



Manual de Atendimento SEBRAE

Janeiro de 2015



© 2015. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

TODOS DOS DIREITOS RESERVADOS

Informações para contato

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Unidade de Atendimento Individual – UAI

SGAS Quadra 605 – Conjunto A – Asa Sul – CEP 70.200-904 – Brasília/DF

Telefone: (61) 3348-7100

Site: www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo

Robson Braga de Andrade

Diretor-Presidente

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Diretor-Técnico

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

Diretor Financeiro

José Cláudio dos Santos

Gerente da Unidade de Atendimento Individual

Jaqueline Aparecida de Almeida

Equipe de Coordenação

Ellys Felipe Alves

Francisco Canindé Filho

Marcelo Porlan

Renato Starling Chaves



1 SUMÁRIO

1	SUMÁRIO	3
2	OBJETIVO	4
3	CONCEITOS IMPORTANTES	4
4	PÚBLICO-ALVO.....	5
4.1	Pequenos Negócios.....	6
4.1.1	Urbana (com CNPJ)	6
4.1.2	Rural.....	7
4.2	Potencial Empresário	8
4.3	Potencial Empreendedor	8
4.4	Parceiros e Outros Públicos	9
5	INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO.....	11
5.1	Consultoria.....	12
5.1	Curso	16
5.2	Palestra	20
5.3	Oficina	22
5.4	Seminário	24
5.5	Feiras.....	27
5.6	Rodada de Negócios	28
5.7	Missões e Caravanas	29
5.8	Garantia FAMPE	32
5.9	Orientação Técnica	33
5.10	Informação.....	34
6	ANEXOS.....	38
6.1	Tabela CNAE de Produtor rural.....	38



2 OBJETIVO

O principal objetivo do presente **Manual de Atendimento** é viabilizar o correto entendimento sobre o público-alvo do Sebrae e os instrumentos para atendimento a esse público.

Importante ressaltar que este documento possui caráter dinâmico, visto que periodicamente haverá necessidade de ajustes/adequações buscando o aprimoramento das definições e/ou regras de atendimento (público-alvo, indicadores, instrumentos, etc.).

3 CONCEITOS IMPORTANTES

Alguns conceitos devem ser lembrados para um correto entendimento:

Atendimento – representa a relação do Sebrae com seu cliente através de abordagem individual (um atendente para um cliente) ou coletiva (um atendente/consultor/instrutor para mais de um cliente). A definição da abordagem depende do produto que está sendo oferecido ao cliente.

Qualquer tipo de projeto de atendimento poderá utilizar ambas as formas de abordagem, de maneira direta ou por meio de parceiros, apoiando a criação e o desenvolvimento de negócios competitivos e sustentáveis.

Produtos – são os materiais tangíveis oferecidos aos clientes, assim como os serviços (intangíveis), que tenham a capacidade de promover/contribuir para a solução de suas necessidades e demandas.

Parceiros – são instituições públicas e privadas com as quais o Sebrae firma Convênios de Cooperação Geral, Convênios de Cooperação Técnica e Financeira ou Convênios de Cooperação Técnica, para atendimento de determinadas demandas dos pequenos negócios, conforme regras e definições da Instrução Normativa **INS 41**.

