Plano Anual 2027

Indicadores de Resultados de Programas Nacionais

Sistema Sebrae

SEBRAE

Atualizado em 26/06/2026

Todos os direitos reservados
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei n° 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-Adjunta

Fausto Ricardo Keske Casemiro
Gerente-Adjunto

EQUIPE TÉCNICA

Núcleo Estratégia e Planejamento
Aline Soares Silva
Fabiana Batista Mota
Jacques Leite Santiago
Mara Rubia Oliveira de Abreu
Maura Miraglia Caixeta
Nayara Moreira Rosa
Wesley Oliveira Aguiar

Núcleo Monitoramento e Avaliação
Andreia Moreira Barbosa
Denise Rochael
Lucas de Melo Alves
Marcelo Hallai Vieira
Thiago Carrijo de Sousa

Sumário

Sumário 3

Introdução 5

1. Cidades e Territórios Empreendedores 7

1.1 TEMPO DE ABERTURA DE EMPRESAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE 7

1.2 PEQUENOS NEGÓCIOS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE 9

1.3 EMPREGOS EM MPE NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE 11

1.4 INICIATIVAS REALIZADAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE 13

2. Cliente 360 15

2.1 COBERTURA DE ATENDIMENTO (ME E EPP) 15

2.2 COBERTURA DE ATENDIMENTO (MEI) 17

2.3 ÍNDICE DE ENGAJAMENTO 19

2.4 RECOMENDAÇÃO NPS 22

3. Conecta Tech 24

3.1 GARTNER IT SCORE FOR ENTERPRISE ARCHITECTURE AND TECHNOLOGY INNOVATION 24

4. Conexão Financeira 26

4.1 CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS CRÉDITO 26

4.2 VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS 29

5. Conexões Corporativas 30

5.1 DESEMPENHO EM RELAÇÃO À GRANDE EMPRESA 30

5.2 PLANOS DE TRABALHO DE CONEXÕES CORPORATIVAS IMPLEMENTADOS 32

6. DataBiz 33

6.1 ÍNDICE DE MATURIDADE ANALÍTICA (IMA) SEBRAE 33

6.2 IT SCORE CHIEF DATA ANALYTICS OFFICER (CDAO) SEBRAE 35

7. Educação que transforma 37

7.1 ATENDIMENTO A ESTUDANTES 37

7.2 INSTITUIÇÕES DE ENSINO IMPACTADAS 39

7.3 RECORRÊNCIA DO ATENDIMENTO A PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO 40

8. Humanizar 41

8.1 Aderência às competências estratégicas 41

8.2 Implementação da política de Diversidade, Inclusão, Equidade e Pertencimento (Práticas inclusivas) 44

8.3 INCLUSÃO DE GRUPOS MINORIZADOS (SUB-REPRESENTADOS) 45

9. Impulsionar Negócios 47

9.1 FATURAMENTO 47

9.2 PRODUTIVIDADE 49

10. Impulso Tecnológico 51

10.1 FATURAMENTO 51

10.2 TERRITÓRIOS ATIVADOS COM INOVAÇÃO 53

10.3 INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO ABC 55

11. Move + Vendas 57

11.1 FATURAMENTO 57

12. Movimenta: Políticas Públicas em Movimento 59

12.1 Nº DE PLANOS DE TRABALHO IMPLEMENTADOS A PARTIR DE POLÍTICAS PÚBLICAS NACIONAIS, ESTADUAIS E/OU MUNICIPAIS 59

13. Plural 61

13.1 Cobertura de Clientes de Grupos Sub-representados 61

13.2 NEGÓCIOS LIDERADOS POR PESSOAS DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS 63

13.3 NPS DE CLIENTES DE GRUPOS SUB-REPRESENTADOS 65

14. Saber em Ação 67

14.1 COBERTURA DE COLABORADORES CAPACITADOS 67

14.2 QUANTIDADE MÉDIA DE PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES 68

14.3 ÍNDICE DE REAÇÃO ÀS CAPACITAÇÕES 69

Introdução

Em um cenário marcado por transformações rápidas e múltiplos desafios, a gestão estratégica exige não apenas capacidade de adaptação, mas também consistência, aprendizado contínuo e foco em resultados. Nesse contexto, o uso qualificado de indicadores consolida-se como elemento central para orientar decisões, avaliar trajetórias e fortalecer a entrega de valor à sociedade.

O Caderno de Indicadores 2027 integra esse movimento de amadurecimento institucional ao reafirmar a Carteira de Indicadores Estratégicos como instrumento estruturante do planejamento, do monitoramento e da tomada de decisão no âmbito do Planejamento Estratégico do Sebrae 2024–2027. Mais do que medir resultados, esta carteira tem como propósito qualificar o diálogo estratégico, apoiar a gestão baseada em evidências e assegurar maior coerência entre intenção, execução e impacto.

A carteira reúne 34 indicadores estratégicos, selecionados por sua capacidade de refletir a atuação do Sebrae na transformação do ambiente de negócios e no fortalecimento dos pequenos negócios. Esses indicadores representam os 14 Programas Nacionais do Sistema Sebrae, no contexto do Plano Anual 2027, e expressam dimensões essenciais da estratégia institucional, considerando efetividade, alcance e relevância sistêmica.

Com vistas a garantir padronização, transparência e robustez metodológica, cada indicador é apresentado por meio de uma ficha técnica estruturada, contemplando definição, forma e regras de cálculo, fontes de dados, periodicidade, unidade gestora e demais elementos necessários para assegurar consistência na mensuração e comparabilidade dos resultados ao longo do ciclo estratégico.

Assim, o Caderno de Indicadores 2027 reafirma o compromisso do Sebrae com uma gestão estratégica orientada por resultados, aprendizado institucional e responsabilidade pública, consolidando os indicadores como ferramentas essenciais para o acompanhamento, a avaliação e o aprimoramento contínuo da atuação do Sistema Sebrae.

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

1. Cidades e Territórios Empreendedores

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

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios Governança e Estado Empreendedor por um ambiente de negócios atrativo
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de Estado Simplificar, desonerar e agilizar o dia a dia do empreendedor Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras
Programa, Projeto ou Processo Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Tempo médio de abertura de empresas nos municípios com relacionamento estruturado com o Sebrae via Cidade Empreendedora
Fórmula de Cálculo UF	$TEMPO_{UF} = \sum \left(\begin{matrix} Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade \\ + Tempo\ Médio\ Acumulado\ Registro \end{matrix} \right)_{Municípios\ da\ \mathbf{UF}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$
Fórmula de Cálculo do Sistema	$TEMPO_{Brasil} = \sum \left(\begin{matrix} Tempo\ Médio\ Acumulado\ Viabilidade \\ + Tempo\ Médio\ Acumulado\ Registro \end{matrix} \right)_{Municípios\ da\ \mathbf{Brasil}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$
Forma de Cálculo	*Tempo de abertura de empresas:* considera-se a soma do "tempo médio acumulado de viabilidade" adicionada à soma do "tempo médio acumulado de registro" nos territórios com atuação do Sebrae, no ano de medição. A mensuração do indicador leva em consideração a média das apurações dos meses acumulados do ano, isto é, desde janeiro até o mês-base em que se apura. Não são considerados o tempo de obtenção de inscrições municipais ou estaduais, nem o tempo de obtenção das licenças de funcionamento do negócio. *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.

Base de tempo de abertura de empresas: o tempo de abertura de empresas é calculado pelo Governo Federal a partir dos dados recebidos pelos Órgãos de Registro, disponibilizados na Redesim e publicados no Painel Mapa de Empresas. A fotografia da base de tempo de abertura de empresas é realizada a cada trimestre, a partir da divulgação dos dados pela Redesim.

Municípios com relacionamento estruturado com o Sebrae via Cidade Empreendedora: considera-se os municípios participantes do Cidade Empreendedora, com 3 ou mais eixos implementados. Os eixos serão considerados cumulativamente observando os ciclos 2025, 2026 e 2027. Não são computados os municípios com status "Sem Relacionamento" e "Pré-Cidade Empreendedora" (1 ou 2 eixos). Não são computados os municípios participantes exclusivamente dos Territórios Empreendedores.

Base de Municípios: a relação de municípios com atuação do Sebrae é extraída do Sistema Sebrae de Desenvolvimento Territorial – SSDT, a partir dos dados registrados pelo Sebrae/UF. A fotografia da base de municípios é realizada no dia seguinte ao fechamento de cada trimestre.

