para o Sebrae não há outra escolha: é mandatório ser a referência, a ponte, entre a vontade de empreender de um(a) brasileiro(a) e seu sucesso.

Reconhecendo aonde queremos chegar, é inevitável estabelecer objetivos capazes de representar a atuação do Sebrae. Assim, foi elaborado o Planejamento Estratégico Sebrae 2024-2027 que garante o foco de atuação da organização em linha com as visões desenhadas pelos participantes de todo o Sistema Sebrae com base em tendências futuras que necessitam balizar nossa atuação desde hoje. Se estamos assumindo que o Sebrae é o elo que cria boas conexões para o empreendedor, não é possível analisar o ambiente de negócios sem olharmos para dentro da organização. Para que um planejamento estratégico não seja somente um compilado de boas ideias num papel, *Programas Nacionais* e critérios de mensuração de seus resultados foram estabelecidos com o intuito de fornecer à gestão o correto diagnóstico sobre a atuação do Sebrae diante de missões tão desafiadoras. A definição de indicadores estratégicos capazes de extrair métricas sobre o desempenho do Sebrae é a garantia de transparência da execução das atividades por unidades gestoras do Sebrae Nacional e dos Sebrae Estaduais realizadas para alcançar os empreendedores direta ou indiretamente.

Gerar valor para nosso público não é tarefa trivial e carece de planejamento. Isso nos convoca a assumir um novo patamar de atuação para garantir que a atuação do Sebrae é a que os pequenos negócios necessitam.

André Silva Spínola
Gerente de Unidade de Estratégia e Transformação

INTRODUÇÃO

A estratégia de atuação das organizações está em constante revisão diante dos contextos que se alteram constantemente. Para recodificar o futuro é necessário revisar o presente com o intuito de garantirmos o alcance de resultados satisfatórios. Nesse sentido, o Sebrae apresenta a Carteira de Indicadores Estratégicos como parte da institucionalização do planejamento estratégico do Sebrae 2024-2027.

Esta Carteira de Indicadores Estratégicos possui 28 indicadores. São indicadores que versam acerca da capacidade do Sebrae em transformar o ambiente de negócios e os pequenos negócios. Foram selecionados para representar cada um dos 14 Programas Nacionais do Sistema Sebrae.

Para cada Indicador é feita a seguinte estruturação da informação:

NOME DO INDICADOR

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 resultados com o intuito de produzir e reproduzir soluções para o público-alvo do Sebrae cada vez maiores e melhores. Esta é a

proposta deste Documento: apresentar a carteira de indicadores estratégicos como parte de uma ação maior, que é a busca constante por boa performance.

Os indicadores citados no apêndice foram pactuados nos Documentos de Referência dos Programas Nacionais, mas necessitam de mapeamento das regras de negócio e método de apuração para terem suas fichas técnicas estruturadas em 2025.

EDUCAÇÃO QUE TRANSFORMA

SEBRAE

1.1. COBERTURA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador.
Objetivo Estratégico	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente.
Programa Nacional	Educação que Transforma.
Definição	Percentual de estudantes de ensino fundamental, médio e superior atendidos pelo Sebrae no ano.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$COBERTURA\ ESTUDANTES_{UF} = \left(\frac{\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{UF+NA\ na\ UF}}{\sum \text{estudantes matriculados no ano}_{UF}} \right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA\ ESTUDANTES_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{UF+NA\ na\ UF} + \sum atendimentos\ a\ estudantes\ no\ ano_{sem\ endereço\ identificado}}{\sum \text{estudantes matriculados no ano}_{Brasil}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	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. O numerador do indicador do Sebrae/UF soma: · Atendimentos a estudantes realizados pela UF; · Atendimentos a estudantes registrados nos projetos do Sebrae Nacional para clientes com endereço da UF; · Atendimentos a estudantes registrados em projetos do Sebrae Nacional com ação específica para o Sebrae/UF. Esses atendimentos referem-se àqueles com informação de localização igual a "Não informado" e que possuam ações registradas iniciadas com o prefixo "UF – EE". Aceitabilidade: Aceito. Tipo Público: Público Direto. Situação de Instrumento: Concluído. Serão considerados exclusivamente os atendimentos válidos e vinculados às Categorias de Atendimento EE – Ensino Fundamental, EE – Ensino Médio e Profissional e EE – Ensino Superior. Importante destacar que atendimentos de alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) também são considerados no indicador, sendo estes contemplados nas duas primeiras categorias de atendimento supracitadas. Em relação ao intervalo temporal, serão considerados os atendimentos cumulativos de 1º de janeiro do ano corrente até 31 de dezembro, considerando o fechamento do mês de referência. Na consolidação do Sistema Sebrae serão adicionados os atendimentos realizados que porventura não tiverem identificação do Sebrae/UF no qual o estudante reside. São contabilizados no denominador os estudantes matriculados na UF em Ensino Fundamental, Médio, Profissional e Educação de Jovens e Adultos (EJA) (obtidos através do Censo Escolar), além dos matriculados no Ensino Superior (obtidos através do Censo da Educação Superior). São desconsideradas matrículas do Ensino Infantil e Ensino Especial (para o Censo Escolar). Para o cálculo do denominador da fórmula do Sistema Sebrae são desconsideradas matrículas que não possuem informação de UF nas bases do INEP.

	A defasagem da disponibilidade das bases de dados dos censos do INEP (Censo Escolar e Censo da Educação Superior) é uma limitação do indicador. Em anos em que não for possível obter as bases coincidentes com o ano de apuração, considerar-se-ão as bases mais recentes disponíveis até o momento da pactuação de metas com os Sebrae/UF.		
Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Educação Empreendedora
Fonte de Origem dos Dados	SME, SAS/Foco e INEP (Censo Escolar e Censo da Educação Superior)	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2013
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

1.2. RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO A PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador.
Objetivo Estratégico	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente.
Programa Nacional	Educação que Transforma
Definição	Percentual de profissionais de educação distintos atendidos mais de uma vez em relação ao total de profissionais de educação atendidos no ano-calendário.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{\sum \text{profissionais da educação com} + 1 \text{ atendimento no ano calendário}_{UF}}{\sum \text{profissionais da educação atendidos no ano calendário}_{UF}} \right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{profissionais da educação com} + 1 \text{ atendimento no ano calendário}_{Sistema}}{\sum \text{profissionais da educação atendidos no ano calendário}_{Sistema}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	Recorrência contada a partir de 1º de janeiro do ano-calendário. Público-Alvo: Profissionais de Educação. Aceitabilidade: aceito. Atendimentos classificados como 'informação' não são computadas neste indicador Atendimento válido: presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou rede de parceiros. Tipo Público: Público Direto. Situação de Instrumento: Concluído. Serão considerados exclusivamente os vinculados à Categoria de Atendimento EE – professores. 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. Caso o cliente não possua informação de localização, este será contabilizado apenas no cálculo do indicador para o Sistema Sebrae.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Educação Empreendedora
Fonte de Origem dos Dados	SAS/Foco	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2013
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

HUMANIZAR

SEBRAE

2.1. INCLUSÃO DE GRUPOS MINORIZADOS (SUB-REPRESENTADOS)

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
Objetivo	Promover a participação equitativa de todos na sociedade por meio do empreendedorismo
Programa Nacional	Humanizar
Definição	Variação da proporção de grupos minorizados (sub-representados) entre os empregados do Sebrae ao longo do tempo
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$VAR.EMPREGADOS\ MINORIZADOS_{UF} = \left[\left(\frac{Empregados\ Minorizados_{UF}\ TFinal}{Empregados\ Minorizados_{UF}\ TInicial}\right) - 1\right] * 100$ Onde: $Empregados\ Minorizados_{UF} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Empregados respondentes Sebrae/UF}_{Minorizados\ 1}}{\sum \text{Empregados respondentes Sebrae/UF}}\right) * 100 + \cdots + \left(\frac{\sum \text{Empregados respondentes Sebrae/UF}_{Minorizados\ n}}{\sum \text{Empregados respondentes Sebrae/UF}}\right) * 100}{n}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$VAR.EMPREGADOS\ MINORIZADOS_{Sistema} = \left[\left(\frac{Empregados\ Minorizados_{Sistema}\ TFinal}{Empregados\ Minorizados_{Sistema}\ TInicial}\right) - 1\right] * 100$ Onde: $Empregados\ Minorizados_{Sistema} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Empregados respondentes Sistema Sebrae}_{Minorizados\ 1}}{\sum \text{Empregados respondentes Sistema Sebrae}}\right) * 100 + \cdots + \left(\frac{\sum \text{Empregados respondentes Sistema Sebrae}_{Minorizados\ n}}{\sum \text{Empregados respondentes Sistema Sebrae}}\right) * 100}{n}$
Forma de Cálculo	Os grupos minorizados (sub-representados) são os que o Sebrae levantar a partir de autodeclaração do corpo de empregados ativos, por meio de pesquisa. Para efeito de cálculo desse indicador, serão contemplados somente os empregados e trainees. Portanto, não contabiliza: estagiários, menores aprendizes e terceirizados/temporários. A decisão sobre quais dos grupos receberão o enfoque do Sebrae/UF e do Nacional considera o apetite da respectiva Diretoria e a realidade de cada UF. Assim, antes de cada novo exercício devem ser definidos quais serão os grupos que receberão ações direcionadas de inclusão para que componham o índice *Empregados Minorizados* na "*foto*" inicial e final. O índice (a "*foto*") é composto pela média das representações de cada grupo enfocado; já o indicador "*Inclusão de Grupos Minorizados*" mostrará a variação do índice no tempo. Por TInicial, entende-se a medição mais próxima do início do ano-calendário, e TFinal, a mais próxima do fim do ano-calendário. Entre os grupos minorizados, poderão estar incluídos marcadores de sexo, gênero, idade, raça, deficiência física, neuro-diversos, integrantes da comunidade LGBTQIAP+, pessoas residentes em regiões de vulnerabilidade socioeconômica (aglomerados subnormais), etc.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Gestão de Pessoas
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa interna UGP	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