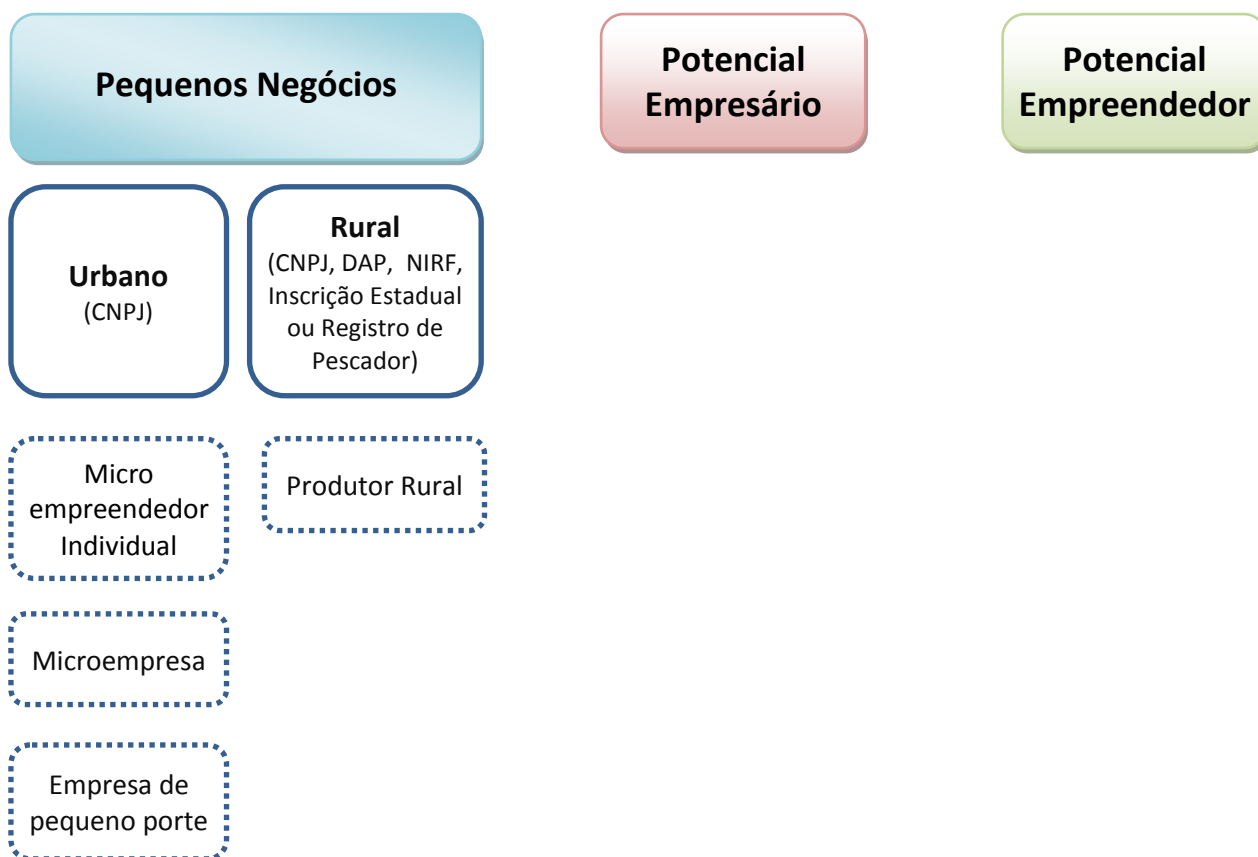
4 PÚBLICO-ALVO

O Sebrae tem como missão “promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das pequenas negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia nacional”. Em seu Estatuto Social, lê-se que “O Sebrae tem por objetivo fomentar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e o aperfeiçoamento técnico das microempresas e das empresas de pequeno porte industriais, comerciais e agrícolas e de serviços”.

De acordo com o documento “Cenário de Atuação do Sistema Sebrae 2014”, os clientes do Sebrae não são apenas a microempresa e a empresa de pequeno porte. Os empresários do setor agrícola, mesmo que no meio rural, também são clientes do Sebrae, bem como aqueles que ainda não têm uma empresa, mas pretendem abrir ou formalizar seu negócio, sendo caracterizados como **potenciais empresários**.

Além de atender a estes segmentos, o Sebrae também atua na disseminação da cultura empreendedora junto a **potenciais empreendedores**.

É de grande importância a correta caracterização dos clientes do Sebrae, que são segmentados da seguinte forma:





4.1 PEQUENOS NEGÓCIOS

São considerados **Pequenos Negócios** as empresas urbanas ou rurais que estejam devidamente regularizadas perante o poder público, ou seja, que estejam juridicamente aptas a produzir e comercializar seus produtos e/ou serviços. Por conseguinte, aqueles que porventura exerçam uma atividade econômica sem a devida regularização não são considerados como empresas, e sim como **Potenciais Empresários**.