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

1.2 PEQUENOS NEGÓCIOS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios Governança e Estado Empreendedor por um ambiente de negócios atrativo
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de Estado Simplificar, desonerar e agilizar o dia a dia do empreendedor Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras
Programa, Projeto ou Processo Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Saldo líquido de Pequenos Negócios nos municípios com relacionamento estruturado com o Sebrae via Cidade Empreendedora ou via Territórios Empreendedores
Fórmula de Cálculo UF	*SALDO LÍQUIDO DE PEQUENOS NEGÓCIOS* $_{UF}$ $= \sum Pequenos\ Negócios\ Abertos\ (MEI, ME, EPP)_{Municípios\ da\ \mathbf{UF}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$ $- \sum Pequenos\ Negócios\ Fechados\ (MEI, ME, EPP)_{Municípios\ da\ \mathbf{UF}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$
Fórmula de Cálculo do Sistema	*SALDO LÍQUIDO DE PEQUENOS NEGÓCIOS* $_{Brasil}$ $= \sum Pequenos\ Negócios\ Abertos\ (MEI, ME, EPP)_{Municípios\ da\ \mathbf{Brasil}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$ $- \sum Pequenos\ Negócios\ Fechados\ (MEI, ME, EPP)_{Municípios\ da\ \mathbf{Brasil}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$
Forma de Cálculo	*Saldo líquido de pequenos negócios:* considera-se a soma dos "pequenos negócios abertos" subtraída da soma dos "pequenos negócios fechados" dos territórios com atuação do Sebrae, no ano de medição. *Pequenos Negócios:* são considerados os Microempreendedores Individuais, as Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte (MEI, ME, EPP), optantes ou não do Simples Nacional. *Situação fiscal:* são computados os pequenos negócios com comprovação da situação fiscal de CNPJ e, em caso de ampliação da consulta a dados por meio de convênio, 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).

Base de Empresas: os números de empresas abertas e fechadas são extraídos da Receita Federal. A fotografia da base de empresas é realizada a cada trimestre, levando em consideração as atualizações feitas nos meses anteriores à data de divulgação dos números de empresas pela Receita Federal. As atualizações ocorridas após a data da fotografia não alteram os resultados calculados e publicados no Boletim de Resultados do Sistema Sebrae.

Municípios com relacionamento estruturado com o Sebrae via Cidade Empreendedora ou via Territórios Empreendedores: considera-se os municípios participantes do Cidade Empreendedora, com 3 ou mais eixos implementados, ou dos Territórios Empreendedores, com status "Ativo". Os eixos serão considerados cumulativamente observando os ciclos 2025, 2026 e 2027. Não são considerados os municípios com status "Sem Relacionamento", "Pré-Cidade Empreendedora" (1 ou 2 eixos) ou "Territórios Empreendedores Inativos".

Base de Municípios: a relação de municípios com atuação do Sebrae é extraída do Sistema Sebrae de Desenvolvimento Territorial – SSDT, a partir dos dados registrados pelo Sebrae/UF. A fotografia da base de municípios é realizada no dia seguinte ao fechamento de cada trimestre.

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

1.3 EMPREGOS EM MPE NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios Governança e Estado Empreendedor por um ambiente de negócios atrativo
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de Estado. Simplificar, desonerar e agilizar o dia a dia do empreendedor Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras
Programa, Projeto ou Processo Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Saldo líquido de empregos em MPE nos municípios com relacionamento estruturado com o Sebrae via Cidade Empreendedora ou via Territórios Empreendedores
Fórmula de Cálculo UF	*SALDO LÍQUIDO DE EMPREGOS em MPE* $_{UF}$ $= \sum Admissões\ em\ MPE_{Municípios\ da\ \mathbf{UF}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$ $- \sum Demissões\ em\ MPE_{Municípios\ da\ \mathbf{UF}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$
Fórmula de Cálculo do Sistema	*SALDO LÍQUIDO DE EMPREGOS em MPE* $_{Brasil}$ $= \sum Admissões\ em\ MPE_{Municípios\ do\ \mathbf{Brasil}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$ $- \sum Demissões\ em\ MPE_{Municípios\ do\ \mathbf{Brasil}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador}$
Forma de Cálculo	*Saldo líquido de empregos em MPE:* considera-se a soma das "admissões nas MPEs" subtraída da soma das "demissões nas MPEs" dos territórios com atuação do Sebrae, no ano de medição. *Empregos em MPE:* considera-se os empregos nas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME, EPP), optantes ou não do Simples Nacional. *Situação fiscal:* são computados os pequenos negócios com comprovação da situação fiscal de CNPJ e, em caso de ampliação da consulta a dados por meio de convênio, 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). *Base de Empregos:* os números de empregos são divulgados mensalmente pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, a partir dos números de admissões e

	demissões 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 – DIEES. A fotografia da base de empregos é realizada a cada trimestre, levando em consideração as atualizações feitas nos meses anteriores à data de divulgação dos dados do CAGED. As atualizações ocorridas após a data da fotografia não alteram os resultados calculados e publicados no Boletim de Resultados do Sistema Sebrae. *Municípios com relacionamento estruturado com o Sebrae via Cidade Empreendedora ou via Territórios Empreendedores:* considera-se os municípios participantes do Cidade Empreendedora, com 3 ou mais eixos implementados, ou dos Territórios Empreendedores, com status "Ativo". Os eixos serão considerados cumulativamente observando os ciclos 2025, 2026 e 2027. Não são considerados os municípios com status "Sem Relacionamento", "Pré-Cidade Empreendedora" (1 ou 2 eixos) ou "Territórios Empreendedores Inativos". *Base de Municípios:* a relação de municípios com atuação do Sebrae é extraída do Sistema Sebrae de Desenvolvimento Territorial – SSDT, a partir dos dados registrados pelo Sebrae/UF. A fotografia da base de municípios é realizada no dia seguinte ao fechamento de cada trimestre.

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

1.4 INICIATIVAS REALIZADAS NOS TERRITÓRIOS COM ATUAÇÃO DO SEBRAE

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios Governança e Estado Empreendedor por um ambiente de negócios atrativo
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de Estado Simplificar, desonerar e agilizar o dia a dia do empreendedor Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras
Programa, Projeto ou Processo Nacional	Cidades e Territórios Empreendedores
Definição	Número total de iniciativas realizadas nos municípios com Pré-Cidade Empreendedora, Cidade Empreendedora ou Territórios Empreendedores
Fórmula de Cálculo UF	*INICIATIVAS NOS MUNICÍPIOS* $_{UF}$ $= \sum Inciativas\ nos\ municípios\ da\ \boldsymbol{UF}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador$
Fórmula de Cálculo do Sistema	*INICIATIVAS NOS MUNICÍPIOS* $_{BRASIL}$ $= \sum Inciativas\ nos\ municípios\ do\ \boldsymbol{Brasil}\ de\ acordo\ com\ a\ definição\ do\ indicador$
Forma de Cálculo	*Iniciativas realizadas:* considera-se a soma das iniciativas realizadas nos municípios com Pré-Cidade Empreendedora (1 ou 2 eixos), Cidade Empreendedora (3 eixos ou mais) ou Territórios Empreendedores, em andamento ou concluídas no ano de medição. Os eixos serão considerados cumulativamente observando os ciclos 2025, 2026 e 2027. Assim, entende-se como iniciativa a ação ou conjunto de ações, que contribuem para a promoção do desenvolvimento territorial, realizados pelo Sebrae nos municípios. *Base de Municípios:* a relação de municípios com atuação do Sebrae é extraída do Sistema Sebrae de Desenvolvimento Territorial – SSDT, a partir dos dados registrados pelo Sebrae/UF. A fotografia da base de municípios é realizada no dia seguinte ao fechamento de cada trimestre. *Base de Iniciativas:* a relação de iniciativas realizadas é extraída do Sistema Sebrae de Desenvolvimento Territorial – SSDT, a partir dos dados registrados pelo Sebrae/UF. A fotografia da base de iniciativas é realizada no dia seguinte ao fechamento de cada semestre. *Iniciativas do Pré-Cidade Empreendedora e do Cidade Empreendedora:* considera-se uma iniciativa por eixo temático e por município. Diferentes iniciativas que contribuem para o mesmo eixo temático são computadas uma única vez para o mesmo município. Os eixos temáticos são: 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. *Iniciativas dos Territórios Empreendedores:* considera-se todas as iniciativas executadas (status "Em andamento" ou "Realizada") para as fases da jornada metodológica. As iniciativas são computadas individualmente para cada município participante do Território Empreendedor que for beneficiado pelas ações. As fases da jornada são: Nosso Território (Fase 1), Conexões e Horizontes (Fase 2) e Transformação (Fase 3).		
Unidade de Medida	Número	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Semestral	***Unidade Gestora***	Desenvolvimento Territorial
Fonte de Origem dos Dados	Sistema Sebrae de Desenvolvimento Territorial – SSDT	***Disponibilidade dos Dados***	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Boletim de Resultados do Sistema Sebrae no DataSebrae	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

