

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO

Programa de Performance Corporativa – PPC

(Programa de Participação em Resultados – PPR)

Constituição Federal, art. 7º, inciso XXVI

Consolidação das Leis do Trabalho

Lei 10.101/2000

CLT - Art. 611 ao art. 625

Específico para os empregados do
**SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DO RIO GRANDE DO SUL -
SEBRAE/RS**

Período de vigência: 01-05-2023 até 30-04-2024

1.- Categoria econômica

SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO RIO GRANDE DO SUL - SEBRAE/RS, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, com sede na rua Sete de Setembro, nº 555, em Porto Alegre/RS, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, Sr. André Vanoni de Godoy, inscrito no CPF sob nº 407.119.940-72 e pelo Diretor de Administração e Finanças, Sr. Marco Aurélio Paradedá, inscrito no CPF sob o nº 006.321.980-87, ambos brasileiros, residentes e domiciliados nesta Capital/RS;

2. - Categoria profissional

FESNALBA / RS- FEDERAÇÃO DOS EMPREGADOS EM ENTIDADES CULTURAIS, RECREATIVAS, DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, DE ORIENTAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, estabelecida na av. Dr. Carlos Barbosa, nº 926, Medianeira (cep 90880-000), nesta Capital, inscrita no CNPJ sob nº 05.208.719/0001-36, neste ato representado por seu Presidente, sr. Antonio Johann, brasileiro, casado, advogado, inscrito no CPF/MF sob o nº 078.119.500-49, residente e domiciliado nesta Capital/RS;

1

CLÁUSULA 1ª - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de 01º de maio de 2023 a 30 de abril de 2024 e a data-base da categoria em 01º de maio.

CLÁUSULA 2ª - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrangerá a(s) categoria(s) profissional dos **Empregados em entidade de orientação e formação profissional**, com abrangência territorial no Estado do Rio Grande do Sul, a exceção do município de Caxias do Sul/RS.

Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros

Programa de Performance Corporativa

CLÁUSULA 3ª - Denominação e objetivos do Programa

Fica instituído, para o período de vigência desse Acordo Coletivo, o Programa de Participação em Resultados, na forma da Lei 10.101/2000, denominado internamente **Programa de Performance Corporativa - PPC**, como ferramenta de motivação e de reconhecimento dos empregados do Sebrae RS, pelo alcance dos resultados organizacionais.

CLÁUSULA 4ª - Modelo do PPC

O modelo do PPC é baseado no modelo de gestão do Sebrae RS vigente, o qual é gerido por meio da metodologia de OKRs (Objectives and Key Results, ou Objetivos e Resultados-Chave). A partir do conjunto de resultados-chave com metas definidas para exercício, são selecionados, pela Diretoria Executiva, os resultados que compõem o PPC em cada período de aferição (1º e 2º semestres). Os resultados selecionados para o PPC do exercício de 2023, com as metas definidas para cada período, são detalhados no Anexo I.

PARÁGRAFO ÚNICO. De acordo com a metodologia utilizada, o conjunto de objetivos e resultados-chave é avaliado trimestralmente. Nos casos em que o processo de avaliação resultar na necessidade de alteração em resultados-chave contidos no PPC, a proposta de alteração deve ser deliberada em Reunião de Diretoria Executiva (DIREX) subsequente, observando-se as condições estipuladas na cláusula 6ª.

CLÁUSULA 5ª - Período de referência para apuração dos resultados-chave (KR's)

A aferição dos resultados-chaves é referente à execução dentro do ano de exercício, compreendendo o intervalo de 01/01/2023 a 31/12/2023, respeitando-se a alocação das metas definidas para cada período de aferição, sendo o 1º semestre de 01/01/2023 a 30/06/2023, e o 2º semestre de 01/07/2023 a 31/12/2023.

Este documento foi assinado digitalmente por Andre Vanoni De Godoy e Marco Aurelio Vieira Paradedda. as assinaturas vá ao site <https://sebraers.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código BEB7-9F65-6E87-08DC.



CLÁUSULA 6ª - Repactuação das metas dos resultados-chave (KR's)

De acordo com a avaliação trimestral dos resultados-chave, poderão ocorrer repactuações das metas estipuladas para os períodos futuros de resultados selecionados para o PPC, observando-se as seguintes condições:

- I - Prerrogativa da Diretoria Executiva para decidir sobre o tema;
- II - Ocorrência de situações externas, atípicas do previsto, que impossibilitem o cumprimento proposto e;
- III - Vedada a repactuação de meta em caso de motivo interno, que esteja relacionado ao não cumprimento pela falta de planejamento, programação ou previsão de execução dos resultados.

PARÁGRAFO ÚNICO. As repactuações podem ser realizadas após as avaliações do 1º, 2º e 3º trimestres, sendo que o 15 de outubro é limite para quaisquer modificações no conjunto de resultados selecionados para o PPC e suas respectivas metas.

CLÁUSULA 7ª - Requisitos para o pagamento do PPC

O pagamento do PPC está condicionado aos seguintes requisitos:

- I - atingimento integral do resultado-chave de Receita Própria, conforme a meta estabelecida para o período apurado. Dessa forma, caso esse resultado não seja atingido, não haverá pagamento de PPC;
- II - atingimento mínimo de 60% (sessenta por cento) do conjunto de resultados selecionados para o PPC com metas definidas para o período apurado.

CLÁUSULA 8ª - Cálculo para o pagamento do PPC

O pagamento do PPC observa os seguintes critérios:

- I - O valor máximo para pagamento do PPC é de uma remuneração mensal para cada empregado, considerando a proporção de dias trabalhados, de acordo com a cláusula 9ª, que trata de novos admitidos, afastados, desligados e cedidos;
- II - O valor máximo de uma remuneração é distribuído em dois períodos - 1º semestre e 2º semestre – com a seguinte configuração:

PPC 1º semestre (janeiro a junho/23)		
Prevê o valor máximo de 35% da remuneração do empregado		
Requisito: atingimento de 100% do KR Receita para o período: R\$18 milhões		
Resultados-chave do período	Meta do período	% da remuneração a ser paga (se resultado atingido integralmente)
1 Professores atendidos em soluções de educação empreendedora	10.000	3,5714%
2 Média de Atendimentos por Professor	1,4	3,5714%
3 Atender Pessoas Físicas em soluções e eventos com a temática de empreendedorismo e inovação	15.000	3,5714%
4 Taxa de Conversão dos Clientes da Sala do Empreendedor	10%	3,5714%
5 Potenciais Empreendedores Atendidos (Pessoas Físicas não vinculadas a um CNPJ)	140.000	3,5714%
6 Empresas beneficiadas por programas fomento / investimento	150	3,5714%

Documento foi assinado digitalmente por Andre Vanoni De Godoy e Marco Aurelio Vieira Paradedta. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://sebraers.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código BEB7-9F65-6E87-08DC.

