

# Indicadores do Mapa Estratégico

## 2020-2023

### Plano Anual 2021





**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Acre**

**SEBRAE-AC**

Presidente Conselho deliberativo Estadual  
José Adriano Ribeiro da Silva

Diretor Superintendente  
Marcos Antônio Carneiro Lameira

Diretor Técnico  
Lauro da Veiga Santo

Diretor Administrativo Financeiro  
Francinei Santos

Gerente da Unidade de Excelência da Estratégica  
Kleber Campos JR

Equipe EG  
Elton Pantoja - Analista  
Miguel Angelo Araújo Gomes - Estagiário  
Marcos Gomes - Analista  
Marcos Clay - Analista

Responsável pela consolidação e revisão do Caderno de Indicadores Plano Anual 2021  
Elton Pantoja – Analista



## Sumário

---

Sumário .....	2
1. Introdução.....	3
2. Mapa Estratégico do Sebrae/AC .....	3
3. Objetivos Estratégicos e Indicadores.....	5
4. Fichas Técnicas dos Indicadores - Metas institucionais.....	7
5. Fichas Técnicas dos Indicadores – mapa.....	14



## 1) Introdução

O Sebrae Acre defini o sistema de medição do desempenho baseado em indicadores como forma de apoio à gestão e de comunicação da estratégia.

O presente documento reúne as informações sobre os indicadores monitorados no âmbito do Plano Estratégico 2020-2023, Ano 2021, tais como fichas técnicas, séries históricas e orientações para a proposição de metas. Esse conjunto inclui os indicadores utilizados no planejamento e no monitoramento da execução dos processos de atendimento e informação, com suas respectivas descrições.

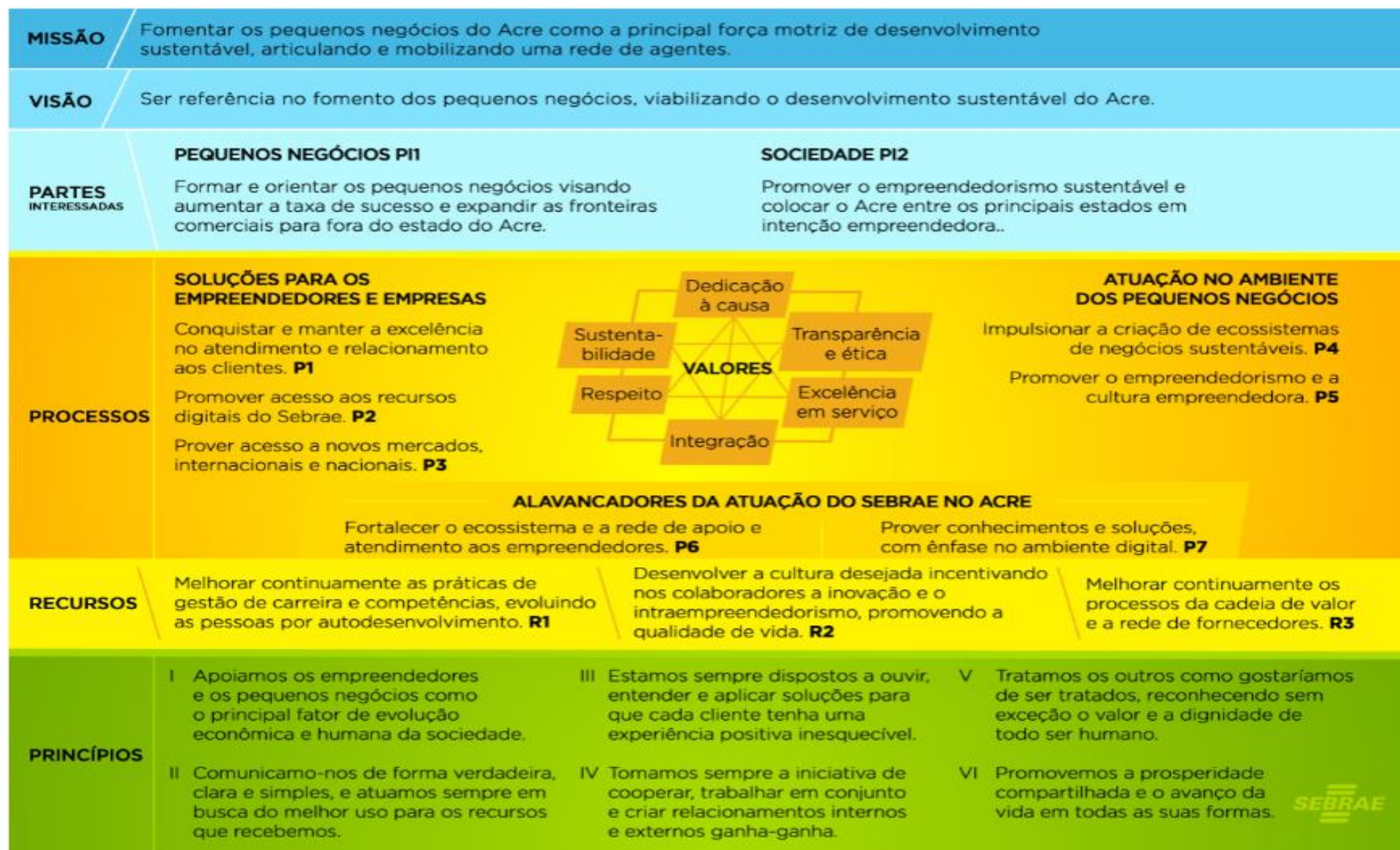
São apresentados os tipos de indicadores utilizados no monitoramento da estratégia e seus relacionamentos com o Mapa Estratégico, as metas desses indicadores para o ano de 2021 e as fichas técnicas, que trazem as principais características conceituais e metodológicas dos indicadores.

## 2) Mapa Estratégico do SEBRAE/AC

O Mapa Estratégico (figura1) apresenta a síntese da estratégia do Sebrae/AC para os próximos 02 (dois) anos. No topo do mapa está posicionada a missão, que é a razão de existir do Sebrae, a visão de futuro, que demonstra a direção mestra dos objetivos estratégicos organizados em 4 (quatro) perspectivas – Partes Interessadas, Processos, Recursos e Princípios.

Esse mapa estratégico (figura 1) tem ampla aderência com os cenários interno e externo e com os desafios da instituição nos próximos anos.

**FIGURA 1 – MAPA ESTRATÉGICO SEBRAE AC 2020-2023**



### 3) Objetivos Estratégicos e Indicadores

Os indicadores são instrumentos de gestão essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação de uma instituição, assim como seus projetos e programas, pois permitem acompanhar o alcance das metas, identificar avanços, melhorias de qualidade, correção de problemas, necessidades de mudança, entre outras.

Na tabela a seguir, são demonstrados os indicadores estratégicos e metas que foram definidos para todos os objetivos do mapa estratégico, a serem medidos e monitorados em 2021.

Perspectiva	Objetivo Estratégico Local	Indicadores	Ficha Nº	Meta 2021
<b>Missão</b>	Fomentar os pequenos negócios do Acre como a principal força motriz de desenvolvimento sustentável, articulado e mobilizando uma rede de agentes. Melhorar continuamente os processos da cadeia de valor e a rede de fornecedores.			
<b>Visão</b>	Ser referência no fomento dos pequenos negócios, viabilizando o desenvolvimento sustentável do Acre.			
<b>Partes Interessadas</b>	<b>PI1</b> - Formar e orientar os pequenos negócios visando aumentar a taxa de sucesso e expandir as fronteiras comerciais para fora do Estado.	Índice de imagem junto aos pequenos negócios.	5.1	8,6
	<b>PI2</b> - Promover o empreendedorismo sustentável e colocar o Acre entre os principais estados em intenção empreendedora.	Índice de imagem junto à Sociedade	5.1	8,8
	<b>P1</b> – Conquistar e manter a excelência no atendimento e relacionamento aos clientes.	Índice de recomendação do Sebrae (NPS). (Institucional / Programa)	4.1	80,00 Pontos
		Cobertura do Atendimento (ME+EPP). (Institucional / Programa)	4.2	28%
		Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME e EPP). (Institucional / Programa)	4.4	12.800
		Pequenos Negócios Atendidos com Soluções de Inovação.	4.6	1.280
		Clientes com garantia do FAMPE assistidos na fase pós-crédito	4.7	80%
		Atendimento por cliente	5.6	2,00
		Taxa de Manifestações da Ouvidoria finalizadas no Prazo	5.7	75%
	<b>P2</b> - Promover acesso aos recursos digitais do Sebrae.	Clientes atendidos por Serviços Digitais	4.5	10.000
	<b>P3</b> – Prover acesso a novos mercados, internacionais e nacionais.	Aptidão para internacionalização <ul style="list-style-type: none"> <li>AC000671PJAT - Geração de Negócios: COMEX</li> </ul>	5.25	10%
	<b>P4</b> - Impulsionar a criação de ecossistemas de negócios sustentáveis.	Municípios com ecossistemas de inovação mapeados. (Programa Brasil + Inovador) <ul style="list-style-type: none"> <li>AC000679PJAI - Viveiro de Inovação AC (1,00 Número)</li> </ul>	5.11	1,00 - Número
		Faturamento (taxa de resultado alcançado) <ul style="list-style-type: none"> <li>AC000685PJAT - AC - Indicações Geográficas: Promoção, fortalecimento e estruturação. (5%)</li> <li>AC000654PJAT - Piscicultura no Acre (10%)</li> </ul>	5.12	100%
		Produtividade do Trabalho <ul style="list-style-type: none"> <li>AC000665PJAT - AC - Brasil Mais Competitivo/ALI (5%)</li> <li>AC000654PJAT - Piscicultura no Acre (5%)</li> </ul>	5.13	5
		Professores atendidos em soluções de educação empreendedora	4.3	300 - Professores