2.2. IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E PERTENCIMENTO

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador		
Objetivo	Promover a participação equitativa de todos na sociedade por meio do empreendedorismo		
Programa Nacional	Humanizar		
Definição	Taxa de implementação de práticas relacionadas à diversidade, inclusão e pertencimento.		
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$AÇÕES\ IMPLEMENTADAS_{UF} = \left(\frac{\sum \text{Ações aplicadas no ano}_{UF}}{\sum \text{Ações totais estabelecidas para o ano}_{UF}}\right) * 100$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$AÇÕES\ IMPLEMENTADAS_{SISTEMA} = \left(\frac{\sum \text{Ações aplicadas no ano}_{SISTEMA}}{\sum \text{Ações totais estabelecidas para o ano}_{SISTEMA}}\right) * 100$		
Forma de Cálculo	Auxilia no desenvolvimento de ações de incentivo e apoio na definição e implementação de um modelo que se adeque ao contexto brasileiro e ao contexto do próprio Sebrae. O rol de ações a serem aplicadas pelas unidades do Sebrae ocorre no estabelecimento do Plano Anual do exercício seguinte. Exemplos de ações a serem implementadas: pesquisa de diversidade, norma interna ou política de diversidade, inclusão e pertencimento, ações de letramento, processo seletivo afirmativo, criação de Comitê de Diversidade e ESG, treinamento e mentoria para as lideranças, acessibilidade digital, criação de grupos de afinidade, adesão ao Pacto Global da ONU, etc.		
Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Semestral	*Unidade Gestora*	Gestão de Pessoas
Fonte de Origem dos Dados	Autodeclaração do Sebrae/UF	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

2.3. ADERÊNCIA ÀS COMPETÊNCIAS ESTRATÉGICAS

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão avançados e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente
Programa Nacional	Humanizar
Definição	Número de empregados que foram avaliados no domínio "intermediário e avançado" nas Competências estratégicas do Sebrae sobre o total de empregados elegíveis avaliados.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$ADERÊNCIA\ ÀS\ COMPETÊNCIAS\ ESTRATÉGICAS_{UF} = \left(\frac{\sum \text{empregados aderentes às competências estratégicas}_{UF}}{\sum \text{empregados período avaliado}_{UF}}\right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$ADERÊNCIA\ ÀS\ COMPETÊNCIAS\ ESTRATÉGICAS_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{empregados aderentes às competências estratégicas}_{Sistema}}{\sum \text{empregados período avaliado}_{Sistema}}\right) * 100$
Forma de Cálculo	Competências Estratégicas são as três competências necessárias a todos os colaboradores do SEBRAE, aplicáveis a todos os espaços ocupacionais, eixos de negócio e níveis de carreira:

1) Competência 1: **Geração de Valor**

GERAÇÃO DE VALOR		Gera benefícios tangíveis e intangíveis que atendam às necessidades e demandas dos empreendedores, colaboradores e sociedade civil.
Norteador		**Descrição do Norteador**
1	Visão sistêmica	Compreende o SEBRAE como um todo e a natureza particular de seu modelo de negócio e sua relação com o setor público, identificando interdependências entre áreas, processos e pessoas.
2	Direcionamento por dados	Baseia suas decisões e ações em dados e fatos, utilizados de evidências e indicadores que direcionem os melhores caminhos de atuação.
3	Foco no cliente	Cumpre o combinado com cliente, seja ele interno ou externo, gerando valor por meio da eficiência e qualidade da resolução das demandas.
4	Inovação	Propõe e implementa maneiras alternativas, criativas e viáveis para aproveitar oportunidades e solucionar os desafios internos e externos do SEBRAE.
5	Destreza digital	Acessa, compreende, produz e comunica informações e dados em diferentes formatos e fontes, demostrando o uso de tecnologias existentes e emergentes para impulsionar resultados mais eficientes.

2) Competência 2: **Protagonismo**

PROTAGONISMO		Coloca as necessidades do negócio a frente das prioridades específicas de unidades ou projetos, buscando os interesses coletivos e assumindo os desafios do Sebrae como seus.
Norteador		**Descrição do Norteador**
1	Inteligência emocional	Gerencia suas emoções, demonstrando equilíbrio e habilidade para lidar com suas próprias emoções e com a dos demais colaboradores, mesmo sob pressão ou diante de imprevistos, mudanças e incertezas.
2	Trabalho em rede	Atua de forma colaborativa na realização de atividade e solução de desafios, atuando com união e cumplicidade, independente da área ou processo no qual atua.
3	Proatividade	Assume a responsabilidade na resolução dos desafios, mesmo em situações fora de sua zona de conforto.
4	Ética e aderência aos valores	Age de acordo com os princípios morais, as normas legais e valores do Sebrae, respeitando a diversidade, a dignidade e os direitos de todos os envolvidos para promover um ambiente de trabalho saudável, inclusivo, que valoriza as diferenças e contribuições de cada um.
5	Intraempreendedorismo	Identificar oportunidade necessidades, apresentando comprometimento e um olhar propositivo.

3) Competência 3: **Adaptabilidade e Aprendizado Contínuo**

ADAPTABILIDADE E APRENDIZADO CONTÍNUO		Busco continuamente o autodesenvolvimento, estando aberto à mudanças e demostrando capacidade de adaptação a novos cenários e contextos.
Norteador		**Descrição do Norteador**
1	Crescimento e evolução	Aprende com as adversidades e desafios, enxergando-os como oportunidades para seu crescimento.
2	Curiosidade	Busca conhecimento em diversas fontes, internas ou externas, estudando constantemente para ampliar seu repertório.
3	Adaptabilidade	É aberto a mudanças e se adapta rapidamente a novos cenários e contexto do ambiente dinâmico do SEBRAE.
4	Aplicação prática	Aplica seu aprendizado no dia a dia, transformando conhecimento teórico em prático para atender às demandas recebidas.
5	Desenvolvimento colaborativo	Compartilhar dúvidas e aprendizados com os demais colaboradores, estando aberto a contribuir com o desenvolvimento coletivo e também aprender com todas as pessoas.

Os níveis de domínio evidenciam a relação ao domínio das competências estratégicas pelos profissionais do Sebrae.

NÍVEL	DOMÍNIO	DEFINIÇÃO
Prática, apoio e multiplica	Avançado	Atua com facilidade na competência, de forma prática e possui conhecimento profundo sobre a mesma, podendo até mesmo atuar como facilitador educador da competência para outros profissionais.
Pratica com autonomia	Intermediário	Apresenta conhecimento suficiente para conduzir atividades com a utilização da competência, com pouca ou nenhuma necessidade de apoio, atuando de forma prática com ela e não apenas teórica.
Pratica com apoio e sob orientação	Básico	Possui conhecimento, noções básicas em relação à competência, com pouco contato prático, necessitando ainda apoio constante na sua aplicação.

Para o somatório no numerador do indicador, deverão ser considerados os domínios “Intermediário” e “Avançado” nas três competências estratégicas. Caso um colaborador não alcance o domínio intermediário e avançado, em alguma das competências estratégicas, este não entrará no somatório do numerador do indicador.

Cada unidade do Sebrae desenvolverá ações para o aprimoramento das competências avaliadas no domínio “Básico”.