7	Equipes em estágio inicial atendidas em programas de aceleração	350	3,5714%
8	Taxa de Pequenos Negócios Atendidos com soluções de inovação	10%	3,5714%
9	Taxa de Atendimento dos Resultados de Projetos	85%	3,5714%
10	Taxa (%) de clientes atendidos vinculados às cadeias priorizadas	15%	3,5714%
11	Quantidade de empreendimentos atendidos vinculados as novas economias	7.000	3,5714%
12	Projetos Pactuados para novas economias com foco na transformação B	4	3,5714%
13	Execução média nos contratos do Cidade Empreendedora	30%	3,5714%
14	NPS – índice de Recomendação do Sebrae RS	80	3,5714%
15	Taxa de Conversão (Clientes Atendidos -> Clientes Atendidos com Soluções)	17%	3,5714%
16	CSAT – Satisfação	90%	3,5714%
17	Receita gerada através de ambientes digitais	R\$ 3 mi	3,5714%
18	Clientes Atendidos por Serviços Digitais	208.000	3,5714%
19	Pré-piloto do modelo Social Catalyst	Entrega	3,5714%
20	Pré-piloto do Modelo Flow Workers	Entrega	3,5714%
21	Definição de critérios para classificação e identificação de cliente de Base Tecnológica	Entrega	3,5714%
22	Pré-piloto do modelo Ecostrator	Entrega	3,5714%
23	Pré-piloto do Modelo Foundry	Entrega	3,5714%
24	Definição de critérios para classificação e identificação de cliente de Novas Economias	Entrega	3,5714%
25	Pré-piloto do modelo Catapult	Entrega	3,5714%
26	Pré-piloto do modelo Policy Lab	Entrega	3,5714%
27	Implantar mensuração CSAT - Satisfação	Entrega	3,5714%
28	Desenvolver Mensuração para Sobrevivência dos Pequenos Negócios dos Empreendedores Atendidos	Entrega	3,5714%

PPC 2º semestre (julho a dezembro/23)			
Prevê o valor máximo de 65% da remuneração do empregado			
Requisito: atingimento de 100% do KR Receita para o período: R\$54 milhões			
	Resultados-chave do período	Meta do período	% da remuneração a ser paga (se resultado atingido integralmente)
1	Professores atendidos em soluções de educação empreendedora	40.000	5,0000%
2	Média de Atendimentos por Professor	2	5,0000%
3	Atender Pessoas Físicas em soluções e eventos com a temática de empreendedorismo e inovação	45.000	5,0000%
4	Taxa de Conversão dos Clientes da Sala do Empreendedor	17%	5,0000%
5	Potenciais Empreendedores Atendidos (Pessoas Físicas não vinculadas a um CNPJ)	200.000	5,0000%
6	Empresas beneficiadas por programas fomento / investimento	450	5,0000%
7	Equipes em estágio inicial atendidas em programas de aceleração	800	5,0000%
8	Startups em estágio de escala atendidas por programas de aceleração	80	5,0000%



9	Taxa de Pequenos Negócios Atendidos com soluções de inovação	20%	5,0000%
10	Taxa de Atendimento dos Resultados de Projetos	85%	5,0000%
11	Taxa (%) de clientes atendidos vinculados às cadeias priorizadas	40%	5,0000%
12	Quantidade de empreendimentos atendidos vinculados as novas economias	24.000	5,0000%
13	Projetos Pactuados para novas economias com foco na transformação B	12	5,0000%
14	Execução média nos contratos do Cidade Empreendedora	50%	5,0000%
15	NPS – índice de Recomendação do Sebrae RS	80	5,0000%
16	Taxa de Conversão (Clientes Atendidos - > Clientes Atendidos com Soluções)	23%	5,0000%
17	CSAT – Satisfação	90%	5,0000%
18	Receita gerada através de ambientes digitais	R\$ 10 mi	5,0000%
19	Clientes Atendidos por Serviços Digitais	409.500	5,0000%
20	Investimento na Atividade Fim	83%	5,0000%

III – No PPC, o pagamento aos empregados poderá ser realizado em duas parcelas, sendo uma delas, referente aos resultados selecionados para o PPC com metas definidas para o 1º semestre, em setembro/23, e a outra, referente aos resultados selecionados para o PPC com metas definidas para o 2º semestre, em março/24;

IV - As bases de cálculo para o pagamento da remuneração total do empregado serão:

- PPC do 1º semestre: remuneração em 30/06/23 e;
- PPC do 2º semestre: remuneração em 31/12/23.

V - a definição do percentual da remuneração a ser pago para o empregado será calculado da seguinte forma:

- Para o PPC do 1º semestre: apuração do percentual dos resultados selecionados para o PPC estabelecidos para o período, multiplicado pelo percentual de 35% da remuneração, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PPC\ 1^\circ\ Semestre = \left[\left(\frac{\text{Remuneração do Colaborador}}{\text{do Colaborador}} \right) * 35\% \right] * \frac{\text{Resultados selecionados para o PPC, com metas definidas para o 1º semestre, atingidos integralmente}}{\text{Resultados selecionados para o PPC, com metas definidas para o 1º semestre}}$$

- Para o PPC do 2º semestre: apuração do percentual dos KR's estabelecidos para o ano, multiplicado pelo percentual de 65% da remuneração, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PPC\ 2^\circ\ Semestre = \left[\left(\frac{\text{Remuneração do Colaborador}}{\text{do Colaborador}} \right) * 65\% \right] * \frac{\text{Resultados selecionados para o PPC, com metas definidas para o 2º semestre, atingidos integralmente}}{\text{Resultados selecionados para o PPC, com metas definidas para o 2º semestre}}$$

VI - O pagamento da parcela do 2º semestre é limitado a 65% da remuneração do empregado. Por isso, não é permitida a inclusão de eventuais diferenças relativas à parcela do 1º semestre, caso essa tenha sido inferior a 35% da remuneração do empregado.