	<b>P5</b> – Promover a cultura empreendedora.	Estudantes atendidos em soluções de Educação Empreendedora	5.14	15.700 - Número	
		Escolas com projeto Escola Empreendedora implementado.	5.15	1 – Número	
		Recomendação (NPS) professores	5.16	75,00 Pontos	
	<b>P6</b> – Fortalecer o ecossistema e a rede de apoio aos empreendedores.	Tempo de Abertura de Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000646PJAI - Ambiente de Negócios Simplificado, Favorecido e Diferenciado (72 horas)</li> <li>AC000686PJAI - Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial. (72 horas)</li> </ul>	5.17	72 horas
		Municípios atendidos com Cidade Empreendedora			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000646PJAI - Ambiente de Negócios Simplificado, Favorecido e Diferenciado (4,00 - Número)</li> <li>AC000686PJAI - Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial. (4,00 - Número)</li> </ul>	5.18	4,00 - Número	
		Municípios com conjunto de políticas públicas para melhoria do ambiente de negócios implementado	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000646PJAI- Ambiente de Negócios Simplificado, Favorecido e Diferenciado (4,00 - Número)</li> <li>AC000686PJAI - Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial. (4,00 - Número)</li> </ul>	5.19	4,00 – Número
		Municípios com presença continuada de técnico residente do Sebrae na microrregião			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000686PJAI - Políticas Públicas e Desenvolvimento Territorial (1,00 - Número)</li> </ul>	5.8	1,00 - Número	
	<b>P7</b> – Prover conhecimentos e soluções, com ênfase na inovação e no ambiente digital.	Municípios com Projetos de Mobilização e Articulação de Lideranças implementados	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000688PJAI - Líder Tríplice Fronteira (4,00 - Número)</li> <li>AC000587PJAI - Lideranças para o Desenvolvimento Regional - LÍDER Juruá (5,00 - Número)</li> </ul>	5.20	9 - Número
		Aplicabilidade dos Produtos e Serviços			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000666ATSN - Gestão de Portfólio - Sebraetec Acre</li> </ul>	5.10	7,50 Pontos	
	<b>R1</b> - Melhorar continuamente as práticas de gestão de carreira e competências, evoluindo as pessoas por autodesenvolvimento.	PG_NPS (Net Promoter Score) de Produto ou Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000666ATSN - Gestão de Portfólio - Sebraetec Acre</li> </ul>	5.21	80,00 Pontos
		Efetividade dos Produtos e Serviços			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000666ATSN - Gestão de Portfólio - Sebraetec Acre</li> </ul>	5.9	7,50 Pontos	
	<b>Recursos</b>	<b>R1</b> - Melhorar continuamente as práticas de gestão de carreira e competências, evoluindo as pessoas por autodesenvolvimento.	Taxa de usuários autodesenvolvidos (capacitação em soluções a distância na UC)	5.22	75,00 %
			Diagnóstico de Maturidade dos processos de gestão de pessoas	5.26	4,24 Pontos
			Favorabilidade do clima organizacional	5.27	68,70 - %
			<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000627ATPS - Gestão de Pessoas e Produtividade</li> </ul>	5.28	66,66 - %
		Grau de implementação do SGP 9.0 no Sistema Sebrae			
		<b>R2</b> – Desenvolver a cultura desejada incentivando nos colaboradores a inovação e o intraempreendedorismo, promovendo a qualidade de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000627ATPS - Gestão de Pessoas e Produtividade</li> </ul>	5.23	70%
eNPS (employee Net Promoter Score) - (Recomendação local de trabalho)			5.24	8,0 - Pontos	
<b>R3</b> - Melhorar continuamente os processos da cadeia de valor e a rede de fornecedores.		Índice de Satisfação dos Clientes Internos do Sebrae Acre ( <i>Pesquisa eNPS</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>AC000609ATGO - Qualificação da Força de Trabalho</li> </ul>	5.29	1,41 Pontos
		Nível de Maturidade em BPM			
	Índice de Recomendação dos Fornecedores com o SEBRAE/AC	5.30	8,0		
Índice de Satisfação do Sebrae com os Fornecedores	5.31	7,0			



## 4) Fichas Técnicas dos Indicadores - Metas institucionais

### 4.1. Índice de recomendação do Sebrae (NPS)

<b>Definição</b>	Consiste na medição do grau de recomendação do Sebrae, ou seja, mede a lealdade do cliente a marca.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (-100 a +100)
<b>Dimensões de análise</b>	Sistema Sebrae e UF
<b>Forma de cálculo</b>	<p>NPS = Promotores – Detratores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Detratores: % de notas de 0 a 6.</li><li>• Neutros: % de notas de 7 a 8.</li><li>• Promotores: % de notas de 9 a 10.</li></ul> <p>Para se chegar ao NPS, é subtraído o percentual do grupo de Detratores do percentual dos Promotores. O indicador varia de -100 pontos até 100 pontos.</p> <p>É feita a pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria os produtos e serviços do SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>O cálculo será realizado com base nos clientes respondentes a cada período de coleta. Em 2021 a pesquisa está sendo realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente.</p> <p>Não será permitida mais de uma resposta por cliente a cada coleta. Clientes atendidos em mais de uma atividade de atendimento no período não entra na amostra. Se o cliente consumiu mais de um instrumento no período (palestra e consultoria) será considerado o último atendimento, ou seja, o mais recente.</p> <p>Público: clientes atendidos (pequenos negócios e pessoas físicas) pelas atividades de atendimento Sebrae.</p> <p>Consolidação Sistema Sebrae: idem fórmula acima.</p>
<b>Fonte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fonte de Origem dado: SAS/SIAC através da Plataforma BINDS – NPS SEBRAE (AC)</li><li>• Fonte para publicação do dado: Plataforma BINDS – NPS SEBRAE</li></ul> Até 2020 pesquisa SAE (AC)
<b>Periodicidade</b>	Anual (amostra de atendimentos de janeiro a outubro)
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2013 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	UGE/NA (Relacionamento)
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

#### 4.1.1. Histórico do Indicador: Índice de Recomendação do Sebrae (NPS)

UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	83	84,7	82	85,4	92,1	90	89,4	71,3

\*Em 2020 houve mudança metodológica do indicador. Portanto, os valores referentes a esse período não são comparáveis aos valores dos anos anteriores.