4.1.1 URBANA (COM CNPJ)

a) Microempreendedor Individual (MEI)

O Microempreendedor Individual é o empresário que fatura anualmente até R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais); é optante pelo Simples Nacional e não tem participação em outra empresa como sócio ou titular; possui no máximo um único empregado que recebe um salário mínimo ou o piso salarial da categoria profissional; e exerce uma das atividades elencadas na Resolução 58/2009, atualizada pela Resolução 78/2010, de acordo com a Lei Complementar 128/2008, alterada pela Lei Complementar 139/2011.

b) Microempresa (ME)

Para fins de atendimento do Sebrae, são consideradas microempresas as empresas brasileiras, que possuam natureza jurídica compatível com as atividades mercantis, não desempenhem primariamente atividades associativas ou de administração pública e faturem anualmente valor menor ou igual a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais). O valor teto de faturamento tem como base os valores estipulados para adesão ao Simples Nacional (regime de tributação simplificado), conforme Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 139/2011. Vale ressaltar que compõem o público do Sebrae todas as microempresas, optantes ou não pelo Simples Nacional.

c) Empresa de pequeno porte (EPP)

Para fins de atendimento do Sebrae, são consideradas empresas de pequeno porte as empresas brasileiras que possuam natureza jurídica compatível com as atividades mercantis, não desempenhem primariamente atividades associativas ou de administração pública e faturem anualmente mais de R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e não mais de R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais), somadas as empresas exportadoras aderentes ao Simples Nacional que faturem até R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) no exterior. Os limites inferior e superior da faixa de faturamento têm como base os valores estipulados para adesão ao Simples Nacional (regime de tributação simplificado) conforme Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 139/2011. Vale ressaltar que compõem o público do Sebrae todas as empresas de pequeno porte, optantes ou não pelo Simples Nacional.



OBSERVAÇÃO

Com relação às pessoas que buscam atendimento do Sebrae em nome de uma empresa, elas podem estar classificadas como:

Vínculo com empresa	Enquadramento	Público-alvo
Proprietário ou sócio	Quando a pessoa que busca o atendimento do Sebrae consta como proprietário ou sócio no Contrato Social da empresa para a qual está sendo realizado o atendimento.	O atendimento será considerado como “Pequeno Negócio”
Representante	Quando a pessoa que busca o atendimento do Sebrae em nome de uma empresa, mas não consta como proprietário ou sócio no Contrato Social dessa empresa para a qual está sendo realizado o atendimento. <i>Ex: administrador, funcionário, cônjuge de sócio, etc.</i>	O atendimento será considerado como “Pequeno Negócio”

4.1.2 RURAL

Para fins de atendimento do Sebrae, são considerados produtores rurais as pessoas físicas que explorem atividades agrícolas e/ou pecuárias, nas quais não sejam alteradas a composição e as características do produto *“in natura”*, que faturem até R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) por ano e que possuam inscrição estadual de produtor, declaração de aptidão ao PRONAF (DAP), CNPJ ou NIRF. Somam-se a esse grupo os **pescadores** com registro no Ministério da Pesca.

OBSERVAÇÕES

- O critério para classificação de um cliente como produtor rural deve ser a atividade econômica exercida, desde que o produtor possua registro formal.
- Caso o produtor rural não possua registro formal, deverá ser classificado como **Potencial Empresário** (ver item 4.2 Potencial Empresário).
- As atividades econômicas que caracterizam uma pessoa como produtor rural para o Sebrae são aquelas do CNAE (Cadastro Nacional de Atividades Econômicas) do setor Agronegócio em que não são alteradas a composição e as características do produto *“in natura”*. Estas atividades serão identificadas automaticamente pelos sistemas de atendimento do Sebrae, de acordo com o Código CNAE (ver tabela anexa ao presente documento).



4.2 POTENCIAL EMPRESÁRIO

São considerados potenciais empresários os indivíduos que possuam negócio próprio, mas sem registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) ou Inscrição Estadual de Produtor Rural, DAP, NIRF ou Registro no Ministério da Pesca (no caso do produtor rural) e os indivíduos que busquem atendimento para uma demanda pessoal no processo de formalização ou abertura de empresa.

OBSERVAÇÕES

- Para o Sebrae, **negócio** representa uma atividade econômica que tenha como objetivo a geração de lucro, por meio da troca de recursos financeiros entre representantes de setores da economia;
- Se uma pessoa é funcionária de uma empresa, mas busca atendimento para abertura do seu próprio negócio, deve ser atendida como **Potencial empresário**;
- Se uma pessoa já é proprietária de uma empresa, mas busca atendimento para abertura de uma nova empresa, deve ser atendida como **Potencial empresário**.