CLÁUSULA 9ª - Proporcionalização do pagamento do PPC para empregados admitidos, afastados e desligados e cedidos em 2023

Aos empregados admitidos, após completarem 3 (três) meses de empresa e aprovados no período de experiência, afastados por qualquer razão, desligados a seu pedido, demitidos sem justa causa ou desligados por comum acordo e cedidos, durante o período de apuração do PPC 1 e PPC 2, será pago o valor proporcional ao tempo em que trabalharem nos respectivos ciclos. Os empregados demitidos por justa causa não fazem jus ao pagamento do PPC.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para fins de apuração do pagamento do PPC, será considerado 1 (um) mês a fração igual ou superior a 15 (quinze) dias.

CLÁUSULA 10ª - Incidências

Os pagamentos advindos desse Acordo Coletivo de Trabalho não constituem base de incidência para qualquer encargo trabalhista ou previdenciário, não possuindo natureza salarial, não sendo aplicáveis a esses o princípio da habitualidade, tampouco servindo de base de cálculo para qualquer outro tipo de pagamento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. O pagamento do PPC terá a tributação de imposto de renda na fonte, com tabela específica para esse fim. Na hipótese de mais de 1 (um) pagamento de PPC no ano, o imposto de renda deverá ser recalculado, utilizando-se como base o valor total recebido de participação nos resultados e deduzindo-se o valor já retido anteriormente.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Em caso de determinação judicial, será descontado do pagamento do PPC o valor relativo à pensão alimentícia dos empregados que possuírem ofício específico, emitido por juiz, para esse fim, e que comunicarem ao empregador.

CLÁUSULA 11ª - Comunicação

Os resultados-chave e as respectivas metas que estão vinculados ao PPC devem ser amplamente divulgados por meio dos canais de comunicação do Sebrae RS e do Sindicato.

CLÁUSULA 12ª – Descrição dos Resultados-Chave

As fichas de descrição dos resultados-chave, com as respectivas metas e fórmulas de cálculo, seguem no Anexo I.

CLÁUSULA 13ª – Definições

I - Resultado-chave ou KR's (key results): Conjunto de indicadores que asseguram o cumprimento da missão do Sebrae RS e estão associados aos objetivos organizacionais constantes do planejamento estratégico, aprovado pelo Conselho Deliberativo Nacional - CDN.

II – Acompanhamento: O acompanhamento dos resultados-chave (KR's) será realizado trimestralmente, pela Diretoria Executiva, por meio da utilização do modelo de gestão ágil de desempenho com o foco em resultados.

Disposições Gerais

Aplicação do Instrumento Coletivo

CLÁUSULA 14ª – Ratificação

As partes acordam e ratificam todas as cláusulas constantes do Acordo Coletivo de Trabalho firmado pelos acordantes e com prazo de vigência de 01/05/2023 até 30/04/2024.

Porto Alegre/RS, 15 de junho de 2023.



ANTONIO JOHANN

Presidente
FESENALBA/RS

ANDRÉ VANONI DE GODOY

Diretor Superintendente
SEBRAE/RS

MARCO AURÉLIO VIEIRA PARADEDA

Diretor de Administração e Finanças
SEBRAE/RS

Este documento foi assinado digitalmente por André Vanoni De Godoy e Marco Aurelio Vieira Paradedda.
As assinaturas vão ao site <https://sebraers.portaldassinaturas.com.br> e utilize o código BEB7-9F65-6E87-08DC.





PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Sebrae RS. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://sebraers.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/BEB7-9F65-6E87-08DC> ou vá até o site <https://sebraers.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: BEB7-9F65-6E87-08DC



Hash do Documento

B9C7B5D3BD59191BBEDDABFBAD3AC0B660646D5854AF80ECE0DFE03201BDBA15

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 19/06/2023 é(são) :

Nome no certificado: Documentos Diversos DIREX

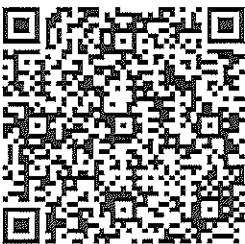
Andre Vanoni De Godoy (Diretor Superintendente) - 407.119.940-72 em 19/06/2023 19:10 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

Nome no certificado: Documentos Diversos DIREX

Marco Aurelio Vieira Paradedda (Diretor Administrativo Financeiro) - 006.321.980-87 em 15/06/2023 17:54 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital



AO MINISTÉRIO DA ECONOMIA**REQUERIMENTO DE REGISTRO DE ACORDO COLETIVO DE TRABALHO****Nº DA SOLICITAÇÃO: MR031395/2023**

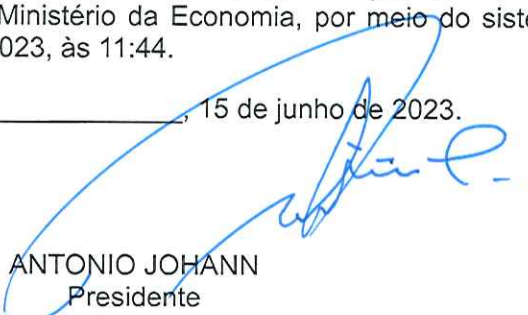
FEDERACAO DOS EMPREG.EM ENT.CULT.RECR.DE ASSIST.SOC. DE ORIENT. E FORM. PROF.DO EST. DO RGS, CNPJ n. **05.208.719/0001-36**, localizado(a) à Avenida Doutor Carlos Barbosa - lado par, 608, Casa, Medianeira, Porto Alegre/RS, CEP 90880-000, representado(a), neste ato, por seu Presidente, Sr(a). ANTONIO JOHANN, CPF n. 078.119.500-49, conforme deliberação da (s) Assembléia (s) da Categoria, realizada (s) em 15/05/2023 no município de Porto Alegre/RS;

E

SERVICO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, CNPJ n. 87.112.736/0001-30, localizado(a) à Rua Sete de Setembro - até 998/999, 555, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90010-190, representado(a), neste ato, por seu Diretor, Sr(a). MARCO AURELIO VIEIRA PARADEDA, CPF n. 006.321.980-87 por seu Diretor, Sr(a). ANDRE VANONI DE GODOY, CPF n. 407.119.940-72

nos termos do disposto na Consolidação das Leis do Trabalho e na Instrução Normativa nº 16, de 2013, da Subsecretaria de Relações do Trabalho, reconhecem como válido e requerem o REGISTRO DO ACORDO COLETIVO DE TRABALHO transmitido ao Ministério da Economia, por meio do sistema MEDIADOR, sob o número MR031395/2023, na data de 15/06/2023, às 11:44.