Para considerar o indicador mensurado, a unidade do Sebrae aplicará um instrumento de avaliação de competências estratégicas, no ano de referência, mesmo que abranja apenas parte dos meses do exercício. Esse instrumento será padrão a todos os Sebrae/UF e será disponibilizado pelo Sebrae Nacional. Isso possibilitará a consolidação das competências estratégicas no nível do Sistema Sebrae, bem como a realização de análises comparativas.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Gestão de Pessoas
Fonte de Origem dos Dados	Avaliação de Competências	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

SABER EM AÇÃO

SEBRAE

3.1. COBERTURA DE COLABORADORES CAPACITADOS

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador.
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente.
Programa Nacional	Saber em Ação
Definição	Percentual de colaboradores capacitados nas ações de desenvolvimento em relação à quantidade total de funcionários do Sebrae.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$COBERTURA\ CAPACITADOS_{UF} = \left(\frac{nº\ CPF\ aprovados\ ou\ concluídos_{UF}}{nº\ de\ colaboradores_{UF}}\right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA\ CAPACITADOS_{Sistema} = \left(\frac{nº\ CPF\ aprovados\ ou\ concluídos_{Sistema}}{nº\ de\ colaboradores_{Sistema}}\right) * 100$
Forma de Cálculo	Ações de desenvolvimento são atividades educacionais para capacitação cujo objetivo pode ser sensibilizar ou aprimorar competências individuais ou coletivas, atendendo às necessidades dos colaboradores e alinhando-se aos objetivos da instituição. Podem ser aplicadas por meio de diversas mídias e modalidades de ensino e transmissão. A Universidade Sebrae viabiliza ações de desenvolvimento por meio de soluções educacionais próprias ou de mercado. As soluções podem ser presenciais, híbridas ou online. O critério de aprovação ou conclusão é definido para cada solução educacional, conforme estratégia pedagógica, podendo ser diferenciada para cada Sebrae/UF e UCSebrae. Para contabilização desse indicador, são consideradas somente as ações de desenvolvimento registradas na plataforma da UCSEBRAE, mesmo que sejam viabilizadas pelo estado. São considerados colaboradores capacitados em ações de desenvolvimento, aqueles que obtiverem status positivo de saída da solução educacional, ou seja, aprovado ou concluído. Não compõem este número os reprovados, cancelados, desistentes e abandonos. Considera-se como "colaborador" todos os funcionários ativos, excetuando-se os terceirizados, estagiários e menores aprendizes. Os funcionários em licenças permitidas por lei são considerados no quadro de funcionários e, portanto, são incluídos no cálculo.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Universidade Sebrae
Fonte de Origem dos Dados	Sistema de gestão das capacitações da Universidade	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme e/ou Dashboard da Universidade	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

3.2. PARTICIPAÇÃO EM AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador.
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente
Programa Nacional	Saber em Ação
Definição	Participação por colaborador capacitado em ações de desenvolvimento.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$PARTICIPAÇÃO\ COLABORADOR_{UF} = \left(\frac{nº\ de\ aprovações_{UF}}{nº\ de\ colaboradores\ aprovados_{UF}}\right)$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$PARTICIPAÇÃO\ COLABORADOR_{Sistema} = \left(\frac{nº\ de\ aprovações_{Sistema}}{nº\ de\ colaboradores\ aprovados_{Sistema}}\right)$
Forma de Cálculo	Ações de desenvolvimento são atividades educacionais para capacitação cujo objetivo pode ser sensibilizar ou aprimorar competências individuais ou coletivas, atendendo às necessidades dos colaboradores e alinhando-se aos objetivos da instituição. Podem ser aplicadas por meio de diversas mídias e modalidades de ensino e transmissão. Para contabilização desse indicador, são consideradas somente as ações de desenvolvimento registradas na plataforma da UCSEBRAE, mesmo que sejam viabilizadas pelo estado. São considerados colaboradores capacitados, aqueles que obtiverem status positivo de saída da solução educacional, ou seja, aprovado ou concluído. Não compõem este número os reprovados, cancelados, desistentes e abandonos. O critério de aprovação ou conclusão é definido para cada solução educacional, conforme estratégia pedagógica, podendo ser diferenciada para cada Sebrae/UF e UCSebrae. Considera-se como "colaborador" todos os funcionários ativos, excetuando-se os terceirizados, estagiários e menores aprendizes. Os funcionários em licenças permitidas por lei são considerados no quadro de funcionários e, portanto, são incluídos no cálculo. Será considerado para fins de cálculo o CPF do colaborador como identificador.

Unidade de Medida	Número	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Universidade Sebrae
Fonte de Origem dos Dados	Sistema de gestão das capacitações da Universidade	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme e/ou Dashboard da Universidade	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

CLIENTE 360

SEBRAE

4.1. COBERTURA DE ATENDIMENTO (ME e EPP)

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador		
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente		
Programa Nacional	Cliente 360		
Definição	Percentual de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) atendidas (*market share*) pelo Sebrae no ano		
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{Número\ de\ ME\ e\ EPP\ atendidas\ no\ ano}{Universo\ de\ ME\ e\ EPP\ estimada\ no\ ano}\right) * 100$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{Número\ de\ ME\ e\ EPP\ atendidas\ no\ ano}{Universo\ de\ ME\ e\ EPP\ estimada\ no\ ano}\right) * 100$		
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Número de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) atendidas: contagem distinta do código do cliente. Público-Alvo: Microempresa e Empresa de Pequeno Porte. Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador. Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto "Informação". Situação Instrumento: Consolidado. Tipo de Público: Direto. 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. O universo de ME e EPP estimado no ano corresponde à estimativa do número de Micro e Pequenas Empresas (MPE) ativas na UF para o ano de referência, com base no estudo de Estimativa de Público, realizado anualmente pela UGE e disponibilizado no DataSebrae a partir dos dados do Cartão CNPJ da Receita Federal.		
Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Relacionamento com Cliente
Fonte de Origem dos Dados	SME, SAS/SIAC/FOCO e Documento de Estimativa de Público do Sebrae	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2017
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

4.2. RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente
Programa Nacional	Cliente 360
Definição	Percentual de pequenos negócios distintos atendidos mais de uma vez em relação ao total de pequenos negócios atendidos no ano-calendário
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ com + de\ 1\ atendimento\ no\ ano\ calendário}{\sum Pequenos\ Negócios\ atendidos\ no\ ano\ calendário}\right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$RECORRÊNCIA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ com + de\ 1\ atendimento\ no\ ano\ calendário}{\sum Pequenos\ Negócios\ atendidos\ no\ ano\ calendário}\right) * 100$
Forma de Cálculo	Recorrência contada a partir de 1º de janeiro do ano-calendário. Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte. Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não são computadas neste indicador. 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 Tipo Público: Direto. 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. Caso a empresa não possua informação de localização, o Pequeno Negócio será contabilizado apenas no cálculo do indicador para o Sistema Sebrae. 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).

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Relacionamento com o Cliente
Fonte de Origem dos Dados	SAS/Foco	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2010
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

4.3. RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador		
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente		
Programa Nacional	Cliente 360		
Definição	Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente		
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$NPS_{UF} = \%\ de\ clientes\ promotores - \%\ de\ clientes\ detratores$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$NPS_{Sistema} = \%\ de\ clientes\ promotores - \%\ de\ clientes\ detratores$		
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: • Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6 • Neutros: clientes que atribuem notas de 7 a 8 • Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10 • Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar? O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta. Demais dimensões o cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes) 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. Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF de acordo com o Sebrae Executor. Não são pesquisados clientes cujo atendimento é realizado pelos canais e-mail e redes sociais.		
Unidade de Medida	Pontos	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Relacionamento com Cliente
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score (NPS), Plataforma INDECX.	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2016
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

4.4. COBERTURA DE ATENDIMENTO MEI

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador		
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente		
Programa Nacional	Visão 360		
Definição	Percentual de Microempreendedores Individuais (MEI) atendidos (*market share*) pelo Sebrae no ano		
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{Número\ de\ MEI\ atendidos\ no\ ano}{Universo\ de\ MEI\ estimado\ no\ ano}\right) * 100$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{Número\ de\ MEI\ atendidos\ no\ ano}{Universo\ de\ MEI\ estimado\ no\ ano}\right) * 100$		
Forma de Cálculo	Regras de contabilização: Número de MEI atendidos: contagem distinta do código do cliente. Público-Alvo: MEI. Aceitabilidade: Atendimentos válidos. Instrumento: Todos os instrumentos de atendimento, exceto "Informação". Atendimentos classificados como 'informação' não são computadas neste indicador. Situação Instrumento: Consolidado. Tipo de 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.		
Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Relacionamento com Cliente
Fonte de Origem dos Dados	SAS/SIAC/FOCO e Documento de Estimativa de Público do Sebrae	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2017
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