4.3 POTENCIAL EMPREENDEDOR

O Sebrae desenvolve, em consonância com a sua missão, atividades nas quais busca capacitar, orientar ou levar informações a pessoas que ainda não estejam ativamente envolvidas na estruturação de um negócio, visando despertá-las para o empreendedorismo e desenvolvimento de suas capacidades empreendedoras. Como atuação junto à sociedade, abrange também o público jovem (menor de 16 anos), junto ao qual busca desenvolver os valores e a cultura do empreendedorismo.

Este público é alvo de projetos específicos de fomento ao empreendedorismo e cultura empreendedora e, em geral, são estudantes atendidos com soluções pertencentes ao Programa de Educação Empreendedora ou qualquer pessoa, independente da idade, que seja atendida pelo Sebrae com projetos e ações de fomento ao empreendedorismo.



OBSERVAÇÕES

- A partir do momento que um potencial empreendedor, que tenha sido atendido em um projeto de fomento ao empreendedorismo, venha procurar o Sebrae com intenção de abertura de uma empresa, ele passa a ser classificado como **Potencial empresário**.
- Soluções do Programa de Educação Empreendedora (PNEE), destinadas aos “Professores”, não serão contabilizadas como “atendimentos”, considerando que os mesmos não são público-alvo de atendimento do PNEE.

PRATICANDO O ENTENDIMENTO

Situação	Entendimento
Sr. João possui uma pequena horta, que contribui para o sustento da família, mas sua ocupação principal é como vendedor ambulante de óculos, não regularizado.	A sua classificação é de “Potencial Empresário” .
Patrícia é estudante do 2º grau e participou de uma palestra de fomento ao empreendedorismo do Sebrae. Ela se interessou em obter mais informações sobre abertura e gestão de uma empresa junto ao Sebrae.	Quando participou da palestra ofertada pelo Sebrae, a estudante foi classificada como “Potencial Empreendedor” . Ao buscar atendimento junto ao Sebrae, será classificada como “Potencial Empresário” .
D. Carlota produz pasteis em casa e vende na rua por meio de vendedores contratados, mas não possui registro da atividade .	A classificação será como “Potencial Empresário” .
Marco Antônio é funcionário de uma empresa , mas procurou o Sebrae com o objetivo de abrir um negócio próprio – uma loja de sucos.	A classificação será como “Potencial Empresário” .
Seu Antônio é eletricista, mas nunca se formalizou . Ele ficou sabendo que sua atividade é enquadrada no Microempreendedor Individual e buscou atendimento junto ao Sebrae sobre a formalização.	A classificação é como “Potencial Empresário” . Se o Sebrae viabilizar a formalização durante o atendimento, poderá ser classificado já como “Microempreendedor Individual” .

* Os nomes das pessoas e empresas citadas são exemplos fictícios.

4.4 PARCEIROS E OUTROS PÚBLICOS

De acordo com o Termo de Referência “Encadeamento Produtivo – Estratégia para atuação do Sistema SEBRAE”, encadeamentos produtivos são relacionamentos cooperativos, de longo prazo e mutuamente atraentes, que se estabelecem entre grandes companhias e pequenas empresas de uma cadeia de valor com a finalidade de adequar estas últimas aos requisitos das grandes e facilitar a realização de negócios entre elas, melhorando a competitividade das pequenas, das grandes companhias e da cadeia de valor como um todo.

O público-alvo do Sebrae está inserido em cadeias produtivas, redes de cooperação e outras formas de relacionamentos de negócios, dos quais também participam outros públicos com os quais o Sebrae se relaciona, embora não representem seu público-alvo. São eles:



- Médias e grandes empresas;
- Cooperativas e Associações;
- Sindicatos;
- Entidades de classe;
- Bancos;
- Instituições públicas (Prefeituras, Secretarias, etc.);
- Empresas estrangeiras.

Apesar de não representarem público-alvo do Sebrae, é possível a participação dessas instituições em projetos e convênios, desde que resulte em benefícios diretos e/ou indiretos ao público-alvo da entidade.