_____, 15 de junho de 2023.



ANTONIO JOHANN
Presidente

FEDERACAO DOS EMPREG.EM ENT.CULT.RECR.DE ASSIST.SOC. DE ORIENT. E FORM. PROF.DO EST. DO RGS

MARCO AURELIO VIEIRA PARADEDA
Diretor

SERVICO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANDRE VANONI DE GODOY
Diretor

SERVICO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Sebrae RS. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://sebraers.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/9F2E-11A3-1F8D-4140> ou vá até o site <https://sebraers.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 9F2E-11A3-1F8D-4140



Hash do Documento

775B878049F7DBDDCF579814C3F9105904A1CD6362DE8D6D953896DFA35DA4B3

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 19/06/2023 é(são) :

Nome no certificado: Documentos Diversos DIREX

Andre Vanoni De Godoy (Diretor Superintendente) - 407.119.940-72 em 19/06/2023 19:11 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

Nome no certificado: Documentos Diversos DIREX

Marco Aurelio Vieira Paradedda (Diretor Administrativo Financeiro) - 006.321.980-87 em 15/06/2023 17:53 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital



Recibo Eletrônico de Protocolo - 34989708

Usuário Externo (signatário): Antonio Johann
Data e Horário: 20/06/2023 11:20:39
Tipo de Peticionamento: Processo Novo
Número do Processo: 10264.105102/2023-78
Interessados:

FEDERAÇÃO DOS EMPREGADOS EM ENTIDADES CULTURAIS, RECREATIVAS, DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, DE ORIENTAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Protocolos dos Documentos (Número SEI):**- Documento Principal:**

- Requerimento REGISTRO DE ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 34989697

- Documentos Complementares:

- Complemento Procuração SENALBA/LIVR 34989698
- Complemento Procuração SENALBA/PF 34989699
- Complemento Procuração SENALBA/PEL 34989702
- Complemento Procuração SENALBA/RS 34989704
- Complemento Procuração SENALBA/SR 34989705
- Complemento Procuração SENALBA/SA 34989706

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério do Trabalho e Previdência.



Senalba RS <paulo@senalba-rs.com.br>

**Notificação referente ao Instrumento Coletivo transmitido pelo nº
MR031395/2023**

1 mensagem

Mediador - MTE <mediador@mte.gov.br>
Para: senalba@senalba.com

21 de junho de 2023 às 10:09

Prezado(a) Senhor(a),

Informamos a Vossa Senhoria que o instrumento coletivo transmitido pela Solicitação nº MR031395/2023 e protocolizado no da Economia sob nº 10264105102202378, foi registrado nesta Unidade do Ministério da Economia sob o número RS001957/2023.

Nesta data foi encaminhada Notificação para ciência das partes.

Atenciosamente,

SETOR DE RELAÇÕES DO TRABALHO
GERÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO DE RS/RS



**Resultados-Chave
do
Programa de Performance
Corporativa 2023**
Fichas dos Indicadores

Definições

Público Direto: É o conjunto da população que desenvolve atividades empresariais e está efetivamente envolvida na abertura de um Negócio ou junto à qual o Sebrae atua para estimular o Empreendedorismo. São utilizados um ou mais critérios de classificação, permitindo aprimorar os estudos para avaliar suas características e necessidades. O Público Direto do Sebrae é composto por Pequenos Negócios e seus Proprietários – Empresários, Artesãos e Pessoas Físicas – e Produtores Rurais.

Pequenos Negócios: Empreendimentos com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões, regularizados perante o poder público através do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou, para os artesãos, outros registros oficiais como: Carteira Nacional de Artesão ou de Trabalhador Manual.

Pessoas Físicas: são consideradas as pessoas físicas que possuem negócio próprio sem registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP), inscrição estadual ou registro de pescador (no caso dos produtores rurais), Carteira Nacional de Artesão ou de Trabalhador Manual para os artesãos; os indivíduos que ainda não possuem negócio próprio, mas que estão efetivamente envolvidos na sua estruturação; e as pessoas físicas que ainda não possuem um negócio, mas que o Sebrae pode contribuir para despertar seu espírito empreendedor e desenvolver capacidades empreendedoras (incluindo-se estudantes e professores).

Produtores Rurais: São Produtores Rurais, os empreendimentos ou pessoas físicas, que explorem atividades agropecuárias, realizem a comercialização da sua produção in natura e/ou processada como agroindústrias com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões, e que estejam regularizados perante o poder público por meio do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou um dos seguintes registros oficiais: Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF), Inscrição Estadual emitida pelas Secretária da Fazenda, Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP), Número do imóvel na Receita Federal (NIRF), Cadastro Imobiliário Brasileiro (CIB), Registro de Pescador, Cadastro de Atividade Econômica da Pessoa Física (CAEPF) e Cadastro Específico do INSS do Produtor Rural (CEI).

Atendimentos Válidos: atendimentos registrados nos sistemas de atendimento estaduais ou nacionais, registrados em iniciativas, incluídas e registradas no plano anual vigente, alocadas no Sebrae RS, e, para os casos de atendimentos por serviços digitais, realizados em iniciativas do Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos ou residência no RS. Os atendimentos são contabilizados a partir da data de sua finalização, para clientes dentro do público direto, classificados nos instrumentos de atendimento consultoria, curso, feira, missão/caravana, oficina, operação de aval, orientação, palestra, rodada de negócios, seminário ou clínica. Atendimentos classificados como “informação” não são contabilizados como atendimento. São considerados os atendimentos presenciais ou a distância, realizados pelo Sebrae ou parceiros.