IMPULSO TECNOLÓGICO

SEBRAE

5.1. TERRITÓRIOS ATIVADOS COM INOVAÇÃO

Missão	Prosperidade nos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios		
Objetivo	Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras de futuro.		
Programa Nacional	Impulso Tecnológico		
Definição	Número de territórios ativados com inovação e foco em startups e negócios inovadores como impulsionadoras da prosperidade dos territórios		
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$TERRITÓRIOS\ ATIVADOS_{UF} = \sum Territórios\ ativados\ com\ inovação\ e\ foco\ em\ startups\ e\ negócios\ inovadores_{UF}$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$TERRITÓRIOS\ ATIVADOS_{Sistema} = \sum Territórios\ ativados\ com\ inovação\ e\ foco\ em\ startups\ e\ negócios\ inovadores_{Sistema}$		
Forma de Cálculo	Consideram-se como territórios ativados com inovação e foco em startups e negócios inovadores aqueles que possuem, simultaneamente: ▪ Ecossistemas registrados na plataforma ELI e que estão mapeados conforme metodologia ELI – Ecossistema Local de Inovação – desde 2020 ou tiveram ações do Ativa (ELI) no ano de medição; e ▪ Projeto ou empresa cadastrada na plataforma SebraeStartups (qualquer uma das classificações de startup, negócio inovador ou base tecnológica) e atendida pelo Sebrae no ano de medição, cujo município sede da empresa ou projeto seja parte de território. Os Sebrae UF deverão manter atualizados os registros nas plataformas ELI e SebraeStartups, de maneira que seja possível a Unidade de Inovação do Sebrae Nacional cruzar os dados e emitir trimestralmente os relatórios para os Sebrae UF incluírem os resultados no Sistema Leme.		
Unidade de Medida	Número	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	*Unidade Gestora*	Inovação
Fonte de Origem dos Dados	Plataforma ELI e plataforma SebraeStartup	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

5.2. FATURAMENTO

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.
Programa Nacional	Impulso Tecnológico
Definição	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	A variação média do Faturamento em cada Projeto e Processo do Sebrae/UF (j) é: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} = \left(\frac{\sum_i^n VARIAÇÃO\ FAT_i}{n}\right)$ A média da UF é calculada: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{UF} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j}\right) * 100$ Onde: *j* = 1, 2, 3....*N* (índice indicando cada projeto/processo) *i* = 1, 2, 3.....*n* (índice indicando cada cliente da amostra) *n* = Nº clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo *N* = Nº Projetos e Processos mensurados *c* = Nº 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.
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	O cálculo nacional segue a mesma fórmula do cálculo das UF, considerando todos os projetos e processos do Sistema Sebrae: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Sistema} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j}\right) * 100$ Onde: *j* = 1, 2, 3....*N* (índice indicando cada projeto/processo) *N* = Nº Projetos e Processos mensurados c = Nº clientes prioritários dos projetos/processos
Forma de Cálculo	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 em exercício.

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.

Perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes	A pergunta de percepção para mensurar o aumento do faturamento poderá ser elaborada de acordo com a realidade do atendimento de cada Sebrae/UF. 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). **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]?** (A) aumentou (vá para 4) (B) diminuiu (vá para 3) (C) permaneceu igual (D) Não sei ainda/não quero responder 3.Reduziu em quantos por cento? Reduziu em: _____% 4.Aumentou em quantos por cento? Aumentou em: _____%

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 estarão em Nota Técnica que será disponibilizada no DataSebrae.

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

CONEXÃO FINANCEIRA

SEBRAE

6.1. VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas
Programa Nacional	Conexão Financeira
Definição	Variação percentual do volume de garantias de crédito contratadas pelas instituições financeiras conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$GARANTIAS\ CONTRADAS_{UF} = \left(\frac{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe na UF no ano corrente}}{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe na UF no ano anterior}} - 1\right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$GARANTIAS\ CONTRADAS_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae no ano corrente}}{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae no ano anterior}} - 1\right) * 100$
Forma de Cálculo	No numerador é considerado o somatório de garantias de crédito contratadas pelas IFs durante o período vigente no ano corrente e no denominador considera o mesmo período vigente no ano anterior. Serão computadas no somatório do indicador as garantias concedidas e registradas no SisFampe no período de análise e que não foram canceladas no mesmo período. Não serão consideradas as operações de transferência e renegociação, pois não alteram o volume de crédito contratado no período. Considera-se a periodicidade de medição mensal, visto que o resultado esperado é um cumulativo por mês. Tipo Público: Direto.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Capitalização e Serviços Financeiros
Fonte de Origem dos Dados	SISFampe	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de janeiro de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

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

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios.
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas
Programa Nacional	-
Definição	Percentual de Pequenos Negócios com garantia do FAMPE que foram atendidos após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$FAMPEADO\ ASSISTIDO_{UF} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Atendidos\ pós\ crédito_{UF}}{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Total_{UF}} \right) * 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$FAMPEADO\ ASSISTIDO_{Sistema} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Atendidos\ pós\ crédito_{Sistema}}{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Total_{Sistema}} \right) * 100$

Forma de Cálculo

Número de clientes: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio.

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.

Público-Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, formais.

Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos.

Os instrumentos considerados no cálculo do indicador estão listados na tabela abaixo, elaborada com base no documento Diretrizes para Relacionamento.[1]

PROPOSTA DE VALOR	INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO	CONTABILIZAÇÃO DO INDICADOR		
		SIM	NÃO	POSIÇÃO CÁLCULO
Evento	Palestra	X		Numerador
	Seminário	X		Numerador
	Missão e Caravana		X	N/A
	Encontro Mediado		X	N/A
Conhecimento	Orientação Técnica		X	N/A
	Informação		X	N/A
Capacitação	Curso	X		Numerador
	Oficina	X		Numerador
	Curso Autoinstrucional	X		Numerador
	Jogo		X	N/A
	Aplicação de Material Didático		X	N/A
Intervenção	Consultoria	X		Numerador
	Assessoramento	X		Numerador
Oportunidades de Negócios	Feira		X	N/A
	Vitrine		X	N/A
	Rodade de Negócios	X		Numerador
Acesso a Serviços	Ferramenta	X		Numerador
	Formalização		X	N/A
	Regularização		X	N/A
	Operação de Aval	X		Denominador

[1] Disponível no DataSebrae pelo link: https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2025/01/Diretrizes-e-Metricas-para-Relacionamento-no-Sistema-Sebrae-V.1.1-20241030.pdf.

Situação Instrumento: Consolidado.

Tipo Público: Direto.

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".

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 válidos na regra de contabilização. Não há necessidade de criar ação no projeto ou atividade.

Para apuração do denominador o conjunto de clientes *fampeados* é composto pelos seguintes grupos:

- Cliente *fampeado* 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.

Nos três casos acima, se o mesmo cliente tiver sido *fampeado* duas ou mais vezes no ano, será considerado apenas o primeiro FAMPE no denominador e o primeiro atendimento pós-crédito no numerador, conforme as regras estabelecidas.

Para apuração do numerador apenas serão computados os clientes que tiveram atendimentos em data posterior à data da concessão da operação de aval. Será alocado e contabilizado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento da empresa atendida, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Capitalização e Serviços Financeiros
Fonte de Origem dos Dados	SAS/FOCO	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2020
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

CONECTA TECH

SEBRAE

7.1. GARTNER IT SCORE FOR ENTERPRISE ARCHITECTURE AND TECHNOLOGY INNOVATION

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
Objetivo Estratégico	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos, por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados
Programa Nacional	Conecta Tech
Definição	O indicador avalia o estágio de maturidade da arquitetura empresarial e de inovação tecnológica do Sebrae de acordo com o *IT Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation*.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$ENTERPRISE\ ARCHITECTURE\ AND\ TECHNOLOGY\ INNOVATION_{UF} = \frac{\sum Notas\ das\ Subatividades\ Avaliadas\ Gartner}{Quantidade\ de\ Subatvidades\ avaliadas}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$ENTERPRISE\ ARCHITECTURE\ AND\ TECHNOLOGY\ INNOVATION_{Sistema} = \frac{\sum Notas\ das\ Subatividades\ Avaliadas\ Gartner}{Quantidade\ de\ Subatvidades\ avaliadas}$
Forma de Cálculo	O índice será obtido a partir da resposta de cada Sebrae/UF ao questionário da Gartner, que será enviado pelo Sebrae/NA. O questionário abrange 06 atividades e 24 subatividades que são desdobradas em 5 a 15 declarações avaliadas individualmente. E as avaliações de cada subatividade recebem uma nota de maturidade que varia de 1 (baixa) a 5 (alta).