#### 4.2. Cobertura do atendimento (ME+EPP)

<b>Definição</b>	Mensura a proporção do universo de microempresas e empresas de pequeno porte atendidas (market share) pelo Sebrae no ano.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	Sistema Sebrae e UF
<b>Forma de cálculo</b>	<p>(Número de ME e EPP atendidas no ano / Universo de ME e EPP existentes no mercado no ano) * 100</p> <p>O indicador considera apenas microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP). Essa definição faz parte de uma estratégia da instituição para ampliar o atendimento de maior densidade técnica, que se destina, principalmente, às microempresas e empresas de pequeno porte.</p> <p>O universo de microempresas e empresas de pequeno porte foi projetado em 2018, com base nos dados da Receita Federal. Esses valores foram aprovados pelo CDN em nov./18.</p> <p>Os valores pactuados não consideram cancelamentos de CPNJ de empresas inadimplentes que podem ocorrer no decorrer do período, pois esses cancelamentos podem alterar o universo existente de microempresas e empresas de pequeno porte.</p>
<b>Fonte</b>	Sistema de Monitoramento da Estratégia (SME)
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2017 a 2020.
<b>Unidade gestora</b>	Relacionamento
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao ano de referência.
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>Regras de contabilização no SME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente</li> <li>• Público Alvo: Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</li> <li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento</li> <li>• Fonte: Universo Brasil para o Denominador e Atendimentos para o Numerador</li> <li>• Situação Instrumento: Consolidado</li> <li>• Agrupar por Sebrae UF e no caso do Sebrae/NA aplicar o indicador para o Sistema Sebrae</li> </ul>

##### 4.2.1. Histórico do Indicador: Cobertura do atendimento (ME+EPP)

UF	2017	2018	2019	2020
AC	31,00%	29,30%	28,60%	26,19%

#### 4.3. Professores atendidos em soluções de educação empreendedora

<b>Definição</b>	Professores que participaram de ao menos uma iniciativa do Programa Empreendedor do Futuro, realizada pelo Sebrae ou por instituições parceiras.
<b>Unidade de medida</b>	Quantidade
<b>Dimensões de análise</b>	UF
<b>Forma de cálculo</b>	<p>O indicador contabiliza, de forma distinta, pessoas físicas identificadas (com CPF), vinculadas à uma instituição ou não, seja esta parceira do Sebrae ou público seu direto, que receberam ao longo ano atendimentos de: Curso, Palestra, Oficina, Seminários e/ou Clínicas vinculados à um evento de Professores com temática específica de Educação Empreendedora na base nacional de Atendimentos.</p> <p>A contagem de pessoas físicas é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo atendimento considerado para este indicador deverá estar vinculado à um projeto e ação.</li> <li>• Em função do SME não trabalhar com informações de eventos de capacitação de professores o indicador será medido diretamente a partir dos eventos de educação empreendedora da base SIAC.</li> <li>• Não será possível verificar se os lançamentos ocorreram em projeto/ação pertencentes ao Planejamento vigente.</li> <li>• Serão considerados apenas atendimentos concluídos no mesmo ano de medição do indicador.</li> </ul>
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Documento de Estimativa de público e SAS/SIAC. Fonte de disponibilização: SME (manual)
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Regras de contabilização no SIAC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento do SIAC de capacitação de professores (codtipoevento = 15)</li> <li>• Evento de Palestra, Curso, Seminário, Oficina ou Clínica (codfamiliaproduto in (1, 2, 3, 5, 10002))</li> <li>• Evento com projeto e ação</li> <li>• Evento com foco temático de educação empreendedora (CodFocoTematico = 10005)</li> <li>• Evento concluído no primeiro ano do PPA vigente (year(DataFinal) = 2020)</li> <li>• Participante com aprovação no evento (indaprovacao = 2)</li> <li>• Número de pessoas físicas identificadas, cadastradas com CPF válido (cgccpf &lt; 100000000000)</li> </ul>
<b>Disponibilidade de valores</b>	2020
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Cultura Empreendedora (NA)
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao ano de referência.
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

##### 4.3.1. Histórico do Indicador: Capacitação de Professores em Conteúdo de Empreendedorismo

UF	2020
AC	714

#### 4.4. Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME e EPP)

<b>Definição</b>	É o número de pequenos negócios (inclusive microempreendedores individuais, produtores rurais e artesãos) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou à distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
<b>Unidade de medida</b>	Número de Clientes (Quantidade)
<b>Dimensões de análise</b>	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Natureza Jurídica (Empresa com CNPJ, Produtor Rural, Artesão) Tempo de vida da empresa Tempo de relacionamento com o Sebrae Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não) Pequeno negócio fidelizado (Sim/Não)
<b>Forma de cálculo</b>	Conta-se o número de pequenos negócios que receberam atendimento do SEBRAE no período, em qualquer um dos seus canais de atendimento.  São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) com documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB). O registro é feito por empreendimento, sendo cada cliente contabilizado uma única vez ao ano, por Sebrae UF, não sendo contabilizados pequenos negócios que receberam atendimento somente com instrumento de informação.
<b>Fonte</b>	Fonte de origem: SAS/SIAC Fonte de publicação: SME
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2013 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	AR
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>Regras de contabilização no SME</b>	Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</li> <li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento</li> <li>• Situação Instrumento: Consolidado</li> </ul>

##### 4.4.1. Histórico do Indicador: Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME e EPP).

UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	7.712	8.968	10.892	10.760	10.203	10.571	11.636	10.933

#### 4.5. Clientes atendidos por Serviços Digitais

<b>Definição</b>	Número total de clientes atendidos com serviços digitais disponibilizados nos canais de atendimento remoto.
<b>Unidade de medida</b>	Quantidade
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	<p>São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) com documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB); e todas as pessoas físicas com CPF.</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos por meio de instrumentos executados à distância é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p>
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: SAS/SIAC Fonte para Publicação: SME
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos de 2016 e 2020
<b>Unidade gestora</b>	Relacionamento (NA) / AR
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao ano de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor
<b>Regras de contabilização no SME</b>	Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio mais contagem distinta do código do cliente de Pessoa Física

##### 4.5.1. Histórico do Indicador: Clientes atendidos por Serviços Digitais.

UF	2016	2017	2018	2019	2020
AC	289	179	286	5.345	11.906

#### 4.6. Pequenos Negócios Atendidos com Soluções de Inovação

<b>Definição</b>	É o número de pequenos negócios (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento com solução específica de inovação.
<b>Unidade de medida</b>	Quantidade
<b>Dimensões de análise</b>	Sistema Sebrae e UF
<b>Forma de cálculo</b>	<p>São contabilizados todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) com documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>A contagem de clientes distintos atendidos por meio de instrumentos associados à temática de inovação é computada por UF, podendo existir atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF. Nesses casos, para efeito de contabilizar este indicador, o CNPJ será contado apenas uma vez.</p> <p>Consolidação Sistema Sebrae: Na apuração do Sistema Sebrae a contagem de clientes atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</p>
<b>Fonte</b>	De Origem do dado: SAS/SIAC Para publicação do dado: SME
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2012 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	PM
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>Regras de contabilização no SME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Clientes atendidos: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio</li> <li>• Público Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte</li> <li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento</li> <li>• Situação Instrumento: Consolidado</li> <li>• Tema/Foco: Inovação (Tema único ou Multitemático com Inovação)</li> <li>• Sebrae: Agrupar por Sebrae UF e no caso do Sebrae/NA aplicar o indicador para o Sistema Sebrae</li> </ul>

##### 4.6.1. Histórico do Indicador: Número de Pequenos Negócios Atendidos com Soluções Específicas de Inovação

UF	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	1.132	774	1.294	1.287	1.121	1.237	1.562	2.129	1.327

