

## 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho mensuram os resultados que a sociedade e o público esperam do Sebrae, como produto das atividades desempenhadas no cumprimento de sua missão institucional. Seus indicadores estão vinculados aos Objetivos Estratégicos das Perspectivas “Processos” e “Recursos”.

**TABELA 7 – INDICADORES DE DESEMPENHO – EIXOS COMPETITIVIDADE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS, ESTRUTURAL E SISTÊMICA E ESTÍMULO AO EMPREENDEDORISMO**

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador de Desempenho
Processos	P1- Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	Índice de Satisfação do Cliente
		Número de Donos de Pequenos Negócios atendidos
		Número de Potenciais Empresários atendidos
		Número de Pequenos Negócios atendidos
		Número de Microempreendedores Individuais atendidos
		Número de Microempresas atendidas
		Número de Pequenas Empresas atendidas
		Atendimento a Pequenos Negócios com soluções específicas de inovação
		Número de Pequenos Negócios fidelizados
	P2- Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos Pequenos Negócios	Número de municípios com políticas de desenvolvimento implantadas
	P3- Promover a educação e a cultura empreendedora	Número de Potenciais Empreendedores atendidos

**TABELA 8 – INDICADORES DE DESEMPENHO – EIXO EXCELÊNCIA NA GESTÃO**

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicador de Desempenho
<b>Processos</b>	<i>P4- Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios</i>	Número de acessos/downloads aos conteúdos do Portal Sebrae
	<i>P6- Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes</i>	Índice de aplicabilidade dos produtos e serviços
	<i>P7 - Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados</i>	Índice de conformidade de auditoria/compliance*
<b>Recursos</b>	<i>R1- Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados</i>	Índice de comportamento organizacional
	<i>R2 - Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores</i>	Índice de satisfação com os fornecedores*
	<i>R3 - Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes</i>	Índice de satisfação dos clientes internos*

\* Indicadores sugeridos e que ainda não existe mensuração. Eles terão seu histórico comunicados aos Sebrae UF assim que a informação estiver disponível.

Os indicadores de desempenho que já faziam parte do conjunto de indicadores utilizados pelo Sebrae, continuarão a ser publicados pelo Sebrae Nacional. Suas fichas também se encontram disponíveis ao fim do documento.

Quanto ao indicador novo e que ainda não existe mensuração, bem como outros ainda não mensurados, terão seus históricos comunicados aos Sebrae UF assim que a informação estiver disponível. São eles:

- Índice de conformidade de auditoria/compliance
- Índice de satisfação com os fornecedores
- Índice de satisfação dos clientes internos