2. Cliente 360

2.1 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 pequenos negócios classificados como Microempresas (ME, exceto MEI) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) atendidas (*market share*) pelas iniciativas vinculadas ao programa nacional Cliente 360 no ano.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{Número\ de\ ME\ e\ EPP\ atendidas\ no\ ano}{Universo\ de\ ME\ e\ EPP\ estimada\ no\ ano}\right) \times 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{Número\ de\ ME\ e\ EPP\ atendidas\ no\ ano}{Universo\ de\ ME\ e\ EPP\ estimada\ no\ ano}\right) \times 100$
Forma de Cálculo	**Regras de contabilização:** Número de pequenos negócios classificados como Microempresas (ME, exceto MEI) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) atendidas pelas iniciativas vinculadas ao programa nacional Cliente 360 no ano, através da contagem distinta do código da conta (CodConta, proveniente do campo "AccountId" do FOCO). **Público-Alvo:** Publico Direto – Pequenos Negócios, classificados nos portes de Microempresa (ME, exceto MEI) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP). **Aceitabilidade:** Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador. **Tipo solução (instrumento):** Todos os tipos de solução de atendimento, exceto "Informação" **Status do atendimento:** Concluído. **Porte do Cliente:** Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP). **Programa Nacional:** serão considerados apenas atendimentos registrados em projetos ou processos vinculados ao Programa Nacional Cliente 360. Para a alocação por UF, utiliza-se exclusivamente a UF de localização do cliente atendido, independentemente do Sebrae executor do atendimento (NA ou qualquer UF). **Alocação do atendimento:** será computado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento da empresa atendida registrado em seu cadastro no sistema FOCO, independentemente do Sebrae executor do atendimento (UF de localização do cliente). 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 o Cliente (URC)
Fonte de Origem dos Dados	Base analítica dos dados de atendimento do Sistema Sebrae, Documento de Estimativa de Público do Sebrae	***Disponibilidade dos Dados***	De 2014 a 2025: SME 2026 em diante: *Datamart* de atendimento
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador (Conforme calendário de fechamento anual).
Local de disponibilização do código de referência para contabilização	Página do ambiente de planejamento do DataSebrae, no item de “Execução e Monitoramento”		

2.2 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	Cliente 360
Definição	Percentual de pequenos negócios classificados como Microempreendedores individuais (MEI) atendidos (*market share*) pelas iniciativas vinculadas ao programa nacional Cliente 360 no ano.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{UF} = \left(\frac{Número\ de\ MEI\ atendidos\ no\ ano}{Universo\ de\ MEI\ estimado\ no\ ano}\right) \times 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$COBERTURA\ ATENDIMENTO_{Sistema} = \left(\frac{Número\ de\ MEI\ atendidos\ no\ ano}{Universo\ de\ MEI\ estimado\ no\ ano}\right) \times 100$
Forma de Cálculo	**Regras de contabilização:** Número de pequenos negócios classificados como Microempreendedores Individuais (MEI) atendidos pelas iniciativas vinculadas ao programa nacional Cliente 360, através da contagem distinta do código da conta (CodConta, proveniente do campo "AccountId" do FOCO). **Público-Alvo:** Publico Direto – Pequenos Negócios, classificados no porte de Microempreendedor Individual (MEI). **Aceitabilidade:** Atendimentos válidos. Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador. **Tipo solução (instrumento):** Todos os tipos de solução de atendimento, exceto "Informação" **Status do atendimento:** Concluído. **Porte do Cliente:** Microempreendedor Individual (MEI). **Programa Nacional:** serão considerados apenas atendimentos registrados em projetos ou processos vinculados ao Programa Nacional Cliente 360. Para a alocação por UF, utiliza-se exclusivamente a UF de localização do cliente atendido, independentemente do Sebrae executor do atendimento (NA ou qualquer UF). **Alocação do atendimento:** será computado para o Sebrae de mesma UF do endereço do estabelecimento da empresa atendida registrado em seu cadastro no sistema FOCO, independentemente do Sebrae que realizou o atendimento (UF de localização do cliente). O universo de MEI estimado no ano corresponde à estimativa do número de Microempreendedores individuais (MEI) ativos 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 o Cliente (URC)
Fonte de Origem dos Dados	Base analítica dos dados de atendimento do Sistema Sebrae, Documento de Estimativa de Público do Sebrae	***Disponibilidade dos Dados***	De 2014 a 2025: SME 2026 em diante: *Datamart* de atendimento
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador. Conforme calendário de fechamento anual).
Local de disponibilização do código de referência para contabilização	Página do ambiente de planejamento do DataSebrae, no item de “Execução e Monitoramento”		

2.3 ÍNDICE DE ENGAJAMENTO

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	Cliente 360
Definição	Percentual dos pequenos negócios atendidos pelo Sebrae considerados como engajados, independentemente do programa nacional executor dos atendimentos. O engajamento de um cliente é mensurado a partir da soma das pontuações referentes a cada atendimento, de acordo com a profundidade das soluções por ele consumidas.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$\%\ \text{Índice de Engajamento}_{UF} = \left\{ \frac{\sum \text{Número de Pequenos Negócios Engajados no ano calendário}_{UF}}{\left[\left(\text{Meta de Cobertura de Atendimento ME e EPP}_{UF}\right) \times \left(\text{Universo de ME e EPP estimada no ano}_{UF}\right)\right] + \left[\left(\text{Meta de Cobertura de Atendimento MEI}_{UF}\right) \times \left(\text{Universo de MEI estimada no ano}_{UF}\right)\right]} \right\} \times 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$\%\ \text{Índice de Engajamento}_{\text{Sistema}} = \left\{ \frac{\sum \text{Número de Pequenos Negócios Engajados no ano calendário}_{\text{Sistema}}}{\left[\left(\text{Meta de Cobertura de Atendimento ME e EPP}_{\text{Sistema}}\right) \times \left(\text{Universo de ME e EPP estimada no ano}_{\text{Sistema}}\right)\right] + \left[\left(\text{Meta de Cobertura de Atendimento MEI}_{\text{Sistema}}\right) \times \left(\text{Universo de MEI estimada no ano}_{\text{Sistema}}\right)\right]} \right\} \times 100$
Forma de Cálculo	O indicador busca refletir o engajamento dos clientes com o Sebrae, considerando a profundidade do atendimento e frequência das interações. $\sum$ ***Número de Pequenos Negócios Engajados no ano calendário***: Consiste no quantitativo de Pequenos Negócios (MEI, ME e EPP), distintos, que possuam 200 pontos ou mais em diferentes atendimentos. A pontuação de engajamento de um cliente é dada pela soma dos pontos referentes a cada atendimento, de acordo com a classificação abaixo: • Soluções de Transformação (100 pontos) ○ Atendimentos com instrumentos "Consultoria", "Assessoramento", "Feira", "Missão e caravana", "Rodada de negócios", "Operação de aval" e "Encontro mediado", além das soluções categorizadas como *premium* na ficha da solução no FOCO. As soluções *premium* são aquelas que possuem tratamento diferenciado quanto à esforços de produção, precificação, divulgação e disponibilização. Todas as soluções *premium* pertencem aos Portfólios em Rede e, por consequência, são nacionalizadas. A definição das soluções classificadas como "Premium" é liderada pela Unidade de Gestão de Soluções do SEBRAE Nacional e pactuada de forma colaborativa, envolvendo a rede de soluções do Sistema Sebrae. Mais informações sobre o conceito de soluções *premium* estão disponíveis no Manual de Conceitos da Rede de Soluções. • Soluções Presenciais (75 pontos)

- Atendimentos classificados nos instrumentos “Palestra”, “Oficina”, “Seminário” e “Curso”, não incluídos como Soluções de Transformação, com forma de aplicação “presencial”.

- Soluções à Distância (50 pontos)
  - Atendimentos classificados nos instrumentos “Palestra”, “Oficina”, “Seminário”, “Curso”, “Curso autoinstrucional”, “Vitrine” e “Jogo”, não incluídos como Soluções de Transformação, com forma de aplicação “à distância”.

- Orientação Técnica Presencial e Regularização (25 pontos)
  - Atendimentos classificados como “Orientação Técnica”, com forma de aplicação “presencial”, ou como “Regularização”.

- Ferramentas (5 pontos)
  - Atendimentos classificados como “Ferramentas”, com exceção do "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica" e "Emissor de Guia DAS MEI”.

- Orientação Técnica à Distância, Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) e Guia DAS MEI (1 ponto)
  - Atendimentos classificados como “Orientação Técnica”, com forma de aplicação “à distância”;
  - Atendimentos realizados nas ferramentas "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica" e "Emissor de Guia DAS MEI”.

Público-Alvo: Publico Direto - Pequenos Negócios, categorizados como Microempreendedores individuais (MEI), Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP).
Tipo Solução (Instrumento): Todos os tipos de solução de atendimento, exceto “Informação”.
Status do Atendimento: Concluído.
Porte do Cliente: Microempreendedor Individual (MEI), Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP).

$\sum$ ***Meta de Cobertura de Atendimento ME e EPP*** e
$\sum$ ***Meta de Cobertura de Atendimento MEI***:
Consistem nas metas pactuadas dos indicadores de Cobertura de Atendimento ME e EPP e Cobertura de Atendimento MEI no ano calendário. Importante destacar que a repactuação de metas ao longo do ano irá, por definição, impactar o valor do indicador;

$\sum$ ***Universo de ME e EPP estimada no ano*** e
$\sum$ ***Universo de MEI estimada no ano***:
Consistem nos universos estimados no ano (MEI, ME e EPP), considerando as estimativas dos números de Pequenos Negócios ativos na UF para o ano calendário, 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***	Unidade de Relacionamento com o Cliente (URC)
Fonte de Origem dos Dados	Base analítica dos dados de atendimento do Sistema Sebrae e Documento de Estimativa de Público do Sebrae	***Disponibilidade dos Dados***	A partir de 2026 – *Datamart* de atendimento

Fonte de Publicação do Resultado	Sistema LEME	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador (Conforme calendário de fechamento anual).