#### 4.7. Clientes com Garantia do FAMPE Assistidos na Fase Pós-Crédito

<b>Definição</b>	Percentual de Pequenos Negócios com garantia do FAMPE que foram atendidos pelo Sebrae após terem obtido a garantia do fundo em uma operação de crédito.
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Dimensões de análise</b>	Sistema Sebrae e UF
<b>Forma de cálculo</b>	<p>É calculado o percentual de todos os pequenos negócios formais (microempreendedores individuais, microempresas, empresas de pequeno porte) com documentos que comprovem essa situação fiscal: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador junto ao Ministério da Pesca, Aquicultura ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB), que receberam atendimento do tipo “Operação de aval” e em outros instrumentos, em relação a todos os pequenos negócios formais que receberam atendimento do tipo “Operação de aval”.</p> <p>A contagem de distintos pequenos negócios atendidos é computada por localização dos mesmos.</p> <p>Fórmula: n° de pequenos negócios atendidos, com estabelecimento no estado, que acessaram o FAMPE no ano corrente ou nos meses de novembro e dezembro do ano anterior e receberam pós-atendimento no mesmo ano corrente pelo Sistema Sebrae / n° de pequenos negócios com estabelecimento no estado que acessaram o FAMPE no ano corrente ou nos meses de novembro e dezembro do ano anterior, sem terem recebido o respectivo pós-atendimento nesse mesmo ano.</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os instrumentos de atendimento são válidos para contabilizar o atendimento, exceto Informação presencial e informação a distância;</li> <li>• “Garantia FAMPE” é um tipo de instrumento que vincula as bases do Sisfampe com o SAS/SIAC. É a partir desse vínculo que um pequeno negócio “fampeado” é reconhecido nos <input type="checkbox"/> Somente serão considerados os “fampeados” registrados no SAS/ SIAC com atendimento aceito.</li> <li>• Serão considerados os atendimentos aos pequenos negócios somente após o acesso dos mesmos ao Fampe.</li> <li>• Consolidação Sistema Sebrae: Na apuração do Sistema Sebrae, a contagem de pequenos negócios atendidos é distinta para todo território nacional, incluindo os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional.</li> </ul>
<b>Fonte</b>	Fonte de origem do dado: SAS/ SIAC Fonte de Publicação: SME
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2020
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Capitalização e Serviços Financeiros e Unidade de Relacionamento com Cliente.
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>Regras de contabilização no SME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de clientes: contagem distinta do código do cliente de Pequeno Negócio.</li> <li>• Público Alvo: Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, formais.</li> <li>• Aceitabilidade: Apenas atendimentos válidos, observa-se que informação não é considerada como atendimento.</li> <li>• Instrumento: Fampe para o Denominador e demais instrumentos para o Numerador.</li> <li>• Situação Instrumento: Consolidado.</li> <li>• Pequeno Negócio: Todos para o Denominador e para o Numerador apenas os que também participam do Denominador.</li> <li>• Tempo: Até dois meses anteriores ao mês da fotografia para o Denominador; A data de conclusão do atendimento em outros instrumentos deve ser posterior ao atendimento do FAMPE.</li> <li>• Sebrae: Agrupar por Sebrae UF e no caso do Sebrae/NA aplicar o indicador para o Sistema Sebrae.</li> </ul>

##### 4.7.1. Histórico do Indicador: Clientes com Garantia do FAMPE Assistidos na Fase Pós-Crédito

UF	2020 (operações FAMPE)
AC	85,19%

## 5) Fichas Técnicas dos Indicadores – mapa

### 5.1 Índice de Imagem junto aos Pequenos Negócios

<b>Definição</b>	Nota atribuída à imagem do Sebrae/AC pelos empresários de pequenos negócios acreanos
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 10)
<b>Dimensões de análise</b>	UF Tipo de empreendedor (Cliente Sebrae / Não cliente Sebrae).
<b>Forma de cálculo</b>	Média ponderada das respostas válidas de todos os CLIENTES e NÃO CLIENTES entrevistado à pergunta: <i>"Em uma escala onde 0 (zero) significa que o (a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE?"</i> A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da Pesquisa de Direcionamento Estratégico e apresenta dois pesos distintos para cada UF, conforme o entrevistado seja CLIENTE ou NÃO-CLIENTE. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com “não sei”, “não lembro” ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. A meta do Sistema Sebrae é dada pela média ponderada das metas dos Sebrae UF, utilizando-se como peso o número de empresas projetado para a UF no dia 31/12 do ano de referência da meta.
<b>Fonte</b>	Pesquisa de Resultados Institucionais
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2009 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	UGE/NA
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor

#### 5.1.1 Histórico do Indicador: Índice de Imagem junto aos Pequenos Negócios

UF	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	8,16	8,58	8,63	8,59	8,64	7,83	8,70	8,30	8,65	8,24	8,44	8,50



## 5.2 Índice de Imagem junto à Sociedade.

<b>Definição</b>	Nota atribuída à imagem do Sebrae/AC pela população em geral.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 10)
<b>Dimensões de análise</b>	UF Público (População em geral / Servidores Municipais / Servidores Estaduais / Servidores Federais / Professores e alunos de Universidades / Parlamentares / Parceiros do SEBRAE)
<b>Forma de cálculo</b>	Média aritmética simples das notas dadas pela população em geral, em resposta à pergunta: <i>"Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr (a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE?"</i> A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para cada entrevistado, atribuídos conforme o plano amostral. Para manutenção da série histórica, podem ser reponderados os dados de pesquisas com planos amostrais muito diferentes das anteriores. Consideram-se apenas as respostas dadas pelo público "População em geral". São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores (observados ou metas) dos Sebrae UF, o do Sistema Sebrae é dado pela média ponderada dos valores calculados para cada UF, utilizando como peso a população residente na UF, no dia 01/07 do ano de referência, conforme divulgado pelo IBGE na publicação "Estimativas da população" (ou, na ausência dessa, nos resultados do Censo ou na publicação "Projeção da população", nessa ordem de precedência).
<b>Fonte</b>	Pesquisa de Imagem junto à Sociedade. (Realizada pelo SEBRAE/NA)
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2009 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	UGE/NA
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

### 5.2.1 Histórico do Indicador: Índice de Imagem junto a Sociedade

UF	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	8,20	8,66	8,44	8,92	9,16	8,89	9,08	8,68	8,69	8,82	8,75	8,7

### 5.3 Número de Microempreendedores Individuais Atendidos

<b>Definição</b>	É o número de microempreendedores individuais que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou à distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro
<b>Unidade de medida</b>	Número de Clientes
<b>Dimensões de análise</b>	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Natureza Jurídica (Empresa com CNPJ, Produtor Rural, Artesão) Tempo de vida da empresa Tempo de relacionamento com o Sebrae Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não) Pequeno negócio fidelizado (Sim/Não)
<b>Forma de cálculo</b>	É o número de microempreendedores individuais que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou à distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
<b>Fonte</b>	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2013 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	NA
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

#### 5.3.1 Histórico do Indicador: Número de Microempreendedores Individuais Atendidos

UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	4.906	5.288	7.082	7.000	6.463	6.761	7.637	7.014

### 5.4 Número de Microempresas Atendidas

<b>Definição</b>	É o número de microempresas que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae/AC ou parceiro.
<b>Unidade de medida</b>	Número de Clientes
<b>Dimensões de análise</b>	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Natureza Jurídica (Empresa com CNPJ, Produtor Rural, Artesão) Tempo de vida da empresa Tempo de relacionamento com o Sebrae Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não) Pequeno negócio fidelizado (Sim/Não)
<b>Forma de cálculo</b>	Este indicador é uma segmentação do indicador Número de Pequenos Negócios, aplicando-se as mesmas regras de cálculo. A partir do indicador Número de Pequenos Negócios, contam-se apenas os pequenos negócios que estiverem registrados como microempresas no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos. Produtores Rurais e Artesãos com a faixa de faturamento até R\$ 360.000,00 serão contabilizados neste indicador.
<b>Fonte</b>	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2013 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	NA
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

#### 5.4.1 Histórico do Indicador: Número de Microempresas Atendidas

UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	2.487	3.302	3.355	3.375	3.428	3.420	3.526	3.310

## 5.5 Número de Empresas de Pequeno Porte Atendidas

<b>Definição</b>	É o número de empresas de pequeno porte que tiverem concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento, presencial ou a distância, realizado pelo Sebrae ou parceiro.
<b>Unidade de medida</b>	Número de Clientes
<b>Dimensões de análise</b>	UF Porte (ME, EPP, MEI) Atividade econômica Natureza Jurídica (Empresa com CNPJ, Produtor Rural, Artesão) Tempo de vida da empresa Tempo de relacionamento com o Sebrae Atendimento com solução de inovação no ano (Sim / Não) Pequeno negócio fidelizado (Sim/Não)
<b>Forma de cálculo</b>	Este indicador é uma segmentação do indicador Número de Pequenos Negócios, aplicando-se as mesmas regras de cálculo. A partir do indicador Número de Pequenos Negócios contam-se apenas os pequenos negócios que estiverem registrados como empresas de pequeno porte no Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos. Produtores Rurais e Artesãos que possuam a faixa de faturamento maior que R\$ 360.000,00 e até R\$ 4.800.000,00 serão contabilizados neste indicador.
<b>Fonte</b>	Cadastro Nacional de Clientes e Atendimentos
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2013 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	NA
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

### 5.5.1 Histórico do Indicador: Número de Empresas de Pequeno Porte Atendidas

UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	347	350	455	385	312	390	473	503

## 5.6 Atendimento por Cliente

<b>Definição</b>	Número médio de atendimentos por cliente no âmbito do Programa.
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	Será considerada a somatória dos atendimentos realizados dividida pelo total de clientes atendidos no Programa. Contam para a meta deste indicador os atendimentos realizados para clientes distintos e deverão ser considerados os critérios de aceitabilidade do SME.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: SAS/SIAC Fonte de Publicação: SME
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Indisponível
<b>Unidade gestora</b>	AR
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao ano de referência.
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