O Sebrae interage com estas instituições de duas maneiras:

1) Convênios de Cooperação Geral, de Cooperação Técnica e Financeira ou de Cooperação Técnica:

- a) A interação com estes públicos não se caracteriza como atendimento a ser contabilizado para as metas institucionais;
- b) Os parceiros podem realizar atendimentos aos clientes do Sebrae. Nestes casos, eles devem registrar os cadastros e atendimentos em sistema próprio a ser disponibilizado pelo Sebrae.

2) Ações estratégicas:

São parcerias realizadas pelas Unidades Estaduais (Sebrae/UF) junto às instituições acima citadas, fora do âmbito dos Convênios e não são considerados como atendimentos.

OBSERVAÇÕES

Cooperativas e Associações	As Cooperativas e Associações são consideradas como público-alvo do Sebrae desde que o atendimento realizado seja destinado ou em benefício direto da própria Associação ou Cooperativa. Quando a Associação ou Cooperativa requerer atendimento em representatividade dos seus associados ou cooperados, este atendimento deverá ocorrer de forma individualizada para cada associado ou cooperado. Somente serão classificadas como cooperativa ou associação caso possuam CNPJ.
Pessoas físicas estrangeiras	Somente serão atendidas pessoas físicas estrangeiras caso possuam CPF.
Empresas estrangeiras	Não serão atendidas pelo Sebrae.



PRATICANDO O ENTENDIMENTO

Situação	Entendimento
Maria Antonieta é portuguesa e mora no Brasil há 5 anos. Ela não possui CPF , mas deseja abrir uma pequena oficina para conserto de roupas, por isso procurou o Sebrae.	A Maria Antonieta não se caracteriza como cliente por ser estrangeira e não possuir registro no CPF. Desta forma, a interação com o Sebrae não poderá ser registrada como atendimento.
A Cooperativa Coco Fresco atua na Bahia e congrega produtores de coco de todo o estado. Ela procurou o Sebrae para participar de um curso de Análise e Planejamento Financeiro, visto que está enfrentando dificuldades em sua gestão financeira.	A Cooperativa pode ser atendida e enquadrar-se como público-alvo, visto que ela está buscando o Sebrae para aprimorar a gestão financeira da própria cooperativa.
A Associação dos Pescadores de Manjuba conta com 25 pescadores associados e possui inscrição no CNPJ. Os pescadores estão enfrentando dificuldades com a venda de seus produtos, por isso a Associação procurou o Sebrae para elaborar um Plano de Comercialização dos produtos.	A Associação não pode ser atendida, visto que ela está buscando o Sebrae para elaborar um Plano de Comercialização dos produtos de seus associados. Neste caso, os associados que buscarem atendimento ao Sebrae, poderão ser cadastrados e ter o atendimento registrado.

** Os nomes das pessoas e empresas citadas são exemplos fictícios.*

5 INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO

Os instrumentos utilizados na operacionalização dos diversos produtos e serviços que compõem o portfólio do Sistema SEBRAE e que permitem atender às diversas necessidade/demandas dos clientes são:

- Consultoria;
- Cursos;
- Palestras;
- Oficinas;
- Seminários;
- Feiras;
- Missões e Caravanas;
- Rodadas de Negócios;
- Garantia FAMPE;
- Orientação Técnica;
- Informação.



A seguir serão detalhados os instrumentos de atendimento e de informação para o entendimento de suas definições, condições de aplicação e público-alvo:

5.1 CONSULTORIA

Definição: Serviço de diagnóstico de uma situação particular, sobre a qual pode ser elaborado um plano de ação com soluções específicas e adequadas, bem como o acompanhamento de sua implementação.

Condições:

- A área de conhecimento (tema) deve ser única por atividade e não por consultoria;
- Deve ter duração mínima de 1 hora;
- As horas de consultoria deverão ser registradas conforme a consolidação de cada atividade da consultoria;
- A consultoria deverá ser registrada na conclusão do processo (consolidação da consultoria e suas horas);
- Por definição, não existe consultoria realizada em grupo (coletiva), tendo em vista a necessidade de particularização da situação de cada cliente individualmente, excetuando as clínicas tecnológicas do Programa SebraeTec que são consideradas consultorias.