Resultado-chave	Pré-piloto do modelo Social Catalyst
Tipo	Entrega
Definição	Construção do planejamento para a implementação do piloto do modelo (Pré-piloto), com resumo em formato one page Project, com registro da entrega em reunião de Diretoria ou Reunião Direx.
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Pré-piloto validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE

Resultado-chave	Pré-piloto do Modelo Flow Workers
Tipo	Entrega
Definição	Construção do planejamento para a implementação do piloto do modelo (Pré-piloto), com resumo em formato one page project, com registro da entrega em reunião de Diretoria ou Reunião Direx.
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Pré-piloto validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE

Resultado-chave	Professores atendidos em soluções de educação empreendedora
Tipo	Indicador
Definição	Somatório do número de professores distintos atendidos com soluções executadas pelo Programa Nacional Educação Empreendedora
Unidade de medida	Número de Professores
Forma de cálculo	<p>Somatório do número distinto de professores, identificados por CPF, atendidos em ações específicas para professores no programa de educação empreendedora. Participação de, ao menos, uma iniciativa de atendimento ofertada a professores pelo Programa Nacional de Educação Empreendedora, realizado pelo Sebrae ou instituições parceiras. As iniciativas de atendimento podem ser presenciais e/ou à distância.</p> <p>Serão computados apenas os atendimentos em iniciativas do Programa Nacional Educação Empreendedora e em ações vinculadas a categoria de atendimento “EE – Professores”. A contagem de pessoas físicas é computada de forma distinta por UF, a despeito de ocorrer atendimento ao mesmo cliente em mais de uma UF.</p> <p>Serão considerados apenas atendimentos concluídos no mesmo ano de medição do indicador. Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae NA</p>
Fonte	Professores atendidos pelo Sebrae RS (identificados pelo CPF): CRM Professores atendidos via portal Nacional, com residência no RS (identificados pelo CPF): SME
Dimensão de Análise	Estadual, Por Regional. Canais Presenciais e Digitais
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Diário, com meta trimestral
Unidade gestora	GPP

Resultado-chave	Média de Atendimentos por Professor
Tipo	Indicador
Definição	Número médio de atendimentos por professor, no âmbito do programa Nacional de Educação empreendedora
Unidade de medida	Número médio de atendimentos
Forma de cálculo	<p>[Média de Atendimentos por Professor] = [Total de Atendimentos a Professores] / [Total de Professores Atendidos].</p> <p>[Total de Atendimentos a Professores] = Somatório do número de atendimentos a professores, identificados por CPF, atendidos em ações específicas para professores no programa de educação empreendedora, em ações vinculadas categoria de atendimento “EE – Professores”.</p> <p>Total de Professores Atendidos = Somatório do número distinto de professores, identificados por CPF, atendidos em ações específicas para professores no programa de educação empreendedora, em ações vinculadas a categoria de atendimento “EE – Professores”. A contagem de pessoas físicas é computada de forma distinta.</p> <p>Serão considerados apenas atendimentos concluídos no mesmo ano de medição do indicador. Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae NA</p>
Fonte	Professores atendidos pelo Sebrae RS (identificados pelo CPF): CRM Professores atendidos via portal Nacional, com residência no RS (identificados pelo CPF): SME
Dimensão de Análise	Estadual, Por Regional. Canais Presenciais e Digitais
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Diário, com meta trimestral
Unidade gestora	GPP

Resultado-chave	Atender Pessoas Físicas em soluções e/ou eventos com a temática de empreendedorismo e inovação
Tipo	Indicador
Definição	Número de Pessoas Físicas distintas, identificadas com CPF, atendidas em soluções e/ou eventos, presenciais ou à distância, classificados nas temáticas de empreendedorismo ou/e inovação
Unidade de medida	Pessoas Físicas
Forma de cálculo	Contagem dos CPF distintos do conjunto de Pessoas Físicas Atendidas, adicionado do conjunto de Pessoas Físicas vinculadas aos atendimentos a Pequenos Negócios, com atendimentos válidos realizados no ano de exercício, vinculados a produtos coletivos (cadastrados como agendas) e com temática de inovação e/ou empreendedorismo.
Fonte	Pessoas Físicas Atendidos pelo Sebrae RS (identificados pelo CPF): CRM
Dimensão de Análise	Estadual, Por Regional e diretamente pela GI. Canais Presenciais e Digitais
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Diário, com meta trimestral
Unidade gestora	GI

Resultado-chave	Taxa de Conversão dos Clientes da Sala do Empreendedor
Tipo	Indicador
Definição	Percentual dos clientes distintos (Pessoas Físicas identificadas pelo CPF e Pequenos Negócios identificados por CNPJ, código do produtor rural ou inscrição estadual) atendidos pela Sala do Empreendedor que receberam atendimento em outro canal de atendimento do Sebrae RS.
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	$[\text{Taxa de Conversão dos Clientes da Sala do Empreendedor}] = \frac{[\text{Clientes (PF e PJ) únicos Atendidos em Salas do Empreendedor que foram atendidos em outro canal do Sebrae RS}]}{[\text{Clientes (PF e PJ) únicos Atendidos em Salas do Empreendedor}]} * 100$
Fonte	<p>Clientes (PF e PJ) únicos Atendidos em Salas do Empreendedor que foram atendidos em outro canal do Sebrae RS : CRM</p> <p>Contagem dos CPF distintos do conjunto de Pessoas Físicas Atendidas, adicionado do conjunto de Pequenos Negócios distintos (identificados por CNPJ, código do produtor rural ou inscrição estadual), com atendimentos válidos realizados no ano de exercício, vinculados à origem do atendimento "Sala do Empreendedor), que possuem mais um atendimento válido, no ano de exercício, vinculado a outra origem, que não seja "Sala do Empreendedor".</p> <p>Clientes (PF e PJ) únicos Atendidos em Salas do Empreendedor : CRM</p> <p>Contagem dos CPF distintos do conjunto de Pessoas Físicas Atendidas, adicionado do conjunto de Pequenos Negócios distintos (identificados por CNPJ, código do produtor rural ou inscrição estadual) , com atendimentos válidos realizados no ano de exercício, vinculados à origem do atendimento "Sala do Empreendedor)</p>
Dimensão de Análise	Estadual, Por Regional e por Sala Do Empreendedor
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Diário, com meta trimestral
Unidade gestora	GRCC