### 5.6.1 Histórico do Indicador: Atendimento por Cliente

UF	2020
AC	Indisponível

## 5.7 Taxa de Manifestações da Ouvidoria finalizadas no Prazo

<b>Definição</b>	Taxa de Manifestações da Ouvidoria finalizadas no Prazo
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	Taxa referente a relação entre o (Total de manifestações da ouvidoria finalizadas no prazos / Total de manifestações da ouvidoria recebidas) *100
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Sistema de Gestão Ouvidorias Sebrae (VASTI) Fonte de Publicação: <a href="https://analisededados.sebrae.com.br/">https://analisededados.sebrae.com.br/</a>
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Últimos três anos
<b>Unidade gestora</b>	Ouvidoria
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao ano de referência.
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

### 5.7.1 Histórico do Indicador: Taxa de Manifestações da Ouvidoria finalizadas no Prazo

UF	2018	2019	2020
AC	28,6%	73,1%	81,80%

## 5.8 Município com presença continuada de técnico residente do Sebrae na microrregião, atuando como articulador local

<b>Definição</b>	<p>Contabilizar o número de municípios com presença de um Agente de Articulação Territorial (técnico residente Sebrae) responsável pela articulação com os atores do desenvolvimento no território.</p> <p>Entende-se por Agente de Articulação Territorial o técnico que, atende de forma volante, uma determinada microrregião (que tenha residência na região), que estabelece uma agenda constante de manutenção de um relacionamento com o município e com o poder público, visando a articulação de projetos, a captação de clientes, a negociação com prefeituras, o estabelecimento de agendas locais, entre outros.</p>
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	AC (Esforço)
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Número de municípios beneficiados pela presença de um Agente de Articulação Territorial, com evidência de agenda estabelecida com o município, podendo ser comprovadas com a lista de presença das reuniões realizadas no território. Sugere-se que sejam realizadas pelo menos 1 reunião por mês.</p> <p>A distribuição das metas de municípios ao longo dos anos de 2021, 2022 e 2023 deverá ser cumulativa, somando-se novos Agentes de Articulação, àqueles contemplados nos anos anteriores.</p> <p>Exemplo:            2021: 15 Municípios            2022: 20 Municípios (sendo 15 de 2021 e mais 5 de 2022)            2023: 30 Municípios (sendo 20 de 2022 e mais 10 de 2023)</p>
<b>Fonte</b>	<p>Fonte de Origem: Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual, informando e anexando as evidências, por Município.</p> <p>Fonte de Publicação: Sistema de Gestão Estratégica</p>
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Sem disponibilidade
<b>Unidade gestora</b>	DAN (AC)
<b>Data de disponibilização</b>	Março do ano subsequente à execução das ações
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor

### 5.8.1 Histórico do Indicador: Município com presença continuada de técnico residente do Sebrae na microrregião, atuando como articulador local

UF	2020
AC	Indisponível

## 5.9 Índice de Efetividade do Atendimento

<b>Definição</b>	Nível médio de efetividade do atendimento recebido do Sebrae no ano de referência da avaliação, onde zero significa que o cliente declara que os serviços utilizados “não deram os resultados” e dez que “superaram os resultados”.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 10)
<b>Dimensões de análise</b>	UF Projeto/Atividade
<b>Forma de cálculo</b>	O cálculo do índice de efetividade do atendimento, para um determinado projeto é dado pela média aritmética simples das notas dadas pelos clientes entrevistados, em resposta à pergunta: <i>“Que nota de 0 a 10 o (a) Sr (a) daria para os cursos do Sebrae, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa ‘NÃO DERAM OS RESULTADOS’ e dez significa ‘SUPERARAM OS RESULTADOS’”</i> . São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com “não sei”, “não lembro” ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta. Uma vez estabelecidos os valores dos projetos, o do Sebrae AC é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista. A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral.
<b>Fonte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonte de Origem dado: SAS/SIAC através da Plataforma BINDS – Pesquisa Aplicabilidade e Efetividade</li> <li>• Fonte para publicação do dado: Plataforma BINDS – Pesquisa Aplicabilidade e Efetividade</li> </ul> Até 2019 os dados são da Pesquisa SAE
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Ano 2012 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	UGE/NA
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor.

### 5.9.1 Histórico do Indicador: Índice de Efetividade do Atendimento

UF	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	7,4	8,5	8,8	8,5	8,8	8,8	8,6	8,5	7,7

### 5.10 Índice de aplicabilidade de produtos e serviços.

<b>Definição</b>	Nível médio de aplicação do produto ou serviço que os clientes receberam do Sebrae no ano de referência da avaliação, onde zero significa que “não pôs nada em prática” e dez que “pôs todos os conhecimentos em prática”. Para feiras e eventos, a escala é adaptada: zero significa que “não aproveitou nada” e dez que “aproveitou totalmente” as oportunidades surgidas na feira ou evento.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 10)
<b>Dimensões de análise</b>	UF
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Para cada questionário respondido na Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade dos projetos de atendimento do Sebrae, calcula-se o grau de aplicabilidade de cada entrevistado, tomando-se a média das perguntas relativas à aplicabilidade dos produtos consumidos pelo respondente.</p> <p>As perguntas relativas à aplicabilidade respeitam o seguinte formato:</p> <p>“Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nos &lt; cursos e palestras / seminários e oficinas / consultoria / orientações ou nos materiais recebidos &gt; do Sebrae? Onde zero significa ‘NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA’ e dez significa ‘PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA’”, e, no caso de feiras e eventos:</p> <p>“Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para o aproveitamento das oportunidades surgidas nas feiras ou eventos do Sebrae? Onde zero significa ‘NÃO APROVEITOU NADA’ e dez significa ‘APROVEITOU TOTALMENTE’”.</p> <p>Obtém-se o índice tomando a média ponderada dos graus de aplicabilidade de cada entrevistado.</p> <p>A ponderação de cada entrevista é a mesma apresentada no relatório da pesquisa, com pesos distintos para os clientes de cada projeto, atribuídos conforme o plano amostral.</p> <p>Na aferição do indicador, não são consideradas as questões com resposta em branco; respondidas com “não sei”, “não lembro” ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta.</p>
<b>Fonte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonte de Origem dado: SAS/SIAC através da Plataforma BINDS – Pesquisa Aplicabilidade e Efetividade (AC)</li> <li>• Fonte para publicação do dado: Plataforma BINDS – Pesquisa Aplicabilidade e Efetividade</li> </ul> <p>Até 2019 os dados são da Pesquisa SAE (AC)</p>
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Anos 2013 a 2020.
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Soluções (NA)
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor.

#### 5.10.1 Histórico do Indicador: Índice de aplicabilidade de produtos e serviços

UF	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AC	8,2	8,9	8,3	8,8	8,7	8,7	8,3	7,6



### 5.11 Municípios com Ecossistemas de Inovação Mapeados

<b>Definição</b>	Apura o perfil dos municípios com ecossistemas de inovação mapeados, segundo critérios de mapeamento e estágios de maturidade (nota/classificação) adotados pelo Sebrae.
<b>Unidade de medida</b>	Perfil dos municípios mapeados por estágio de maturidade (nota/classificação).
<b>Dimensões de análise</b>	UF
<b>Forma de cálculo</b>	Somatório dos municípios mapeados, por perfil do ecossistema de inovação, de acordo com metodologia definida pelo Sebrae, disponível em: Metodologia completa: <a href="http://bit.ly/ELI-metodologia">bit.ly/ELI-metodologia</a> Formulários de mapeamento: <a href="http://bit.ly/ELI-mapeamento">bit.ly/ELI-mapeamento</a>
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem dado: Relatórios dos Sebrae/UF. Fonte para publicação do dado: DataSebrae “Mapa da Inovação”.
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não disponível.
<b>Unidade gestora</b>	Inovação (NA)
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor.

#### 5.11.1 Histórico do Indicador: Municípios com Ecossistemas de Inovação Mapeados

UF	2020
AC	Indisponível

### 5.12 Faturamento (taxa de resultado alcançado)

<b>Definição</b>	Mensura o percentual de resultados de iniciativas que aumentaram o faturamento dos Pequenos Negócios atendidos.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	UF ( Contribuição para os Pequenos Negócios)
<b>Forma de cálculo</b>	$A / B \times 100 \%$ , onde A = Número de resultados com prazo de conclusão previsto para o período de análise com mensurações cadastradas que comprovem o alcance ou superação das metas previstas, somente para o universo de projetos de atendimento pactuados; B = Número de resultados com meta aferida para o período de análise, somente para o universo de projetos de atendimento pactuados. A T0 não entra no cômputo de metas alcançadas (A) ou previstas (B), pois o alcance se dá partir da T1.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem dado: Sistema de Gestão Estratégica – SGE Fonte para publicação do dado: Sistema de Gestão Estratégica - SGE
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não disponível.
<b>Unidade gestora</b>	Inovação (NA) / EG
<b>Data de disponibilização</b>	Abril do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor.