Lista de Atividades e Subatividades

Atividades	Subatividades
Estruturar Estratégia de Negócios	Estruturar o envolvimento comercial Desenvolver o negócio Articular resultados de negócios Formar decisões de investimento Fornecer assessoria de consultoria interna
Facilitar a inovação	Avaliar tecnologias e tendências emergentes Identificar oportunidades de inovação Ativar iniciativas de inovação
Planejar e gerenciar o portfólio de TI	Desenvolver a arquitetura do estado futuro Definir arquitetura do estado atual Desenhar planos estratégicos Desenvolver e manter roteiros Modernizar o portfólio de suporte Habilitar estratégia de informação
Ativar entrega de soluções	Projetar soluções de suporte Guiar entrega de soluções Integrar suporte
Estabelecer estruturas e ferramentas de EA	Desenvolver estruturas e ferramentas de EA Definir Governança Gerenciar conformidade com padrões
Gerenciar EA	Definir estratégia de função Gerenciar talentos da EA Medir e gerenciar o desempenho da função Gerenciar relacionamentos multifuncionais

	As subatividades que não forem avaliadas pelo respondente não computam para a média final do indicador. Mensurações parciais ocorrerão nas 1ª quinzenas de junho e novembro.		
Unidade de Medida	Pontos (1 a 5)	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	Unidade Gestora	Tecnologia da Informação e Comunicação
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Gartner IT Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation.	Disponibilidade dos Dados	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

PLURAL

SEBRAE

8.1. COBERTURA DE ATENDIMENTO A 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	-
Definição	Cobertura de pessoas participantes de grupos sub-representados entre os clientes atendidos pelo Sebrae em relação à população
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$CLIENTES\ SUB-REPRESENTADOS_{UF} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}_{Mulheres}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}} \Big/ \frac{População\ UF_{Mulheres}}{População\ UF}\right) * 100 + \left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}_{60+}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae/UF}} \Big/ \frac{População\ UF_{60+}}{População\ UF}\right) * 100}{2}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$CLIENTES\ SUB-REPRESENTADOS_{Sistema} = \frac{\left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}_{Mulheres}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}} \Big/ \frac{\text{População Brasil}_{Mulheres}}{População\ Brasil}\right) * 100 + \left(\frac{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}_{60+}}{\sum \text{Clientes Atendidos Sebrae}} \Big/ \frac{\text{População Brasil}_{60+}}{População\ Brasil}\right) * 100}{2}$
Forma de Cálculo	O indicador tem como objetivo comparar a proporcionalidade de públicos pertencentes a grupos sub-representados atendidos pelo Sebrae em relação às suas respectivas populações. A ideia é analisar se a representação desses grupos no atendimento do Sebrae está alinhada com sua respectiva participação na população em geral. Na perspectiva do atendimento realizado pelo Sebrae, calcula-se para cada grupo sub-representado a proporção de clientes Pessoa Física (PF) atendidos pertencentes ao respectivo grupo, em relação ao total de clientes PF atendidos, independentemente de o atendimento ser direcionado à pessoa física em questão ou se ela estava atuando na representação de uma Pessoa Jurídica (PJ). Para o cálculo de cada proporção de grupo sub-representado, consideram-se apenas clientes **com cadastro** que possuem informações preenchidas e válidas que os identifiquem corretamente. Por conseguinte, para o cálculo de proporção de mulheres, considerar-se-ão apenas clientes PF que possuem o campo gênero preenchido, e para o cálculo de proporção de 60+, considerar-se-ão apenas clientes PF que possuem faixa etária informada. Novos grupos sub-representados a serem inseridos futuramente deverão obedecer às mesmas regras de consistência. Aceitabilidade: Atendimentos Válidos. Atendimentos classificados como “informação” não concorrem para o cômputo deste indicador. Situação Instrumento: Consolidado. 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 apenas para o resultado do Sistema Sebrae. Na perspectiva da população estimada de cada grupo sub-representado, utilizar-se-á a Pesquisa Nacional de Domicílios Trimestral – PNAD Trimestral –, observando-se os pesos amostrais provenientes do desenho amostral da pesquisa. Assume-se que a PNAD, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), seja representativa da população tanto do estado quanto do país. Para fins de monitoramento, a primeira mensuração do ano corrente considerará a PNAD do 4º Trimestre do ano anterior. Para as demais mensurações ao longo do ano, será considerada a PNAD do 1º Trimestre do ano corrente. 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 (fórmula, fontes de dados, forma de cálculo) 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. O processo de inserção desses novos grupos deverá obedecer ao prazo de elaboração do Caderno de Indicadores do Plano Anual do ano seguinte. 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.		
Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	Unidade Gestora	Empreendedorismo Feminino, Diversidade e Inclusão
Fonte de Origem dos Dados	SAS/Foco, SME e PNAD trimestral	Disponibilidade dos Dados	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

8.2. NEGÓCIOS LIDERADOS POR PESSOAS 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	Proporção de pessoas jurídicas lideradas por pessoas de grupos sub-representados em relação às pessoas jurídicas pesquisadas		
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$NEGÓCIOS\ SUB-REPRESENTADOS_{UF} = \left(\frac{\sum \text{CNPJ respondentes}_{Mulheres,\ não\ binários,\ não\ heterossexuais,\ não\ brancos,\ 60+,\ deficientes\ e\ baixa\ renda}}{\sum \text{CNPJ respondentes na UF}}\right) * 100$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$NEGÓCIOS\ SUB-REPRESENTADOS_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{CNPJ respondentes}_{Mulheres,\ não\ binários,\ não\ heterossexuais,\ não\ brancos,\ 60+,\ deficientes\ e\ baixa\ renda}}{\sum \text{CNPJ respondentes no Brasil}}\right) * 100$		
Forma de Cálculo	O universo para o indicador é o número de respondentes da pesquisa Perfil MEI e MPE, que tem como base o cadastro da Receita Federal. As opções de gênero oferecidas na pesquisa são homem, mulher e não-binários. Quanto à orientação sexual, oferece as opções heterossexual, homossexual ou outros, ou prefiro não responder. As alternativas de cor ou raça são: branco e não-branco (preto e pardo, amarelo; e indígena). As faixas etárias incluem as de pessoas com 60 anos ou mais. A baixa renda é caracterizada por renda mensal do empreendedor de até 2 salários mínimos. Pode ser que, devido à baixa representatividade estatística dos respondentes de determinado grupo, seja necessária a desconsideração de algumas respostas para fins de mensuração oficial, em função de a parcela estar próxima à margem de erro da pesquisa e da possibilidade de a resposta proveniente de uma pequena amostra representar uma distorção para a tomada de decisão. O expurgo destes casos para fins de publicação do resultado não impedirá o acesso às respostas, nem análises a serem desenvolvidas gerencialmente considerando dados expurgados. Os pequenos negócios computados deverão possuir comprovação na situação fiscal de CNPJ. Em caso de ampliação da consulta a dados por meio de convênio, a partir de 2025 o universo consultado também abrangerá situações comprovadas de 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). 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 estiverem preparados para a identificação de outros marcadores de diversidade além de sexo, gênero, raça, idade, pessoas com deficiência (inclusive neuro-diversos) e pessoas com baixa renda, tais como pessoas residentes em regiões de vulnerabilidade socioeconômica.		
Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	Unidade Gestora	Empreendedorismo Feminino, Diversidade e Inclusão
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Perfil MEI e MPE	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

8.3. NPS 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	Grau de recomendação do Sebrae pelos clientes sub-representados
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$\text{NPS SUB} - \text{REPRESENTADOS}_{UF} = \%\ \text{de Clientes Promotores}_{Mulheres\ e\ 60+} - \%\ \text{de Clientes Detratores}_{Mulheres\ e\ 60+}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$\text{NPS SUB} - \text{REPRESENTADOS}_{Sistema} = \%\ \text{de Clientes Promotores}_{Mulheres\ e\ 60+} - \%\ \text{de Clientes Detratores}_{Mulheres\ e\ 60+}$
Forma de Cálculo	Para a pergunta "Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?", os respondentes são classificados conforme o critério: - 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 O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta. Para demais dimensões, o cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes). A pesquisa é realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente ou SMS logo após o atendimento. Em 2024 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. Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF de acordo com o Sebrae Executor. Os grupos sub-representados (vulneráveis) que atualmente fazem parte da fórmula são os que o Sebrae já consegue rastrear nas bases de atendimento. 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.