Resultado-chave	Potenciais Empreendedores Atendidos (Pessoas Físicas não vinculadas a um CNPJ)
Tipo	Indicador
Definição	Número de Pessoas Físicas distintas, identificadas com CPF, atendidas no exercício
Unidade de medida	Clientes
Forma de cálculo	Contagem dos CPF distintos do conjunto de Pessoas Físicas Atendidas, com atendimentos válidos realizados no ano de exercício. Não são computadas as Pessoas Físicas vinculadas a atendimentos realizados a pequenos negócios.
Fonte	Clientes Atendidos pelo Sebrae RS: CRM
Dimensão de Análise	Estadual, Por Regional
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Diário, com meta trimestral
Unidade gestora	GRCC

Resultado-chave	Sobrevivência dos Pequenos Negócios dos Empreendedores Atendidos
Tipo	Entrega
Definição	Realização de estudo para avaliar a sobrevivência dos Pequenos Negócios do RS, com registro da entrega em reunião de Diretoria ou Reunião Direx.
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Estudo validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE / GCS

Resultado-chave	Definição de critérios para classificação e identificação de cliente de Base Tecnológica
Tipo	Entrega
Definição	Realização de estudo para definição de critérios para classificação e identificação de cliente de Base Tecnológica, com registro da entrega em reunião de Diretoria ou Reunião Direx.
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Estudo validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE / GI

Resultado-chave	Pré-piloto do modelo Ecostrator
Tipo	Entrega
Definição	Construção do planejamento para a implementação do piloto do modelo (Pré-piloto), com resumo em formato one page project
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Pré-piloto validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE

Resultado-chave	Pré-piloto do Modelo Foundry
Tipo	Entrega
Definição	Construção do planejamento para a implementação do piloto do modelo (Pré-piloto), com resumo em formato one page project
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Pré-piloto validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE

Resultado-chave	Empresas beneficiadas por programas fomento / investimento
Tipo	Indicador
Definição	Quantidade de Pequenos Negócios, no ano de análise, que foram beneficiados em programas de fomento / investimento disponibilizados por Sebrae ou Parceiros
Unidade de medida	Número de Pequenos Negócios
Forma de cálculo	Contagem do Número de Pequenos Negócios distintos (identificados por CNPJ, código do produtor rural ou inscrição estadual), que foram beneficiadas em programas de fomento / investimento disponibilizados por Sebrae ou Parceiros, nos quais o Sebrae atuou para viabilizar a participação. Programas: Centelha, Edital Gaúcho de inovação, Edital Petrobrás, Alavanca Digital, Tecnova, ALI - Transformação Digital, DR. Empreendedor, AceleraX, ProEdu, SandBox, e SEBRAE Ventures.
Fonte	Área gestora e CRM
Dimensão de Análise	Estadual, por regional
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GI

Resultado-chave	Equipes em estágio inicial atendidas em programas de aceleração
Tipo	Indicador
Definição	Contagem das equipes, representadas por Grupo de Pessoas Físicas identificadas por CPF, adicionado do número de CNPJs de MPes, com atendimento finalizado realizado em soluções para o estágio inicial de startups.
Unidade de medida	Equipes
Forma de cálculo	Contagem das equipes, representadas por Grupo de Pessoas Físicas identificadas por CPF, adicionado do número de CNPJs de MPes, com atendimento finalizado realizado nas soluções: Start Online (12370), Start Híbrido (12402), Start EM Online (12891), Start EM Híbrido (12900), Start Versão 2020 (9600, k7990), Caldeira MVP (12833), CoCreation (12106, 12107, 12108);
Fonte	CRM
Dimensão de Análise	Estadual, por regional
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GI

Resultado-chave	Startups em estágio de escala atendidas por programas de aceleração.
Tipo	Indicador
Definição	Número de Startups atendidas em estágios de escala atendidas para aceleração.
Unidade de medida	Número de Startups
Forma de cálculo	Contagem do número distinto de Startups (identificadas pelo CNPJ), que concluíram, no ano de contabilização, os atendimentos em soluções para o estágio de escala: a. Programa Scale Versão 2020 (10505, 10506, 10507, 10508, 10509, 10510, 10511, 10512, 10513, 10514, 9918), Programa Scale 2023 (12560, 12561, 12562, 12563, 12564, 12565, 12566, 12567, 12568, 12569, 12570, 12571, 12572, 12573, 12574, 12575), Programa Startup Conexão (11269, 11270, 11271, 11272, 11273, 11274, 11275, 11276, 11277, 11278), Programa Aceleração Arezzo (12522; 12523; 12525; 12526), Programa Ebulição (10739);
Fonte	CRM
Dimensão de Análise	Estadual, por regional
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GI

Resultado-chave	Taxa dos Pequenos Negócios Atendidos com soluções de inovação
Tipo	Indicador
Definição	Percentual dos Pequenos Negócios atendidos que receberam atendimentos com tema inovação.
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	<p>Taxa dos Pequenos Negócios Atendidos com soluções de inovação = [Pequenos Negócios Atendidos com Inovação] / [Pequenos Negócios Atendidos]*100</p> <p>Pequenos Negócios Atendidos com Inovação:</p> <p>Contagem distinta dos pequenos negócios com atendimentos válidos no tema Inovação (Tema único ou Multitemático com Inovação) no ano de contabilização. 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), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB). Atendimentos classificados como 'informação' ou 'palestra' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p> <p>Pequenos Negócios Atendidos: Contagem distinta dos pequenos negócios com atendimentos válidos no ano de contabilização. 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), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB). Atendimentos classificados como 'informação' ou 'palestra' não concorrem para o cômputo deste indicador.</p>
Fonte	CRM / SME
Dimensão de Análise	Estadual, por Regional, presencial ou à distância
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GI

Resultado-chave	Taxa de Atendimento dos Resultados de Projetos
Tipo	Indicador
Definição	Mensurado exclusivamente para os projetos de atendimento, é o percentual de resultados alcançados no período de análise.
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	A / B x 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; B = Número de resultados com meta prevista para o período de análise, somente para o universo de projetos de atendimento.
Fonte	LEME
Dimensão de Análise	Estadual, Regional, Cadeia Produtiva e Projeto
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GCS