2.4 RECOMENDAÇÃO 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 2020, a pesquisa é realizada de forma online, com envio de convite ao cliente por e-mail um dia após o registro do atendimento, tendo sido ampliada, a partir de 2024, para envios também via WhatsApp. Em 2026, a meta do NPS Sebrae foi revisada em decorrência da atualização metodológica na coleta do indicador, que passou de uma abordagem transacional para uma abordagem relacional. Essa mudança permite aferir, de forma mais ampla e consistente, a percepção do cliente sobre seu relacionamento com o Sebrae, reduzindo a influência de avaliações pontuais associadas a atendimentos específicos. Nesse novo modelo, o envio da pesquisa ocorre após um período de maturação da experiência (60 dias após o atendimento), o que contribui para maior estabilidade dos resultados. Com o objetivo de evitar fadiga de pesquisa, aplica-se regra de quarentena: após responder ao questionário, o cliente permanece 60 dias sem receber novo convite, ainda que seja atendido novamente nesse 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. (Conforme calendário de fechamento anual).

3. Conecta Tech

3.1 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.Z*
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 atividades e subatividades que são desdobradas em 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.

Unidade de Medida	Pontos	***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

4. Conexão Financeira

4.1 CLIENTES COM GARANTIA DO FAMPE ASSISTIDOS NA FASE PÓS CRÉDITO

Missão	A – Ampliação do empreendedorismo transformador. C – Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios.
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos, por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados (Missão A). Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas (Missão C). Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras de futuro (Missão C).
Programa, Projeto ou Processo Nacional	-
Definição	Percentual de Pequenos Negócios com garantia do FAMPE[1] que foram atendidos após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito
Fórmula de Cálculo 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 do Sistema	$FAMPEADO\ ASSISTIDO_{Sistema} = \left(\frac{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Atendidos\ pós\ crédito_{Sistema}}{\sum Pequenos\ Negócios\ Fampeados\ Total_{Sistema}} \right) * 100$
Forma de Cálculo	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. Número de clientes: contagem distinta do CNPJ do Pequeno Negócio. Status do atendimento "Concluído"; Tipo de público igual a "Direto"; Público-alvo igual a "Pequeno Negócio"; Porte cadastrado no FOCO como "Microempreendedor Individual (MEI)", "Microempresa (ME)" ou "Empresa de Pequenos Porte (EPP)"; Aceitabilidade do atendimento "Aceito". Os instrumentos considerados no cálculo do indicador estão listados na tabela abaixo, elaborada com base no documento Diretrizes para Relacionamento.[2]

[1] Entende-se por garantia do FAMPE toda modalidade de garantia de crédito SEBRAE, seja via FAMPE Tradicional, FAMPE Microcrédito, FAMPE Inovacred ou FGBS.

[2] 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.

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
	Rodada de Negócios	X		Numerador
Acesso a Serviços	Ferramenta	X		Numerador
	Formalização		X	N/A
	Regularização	X		Numerador
	Operação de Aval	X		Denominador

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 FOCO. 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 elegíveis é composto pelos seguintes grupos:

- Cliente *fampeado* entre janeiro e dezembro do ano anterior ao ano de apuração, cujo atendimento foi registrado no tipo "operação de aval" no SME/Leme apenas a partir das fotografias de agosto a dezembro do ano anterior, e que não recebeu atendimento pós crédito no ano anterior.
- Cliente *fampeado* entre janeiro e julho do ano de apuração, cujo atendimento foi registrado no tipo "operação de aval" no SME/Leme até a fotografia de julho.

- Cliente *fampeado* entre janeiro e dezembro do ano de apuração, cujo atendimento foi registrado no tipo "operação de aval" no SME/Leme apenas a partir das fotografias de agosto a dezembro do ano de apuração, e que recebeu atendimento pós-crédito no ano de apuração.

Nos três casos acima, se o mesmo cliente tiver sido *fampeado* duas ou mais vezes no período, 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	FOCO	***Disponibilidade dos Dados***	De 2020 a 2025: SME A partir de 2026: SME (saldo) + Datamart de Atendimento
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

4.2 VOLUME DE GARANTIAS DE CRÉDITO CONTRATADAS

Missão	A – Ampliação do empreendedorismo transformador. C – Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistemas de negócios.
Objetivo	Tornar os negócios prósperos, longevos, mais produtivos e competitivos, por meio da inovação e do acesso à tecnologia e a mercados (Missão A). Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios e dos biomas (Missão C). Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras de futuro (Missão C).
Programa, Projeto ou Processo 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 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 do Sistema	$GARANTIAS\ CONTRADAS_{Sistema} = \left(\frac{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae no ano corrente}}{\sum \text{garantias de crédito contratadas pelas IFs conveniadas ao Fampe junto ao Sebrae no ano anterior}} - 1\right) * 100$
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***	Ascendente (quanto mais, melhor).
Periodicidade de Medição	Mensal	***Unidade Gestora***	Unidade de Capitalização e Serviços Financeiros
Fonte de Origem dos Dados	SISFAMPE	***Disponibilidade dos Dados***	A partir de 2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

5. Conexões Corporativas

5.1 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	Mede o desempenho das iniciativas do Sebrae desenvolvidas em parceria com médias e grandes empresas, voltadas à promoção da inserção competitiva e à melhoria sustentável do desempenho dos pequenos negócios nas cadeias de valor. O indicador pode avaliar aspectos relacionados à excelência operacional, aumento da produtividade e/ou faturamento, conformidade, segurança, qualidade no atendimento aos clientes, redução de custos e demais fatores associados ao aumento da competitividade dos pequenos negócios frente às exigências das grandes empresas.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	O resultado estadual do indicador corresponde à média aritmética simples dos percentuais apurados pelos projetos executados na UF no período. $DESEMPENHO\ EM\ RELAÇÃO\ À\ GRANDE\ EMPRESA_{UF} = \left(\frac{\sum Desempenho\ dos\ projetos_{UF}}{\sum \text{Número de projetos}_{UF}} \right)$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	O resultado nacional do indicador corresponde à média aritmética simples dos resultados anuais consolidados dos projetos vinculados ao programa nacional. $DESEMPENHO\ EM\ RELAÇÃO\ À\ GRANDE\ EMPRESA_{Sistema\ Sebrae} = \left(\frac{\sum Desempenho\ dos\ projetos_{Sistema\ Sebrae}}{\sum \text{Número de projetos}_{Sistema\ Sebrae}} \right)$
Forma de Cálculo	O indicador Desempenho em relação à grande empresa é calculado a partir da avaliação realizada pelo Sebrae sobre o desempenho dos pequenos negócios participantes dos projetos, considerando critérios previamente definidos como excelência operacional, aumento da produtividade e/ou faturamento, conformidade, segurança, qualidade no atendimento aos clientes, redução de custos e demais fatores associados ao aumento da competitividade dos pequenos negócios. Esse indicador é de uso e previsão **obrigatórios** para projetos vinculados ao tema indutor: A. Encadeamento Produtivo: Tem ênfase na inserção competitiva, aumento do desempenho e na diferenciação dos pequenos negócios na cadeia de valor de grandes empresas; **Para os demais temas indutores (Inovação aberta, Conexão digital, Modelagem e Encadear) não é necessário o uso do indicador Desempenho em relação à grande empresa.** Para efeitos da consolidação estadual e nacional é adotada metodologia estatística de consolidação por ano, por estado e a nível nacional.

O comitê gestor local de cada projeto, conforme estabelecido no Documento Orientativo Estratégia de Conexões Corporativas, poderá prever outros resultados ou indicadores, no caso de utilizarem outras metodologias de indicadores de desempenho, devendo observar a relação entre os resultados/indicadores e os efeitos que se deseja produzir nos pequenos negócios.

São exemplos de indicadores que poderão ser previstos nos projetos de Encadeamento Produtivo, sempre negociado em comitê: Índice de Competitividade, Faturamento, Custos, Produtividade, Lucratividade, Grau de dependência financeira, entre outros.

Em relação demais temas indutores (Inovação Aberta, Modelagem, Conexão Digital e Encadear) poderão ser utilizados indicadores relativos a esforço, engajamento, acesso às páginas e conteúdos digitais, por exemplo, em linha com os resultados esperados, de acordo com as premissas metodológicas, bem como expectativas do comitê gestor.

Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Quanto maior, melhor
Periodicidade de Medição	Anual	***Unidade Gestora***	UAM
Fonte de Origem dos Dados	Grande empresa e equipe de projetos	***Disponibilidade dos Dados***	2025
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador (conforme calendário anual de fechamento)

5.2 PLANOS DE TRABALHO DE CONEXÕES CORPORATIVAS IMPLEMENTADOS

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, Projeto ou Processo Nacional	Conexões Corporativas
Definição	Mede o número de planos de trabalho formalizados e implementados com médias e grandes empresas, voltados à promoção da inserção competitiva e à melhoria sustentável do desempenho dos pequenos negócios nas cadeias de valor.
Fórmula de Cálculo UF	$PLANOS\ DE\ TRABALHO\ IMPLEMENTADOS_{\ UF} = \sum Planos\ de\ trabalho\ com\ requistos\ atendidos$
Fórmula de Cálculo do Sistema	$PLANOS\ DE\ TRABALHO\ IMPLEMENTADOS_{\ Sistema\ Sebrae} = \sum Planos\ de\ trabalho\ implementados\ UF\ e\ NA$
Forma de Cálculo	Somatório dos planos de trabalho que, no período, **cumpriram os seguintes pré-requisitos:** 1. Execução de 100% das ações elegíveis escolhidas e registradas no Leme pelo Sebrae/UF para cada Plano de Trabalho; 2. Inserção no Leme dos resultados dos indicadores selecionados em cada Plano de Trabalho; Entende-se por plano de trabalho formalizado um conjunto de ações elegíveis, derivadas de parcerias com médias e grandes empresas, voltados à promoção da inserção competitiva e à melhoria sustentável do desempenho dos pequenos negócios nas cadeias de valor, estabelecidas a partir do instrumento jurídico ou registro formal. Cada plano de trabalho deve ser registrado no Sistema Leme como um projeto vinculado ao programa nacional Conexões Corporativas e seus temas indutores. Este indicador é aplicável e obrigatório para todos os projetos vinculados ao programa nacional Conexões Corporativas, sendo válido para todos os temas indutores.

Unidade de Medida	Quantidade (Número Absoluto)	***Polaridade***	Quanto maior, melhor
Periodicidade de Medição	Anual	***Unidade Gestora***	Unidade de Acesso a Mercados
Fonte de Origem dos Dados	Sebrae/UF	***Disponibilidade dos Dados***	2027
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador (conforme cronograma de fechamento anual)

6. DataBiz

6.1 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 do Sebrae – IMA Sebrae
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$IMA_{UF} = \frac{\sum Pontuação\ Tecnologia + Pontuação\ Análise + Pontuação\ Negócio + Pontuação\ Cultura}{4}$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$IMA_{Sistema} = \frac{\sum(IMA_{UF} + IMA_{Nacional})}{28}$
Forma de Cálculo	O IMA Sebrae será obtido a partir das respostas de cada Sebrae/UF e do Sebrae N questionário específico, que contemplará 04 pilares estratégicos e 22 variáveis, sendo: • Tecnologia: é o pilar que representa os recursos em tecnologia que a empresa pre trabalhar com dados; • Análise: é o pilar que representa os processos de transformação dos dados em inform para o negócio; • Negócio: é o pilar que representa como as pessoas usam dados para tomar decisões empresa; • Cultura: é o pilar que representa como os líderes e suas políticas organizacionais ga unidade estratégica com o uso de dados dentro da organização. A avaliação de cada variável recebe uma nota de maturidade que varia de 0 (baixa) a 100 nota de cada pilar é calculada como a média aritmética simples das variáveis que os resultando também em valores entre 0 e 100 para cada pilar. Lista dos Pilares e suas Variáveis:

Pilar	Variável
Tecnologia	Solução de dados Catalogados
	Bases de dados com Qualidade de Dados monitorada
	Adequação à LGPD (TCU)
	Nível de Automação das Soluções de dados
	Cobertura do Repositório Central de Dados
Análise	Satisfação com Soluções Analíticas
	Entrega de Documentação de Negócio das Soluções de

	Entrega de Documentação Técnica das Soluções de
	Acesso aos Bis (painéis de dados)
	Resolução de Tickets de Suporte à Soluções de dados
Negócio	Utilidade das Soluções Analíticas
	Alcance dos Produtos de Dados
	Capacidade analítica das estratégias
	Capacidade de definir metas para os indicadores
	Capacidade analítica dos indicadores estratégicos
	Autonomia Analítica
	Distribuição dos Profissionais de Dados no Negócio
Cultura	Investimento em D&A
	Conhecimento e acesso às Políticas de D&A e
	Alcance das Capacitações Analíticas
	Acesso a ferramentas de IA
	Uso de IA

As declarações (questões) das atividades que não forem avaliadas pelo respondente compu
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	Formulário IMA Sebrae com Metologia SOMAS – Sistema de Observação da Maturidade Analítica do Sebrae	***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

6.2 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	Semestral	***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***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

7. Educação que transforma

7.1 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	Quantidade de atendimento a estudantes do Ensino Fundamental, do Ensino Médio e da Educação Superior realizados pelo Sebrae no ano.		
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$ATENDIMENTOS\ A\ ESTUDANTES_{UF} = \left(\sum \text{atendimentos a estudantes no ano}_{\text{UF+NA na UF}} \right)$		
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$ATENDIMENTOS\ A\ ESTUDANTES_{Sistema} = (\sum atendimentos\ a\ estudantes\ no\ ano_{SISTEMA} + \sum atendimentos\ a\ estudantes\ no\ ano\ _{SEM\ ENDEREÇO\ IDENTIFICADO})$		
Forma de Cálculo	A apuração do indicador do Sebrae/UF soma: • Atendimentos a estudantes realizados pela UF; • Atendimentos a estudantes vinculados ao Sebrae Nacional para clientes com endereço da UF; • Atendimentos a estudantes vinculados ao Sebrae Nacional com ação específica para o Sebrae/UF. Esses atendimentos referem-se àqueles com informação de localização igual a "Não informado" ou "Não encontrado" e que possuam ações registradas iniciadas com o prefixo "UF – EE". **Público-alvo:** Público Direto – Estudantes - Educação Empreendedora (Pessoa Física). **Aceitabilidade**: Aceito (atendimentos com tipo de solução igual a 'informação' não são considerados neste indicador). **Tipo Solução (Instrumento):** Todos os tipos de solução de atendimento, exceto "Informação". **Atendimento válido**: presencial, a distância ou híbrido, realizado pelo Sebrae ou rede de parceiros. **Status do atendimento**: Concluído. Serão considerados exclusivamente os atendimentos válidos e vinculados às Categorias de Atendimento "EE – Ensino Fundamental", "EE – Ensino Médio" e "EE – Ensino Superior". 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 da UF no qual o estudante reside.		
Unidade de Medida	Valor Absoluto	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	***Unidade Gestora***	Educação Empreendedora

Fonte de Origem dos Dados	*Datamart* de atendimento com dados provenientes do FOCO	***Disponibilidade dos Dados***	**SME:** De 2013 a 2025 ***Datamart* de atendimento:** A partir de 2026
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

7.2 INSTITUIÇÕES DE ENSINO IMPACTADAS

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	Quantidade de Instituições de Ensino distintas impactadas.
Fórmula de Cálculo Sebrae UF	$INSTITUIÇÕES\ DE\ ENSINO\ IMPACTADAS_{UF} = \left(\sum \text{instituições de ensino impactadas}_{UF} \right)$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$INSTITUIÇÕES\ DE\ ENSINO\ IMPACTADAS_{SISTEMA} = \left(\sum \text{instituições de ensino impactadas}_{Sistema} \right)$
Forma de Cálculo	Para o cálculo do indicador, considera-se a contagem distinta de instituições de ensino da rede pública (Federal, Municipal ou Estadual) ou Sistema S, de Ensino Fundamental ou Médio. Para contagem distinta da instituição, utiliza-se o código INEP cadastrado na conta da instituição no FOCO. Consideram-se para contabilização do indicador: 1. Instituições de Ensino cadastradas como "Instituição Executora" no FOCO, com atendimentos de estudantes sem cadastro vinculados ao Tipo Solução "Aplicação de Material Didático"; 2. Instituições com atuação do ALI Educação Empreendedora e integradas no FOCO, com o momento "Encontro Final" concluído e aprovado. Os atendimentos dos estudantes sem cadastro vinculados à instituição de ensino deverão seguir os requisitos: **Público-alvo:** Público Direto – Estudantes – Educação Empreendedora **Aceitabilidade:** Aceito. **Categorias de atendimento:** EE – Ensino Fundamental e EE – Ensino Médio. **Tipo Solução (instrumento):** Apenas Aplicação de Material Didático. **Status do atendimento:** Concluído. O indicador irá considerar apenas os registros de atendimento de instituições de ensino classificadas como "Executoras" no Sistema FOCO. Para esse indicador será considerado apenas a contabilização das instituições de ensino executoras cujo evento teve atendimentos para estudantes não identificados. 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. A alocação das instituições será conforme UF de localização da instituição de ensino.

Unidade de Medida	Valor absoluto	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	***Unidade Gestora***	Educação Empreendedora
Fonte de Origem dos Dados	Datamart de atendimento com dados provenientes do FOCO	***Disponibilidade dos Dados***	2026
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

7.3 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 computados 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

8. Humanizar

8.1 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 pessoas empregadas que foram avaliadas no domínio "intermediário e avançado" nas competências estratégicas do Sebrae sobre o total de elegíveis
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	$Aderência\ às\ Competências\ Estratégicas_{Sistema} = \frac{\sum(Aderencia\ às\ Competências\ Estratégicas\ UF\ \ )}{\sum UF\ Aderidas\ ao\ Programa}$
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, utilizando de evidências e indicadores que direcionem os melhores caminhos de atuação.
3	Foco no cliente	Cumpre o combinado com o 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, demonstrando 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 atividades 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 os 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	Identifica oportunidades e necessidades, apresentando comprometimento e um olhar propositivo.