Unidade de Medida	Pontos	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Empreendedorismo Feminino, Diversidade e Inclusão
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Net Promoter Score (NPS) – Plataforma INDECX	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

GOVERNANÇA EMPREENDEDORA

SEBRAE

9.1. PROTÓTIPOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS DESENVOLVIDOS

Missão	Governança e Estado Empreendedor por um ambiente de negócios atrativos
Objetivo	Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de Estado
Programa Nacional	Governança Empreendedora
Definição	Avaliar o fortalecimento da governança empreendedora a partir da elaboração de protótipos de políticas públicas desenvolvidas em parceria com as instituições públicas, privadas e sociais.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$PROTÓTIPOS_{UF} = \sum Protótipos\ de\ Políticas\ Públicas\ com\ participação\ do\ Sebrae\ UF$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$PROTÓTIPOS_{Sistema} = \sum Protótipos\ de\ Políticas\ Públicas\ com\ participação\ do\ Sistema\ Sebrae$
Forma de Cálculo	Os protótipos desenvolvidos pelo Programa serão apresentados, em ficha técnica simples, com assinatura dos técnicos representantes das instituições participantes do desenvolvimento e validadas pela equipe da Unidade de Políticas Públicas do Sebrae. Cabe destacar que o conceito de laboratório aqui utilizado agrega unidades organizacionais das instituições públicas, empresas privadas e organizações da sociedade civil que tenham como missão o desenvolvimento de soluções para problemas públicos. Assim, a sua medição avalia as inovações que materializam a agenda do empreendedorismo descrita no Objetivo. O cálculo do Sistema Sebrae será a contagem dos protótipos diferentes em que o Sebrae Nacional ou o Sebrae/UF tem participação. Será considerada a contagem dos protótipos desenvolvidos, conforme as etapas: 1) Identificação do problema público 2) Elaboração de proposta de solução 3) Realização de teste e validação 4) Publicação dos resultados A descrição da metodologia será disponibilizada por meio de documentos orientativos da Unidade de Políticas Públicas.

Unidade de Medida	Número	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	*Unidade Gestora*	Políticas Públicas
Fonte de Origem dos Dados	UPP	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de janeiro 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

DATABIZ

SEBRAE

10.1. ÍNDICE DE MATURIDADE ANALÍTICA (IMA) SEBRAE

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador
Objetivo Estratégico	Preparar pessoas por meio de formação empreendedora e métodos de gestão contemporânea para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente
Programa Nacional	Data Biz
Definição	Avaliação do estágio de maturidade da cultura analítica do Sebrae de acordo com o Índice de Maturidade Analítica – IMA do *Cappra Institute*
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$IMA_{UF} = \frac{\sum \text{Pontuação } Analytics + \text{Pontuação } Business + \text{Pontuação Cultura} + \text{Pontuação } Big\ Data}{4}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$IMA_{Sistema} = \frac{\sum(IMA_{UF} + IMA_{Nacional})}{28}$
Forma de Cálculo	O IMA será obtido a partir das respostas de cada Sebrae/UF e do Sebrae Nacional às entrevistas realizadas pelo *Cappra Institute.* São 04 (quatro) pesquisas quali-quantitativas, de forma *online*, cada uma contemplando um pilar estratégico. São entrevistados 3 a 5 colaboradores por pilar. Cada pilar recebe uma nota a partir das entrevistas, que explicitam sua maturidade em uma escala de 1 (baixa) a 5 (alta). Os pilares são: • *Analytics*: é o pilar que representa os processos de transformação dos dados em informação útil para o negócio; • *Business*: é o pilar que representa como as pessoas usam dados para tomar decisões dentro da empresa; • Cultura: é o pilar que representa como os líderes garantem a unidade estratégica com o uso de dados dentro da organização, através de políticas; • *Big Data*: é o pilar que representa os recursos em tecnologia que a empresa precisa para trabalhar com dados; O cálculo do IMA permitirá identificar o nível de maturidade analítica do Sebrae, podendo ser: • *Data-negation*: organizações que não valorizam os dados em seus processos e que não acreditam no potencial analítico aplicado em negócios; • *Data-curious*: organizações que fazem aplicações pontuais para uso de dados, sem constância ou estabelecimento de processos analíticos; *Data-try*: organizações em busca de estabilização de uma operação orientada por dados, testando alternativas para reduzir o feeling nas decisões; • *Data-safety*: organizações que utilizam os dados de forma estável, principalmente para justificar suas ações e que se sentem seguras usando dados; • *Data-driven*: organizações analíticas, com estratégia, processos, pessoas e espaços plenamente adequados para usar dados nos negócios.

Unidade de Medida	Pontos	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Bianual	*Unidade Gestora*	Estratégia e Transformação
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa IMA – *Cappra Institute*	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

10.2. IT SCORE CHIEF DATA ANALYTICS OFFICER (CDAO) SEBRAE

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador.
Objetivo	Preparar pessoas em métodos de gestão avançados e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente.
Programa Nacional	Data Biz
Definição	O indicador avalia o estágio de maturidade analítica em dados do Sebrae de acordo com o IT Score for Chief Data Analytics Officer (CDAO)
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$\text{IT SCORE CDAO}_{UF} = \frac{\sum(Notas\ das\ Subatividades\ Avaliadas\ Gartner_{UF})}{Total\ Subatividades\ Avaliadas_{UF}}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$\text{IT SCORE CDAO}_{Sistema} = \frac{\sum(Notas\ das\ Subatividades\ Avaliadas\ Gartner_{Sistema})}{Total\ Subatividades\ Avaliadas_{Sistema}}$
Forma de Cálculo	O índice é obtido a partir da resposta de cada Sebrae/UF ao questionário da Gartner, disparado pelo Sebrae/NA em parceria com a Gartner. O questionário do IT Score CDAO, atualmente, abrange 8 domínios (grupos) e 30 funções (subatividades), que são desdobradas em 4 a 18 declarações (questões) avaliadas individualmente. Com base nessas declarações, a Gartner calcula, com metodologia própria, a métrica de maturidade para cada uma das subatividades. A avaliação de cada subatividade recebe uma nota de maturidade que varia de 1 (baixa) a 5 (alta). Lista de Atividades e Subatividades

Domínio	Função
1. Criar a Estratégia e Modelo Operacional	1.1. Desenhar a estratégia
	1.2. Desenhar o modelo operacional
	1.3. Financiar a Iniciativa
2. Desenvolver a Organização	2.1. Organizar Talentos & Desenvolver Habilidades
	2.2. Desenvolver a alfabetização de dados
	2.3. Promover a tomada de decisão baseada em dados
3. Gerenciar o Valor de D&A e resultados	3.1. Quantificar o valor
	3.2. Descobrir o potencial de negócios
	3.3. Estabelecer uma estrutura de métricas
4. Gerenciar a Função	4.1. Priorizar o portfólio
	4.2. Alocar suporte
	4.3. Monitorar a saúde do portfólio
5. Evoluir a maturidade em IA	5.1. Evoluir casos de uso de IA
	5.2. Gerenciar riscos de IA
	5.3. Adotar a tecnologia de IA
	5.4. Operacionalizar e escalar IA
6. Criar e Manter Conteúdo Analítico	6.1. Criar e manter as Camadas Semânticas
	6.2. Criar e manter Dashboards Visuais
	6.3. Criar e manter Modelos Preditivos
7. Integrar e Gerenciar Dados	7.1. Elaborar alinhamentos organizacionais para Dados
	7.2. Melhorar a Qualidade dos Dados
	7.3. Melhorar a Maturidade dos Metadados
	7.4. Integrar e operacionalizar Dados
	7.5. Evoluir o Ecossistema de Dados
	7.6. Gerenciar FinOps

	8. Governança de Dados e Ativos Analíticos	8.1. Determinar o objetivo da Governança
		8.2. Determinar quais ativos necessitam de Governança
		8.3. Definir Políticas de Governança
		8.4. Aplicar Políticas de Governança
		8.5. Comunicar Políticas de Governança

As declarações (questões) das subatividades que não forem avaliadas pelo respondente não computam para a média final do indicador.

