



DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS SEBRAE/PI		Indicadores Estratégicos SEBRAE/PI	PREVISÃO				EXECUÇÃO			
			2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
MISSÃO	Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia do estado do Piauí.	Taxa de contribuição para abertura de pequenos negócios.	30%	25%	//	//	16,9%	54,1%	//	//
		Taxa de contribuição dos pequenos negócios para a arrecadação tributária do Estado	Em análise para decisão posterior							
		Índice de competitividade dos pequenos negócios atendidos.	24%	//	//	//	23%	//	//	//
VISÃO	Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um Piauí mais justo, competitivo e sustentável.	Taxa de resultados alcançados em projetos de atendimento	55%	50%	70%	65%	//	82,1%		
		Índice de excelência em gestão dos pequenos negócios do Piauí, pela aplicação do Diagnóstico de gestão do Programa ALI a uma amostra de MPEs do Piauí	Em análise para decisão posterior							
		Índice de efetividade do atendimento.	7,8	7,8	8,0	8,2	8,3	8,8	8,5	
PARTES INTERESSADAS	Ser a instituição de referência na promoção da competitividade dos pequenos negócios.	Índice de imagem junto aos pequenos negócios.	8,6	8,7	8,0	8,2	8,5	8,6	8,6	
		Taxa de resultados alcançados em projetos de atendimento	55%	57%	70%	80%	//	82,1%		
		Índice de Recomendação do Sebrae (NPS)	//	//	80,0%	80,0%	84,8%	83,5%	83,3%	
		Índice de efetividade do atendimento.	7,8	7,8	8,0	8,2	8,3	8,8	8,5	
	Contribuir para o desenvolvimento do país por meio do fortalecimento dos pequenos negócios.	Índice de imagem junto à sociedade.	8,8	8,8	8,5	8,5	8,9	8,7	8,5	
		Taxa de crescimento dos pequenos negócios	Em análise para decisão posterior							
Índice de Competitividade do Piauí		Em análise para decisão posterior								

PROCESSOS	P1 - Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	Índice de satisfação do cliente.	8,7	8,8	8,5	8,5	8,9	9,2	9,0	
		Atendimento a Pequenos Negócios com soluções específicas de inovação	3 200	2 235	2 950	2 065	3 136	2 643	3 139	
		Número de Donos de Pequenos Negócios atendidos	//	//	23 000	16 100	22 330	20 888	23 636	
		Número de Pequenos Negócios atendidos	24 100	22 670	25 190	20 550	26 470	23 550	25 466	
		Número de Microempreendedores Individuais atendidos	13 300	12 534	13 790	11 200	15 171	12 817	12 894	
		Número de Microempresas atendidas	9 700	9 356	10 500	8 500	10 239	9 388	11 198	
		Número de potenciais empresários atendidos	22 430	18 000	22 500	15 750	28 731	24 494	24 286	
		Número de Pequenas Empresas atendidas	1 100	780	900	850	1 060	1 345	1 374	
		Taxa de fidelização de pequenos negócios atendidos.	56%	56%	57%		59,1%	61,5%	57,4%	
	P2 - Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos pequenos negócios.	Número de municípios com a Lei Geral implementada.	105	//	//	//	115	//	//	//
		Número de municípios com políticas de desenvolvimento implantada.	//	10	13	8			7	
	P3 - Promover a educação e a cultura empreendedora	Número de potenciais empreendedores atendidos.	11 265	2 500	8 900	8 900	16 203	15 451	11 553	
	P4 - Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios.	Número de acessos aos conteúdos do Portal aos conteúdos.	889	120 000	105 000	115 000	2 441	133 200	2 833	
	P5 - Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes	Indicador ainda não definido.	///	///	///	///	///	///	///	///
	P6-Promover a cultura da gestão com foco na sustentabilidade.	Índice da transparência percebida pela sociedade.	Em análise para implementação posterior							
		Nível de Maturidade da Gestão no Critério Sociedade e Item 8.2 no PSEG.	Em análise para implementação posterior							
		Nível de maturidade em responsabilidade social obtido a partir da aplicação do diagnóstico de responsabilidade social do Programa ALI a uma amostra de empresas	Em análise para implementação posterior							
	P7-Aprimorar a excelência da gestão interna.	Índice de maturidade na gestão.	>450	>500	>550	>600				
		Faixa de Maturidade da Gestão no PSEG.	Faixa 4	Faixa 5	Faixa 5	Faixa 6	//	//	//	//

RECURSOS	R1 - Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências	Índice de Comportamento Organizacional (ICO).	///	80%	///	82%				
	R2 - Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Índice de satisfação com os fornecedores.	7,0	7,0	7,5	7,5	//	//	//	//
		Índice de crescimento da utilização de credenciados.	Em análise para implementação posterior							
		Índice de satisfação com a atuação dos credenciados.	7,0	7,0	7,2	7,2	//	//	//	//
	R3 – Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes.	Índice de satisfação dos clientes internos.	//	//	7,0	7,5	//	//	7,3	
		Índice de satisfação com a TI.	Em análise para implementação posterior							
		Índice de satisfação dos clientes com a infraestrutura e soluções tecnológicas.	Em análise para implementação posterior							
		Índice de satisfação dos colaboradores com o ambiente e condições de trabalho (dimensão 2 da Pesquisa de Clima Organizacional).	83%	83%	83%	83%	//	//	//	//
		Número de títulos publicados sobre e para os pequenos negócios.	Em análise para implementação posterior							
	R4-Promover a gestão do conhecimento a todos os níveis organizacionais.	Índice de Satisfação dos colaboradores com os conteúdos disponíveis.	7,0	7,0	7,0	7,0	//	//	//	//
		Índice de acesso aos conteúdos da UC via Portal por empregados	120	160	200	300	//	//	//	//
		Índice de acesso aos conteúdos disponíveis.	24,70%	25,70%	26,70%	27,80%	//	//	//	//
		Índice de utilização dos conteúdos disponíveis.	Em análise para implementação posterior							

	Indicadores Estratégicos do Sistema SEBRAE
--	--

	Indicadores Estratégicos Adicionais do SEBRAE/PI
--	--