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

ADAPTABILIDADE E APRENDIZADO CONTÍNUO		Busca continuamente o autodesenvolvimento, estando aberto à mudanças e demonstrando 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 contextos 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	Compartilha 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
Pratica, apoia 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, cada unidade do Sebrae aplicará um instrumento de avaliação de competências estratégicas, no ano de referência, mesmo que abranja apenas parte dos meses do exercício.

A mensuração desse indicador não está condicionada à adesão da UF ao SGP 11 e, consequentemente, ao novo modelo de carreira, pois o objetivo do

	Programa Humanizar é preparar o ambiente interno e tê-lo como favorável para a aplicação das competências do futuro. Entretanto, caso a UF, decida pela adesão ao novo SGP, a partir de 2026, esta mensuração poderá ser incorporada, naturalmente, no contexto do processo de Gestão de Desempenho.		
Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	***Unidade Gestora***	Unidade de 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 dezembro do ano de fechamento do indicador.

8.2 Implementação da política de Diversidade, Inclusão, Equidade e Pertencimento (Práticas inclusivas)

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, equidade 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	$AÇÕES\ IMPLEMENTADAS_{Sistema} = \frac{\sum(Ações\ implementadas\ UF)}{\sum UF\ Aderidas\ ao\ Programa}$
Forma de Cálculo	A mensuração desse indicador auxilia no desenvolvimento de ações de incentivo e apoio e na 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 Projeto de Diversidade (DIEP) do Plano Anual 2026, inserido no Sistema Leme. Entende-se por *Ações estabelecidas* aquelas que foram definidas no plano de ação ou no planejamento de trabalho de 2026, conforme priorização estratégia do Sebrae UF. Já as *Ações aplicadas*, são aquelas que efetivamente foram executadas no ano vigente, contribuindo para a obtenção dos resultados estratégicos. Exemplos de ações que visam à implementação da Política DIEP: pesquisa de diversidade; aplicação do Censo; elaboração e implementação de normas internas ou da política de diversidade, inclusão e pertencimento; ações de sensibilização e letramento; processo seletivo afirmativo; criação de Comitê de Diversidade; 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	Anual	***Unidade Gestora***	Unidade de Gestão de Pessoas
Fonte de Origem dos Dados	Sistema Leme	***Disponibilidade dos Dados***	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até dezembro do ano de fechamento do indicador.

8.3 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 as pessoas empregadas 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: $\%\ Empregados\ Minorizados_{UF}\ TFinal =$ Percentual de empregados (distintos) no Sebrae/UF no período final que pertença, **ao menos**, a um grupo minorizado (grupo priorizado pela UF). $\%\ Empregados\ Minorizados_{UF}\ TInicial =$ Percentual de empregados (distintos) no Sebrae/UF no período inicial que pertença, **ao menos**, a um grupo minorizado (grupo priorizado pela UF).
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$$VAR.\,EMPREGADOS\ MINORIZADOS_{\ Sistema} = \frac{\sum(VAR.\,EMPREGADOS\ MINORIZADOS\ UF\ \ )}{\sum UF\ Aderidas\ ao\ Programa}$$
Forma de Cálculo	Entende-se por grupos minorizados ou sub-representados aqueles que possuem uma baixa representatividade em relação à sua presença na sociedade ou no mercado de trabalho, seja por desigualdades sociais, raciais, de gênero e de acesso histórico a oportunidades, especialmente em cargos de liderança, influência ou áreas organizacionais. Critérios comuns para a identificação desses grupos na instituição: - Obtenção de dados demográficos internos (aplicação do Censo); - Análises de diversidade por área, nível hierárquico, faixa salarial, etc; - Estudos de clima organizacional e pertencimento; - Levantamentos voluntários de autodeclaração. Prezando pelo fortalecimento da cultura interna, para efeito de cálculo desse indicador, serão contemplados somente as pessoas empregadas e trainees. Portanto, não poderão ser contabilizados: pessoas estagiárias, jovens aprendizes e terceirizados/temporários. Por $TInicial$, entende-se a medição mais próxima do início do ano-calendário, e $TFinal$, a mais próxima do fim do ano-calendário. Os grupos minorizados, definidos para este indicador, e identificados como os principais grupos sub-representados no ambiente corporativo do Brasil, são: pessoas negras (pretas e pardas), mulheres, pessoas com deficiência (PcD), pessoas LGBTQIAPN+, pessoas indígenas e quilombolas, pessoas 50+ (etárias) e pessoas de baixa renda e periferias.

	Para o cálculo desse indicador devem ser considerados CPF únicos, ou seja, mesmo que o colaborador pertença a mais de um grupo minorizado, deverá ser contabilizado apenas uma vez para o resultado.		
Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Anual	***Unidade Gestora***	Unidade de Gestão de Pessoas
Fonte de Origem dos Dados	Coleta de dados interna UGP / Censo / Pesquisa / Ações afirmativas de provimento.	***Disponibilidade dos Dados***	A partir de 2024
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até dezembro do ano de fechamento do indicador.

9. Impulsionar Negócios

9.1 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, Projeto ou Processo Nacional	Impulso Tecnológico
Definição	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.
Fórmula de Cálculo 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 do Sistema	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	O modelo de pergunta para captar a percepção de aumento do faturamento dos clientes é: P1. 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 (ir para P2) (B) diminuiu (ir para P3) (C) permaneceu igual (D) Não sei ainda/não quero responder P2. Aumentou em quantos por cento? Aumentou em: _____% P3. Reduziu em quantos por cento? Reduziu em: _____% Outros formatos O gestor poderá optar por fazer medição de T0 e TF do Faturamento de forma nominal em Reais (R$), para cada cliente, via pesquisa ou utilizando sistema automatizado, e a partir desses valores fazer o cálculo da variação percentual do Faturamento, desde que o resultado (variação percentual %) seja mensurado e inserido no Leme dentro do prazo. 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 constam em Nota Técnica que está no DataSebrae.

Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Semestral	***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

9.2 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. *T0:* refere-se à medição de produtividade do trabalho anterior à atuação do Sebrae. *Faturamento Bruto:* Valor total da venda de produtos e serviços durante o mês. Não se consideram receitas extraordinárias com venda de ativos ou com aplicações financeiras. *Custos variáveis:* Custos ou despesas que variam de acordo com o nível de atividade da empresa. Seus valores dependem diretamente do volume de vendas efetivado num determinado período, como comissões de vendas, matérias primas etc. (regime de competência). Não inclui custos fixos como salários, aluguéis etc. *Pessoas ocupadas:* Número de pessoas efetivamente ocupadas por, pelo menos uma hora por semana, independentemente de terem ou não vínculo empregatício, desde que tenham sido remuneradas pela empresa. *Inclui*: sócios e proprietários que atuem efetivamente na empresa, familiares que estejam ocupados na empresa, pessoas de férias, pessoas em licença de até 15 dias, profissionais da Lei Salão Parceiro. *Não inclui*: estagiários e menores aprendizes, prestadores de serviço com característica de não subordinação, pessoas em licença remunerada por mais de 15 dias (licença maternidade e outras). O resultado para Sebrae/UF segue metodologia estatística de consolidação de acordo com detalhamento contido 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

10. Impulso Tecnológico

10.1 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, Projeto ou Processo Nacional	Impulso Tecnológico
Definição	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.
Fórmula de Cálculo 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 = N° clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo N = N° Projetos e Processos mensurados c = N° 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 do Sistema	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* = N° Projetos e Processos mensurados c = N° clientes prioritários dos projetos/processos

Forma de Cálculo	O modelo de pergunta para captar a percepção de aumento do faturamento dos clientes é: P1. 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 (ir para P2) (B) diminuiu (ir para P3) (C) permaneceu igual (D) Não sei ainda/não quero responder P2. Aumentou em quantos por cento? Aumentou em: _____% P3. Reduziu em quantos por cento? Reduziu em: _____% Outros formatos O gestor poderá optar por fazer medição de T0 e TF do Faturamento de forma nominal em Reais (R$), para cada cliente, via pesquisa ou utilizando sistema automatizado, e a partir desses valores fazer o cálculo da variação percentual do Faturamento, desde que o resultado (variação percentual %) seja mensurado e inserido no Leme dentro do prazo. 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 constam em Nota Técnica que está no DataSebrae.

Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Semestral	***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

10.2 TERRITÓRIOS ATIVADOS COM INOVAÇÃO

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistema de negócios.
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios. Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras de futuro.
Programa, Projeto ou Processo 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 UF	$$i = \sum n$$ Onde: *i* = 1, 2, 3.....*n* (soma de territórios ativados no UF) n = quantidade de territórios ativados com iniciativas de inovação.
Fórmula de Cálculo do Sistema	O cálculo nacional resume na soma de todos os territórios ativados pelo Sebraes UF: $$iN = \sum n\,UF$$ Onde: *iN* = 1, 2, 3.....*n* (soma de todos os territórios ativados) nUF = quantidade de territórios ativados com iniciativas de inovação.
Forma de Cálculo	Consideram-se como territórios ativados com inovação e foco em startups e negócios inovadores aqueles que atendem a estes dois requisitos: • 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; • 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 Inova (ELI e Ativa) 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 absoluto.	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	***Unidade Gestora***	Inovação
Fonte de Origem dos Dados	Plataforma Inova (ELI e Ativa) e plataforma SebraeStartups	***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

10.3 INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO ABC

Missão	Prosperidade dos territórios e biomas impulsionada por ecossistema de negócios.
Objetivo	Alavancar as economias portadoras de futuro como impulsionadoras da prosperidade dos territórios. Ser protagonista na ativação de ecossistemas de negócios em economias portadoras de futuro.
Programa, Projeto ou Processo Nacional	Impulso Tecnológico
Definição	Percentual de despesas aplicadas pelo Sebrae em aceleração, bolsas e capitalização para pequenos negócios inovadores
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$Investimento\ em\ Inovação\ ABC_{UF} = \left(\frac{Investimento\ em\ aceleração, bolsas\ e\ capitalização\ para\ negócios\ inovadores}{Investimento\ em\ projetos\ e\ processos\ finalísticos\ vinculados\ ao\ Programa}\right) \times 100$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$Investimento\ em\ Inovação\ ABC_{Sistema} = \left(\frac{Investimento\ em\ aceleração, bolsas\ e\ capitalização\ para\ negócios\ inovadores}{Investimento\ em\ projetos\ e\ processos\ finalísticos\ vinculados\ ao\ Programa}\right) \times 100$
Forma de Cálculo	Investimento em Aceleração, Bolsas e Capitalização para Negócios Inovadores: valor das despesas de projetos e processos vinculados ao programa nacional Impulso Tecnológico – das finalidades Atendimento Direto pelo Sebrae; Atendimento pela Rede Sebrae; Desenvolvimento de Produtos e Serviços; Articulação Institucional; Inversão Financeira – com ações vinculadas à classificação funcional "Aceleração, Bolsas de Inovação e Capitalização de Negócios Inovadores", ou seja, ações de aceleração e apoio direto a startups e negócios inovadores, com bolsas de estímulo à inovação e mecanismos complementares de aporte por Fundos/SCP, quando vinculados ao fomento à inovação e ao ecossistema. Essa classificação deve ser utilizada quando a despesa for com: (1) Aceleração (pré-aceleração, tração, escala, programas e jornadas), (2) Bolsas (sócio empreendedor, pesquisador, inventor), (3) Fundos, SCP e subvenção econômica (aportes de capitalização para startups e negócios inovadores). Investimento em Projetos e Processos finalísticos: valor total das despesas dos projetos e processos das finalidades Atendimento Direto pelo Sebrae; Atendimento pela Rede Sebrae; Desenvolvimento de Produtos e Serviços; Articulação Institucional; Inversão Financeira. Entre as despesas finalísticas, são desconsideradas para cálculo do indicador as de código 3.1.1.0 – Pessoa, Encargos e Benefícios Sociais, tanto do numerador quanto do denominador.

	Para o consolidado do Sistema Sebrae serão considerados os investimentos do Sebrae Nacional e dos Sebrae UF em Aceleração, Bolsas e Capitalização para Negócios Inovadores. Contudo, como o repasse do Sebrae Nacional aos Sebrae UF é registrado na origem e a aplicação deste recurso ocorre em âmbito Estadual, para não haver duplicidade no cálculo do Sebrae Nacional e do Consolidado do Sistema, serão expurgadas as transferências intra-Sebrae, registradas nas contas 3.1.5.1 Interna CSO Lei 8.029/90 (45%), 3.1.5.2 Transf. Interna CSN Programas e Projetos Nacionais, 3.1.5.4 Transf. p/ Sebrae-UF Contr. Interno, 3.1.5.6 Transf. Interna CSN Agentes, 3.1.5.7 Transf. CSO Res. E CSN MP 907 CDN 20/92 (somente até 2022), 3.1.5.8 Transf. CSN - Res. CDN 20/92 (20%) e 3.1.5.9 Outras Transferências.

Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Mensal	***Unidade Gestora***	Inovação
Fonte de Origem dos Dados	DW Leme	***Disponibilidade dos Dados***	A partir de 2027
Fonte de Publicação do Resultado	Boletim de Resultados	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até dezembro do ano de fechamento do indicador.

11. Move + Vendas

11.1 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, Projeto ou Processo Nacional	Move + Vendas
Definição	Variação percentual do faturamento dos Pequenos Negócios atendidos nos Projetos e Processos executados pelo Sistema Sebrae.
Fórmula de Cálculo 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 = N° clientes com mensuração válida por Projeto ou Processo N = N° Projetos e Processos mensurados c = N° 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 do Sistema	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* = N° Projetos e Processos mensurados c = N° clientes prioritários dos projetos/processos

Forma de Cálculo	O modelo de pergunta para captar a percepção de aumento do faturamento dos clientes é: P1. 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 (ir para P2) (B) diminuiu (ir para P3) (C) permaneceu igual (D) Não sei ainda/não quero responder P2. Aumentou em quantos por cento? Aumentou em: _____% P3. Reduziu em quantos por cento? Reduziu em: _____% Outros formatos O gestor poderá optar por fazer medição de T0 e TF do Faturamento de forma nominal em Reais (R$), para cada cliente, via pesquisa ou utilizando sistema automatizado, e a partir desses valores fazer o cálculo da variação percentual do Faturamento, desde que o resultado (variação percentual %) seja mensurado e inserido no Leme dentro do prazo. 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 constam em Nota Técnica que está no DataSebrae.

Unidade de Medida	Percentual	***Polaridade***	Maior, Melhor
Periodicidade de Medição	Semestral	***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

12. Movimenta: Políticas Públicas em Movimento

12.1 Nº DE PLANOS DE TRABALHO IMPLEMENTADOS A PARTIR DE POLÍTICAS PÚBLICAS NACIONAIS, ESTADUAIS E/OU MUNICIPAIS

Missão	Governança e Estado Empreendedor por um Ambiente de Negócios Atrativo
Objetivo	Tornar o empreendedorismo prioridade em políticas de estado.
Programa, Projeto ou Processo Nacional	Movimenta: políticas públicas em movimento
Definição	Número de planos de trabalho formalizados e implementados com governos municipais, estaduais ou federal, vinculados a políticas públicas existentes ou necessárias, contemplando articulação de parcerias, definição de responsabilidades, execução de entregas e monitoramento de resultados.
Fórmula de Cálculo UF	Contagem simples do total de planos de trabalho implementados no período de medição.
Fórmula de Cálculo do Sistema	Inclusão dos planos de trabalho e respectivos relatórios com as evidências de execução, no Sistema Leme
Forma de Cálculo	Somatório dos planos de trabalho que, no período, cumpriram os seguintes pré-requisitos: 1. Execução de 100% das ações elegíveis escolhidas e registradas no Leme pelo Sebrae/UF para cada Plano de Trabalho; 2. Inserção no Leme dos resultados dos indicadores selecionados em cada Plano de Trabalho; 3. Inserção de evidências dos resultados alcançados na Biblioteca do Leme (Ex: relatórios, diagnóstico, lista de presença, mapeamentos etc.) Entende-se por plano de trabalho formalizado um conjunto de ações elegíveis, derivadas de acordos de cooperação técnica formalizadas com parceiros institucionais, por meio de instrumento jurídico ou registro formal. O Caderno de Políticas Públicas Prioritárias publicado pelo Sebrae Nacional apresenta planos de trabalho formalizados com parceiros nacionais. Registro de evidências e resultados parciais ou finais no Sistema Leme. A contagem deve considerar apenas planos vinculados a políticas públicas (existentes ou necessárias) e aderentes aos temas indutores do Programa Movimenta.