UF	2020
AC	Não disponível

### 5.13 Produtividade do trabalho

<b>Definição</b>	Percentual médio de variação da produtividade dos pequenos negócios atendidos pelo Sebrae. Mensura o percentual de resultados de iniciativas que aumentaram a Produtividade do Trabalho.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	UF ( Contribuição para os Pequenos Negócios)
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Percentual de variação da produtividade do trabalho = <math>\frac{\text{Produtividade } t_f}{\text{Produtividade } t_0}</math>, sendo: Tf = Período final de mensuração do indicador T0 = Período inicial de mensuração do indicador que serve como referência para cálculo do alcance da meta. Produtividade = <math>\frac{\text{Lucro bruto}}{\text{pessoas ocupadas}}</math> Lucro bruto = faturamento bruto – custos variáveis Faturamento bruto = Valor total da venda de produtos e serviços durante o mês, ou seja, faturamento total do período. Não se consideram receitas extraordinárias com venda de ativos ou com aplicações financeiras. Custos variáveis = Custos ou despesas que variam de acordo com o nível de atividade da empresa. Seus valores dependem diretamente do volume de vendas efetivado num determinado período, como comissões de vendas, matérias primas água, luz, etc (regime de competência). Não inclui custos fixos como salários, aluguéis, etc. Pessoal ocupado = Número de pessoas efetivamente ocupadas por pelo menos, independente de terem ou não vínculo empregatício, desde que tenham sido remuneradas pela empresa. Inclui os sócios/proprietários e familiares que estejam ocupados na empresa (mesmo que estes não recebam salário). Inclui as pessoas afastadas em gozo de férias ou por motivo de licenças. Não considera as pessoas que se encontram afastadas por licença ou pelo seguro por acidentes por mais de 15 dias. Não inclui as pessoas que efetuam, por conta de outras empresas, trabalhos de manutenção e reparação na empresa, bem como os trabalhadores em domicílios. Não inclui os estagiários contratados pela empresa.</p> <p>Mensura o percentual de resultados de iniciativas que aumentaram a Produtividade do Trabalho.</p>
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem dado: Sistema de Gestão Estratégica – SGE Fonte para publicação do dado: Sistema de Gestão Estratégica - SGE
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não disponível.
<b>Unidade gestora</b>	PM
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor.

UF	2020
AC	Indisponível

#### 5.14 Estudantes atendidos em Soluções de Educação Empreendedora

<b>Definição</b>	Estudantes que participaram de, ao menos, uma iniciativa do Programa Empreendedor do Futuro, realizada pelo Sebrae ou por instituições parceiras.
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	UF (Eficácia)
<b>Forma de cálculo</b>	São contabilizados os atendimentos a estudantes realizados a partir das iniciativas do catálogo de soluções do Programa Empreendedor do Futuro. As iniciativas podem ser presenciais, a distância e/ou híbridas, no formato de orientação técnica, seminários, webinars, oficinas, cursos e outros, conforme descritos no catálogo. No caso de novas iniciativas lançadas no decorrer do ano, estas devem ser incluídas no catálogo de soluções do Programa Empreendedor do Futuro em acordo com o Sebrae Nacional, assim como devem ser criados seus respectivos códigos SAS para fins de contabilização do atendimento. A contabilização do atendimento só será efetuada após a sua finalização.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: SME, a partir do SAS/SIAC Fonte de Publicação: SME
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2018 a 2020
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Cultura Empreendedora (NA)
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor

UF	2018	2019	2020
AC	19.226	18.105	4.175

### 5.15 Escolas com Projeto Escola Empreendedora Implementado

<b>Definição</b>	Identificar instituições que são consideradas modelos de Escola Empreendedora a partir da realização de iniciativas do Programa e que tiveram a chancela UF e/ou NA.
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	UF (Eficácia)
<b>Forma de cálculo</b>	São contabilizadas as escolas que realizaram atendimentos a professores e/ou estudantes no âmbito do Programa e que obtiveram a chancela Escola Empreendedora. O documento que descreve os critérios e parâmetros da chancela será publicado no Data Sebrae de Educação Empreendedora. O presente indicador será considerado piloto para o ano de 2021.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Relatório publicado no Data Sebrae de Educação Empreendedora  Fonte de Publicação: Relatório publicado no Data Sebrae de Educação Empreendedora
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Indisponível
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Cultura Empreendedora (NA)
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor

UF	2020
AC	Indisponível

### 5.16 Recomendação (NPS) Professores

<b>Definição</b>	Grau de recomendação das Soluções de Educação Empreendedora
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (-100 a 100)
<b>Dimensões de análise</b>	UF (Eficácia)
<b>Forma de cálculo</b>	$NPS = (\% \text{ PROF. PROMOTORES} - \% \text{ PROF. DETRATORES}) \times 33$ <p>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?  A apuração deste indicador considera os atendimentos do recorte Projeto/Ação vinculadas ao PNEE. Essas ações são referentes ao público “Professor”, de acordo com a marcação de produto nacional no SGE.  O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta. Demais dimensões do cálculo serão realizadas com base nos clientes respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes).  Em 2021 será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento do atendimento no sistema.  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 e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF</p>
<b>Fonte</b>	<p>Fonte de Origem: Pesquisa Metodologia Net Promoter Score – NPS</p> <p>Fonte de Publicação: SGE ATPS NA</p>
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Disponibilidade de valores</b>	Indisponível
<b>Unidade gestora</b>	Cultura Empreendedora; Relacionamento com o Cliente
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano subsequente ao de apuração do indicador
<b>Polaridade</b>	Quanto maior, melhor

UF	2020
AC	Indisponível

### 5.16 Tempo Médio de Abertura de Empresas

<b>Definição</b>	Mensura o tempo médio de registro de microempresas e empresas de pequeno porte, desde a emissão do protocolo de solicitação no órgão de registro até seu deferimento, inclusa a emissão do CNPJ.
<b>Unidade de medida</b>	Horas
<b>Dimensões de análise</b>	UF ( Contribuição para os Pequenos Negócios)
<b>Forma de cálculo</b>	Média do número de horas entre o protocolo de solicitação de registro de ME e EPP e o seu deferimento com a emissão do CNPJ, calculada, a cada ano, para toda UF, consideradas todas as constituições de empresas realizadas no período. O Sebrae/UF deve declarar o valor de T0 no momento da submissão da iniciativa que contemple este indicador, por meio de evidência anexada no SGE.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Sistema Mapa de Empresas, Governo Federal ( <a href="https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas">https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas</a> )  Fonte de Publicação: Relatório no Data Sebrae
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não Disponível
<b>Unidade gestora</b>	DAN
<b>Data de disponibilização</b>	30 dias após o mês de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto menor melhor cidade

UF	2019	2020
AC	Indisponível	49 h

### 5.17 Municípios Atendidos com Cidade Empreendedora

<b>Definição</b>	Contabilizar o número de municípios atendidos com a linha de ação Cidade Empreendedora.
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	UF (Esforço)
<b>Forma de cálculo</b>	Número de municípios beneficiados por ação desenvolvida a partir do Cidade Empreendedora, com evidência de implementação dos serviços e/ou planos de desenvolvimento previstos, em condição operacional*, preferencialmente, em 10% no 1º ano, 30% no 2º ano, 60% no 3º ano e 100% no 4º e último ano do projeto. (*): define-se esta condição a partir do momento em que o provedor do serviço (governamental ou não-governamental) passa a oferecê-lo efetivamente para os pequenos negócios e potenciais empreendedores no município considerado na meta, seja de forma presencial ou remota, desde que o município considerado seja reconhecidamente alvo do ofertante do serviço em questão ou que seja evidenciada por cada município atendido a criação de equipe responsável (ex.: comitê gestor) para a implementação das iniciativas previstas em plano de ação devidamente registrado.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Relatório técnico, elaborado pelo gestor estadual, informando e anexando as evidências por Município.  Fonte de Publicação: Sistema de Gestão Estratégica.
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não Disponível
<b>Unidade gestora</b>	DAN
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano subsequente à implementação do serviço
<b>Polaridade</b>	Quanto mais melhor