Unidade de Medida	Pontos	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Estratégia e Transformação
Fonte de Origem dos Dados	Pesquisa Gartner IT Score for Chief Data Analytics Officer (CDAO)	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

CIDADES E TERRITÓRIOS EMPREENDEDORES

SEBRAE

11.1 EMPREGOS EM MPE NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios
Objetivo Estratégico	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas
Programa Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Saldo líquido de empregos (Admissões-Demissões) em MPE nos municípios atendidos pelo Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$SALDO\ LÍQUIDO\ DE\ EMPREGOS\ em\ MPE_{UF} = \sum Admissões\ em\ MPE_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ na\ UF} - \sum Demissões\ em\ MPE_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ na\ UF}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$SALDO\ LÍQUIDO\ DE\ EMPREGOS\ em\ MPE_{Sistema} = \sum Admissões\ em\ MPE_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ no\ Brasil} - \sum Demissões\ em\ MPE_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ no\ Brasil}$
Forma de Cálculo	Considera-se a soma das admissões em MPE subtraída da soma das demissões em MPE, observando o ano vigente. Os números de admissões e demissões são extraídos do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, considerando a classificação do porte de empresas conforme o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – DIEESE. Consideram-se os seguintes conceitos para os componentes do indicador: *Empregos em MPE:* Saldo líquido de empregos (Admissões-Demissões) em MPE, conforme dados extraídos do CAGED, e divulgados pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE. *Territórios com atuação do Sebrae:* Municípios atendidos pelo Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores, listados nos projetos aprovados no Leme vinculados a este Programa. Os pequenos negócios computados deverão possuir comprovação na situação fiscal de CNPJ. Em caso de ampliação da consulta a dados por meio de convênio, a partir de 2025, o universo consultado também abrangerá situações comprovadas de 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). O emprego em MPEs é divulgado mensalmente pelo MTE, com base nos dados recebidos do novo CAGED e atualizados levando em consideração as atualizações feitas até essa data nos meses anteriores. A publicação da mensuração do indicador no Boletim de Resultados do Sistema Sebrae corresponde à fotografia do saldo de empregos gerados naquele mês de divulgação da informação e após essa data a fotografia não será ajustada.

Unidade de Medida	Número	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	*Unidade Gestora*	Desenvolvimento Territorial
Fonte de Origem dos Dados	CAGED e Receita Federal	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Boletim de Resultados do Sistema Sebrae	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

11.2 PEQUENOS NEGÓCIOS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios
Objetivo Estratégico	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos Territórios e dos Biomas
Programa Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Saldo líquido de Pequenos Negócios nos municípios participantes dos Territórios Empreendedores ou Cidade Empreendedora
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$$Pequenos\ Negócios\ UF = \sum Pequenos\ Negócios\ Abertos\ (MEI, ME, EPP)_{\ Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ na\ UF} - \sum Pequenos\ Negócios\ Fechados\ (MEI, ME, EPP)_{\ Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ na\ UF}$$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$$Pequenos\ Negócios\ Brasil = \sum Pequenos\ Negócios\ Abertos\ (MEI, ME, EPP)_{\ Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ no\ Brasil} - \sum Pequenos\ Negócios\ Fechados\ (MEI, ME, EPP)_{\ Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ no\ Brasil}$$
Forma de Cálculo	São contabilizados no indicador dados coletados dos municípios com atuação do Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores. Serão considerados os municípios atendidos por meio de projetos aprovados no LEME, vinculados ao Programa. Os números de empresas, abertas e fechadas, extraídos da Receita Federal, considera Microempreendedores Individuais, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, optantes ou não do Simples Nacional. Considera-se como saldo líquido de pequenos negócios a soma dos pequenos negócios abertos (MEI, ME, EPP) subtraída pela soma dos pequenos negócios fechados (MEI, ME, EPP), observando o ano vigente. Os pequenos negócios computados deverão possuir comprovação na situação fiscal de CNPJ. Em caso de ampliação da consulta a dados por meio de convênio, a partir de 2025, o universo consultado também abrangerá situações comprovadas de 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). O número de empresas abertas e fechadas é divulgado mensalmente pela Receita Federal levando em consideração as atualizações feitas até essa data nos meses anteriores. A publicação da mensuração do indicador no Boletim de Resultados do Sistema Sebrae corresponde à fotografia do saldo de pequenos negócios gerados naquele mês de divulgação da informação e após essa data a fotografia não será ajustada.

Unidade de Medida	Número	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	*Unidade Gestora*	Desenvolvimento Territorial

Fonte de Origem dos Dados	Receita Federal	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Boletim de Resultados do Sistema Sebrae	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

11.3 INICIATIVAS REALIZADAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios
Objetivo Estratégico	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas
Programa Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Número total de iniciativas realizadas nos municípios atendidos pelo Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$INICIATIVAS\ NOS\ MUNICÍPIOS_{UF} = \sum \text{Iniciativas nos municípios com atuação do Sebrae}_{UF}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$INICIATIVAS\ NOS\ MUNICÍPIOS_{Sistema} = \sum \text{Iniciativas nos municípios com atuação do Sebrae}_{Brasil}$
Forma de Cálculo	Considera-se a soma das iniciativas realizadas nos municípios com atuação do Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores, em andamento ou finalizadas no ano de medição, conforme declaração semestral do Sebrae/UF quanto ao número de iniciativas vigentes ou concluídas nos períodos de janeiro-junho e de julho-dezembro do ano de medição. Consideram-se os seguintes critérios para a mensuração do indicador: *Iniciativa*: Ação ou conjunto de ações do Sebrae, realizadas no município, que contribuem para a promoção do desenvolvimento territorial, em andamento ou finalizadas no ano de medição. *Território com atuação do Sebrae:* Municípios atendidos pelo Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores, listados nos projetos aprovados no Leme vinculados a este Programa. Os municípios que tiveram atuação do Sebrae por pelo menos 6 meses no ano de medição serão contabilizados nas mensurações dos meses posteriores. *Cidade Empreendedora:* será contabilizada uma iniciativa por eixo temático e por município, conforme dados extraídos do sistema de gestão do Cidade Empreendedora atualizados pelo Sebrae/UF. Diferentes iniciativas que contribuem para o mesmo eixo temático serão contabilizadas uma única vez, para o município. *Eixos temáticos:* Gestão e Políticas Públicas; Lideranças Locais e Governança; Simplificação; Sala do Empreendedor, Compras Públicas e Acesso a Crédito; Empreendedorismo na Escola, Inclusão Socioprodutiva; Identidade, Vocações e Mercado; Inovação; Resiliência Climática e Sustentabilidade. *Territórios Empreendedores:* serão contabilizadas todas as iniciativas que contribuem para as fases da jornada do Territórios Empreendedores, conforme dados extraídos dos planos de trabalho atualizados e anexados nos projetos do Leme pelo Sebrae/UF. As iniciativas serão contabilizadas individualmente para cada município participante do território que for beneficiado pelas ações dessas iniciativas. *Iniciativas dos Territórios Empreendedores:* iniciativas previstas para Fase 1 – Nosso Território, Fase 2 – Conexões e Horizontes e Fase 3 – Transformação, bem como as iniciativas de reativação ou reforço da coesão, atualização da agenda de desenvolvimento, intercâmbio de experiências e promoção de integração entre agendas de diferentes territórios em âmbito estadual. *Planos de trabalho:* Documento anexado pelo Sebrae/UF nos projetos do LEME, para cada Território Empreendedor, descrevendo as iniciativas planejadas para o território, com atualização do status de implementação (a iniciar, em andamento ou concluídas).

Unidade de Medida	Número	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Semestral	*Unidade Gestora*	Desenvolvimento Territorial
Fonte de Origem dos Dados	LEME e Sistema de Gestão do Cidade Empreendedora	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Boletim de Resultados do Sistema Sebrae	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

11.4 TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios
Objetivo Estratégico	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas
Programa Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Tempo médio de abertura de empresas nos municípios atendidos pelo Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$TEMPO_{UF} = \sum \begin{pmatrix} Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ na\ UF} \\ +Tempo\ Médio\ Acumulado\ Registro_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ na\ UF} \end{pmatrix}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$TEMPO_{Sistema} = \sum \begin{pmatrix} Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ no\ Brasil} \\ +Tempo\ Médio\ Acumulado\ Registro_{Municípios\ com\ atuação\ do\ Sebrae\ no\ Brasil} \end{pmatrix}$
Forma de Cálculo	Considera-se a soma do tempo médio acumulado de viabilidade com a soma do tempo médio acumulado de registro dos municípios com atuação do Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora. A mensuração deste indicador resultado da média das apurações dos meses acumulados do ano, isto é, desde janeiro até o mês-base em que se apura. O tempo de abertura de empresas é calculado pelo Governo Federal, com base nos dados recebidos pelos Órgãos de Registro, disponibilizados na Redesim, e publicados no Painel Mapa de Empresas. Não são considerados o tempo de obtenção de inscrições municipais ou estaduais, nem o tempo de obtenção das licenças de funcionamento do negócio. Consideram-se os seguintes conceitos para os componentes deste indicador: *Território com atuação do Sebrae:* Municípios atendidos pelo Sebrae no âmbito do Cidade Empreendedora, listados nos projetos aprovados no Leme vinculados a este Programa. *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. *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 – DBE, que é a quantidade de horas úteis entre o envio, pelo usuário, dos dados no Coletor Nacional e a liberação do Documento pelo órgão competente. Não considera fins de semana ou feriados.