Unidade de Medida	Quantidade (Número Absoluto)	***Polaridade***	Quanto maior, melhor

Periodicidade de Medição	Semestral	***Unidade Gestora***	Unidade de Políticas Públicas
Fonte de Origem dos Dados	Sebrae/UF	***Disponibilidade dos Dados***	2026
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

13. Plural

13.1 Cobertura de Clientes de Grupos Sub-representados

Missão	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
Objetivo	Promover a participação equitativa de todos na sociedade por meio do empreendedorismo
Programa Nacional	-
Definição	Proporção de atendimentos do Sebrae às pessoas dos grupos sub-representados em relação à proporção populacional por tipo de grupo sub-representado.
Fórmula de Cálculo Sebrae/UF	$$CLIENTES\ SUB-REPRESENTADOS_{UF} = \frac{\left[\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae/UF_{Mulheres}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae/UF}}{\frac{População\ UF_{Mulheres\ PNAD/T}}{População\ UF_{PNAD/T}}}\right)+\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae/UF_{60+}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae/UF}}{\frac{População\ UF_{60+PNAD/T}}{População\ UF_{PNAD/T}}}\right)+\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae/UF_{Não\ brancos}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae/UF}}{\frac{População\ UF_{Não\ brancos\ PNAD/T}}{População\ UF_{PNAD/T}}}\right)+\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae/UF_{PCD}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae/UF}}{\frac{População\ UF_{PCD\ Censo2022}}{População\ UF_{Censo2022}}}\right)\right]\times 1}{4}$$
Fórmula de Cálculo Sistema Sebrae	$$CLIENTES\ SUB-REPRESENTADOS_{Sistema} = \frac{\left[\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae_{Mulheres}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae}}{\frac{População_{Mulheres\ PNAD/T}}{População\ Brasil_{PNAD/T}}}\right)+\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae_{60+}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae}}{\frac{População\ _{60+PNAD/T}}{População\ Brasil_{PNAD/T}}}\right)+\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae_{Não\ brancos}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae/UF}}{\frac{População\ _{Não\ brancos\ PNAD/T}}{População\ Brasil_{PNAD/T}}}\right)+\left(\frac{\frac{\sum Clientes\ Atendidos\ Sebrae_{PCD}}{\sum Clientes\ AtendidosSebrae}}{\frac{População\ _{PCD\ PNAD/T}}{População\ Brasil_{Censo2022}}}\right)\right]\times 100}{4}$$
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, analisando 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 são considerados apenas **clientes com informações válidas e efetivamente declaradas**, excluindo registros com campos não preenchidos, marcados como "Não informado" ou "Prefiro não informar". No caso da população 60+, exige-se adicionalmente data de nascimento válida e diferente de 01/01/1900. Novos grupos sub-representados a serem inseridos futuramente deverão obedecer às mesmas regras de consistência. **Regras de contabilização:** Total de clientes atendidos com cadastro de contato no FOCO, independentemente de o atendimento ser direcionado à Pessoa Física ou Pessoa Jurídica; **Público-Alvo:** Publico Direto; **Aceitabilidade:** Atendimentos válidos; **Tipo solução (instrumento):** Todos os tipos de solução de atendimento, exceto "Informação"; **Status do atendimento:** Concluído;

Contabilização do atendimento: o cliente será contabilizado para o Sebrae/UF responsável pelo atendimento, incluindo os clientes atendidos por canais sistêmicos cuja localização esteja associada à UF por meio do cadastro de contato. Os atendimentos realizados via canais sistêmicos que não possuam informação de localização no cadastro de contato serão considerados exclusivamente na consolidação em nível do Sistema Sebrae.

Na perspectiva da população estimada para os grupos de Mulheres, 60+ e Não-Brancos, será utilizada a Pesquisa Nacional de Domicílios Trimestral – PNAD Trimestral –, observando-se os pesos amostrais provenientes do desenho amostral da pesquisa, considerando o recorte de Pessoas em Idade Ativa (14 anos ou mais). 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 mensuração do ano corrente considerará a PNAD do 3º Trimestre do ano anterior, garantindo que o indicador possa ser monitorado desde janeiro do ano corrente. Já para a população do grupo de Pessoas com Deficiência (PCD), será utilizado o Censo Demográfico 2022 considerando o total de pessoas residentes com deficiência e 15 anos ou mais, dado que não é viável estimar a população deste público pela PNAD Trimestral.

Os grupos sub-representados 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, idade, não-brancos e PCD*, tais como integrantes da comunidade LGBTQIA+, 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.

Unidade de Medida	Percentual	**Maior, Melhor**	Mais próximo de 100, Melhor
Periodicidade de Medição	Trimestral	**Unidade Gestora**	Empreendedorismo Feminino, Diversidade e Inclusão
Fonte de Origem dos Dados	*Datamart* de atendimento com dados provenientes do *FOCO*, PNAD Trimestral e Censo Demográfico 2022.	**Disponibilidade dos Dados**	A partir de 2026
Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme	**Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme**	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

13.2 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	Bienal	**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

13.3 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	-
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***	Quanto 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

14. Saber em Ação

14.1 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, Projeto ou Processo Nacional	Saber em Ação
Definição	Avalia o percentual de colaboradores que concluíram, com aproveitamento, ao menos uma ação de desenvolvimento ofertada no âmbito do Programa, evidenciando sua abrangência e a capacidade de promover engajamento.
Fórmula de Cálculo UF	$$Cobertura\ de\ capacitados_{UF} = \left(\frac{nº\ colaboradores\ aprovados_{UF}}{nº\ de\ colaboradores_{UF}}\right) \times 100$$
Fórmula de Cálculo do Sistema	$$Cobertura\ de\ capacitados_{SS} = \left(\frac{nº\ colaboradores\ aprovados_{SS}}{nº\ de\ colaboradores_{SS}}\right) \times 100$$
Forma de Cálculo	Para fins de apuração do indicador, cada colaborador será contabilizado uma única vez no período de referência, independentemente do número de capacitações concluídas. Para as fórmulas acima, considera-se: • **nº de colaboradores aprovados (CPF distintos):** Quantidade de colaboradores distintos da Unidade Federativa que concluíram, com aproveitamento, ao menos uma capacitação vinculada ao Programa, devidamente registrada na plataforma da Universidade Corporativa, no período de apuração. • **nº de colaboradores:** Quantidade total de colaboradores da Unidade Federativa que compõem o público-alvo do Programa, apurada com base em registros institucionais atualizados mensalmente, no período de referência.

Unidade de Medida	Percentual (%)	***Polaridade***	Quanto 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 Dashboard da Universidade	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

14.2 QUANTIDADE MÉDIA DE PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES [3]

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, Projeto ou Processo Nacional	Saber em Ação
Definição	Média de participação, por colaborador capacitado, em Ações de Desenvolvimento.
Fórmula de Cálculo UF	$Participação\ \text{média}_{UF} = \frac{n^{\underline{o}}\ \text{total de participações em capacitações}_{UF}}{n^{\underline{o}}\ \text{de colaboradores}_{UF}}$
Fórmula de Cálculo do Sistema	$Participação\ \text{média}_{SS} = \frac{n^{\underline{o}}\ \text{total de participações em capacitações}_{SS}}{n^{\underline{o}}\ \text{de colaboradores}_{SS}}$
Forma de Cálculo	Para fins de apuração do indicador, serão consideradas todas as participações registradas no período, sendo possível que um mesmo colaborador contabilize mais de uma participação, desde que em capacitações distintas. Serão consideradas, para fins deste indicador, apenas capacitações devidamente registradas na plataforma da Universidade Corporativa. Para as fórmulas acima, considera-se: • **nº total de participações em capacitações:** Quantidade total de participações registradas em capacitações vinculadas ao Programa, realizadas por colaboradores da Unidade Federativa, no período de apuração, considerando cada capacitação concluída como uma participação. • **nº de colaboradores:** Quantidade total de colaboradores da Unidade Federativa, apurada com base em registros institucionais atualizados no período de referência.

Unidade de Medida	Número	***Polaridade***	Quanto 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 Dashboard da Universidade	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

[3] Indicador renomeado para maior clareza, mas mantem-se o mesmo cálculo.
Nome anterior: Participação em ações de desenvolvimento

14.3 ÍNDICE DE REAÇÃO ÀS CAPACITAÇÕES

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, Projeto ou Processo Nacional	Saber em Ação
Definição	Avalia a percepção dos participantes sobre as capacitações realizadas, considerando aspectos de qualidade da oferta, experiência de aprendizagem, utilidade prática e potencial de aplicação no trabalho, evidenciando a aderência das soluções educacionais às demandas institucionais.
Fórmula de Cálculo UF	$\text{Índice de Satisfação}_{\text{UF}} = \frac{\sum \text{respostas dos paticipantes}_{UF}}{\text{nº total de respostas válidas }_{UF}}$
Fórmula de Cálculo do Sistema	$\text{Índice de Satisfação}_{\text{SS}} = \frac{\sum \text{respostas dos paticipantes}_{SS}}{\text{nº total de respostas válidas}_{SS}}$
Forma de Cálculo	Para as fórmulas acima, considera-se: • respostas dos participantes: Pontuações atribuídas aos itens do instrumento de avaliação das capacitações em escala de 1 a 5, **coletadas** por meio de formulário **padronizado** na plataforma da Universidade Corporativa, excluído o item de NPS. • nº total de respostas válidas: Quantidade total de respostas consideradas válidas no instrumento de avaliação, excluídas **respostas** incompletas ou inconsistentes, conforme critérios **definidos** pela Universidade Corporativa. Observações: • O **indicador** será **apurado** com base em escala de 1 a 5 pontos. • **Serão consideradas**, para fins deste indicador, apenas avaliações de capacitações devidamente **registradas** na plataforma da Universidade Corporativa. • O **item** de NPS será apurado separadamente, como indicador complementar de **recomendação**. • O instrumento será padronizado nacionalmente, garantindo comparabilidade entre **Unidades** Federativas, podendo ser utilizado o formulário disponível no portal da Universidade Corporativa

Unidade de Medida	Número	***Polaridade***	Quanto 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 2026

Fonte de Publicação do Resultado	Sistema Leme e Dashboard da Universidade	***Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme***	Até janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador

SEBRAE