Resultado-chave	Taxa (%) de clientes atendidos vinculados às cadeias priorizadas
Tipo	Indicador
Definição	Percentual dos pequenos negócios atendidos que pertencem às cadeias priorizadas
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	<p>Taxa de clientes atendidos vinculados às cadeias priorizadas = [Pequenos Negócios Atendidos das Cadeias Priorizadas] / [Pequenos Negócios Atendidos] * 100</p> <p>Pequenos Negócios Atendidos das Cadeias Priorizadas: Contagem distinta dos pequenos negócios com atendimentos válidos no ano de contabilização, com CNAEs classificados na relação de Cadeias Priorizadas 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), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>Pequenos Negócios Atendidos: Contagem distinta dos pequenos negócios com atendimentos válidos no ano de contabilização. 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), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB).</p> <p>Relação de Cadeias Priorizadas: inclui as Cadeias Produtivas Priorizadas, as Novas Economias, atendimentos realizados em soluções e/ou iniciativas específicas para as cadeias priorizadas e empresas de Base Tecnológica.</p>
Fonte	CRM. Relação de Cadeias Priorizadas fornecida pela GCS
Dimensão de Análise	Estadual, Regional, Cadeia Produtiva
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GCS

Resultado-chave	Quantidade de empreendimentos atendidos vinculados às novas economias
Tipo	Indicador
Definição	Número de clientes distintos, vinculados às novas economias, atendidos no ano de exercício.
Unidade de medida	Empreendimentos (Pequenos Negócios e/ou Pessoas Físicas, dependendo da característica da nova economia)
Forma de cálculo	Contagem dos clientes únicos, identificados (Pessoa Física: CPF; Pequenos Negócios: CNPJ, Registro de produtor Rural, Inscrição Estadual, Declaração de Apto ao PRONAF (DAP), Registro de Pescador ou Número do Imóvel na Receita Federal (NIRF) ou Carteira de Artesão (SICAB)), com atendimento válido no ano de contabilização, registrados, no CRM, como participantes das novas economias, ou atendidos em soluções e/ou iniciativas específicas para novas economias.
Fonte	CRM.
Dimensão de Análise	Estadual, Regional, Nova Economia
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GCS

Resultado-chave	Definição de critérios para classificação e identificação de cliente de Novas Economias
Tipo	Entrega
Definição	Realização de estudo para priorização e definição de critérios para identificação de cliente de novas economias, nas economias priorizadas
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Estudo validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE / GCS

Resultado-chave	Pré-piloto do modelo Catapult
Tipo	Entrega
Definição	Construção do planejamento para a implementação do piloto do modelo (Pré-piloto), com resumo em formato one page project
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Pré-piloto validada pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE

Resultado-chave	Projetos Pactuados para novas economias com foco na transformação B
Tipo	Indicador
Definição	Número de Projetos pactuados com foco nas novas economias
Unidade de medida	Número de Projetos
Forma de cálculo	Contagem do número de projetos, classificados pela GCS, com foco no atendimento às novas economias.
Fonte	Relação de projetos, consolidada pela área gestora
Dimensão de Análise	Estadual, Regional, Nova Economia
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GCS

Resultado-chave	Pré-piloto do modelo Policy Lab
Tipo	Entrega
Definição	Construção do planejamento para a implementação do piloto do modelo (Pré-piloto), com resumo em formato one page project
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Conclusão do Pré-piloto validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GGE

Resultado-chave	Execução média nos contratos do Cidade Empreendedora
Tipo	Indicador
Definição	Percentual de execução das ações dos Contratos do Cidade Empreendedora com Municípios
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	<p>Execução média nos contratos do Cidade Empreendedora = $[\text{Total de atividades contratualizadas realizadas}] / [\text{Total de atividades contratualizadas}] * 100$</p> <p>Atividades contratualizadas: relação das ações ou atividades descritas em contrato, para cada Município com Cidade Empreendedora, contratualizado até o ano anterior ao exercício.</p> <p>Não são contabilizadas novas ações ou atividades incluídas por meio de aditivos durante o ano vigente.</p>
Fonte	Informada pela área gestora
Dimensão de Análise	Estadual, Município e Regional
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com metas Trimestrais
Unidade gestora	GPP

Resultado-chave	Receitas Próprias
Tipo	Indicador
Definição	Total de receitas próprias realizadas no ano de contabilização
Unidade de medida	R\$
Forma de cálculo	Total de receitas realizadas nas naturezas de "Empresas Beneficiadas" e "Convênios, Subvenções e Auxílios" realizadas no ano de contabilização.
Fonte	SME/ RM
Dimensão de Análise	Estadual, Área, Iniciativa
Polaridade	Mais é Melhor
Periodicidade	Diário, com metas Trimestrais
Unidade gestora	GEFIN

Resultado-chave	NPS - Índice de Recomendação do Sebrae RS
Tipo	Indicador
Definição	Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente
Unidade de medida	Pontos
Forma de cálculo	<p>Regras de contabilização:</p> <p>$NPS = \% \text{ Clientes Promotores} - \% \text{ Clientes Detratores}$.</p> <p>Detratores: clientes que atribuem notas de 0 a 6 Promotores: clientes que atribuem notas de 9 a 10</p> <p>São contabilizados todos os segmentos de clientes que responderam à pesquisa, referentes a atendimentos válidos originados no Sebrae RS (não são contabilizados os atendimentos realizados pelo Sebrae NA - ex. Portal Nacional, e alocados para o RS).</p> <p>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). Será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento atendimento no sistema. Existe regra para não fadigar clientes. Se cliente respondeu a pesquisa ficará 60 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período.</p> <p>O resultado é calculado por Semestre (contabilização somente das respostas do semestre de aferição).</p>
Fonte	Pesquisa Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds
Dimensão de Análise	Estadual, Por área e Regional, Canal atendimento, Produto
Polaridade	Mais é Melhor
Periodicidade	Diário, com Metas Trimestrais
Unidade gestora	GRCC