UF	2020
AC	Indisponível



### 5.18 Municípios com conjunto de políticas públicas para melhoria do ambiente de negócios implementado

<b>Definição</b>	Contabilizar o número de municípios que terão implementado o conjunto de políticas para melhoria do ambiente de negócios.
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	UF (Eficácia - Contribuição para o Ambiente de Negócios)
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Implementar nos municípios, em 15% em 2020, 40% em 2021, 70% em 2022 e 100% até 2023, do conjunto de políticas nos municípios que compõem a meta deste indicador, relativamente aos dois temas obrigatórios e um tema livre, a seguir, comprovado o alcance da meta.</p> <p>Um mesmo município poderá ser contabilizado para o alcance da meta em anos diferentes, desde que, em cada ano implemente um conjunto diferenciado de políticas públicas, alterando os temas livres.</p> <p>- comprovar que o atendimento da sala do empreendedor no município é apto a entrega de soluções para consulta de viabilidade e procedimentos de legalização e formalização para MPEs e demandas do MEI (apoio na formalização e obtenção do CCMEI, impressão e orientação para pagamento do DAS e orientação para Declaração Anual do MEI);</p> <p>- ter nomeado o Agente de Desenvolvimento e este capacitado em módulos básico*, além de haver submetido ao executivo municipal proposta detalhada de implementação de “disposições e diretrizes contidas na LC123/06”, conforme nesta lei previsto, comprovado por meio de documento oficial emitido pelo executivo municipal;</p> <p>(* ) tem-se como referência o conteúdo disponibilizado pela UC Sebrae, no módulo básico, ou similares.</p> <p>- para o tema livre, deverá ser comprovada, por meio de documento oficial emitido pelo poder público municipal, a implementação de uma política para melhoria do ambiente de negócios, preferencialmente associada a um dos temas: Cadastro do MEI como fornecedor potencial da Prefeitura, Educação Empreendedora implementada na rede municipal, Programa de Acesso a Crédito, Simplificação e/ou desoneração de Tributos, Associativismo, Acesso à justiça, Programa de Acesso a Inovação, Tecnologia ou certificação ou Fomento ao Empreendedorismo com Inclusão Produtiva por meio da Rede CRAS.</p> <p>Observação: A manutenção de um mesmo município, na meta, já contabilizado em um ano anterior poderá ocorrer somente se os temas obrigatórios apresentarem serviço adicional àqueles realizados no ano anterior.</p>
<b>Fonte</b>	<p>Fonte de Origem: Relatório padrão de evidência do conjunto de políticas implementados a ser disponibilizado posteriormente pela UDT, onde deverá ser informado e anexados as evidências, por Município.</p> <p>Fonte de Publicação: Sistema de Gestão Estratégica.</p>
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não Disponível
<b>Unidade gestora</b>	DAN
<b>Data de disponibilização</b>	Março do ano subsequente à execução das ações
<b>Polaridade</b>	Quanto mais melhor

UF	2020
AC	3

### 5.19 Municípios com Projetos de Mobilização e Articulação de Lideranças implementados

<b>Definição</b>	Contabilizar o número de municípios atendidos com ação dedicada a mobilizar, articular e apoiar lideranças locais comprometidas com a promoção do empreendedorismo e a melhoria do ambiente de negócios.
<b>Unidade de medida</b>	Número
<b>Dimensões de análise</b>	UF ( Esforço)
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Número de municípios beneficiados pela ação, com evidência de produção e publicação para sociedade de, ao menos, uma agenda, plano ou documento similar de iniciativas que concorram diretamente para melhoria do ambiente de negócios e a promoção do empreendedorismo. A distribuição das metas de municípios ao longo dos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023 deverá ser cumulativa, somando-se novos Municípios, àqueles contemplados nos anos anteriores.</p> <p>Exemplo:            2020: 25 Municípios            2021: 50 Municípios (sendo 25 de 2020 e mais 25 de 2021)            2022: 75 Municípios (sendo 50 de 2021 e mais 25 de 2022)...</p> <p>Para o caso de projetos que estejam em etapas intermediárias de implementação de sua metodologia, serão aceitas como evidências o conjunto completo abaixo:            (1) evidência da data de início da iniciativa e;            (2) evidência da duração da iniciativa, sinalizando a etapa em que a agenda, plano ou documento similar são publicados e;            (3) registro de participação das lideranças envolvidas:            • lista de presenças para eventos presenciais            • imagens de aplicativos de reuniões virtuais mais lista de participantes, para eventos online.</p>
<b>Fonte</b>	<p>Fonte de Origem: Relatório padrão de evidência do conjunto de políticas implementados a ser disponibilizado posteriormente pela UDT, onde deverá ser informado e anexados as evidências, por Município.</p> <p>Fonte de Publicação: Sistema de Gestão Estratégica.</p>
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não Disponível
<b>Unidade gestora</b>	DAN
<b>Data de disponibilização</b>	Março do ano subseqüente à execução das ações
<b>Polaridade</b>	Quanto mais melhor

UF	2020
AC	3



## 5.20 NPS - Net Promoter Score de Produto ou Serviço

<b>Definição</b>	<p>É importante ressaltar que o indicador NPS de Produto/Serviço não é o indicador geral do Sebrae/UF, e sim um indicador específico para aquele produto ou serviço. Ele mensura o grau de recomendação do produto/serviço Sebrae.</p> <p>Quando se fala de produtos e serviços, entende-se o conjunto de produtos e ou serviços digitais ou não, construídos, adquiridos ou aprimorados com recursos do Sebrae Nacional e que estão em uso no atendimento dos UFs.</p>
<b>Unidade de medida</b>	Pontos de -100 a 100
<b>Dimensões de análise</b>	Nacional, UF, família de produtos
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Pergunta, logo após o atendimento, junto ao usuário ou cliente da solução.</p> <p>Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar este produto/serviço a um amigo ou colega?</p> <p>Feita essa pergunta os clientes/usuários devem ser divididos em 3 grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nota 0 – 6: Detratores</li><li>• Nota 7 – 8: Neutros</li><li>• Nota 9 -10: Promotores</li></ul> <p>Net Promoter Score (NPS) = % CLIENTES PROMOTORES – % CLIENTES DETRATORES = NPS</p>
<b>Fonte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fonte de Origem dado: Pesquisa automática com usuários e/ou clientes utilizando o produto/serviço nacional ou estadual. Em produtos digitais, essa pergunta deverá ser realizada dentro da aplicação</li><li>• Fonte para publicação do dado: Painel interativo</li></ul>
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Disponibilidade de valores</b>	Não há
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Gestão de Soluções
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2020
AC	Indisponível

5.21 Taxa de usuários autodesenvolvidos (capacitação em soluções a distância na UC)

<b>Definição</b>	Taxa de colaboradores que se autodesenvolveram através de soluções a distância na Universidade Corporativa.
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	Relação entre a quantidade de funcionários ativos no ano de referência que realizaram pelo menos uma capacitação a distância dividida pelo total de funcionários ativos no ano de referência.
<b>Fonte</b>	Relatório da Gestão de Pessoas
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2020
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Gestão de Pessoas
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro a março do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor.

UF	2020
AC	41,56%



## 5.22 eNPS (employee Net Promoter Score) - (Recomendação local de trabalho)

<b>Definição</b>	Consiste na medição sobre a recomendação dos colaboradores do Sebrae.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 100)
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Aplicar pesquisa com pergunta aos colaboradores do Sebrae Acre. “Em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar esta empresa como um bom lugar para trabalhar?” “em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar os produtos ou serviços desta empresa a um amigo ou colega?”</p> <p>Após a consolidação das respostas, os clientes são separados em grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 a 6: detrator. Esse colaborador não recomendaria a empresa. Além disso, tem a probabilidade de fazer um marketing ao revés da organização, com comentários e críticas negativas. Também é um colaborador com baixa lealdade, o que significa que ele pode deixar a empresa a qualquer momento.</li><li>• 7 e 8: neutro. Ele não fala mal da organização, mas também não a recomenda. E fique atento. Embora ele não tenha risco imediato de abandonar a empresa, pode se tornar um detrator se nada melhorar.</li><li>• 9 e 10: promotor. Ele recomenda enfaticamente a organização para as pessoas à sua volta. Isso é positivo para a reputação da empresa e ajuda a atrair mais talentos. Além disso, ele tem alta lealdade. Ou seja: está comprometido com a sua empresa.</li></ul> <p>Para se chegar ao NPS, é subtraído o percentual do grupo de Detratores do percentual dos Promotores. O cálculo será realizado com base nos colaboradores respondentes.</p>
<b>Fonte</b>	Pesquisa eNPS
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2020
<b>Unidade gestora</b>	EG / GP
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2019	2020
AC	69,50	63,60