Unidade de Medida	Horas	*Polaridade*	Menor, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	*Unidade Gestora*	Desenvolvimento Territorial
Fonte de Origem dos Dados	Redesim	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Boletim de Resultados do Sistema Sebrae	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

IMPULSIONAR NEGÓCIOS

SEBRAE

12.1. FATURAMENTO

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.
Programa Nacional	Impulsionar Negócios
Definição	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	A variação média do Faturamento em cada Projeto e Processo do Sebrae/UF (j) é: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} = \left(\frac{\sum_i^n VARIAÇÃO\ FAT_i}{n}\right)$ A média da UF é calculada: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{UF} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j}\right) * 100$ Onde: j = 1, 2, 3....N (índice indicando cada projeto/processo) i = 1, 2, 3.....n (índice indicando cada cliente da amostra) n = Nº clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo N = Nº Projetos e Processos mensurados c = Nº 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.
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	O cálculo nacional segue a mesma fórmula do cálculo das UF, considerando todos os projetos e processos do Sistema Sebrae: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Sistema} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j}\right) * 100$ Onde: j = 1, 2, 3....N (índice indicando cada projeto/processo) N = Nº Projetos e Processos mensurados c = Nº clientes prioritários dos projetos/processos
Forma de Cálculo	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.. 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.

Perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes	A pergunta de percepção para mensurar o aumento do faturamento poderá ser elaborada de acordo com a realidade do atendimento de cada Sebrae/UF. 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). *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]?* (A) aumentou (vá para 4) (B) diminuiu (vá para 3) (C) permaneceu igual (D) Não sei ainda/não quero responder 3.Reduziu em quantos por cento? Reduziu em: _____% 4.Aumentou em quantos por cento? Aumentou em: _____%

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 estarão em Nota Técnica que será disponibilizada no DataSebrae.

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

12.2. PRODUTIVIDADE

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.
Programa Nacional	Impulsionar Negócios
Definição	Média das variações percentuais de produtividade do trabalho pelos Pequenos Negócios atendidos pelo Sebrae.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	O indicador de produtividade do trabalho no nível da empresa se compõe das variáveis: $$VAR.PRODUTIVIDADE_{Empresa} = \left(\left(\frac{TF_{\text{Produtividade do Trabalho}}}{T0_{Produtividade\ do\ Trabalho}}\right) - 1\right) x\ 100$$ *Sendo:* $$\text{Produtividade do Trabalho} = \frac{(Faturamento\ Bruto - Custos\ Variáveis)}{Pessoas\ Ocupadas}$$ *TF:* refere-se à medição de produtividade após atuação de Sebrae. *To:* 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 em Nota Técnica que será disponibilizada no DataSebrae.
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	O resultado para o Sistema Sebrae segue metodologia estatística de consolidação de acordo com detalhamento contido em Nota Técnica que será 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 em Nota Técnica que será disponibilizada no DataSebrae.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Competitividade
Fonte de Origem dos Dados	Sistema ALI Produtividade, integrações e formulários de coleta	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2021
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

CONEXÕES CORPORATIVAS

SEBRAE

13.1. DESEMPENHO EM RELAÇÃO À GRANDE EMPRESA

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.
Programa Nacional	Conexões Corporativas
Definição	Desempenho do pequeno negócio em relação às expectativas das grandes empresas com o projeto.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$DESEMPENHO_{UF} = \left(\frac{\sum_j^N Varição\ Média\ Desempenho_{Projeto\ ou\ Processo\ j}}{\sum_j^N C_j}\right) * 100$ Sendo a variação média do desempenho em relação à grande empresa em cada Projeto e Processo do Sebrae/UF: $Varição\ Média\ Desempenho_{Projeto\ ou\ Processo\ j} = \left(\frac{\sum_i^n Variação\ Desempenho_I}{n}\right)$ E o desempenho do cliente Sebrae em relação à grande empresa: $Variação\ Desempenho_I = \left(\frac{Desempenho\ Final\ _{Final} - Desempenho\ Final\ _{Inicial}}{Desempenho\ Inicial\ _{Inicial}}\right) * 100$ Onde: *j* = 1, 2, 3....*N* (índice indicando cada projeto/processo) *i* = 1, 2, 3.....*n* (índice indicando cada cliente da amostra) *n* = Nº clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo *N* = Nº Projetos e Processos mensurados
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	O cálculo nacional segue a mesma fórmula do cálculo das UF, considerando todos os projetos e processos do Sistema Sebrae: $DESEMPENHO_{Sistema} = \left(\frac{\sum_j^N Variação\ Média\ Desempenho_{Projeto\ ou\ Processo}}{\sum_j^N C_j}\right) * 100$ Onde: *j* = 1, 2, 3....*N* (índice indicando cada projeto/processo) *N* = Nº Projetos e Processos mensurados
Forma de Cálculo	São realizados levantamentos periódicos de resultados junto aos clientes por meio de acompanhamento de indicadores pactuados. Cada projeto define os resultados de desempenho em relação à grande empresa que acompanhará. Alguns exemplos: faturamento, custos, produtividade, lucratividade, grau de dependência, entre outros. 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 do indicador, no tempo disponível para a mensuração.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Acesso a Mercados
Fonte de Origem dos Dados	Grande empresa	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2016
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

MOVE + VENDAS

SEBRAE

14.1. FATURAMENTO

Missão	Ampliação do empreendedorismo transformador
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados.
Programa Nacional	Move + Vendas
Definição	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	A variação média do Faturamento em cada Projeto e Processo do Sebrae/UF (j) é: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} = \left(\frac{\sum_i^n VARIAÇÃO\ FAT_i}{n}\right)$ A média da UF é calculada: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{UF} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j}\right) * 100$ Onde: j = 1, 2, 3....N (índice indicando cada projeto/processo) i = 1, 2, 3.....n (índice indicando cada cliente da amostra) n = Nº clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo N = Nº Projetos e Processos mensurados c = Nº 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.
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	O cálculo nacional segue a mesma fórmula do cálculo das UF, considerando todos os projetos e processos do Sistema Sebrae: $VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Sistema} = \left(\frac{\sum_j^N (VARIAÇÃO\ MÉDIA\ FAT_{Projeto\ ou\ Processo\ j} * c_j)}{\sum_j^N c_j}\right) * 100$ Onde: j = 1, 2, 3....N (índice indicando cada projeto/processo) N = Nº Projetos e Processos mensurados c = Nº clientes prioritários dos projetos/processos
Forma de Cálculo	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 dezembro de 2025. 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.

Perguntas padrão para mensuração do Indicador Faturamento junto aos clientes	A pergunta de percepção para mensurar o aumento do faturamento poderá ser elaborada de acordo com a realidade do atendimento de cada Sebrae/UF. 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). *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]?* (A) aumentou (vá para 4) (B) diminuiu (vá para 3) (C) permaneceu igual (D) Não sei ainda/não quero responder 3.Reduziu em quantos por cento? Reduziu em: _____% 4.Aumentou em quantos por cento? Aumentou em: _____%

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 estarão em Nota Técnica que será disponibilizada no DataSebrae.

Unidade de Medida	Percentual	*Polaridade*	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	*Unidade Gestora*	Competitividade
Fonte de Origem dos Dados	Sistema Leme	*Disponibilidade dos Dados*	A partir de 2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	*Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme*	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

APÊNDICE

Os Indicadores expostos neste documento marcam uma etapa essencial no esforço para compreender e avaliar as complexidades inerentes aos Pequenos Negócios em âmbito nacional. A adoção dessa abordagem baseada em indicadores tem se destacado pela sua capacidade de proporcionar uma orientação precisa em relação aos objetivos estratégicos, direcionando o foco para resultados e impactos concretos, enquanto facultam aos gestores dos programas a tomada de decisões fundamentadas.

As fichas apresentadas anteriormente representam os indicadores que foram elaborados durante a formulação do novo Planejamento Estratégico. Esses indicadores passaram por uma análise de viabilidade e abrangem desde aqueles que já eram mensurados e monitorados anteriormente, até os que possuem registros históricos, embora não acompanhados, bem como os recém-criados e que serão passíveis de mensuração a partir do início de 2024.

Porém, alguns indicadores não foram detalhados, embora tenham sido considerados de relevância para a gestão do programa. As razões são diversas, abrangendo desde a ausência de dados que garantiriam a certeza da viabilidade até a carência de metodologia estabelecida.

Neste contexto, é relevante evidenciar, nesta seção do documento, os indicadores que ainda carecem de fichas técnicas, mas que estão destinados a integrar o conjunto de indicadores dos respectivos programas nacionais mediante maior disponibilidade de tempo e recurso.

1. **Programa Nacional: Impulso Tecnológico**

- Inovação Empresarial

2. **Programa Nacional: DataBiz**

- ICA - Índice de Capacidade Analítica dos Empreendedores

SEBRAE