Resultado-chave	Taxa de Conversão de Clientes Atendidos para Clientes Atendidos com Soluções
Tipo	Indicador
Definição	Percentual dos clientes atendidos no ano que consumiram um produto
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	<p>Taxa de Conversão de Clientes Atendidos para Clientes Atendidos com Soluções = $[\text{Total Clientes Atendidos com Soluções}] / [\text{Total Clientes Atendidos}] * 100$</p> <p>Total Clientes Atendidos com Soluções: Pequenos Negócios formais e Pessoas Físicas: contagem distinta do código de identificação do cliente (CPF, CNPJ, código de produtor rural ou inscrição estadual), com atendimentos via produtos (registrados via pedido) finalizados no ano de contabilização.</p> <p>Total Clientes Atendidos: Pequenos Negócios formais e Pessoas Físicas: contagem distinta do código de identificação do cliente (CPF, CNPJ, código de produtor rural ou inscrição estadual), com atendimentos válidos (Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador) registrados no ano de contabilização.</p>
Fonte	CRM
Dimensão de Análise	Estadual, Área, Presencial / à distância
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Diário, com Metas Trimestrais
Unidade gestora	GCS

Resultado-chave	Investimento na Atividade Fim
Tipo	Indicador
Definição	Percentual de despesas correntes aplicadas na atividade-fim do Sebrae RS (suporte e atendimento às empresas)
Unidade de medida	%
Forma de cálculo	<p>Investimento na Atividade Fim = $(\text{Despesas correntes aplicadas na atividade-fim}) / (\text{Despesa Total Líquida}) * 100$</p> <p>Despesas correntes aplicadas na atividade-fim: Soma das despesas executadas no ano de exercício, alocadas em iniciativas registradas no Plano Anual vigente do Sebrae RS, classificadas nas tipologias: 1) Atendimento, 2) Suporte a Negócio, 3) Desenvolvimento de Produtos e Serviços, 4) Articulação Institucional, 5) Iniciativa de Inversão Financeira quando houver recursos do Fampe alocados por determinação legal 6) Despesas alocadas na Gerência de Marketing</p> <p><i>Despesa Total Líquida</i> = Despesa Total Líquida a ser levantada nos instrumentos contábeis do Sebrae RS, no ano de contabilização.</p>
Fonte	RM e SME
Dimensão de Análise	Estadual, Área
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Anual
Unidade gestora	GEFIN

Resultado-chave	Implantar mensuração CSAT – Satisfação
Tipo	Entrega
Definição	Implantação do processo para mensuração do Indicador de Satisfação – CSAT
Unidade de medida	Entrega
Forma de cálculo	Processo apresentado e validado pela DIREX
Fonte	% informado pela unidade gestora
Dimensão de Análise	-
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Única
Unidade gestora	GRCC

Resultado-chave	Satisfação (CSAT)
Tipo	Indicador
Definição	Mensura o percentual de clientes satisfeitos com os atendimentos do Sebrae RS
Unidade de medida	Percentual
Forma de cálculo	$\text{CSAT} = (\text{número de clientes satisfeitos} / \text{número total de pessoas que responderam à pesquisa}) \times 100$ <p>Clientes satisfeitos = 4 e 5, para escalas numéricas de 1 a 5 estrelas Clientes satisfeitos = 9 e 10, para escalas numéricas de 0 a 10 Clientes satisfeitos = 90 a 100, para escalas numéricas de 0 a 100 Clientes satisfeitos = bom e ótimo, para escalas qualitativas</p>
Fonte	Fontes intermediárias: Ciclo 1 (1º Semestre): <ul style="list-style-type: none"> • Customer Voice - Microsoft Dynamics 365 (Soluções e Consultores) • Plataforma UNIO (Prestador de Serviços) • URA Central de Relacionamento com Clientes – Comunix (0800) • Comunix (Chat) Ciclo 2 (2º Semestre): <ul style="list-style-type: none"> • Customer Voice - Microsoft Dynamics 365 (Soluções e Consultores) • Plataforma UNIO (Prestador de Serviços) • URA Central de Relacionamento com Clientes – Comunix (0800) • Comunix (Chat) • Customer Voice - Microsoft Dynamics 365 (SAC) • Plataforma Sebrae Digital (E-commerce e Blog) • Comunix (WhatsApp)
Dimensão de Análise	Dimensão/origem: 1º trimestre: <ul style="list-style-type: none"> • Soluções e Consultores • Prestador de Serviços UNIO • Atendimento 0800 • Atendimento Chat 3º trimestre: <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento do Pós-venda SAC • Processo de Compra no E-commerce • Utilidade dos conteúdos do Blog • Atendimento WhatsApp
Polaridade	Mais Melhor
Periodicidade	Mensal, com meta trimestral
Unidade gestora	GRCC

Resultado-chave	Receita gerada através de ambientes digitais
Tipo	Indicador
Definição	Total de receitas próprias realizadas no ano de contabilização, relativas a produtos digitais
Unidade de medida	R\$
Forma de cálculo	Total de receitas realizada na natureza "Empresas Beneficiadas", provenientes de atendimentos ou soluções comercializados através dos canais de atendimento 'APP Sebrae Fácil','Chat - NA','Chat - RS','Chatbot','EAD','Portal SEBRAE-RS','Portal/ Plataformas do Sebrae RS','Redes Sociais','Sistema de Diagnóstico de Cliente SEBRAE-RS' e 'UNIO'
Fonte	SME/ RM
Dimensão de Análise	Estadual, Área, Iniciativa
Polaridade	Mais é Melhor
Periodicidade	Diário, com metas Trimestrais
Unidade gestora	GRPO

Resultado-chave	Cientes Atendidos por Serviços Digitais
Tipo	Indicador
Definição	Somatório de clientes atendidos com serviços disponibilizados nos meios digitais
Unidade de medida	Número de Clientes
Forma de cálculo	Pequenos Negócios formais e Pessoas Físicas atendidas à distância: contagem distinta do código de identificação do cliente (CPF, CNPJ, código de produtor rural ou inscrição estadual). Atendimentos válidos (Atendimentos classificados como 'informação' não concorrem para o cômputo deste indicador). 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 para Sistema Sebrae, o cliente será contado apenas uma vez.
Fonte	Clientes Atendidos pelo Sebrae RS (identificados): CRM Clientes Atendidos via portal Nacional, com residência no RS (identificados): SME
Dimensão de Análise	Estadual
Polaridade	Mais é Melhor
Periodicidade	Diário, com Metas Trimestrais
Unidade gestora	GRCC