### 5.23 Índice de Satisfação dos Clientes Internos do Sebrae Acre

<b>Definição</b>	Nível médios de satisfação com o serviço prestado pelas unidades aos clientes internos, conforme avaliado pelos colaboradores.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 10)
<b>Dimensões de análise</b>	AC Unidade
<b>Forma de cálculo</b>	<p>Nota média</p> <p>O cálculo do índice de satisfação dos clientes de uma determinada unidade é dado pela média aritmética simples das notas dadas pelos clientes internos entrevistados, em resposta à pergunta: <i>Qual a sua satisfação geral com os serviços prestados pela Unidade no ano de referência, de 0 (zero) a 10 (dez), onde 0 (zero) significa "totalmente insatisfeito" e 10 (dez) significa "totalmente satisfeito"</i>.</p> <p>São consideradas inválidas as entrevistas: com resposta em branco; respondidas com "não sei", "não lembro" ou similares; ou com respostas que não pertencem à escala de mensuração da pergunta.</p> <p>Os colaboradores de cada unidade avaliarão as demais unidades com exceção da sua própria unidade.</p> <p>Uma vez estabelecidos os valores das unidades, o do Sebrae AC é dado pela média ponderada dos valores observados em cada entrevista</p>
<b>Fonte</b>	Pesquisa eNPS
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2019
<b>Unidade gestora</b>	EG / GP
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2019	2020
AC	8,63	8,68

### 5.24 Aptidão para internacionalização

<b>Definição</b>	% de Aptidão para Internacionalização
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	O indicador é feito por meio de um diagnóstico. Calculado a partir da média de 4 dimensões (Estratégia, Gestão, Mercados, Operações). A pontuação é de 0 a 100.
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Diagnóstico Aptidão para Internacionalização Fonte de Publicação: Relatório Diagnóstico Aptidão para Internacionalização
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Indisponível
<b>Unidade gestora</b>	ERBAP
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro do ano seguinte ao ano de referência.
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2020
AC	Indisponível



### 5.25 Diagnóstico de Maturidade dos processos de gestão de pessoas

<b>Definição</b>	Percentual de implementação de Políticas e Práticas em Recursos Humanos, segundo a percepção dos empregados do Sebrae
<b>Unidade de medida</b>	Eficiência Operacional
<b>Dimensões de análise</b>	AC (Eficácia)
<b>Forma de cálculo</b>	$GESTAO\ DE\ PESSOAS = c$ $\frac{Respostas\ Positivas}{\sum Respostas}$ $d * 100$ <p>Regras de contabilização: Respostas positivas: Nota 4 e Nota 5 Pesquisa realizada utilizando questionário Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH), que aborda as seguintes categorias: Recrutamento e Seleção; Envolvimento; Treinamento, Desenvolvimento e Educação; Condições de Trabalho; Avaliação de Desempenho e Competências; Remuneração e Recompensas</p>
<b>Fonte</b>	<p>Fonte de Origem: Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH)</p> <p>Fonte de Publicação: Relatório de Pesquisa – Escala de Políticas e Práticas em Recursos Humanos (EPPRH)</p>
<b>Periodicidade</b>	Bianual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2021
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Gestão de Pessoal local (Sebrae Na e Sebrae UF)
<b>Data de disponibilização</b>	Até 90 dias após a data final de aplicação do Diagnóstico
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2020
AC	Indisponível

## 5.26 Favorabilidade do clima organizacional

<b>Definição</b>	Conjunto de percepções dos empregados sobre as políticas, práticas e procedimentos aplicados na empresa. Estas informações direcionam a gestão do clima, possibilitando promover melhorias que impactam diretamente nos resultados da organização.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	AC (Eficácia)
<b>Forma de cálculo</b>	A = (B/C)*100 onde: A = Favorabilidade da Pesquisa de Clima B = total de respostas favoráveis (4+5) da dimensão avaliada C = total de respostas da dimensão avaliada
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Pesquisa de clima organizacional  Fonte de Publicação: Pesquisa de clima organizacional
<b>Periodicidade</b>	Bianual
<b>Disponibilidade de valores</b>	Indisponível Disponível de 2008 a 2016
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Gestão de Pessoal local (Sebrae Na e Sebrae UF)
<b>Data de disponibilização</b>	120 dias após data da aplicação da pesquisa
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2020
AC	Indisponível

### 5.27 Grau de implementação do SGP 9.0 no Sistema Sebrae

<b>Definição</b>	Mede a taxa de implementação das políticas e práticas do Sistema de Gestão de Pessoas (SGP 9.0) em cada Sebrae local (Sebrae Nacional e Sebrae UF). Auxilia no desenvolvimento de ações de incentivo e apoio na definição e implementação de um modelo nacional de gestão de pessoas (provimento, carreira, desempenho, desenvolvimento, reconhecimento, cultura)
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Dimensões de análise</b>	AC (Eficácia)
<b>Forma de cálculo</b>	A = (B / C) x 100 % onde: A = Grau de implementação do SGP 9.0 no Sistema Sebrae. B = número total de políticas e práticas implementadas. C = número total
<b>Fonte</b>	Fonte de Origem: Pesquisa de implementação do SGP 9.0  Fonte de Publicação: Pesquisa de implementação do SGP 9.0
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Disponibilidade de valores</b>	Indisponível
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Gestão de Pessoal do Sebrae NA
<b>Data de disponibilização</b>	Primeiro dia útil de cada mês
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor

UF	2020
AC	Indisponível

### 5.28 Nível de Maturidade em BPM

<b>Definição</b>	Nível de maturidade mensurado junto aos processos da cadeia de valor do SEBRAE.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos de 1 a 4
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	Diagnóstico do nível de maturidade . – Businnes Process Manager.
<b>Fonte</b>	Unidade de Excelência da Gestão
<b>Periodicidade</b>	Bianual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2020
<b>Unidade gestora</b>	Unidade de Excelência da Gestão
<b>Data de disponibilização</b>	Janeiro a março do ano seguinte ao de referência
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor.

UF	2020
AC	1,41

### 5.29 Índice de Recomendação dos Fornecedores com o SEBRAE/AC

<b>Definição</b>	Consiste na medição do grau de recomendação do Sebrae, ou seja, mede a lealdade do fornecedor para com o Sebrae.
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (-100 a +100)
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	<p>NPS = Promotores – Detratores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detratores: % de notas de 0 a 6.</li> <li>• Neutros: % de notas de 7 a 8.</li> <li>• Promotores: % de notas de 9 a 10.</li> </ul> <p>Para se chegar ao NPS, é subtraído o percentual do grupo de Detratores do percentual dos Promotores. O indicador varia de -100 pontos até 100 pontos.</p> <p>É feita a pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?</p> <p>Público: Fornecedores de bens e serviços para o Sebrae Acre.</p>
<b>Fontes:</b>	<p>Origem do dado: Pesquisa de Satisfação dos Fornecedores para com o Sebrae.</p> <p>Publicação do dado: Relatório Estudos e Pesquisas</p>
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2016
<b>Unidade gestora</b>	SN
<b>Data de disponibilização</b>	Dezembro do ano de referência do indicador
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor.

UF	2016
AC	83,6



### 5.30 Índice de Satisfação do Sebrae com os Fornecedores

<b>Definição</b>	Nível médio de satisfação dos gestores de contratos em relação aos fornecedores para aprimoramento da gestão do Sebrae
<b>Unidade de medida</b>	Pontos (0 a 10)
<b>Dimensões de análise</b>	AC
<b>Forma de cálculo</b>	Resultado obtido por meio de pesquisa que busca avaliar a satisfação dos gestores de contratos do Sebrae em relação aos fornecedores. Aos gestores dos contratos é feita a pergunta para avaliar atribuindo notas de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito" e 10 para "totalmente satisfeito" em relação ao contrato sob sua gestão. Na pesquisa são avaliadas quatro dimensões: Qualidade, Prazo, Suporte e Sustentabilidade.
<b>Fonte:</b>	Origem do dado: Pesquisa de Satisfação com Fornecedores Publicação do dado: Relatório Estudos e Pesquisas
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Disponibilidade de valores</b>	2017
<b>Unidade gestora</b>	SN
<b>Data de disponibilização</b>	Dezembro do ano de referência do indicador
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor.

UF	2017
AC	6,4