Público:

- Pequenos Negócios e
- Potenciais Empresários.



Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Consultoria	Número de horas	Número de horas	Quantidade de horas de consultoria prestadas ao cliente. Métrica: Número de horas.
	-	Número de consultorias	Quantidade de consultorias efetivamente concluídas. Métrica: Número de realizações.
	-	Número de pequenos negócios	Quantidade de empresas que receberam consultoria. Métrica: Número de pequenos negócios.
	-	Número de potenciais empresários	Quantidade de potenciais empresários que receberam consultoria. Métrica: Número de potenciais empresários.

(*). Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".

PRATICANDO O ENTENDIMENTO - CONSULTORIAS:

Exemplo 1: Consultoria no pequeno negócio Pindorama Ltda.

Número de visitas à empresa: 5 visitas

- Visita 1: diagnóstico com identificação das deficiências e temas a serem tratados. Duração: 4 horas
- Visitas 2 e 3: tema abordado, Finanças. Duração total: 10 horas
- Visitas 4 e 5: tema abordado, Marketing. Duração total: 6 horas

Serão considerados:

Mesmo tendo sido abordados diferentes temas em cada visita, será considerada apenas 1 (uma) consultoria.

Indicador de execução	Quantidade
Número de consultorias	1
Número de horas	20
Número de pequenos negócios	1



Exemplo 2: Consultoria na pequena empresa TudoLimpo Ltda.

Número de visitas à pequena empresa: 4 visitas

- Visitas 1 e 2: tema abordado, Finanças. Duração total: 4 horas
- Visitas 3 e 4: tema abordado, Marketing. Duração total: 4 horas

Serão considerados:

Mesmo tendo sido abordados diferentes temas nas visitas, será considerada apenas 1 (uma) consultoria.

Indicador de execução	Quantidade
Número de consultorias	1
Número de horas	8
Número de pequenos negócios	1

Exemplo 3: Consultoria presencial para potencial empresário com foco na abertura de empresa.

Situação: consultoria presencial no ponto de atendimento do Sebrae

Duração: 2 horas

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de consultorias	1
Número de horas	2
Número de potenciais empresários	1



Exemplo 4 : Visitas do Programa Negócio a Negócio

Número de visitas ao pequeno negócio: 3 visitas

- Visita 1: Apresentação do programa e preenchimento de diagnóstico. Duração: 1 hora
- Visita 2: Devolutiva do diagnóstico com sugestões de soluções. Duração: 1 hora
- Visita 3: Verificação da implementação das soluções sugeridas. Duração: 2 horas

Serão considerados:

No caso do **Programa Negócio a Negócio**, cada visita será considerada como um atendimento distinto, pois as visitas 1 e 3 são caracterizadas com o instrumento “Orientação Técnica”, e somente a visita 2 se caracteriza como instrumento “Consultoria”.

Indicador de execução	Quantidade	Obs
Número de Orientações Técnicas	2	Referentes às visitas 1 e 3
Número de consultorias	1	Referente à visita 2
Número de horas	1	Referente à visita 2
Número de pequenos negócios	1	Para cada atendimento

Exemplo 5 : Visitas do Programa ALI (Agentes Locais de Inovação)

Número de visitas ao pequeno negócio para entrega de devolutiva: 3 visitas

- Visita 1: Entrega da análise do diagnóstico com identificação das deficiências (Radar 0) e início de execução do Plano de Ação.
Duração: 3 horas
- Visita 2: Entrega da análise do diagnóstico com identificação das deficiências (Radar 1) e início de execução do Plano de Ação.
Duração: 3 horas
- Visita 3: Entrega da análise do diagnóstico com identificação das deficiências (Radar 2) e início de execução do Plano de Ação.
Duração: 3 horas

Serão considerados:

No caso do Programa ALI, cada visita será considerada como uma consultoria distinta, pois são aplicados diagnósticos e entregas para situações e momentos distintos da empresa.

Indicador de execução	Quantidade
Número de consultorias	3
Número de horas	9
Número de pequenos negócios	1

5.1 CURSO

Definição: Serviço de capacitação onde se busca, por meio de recursos instrucionais, desenvolver e aprimorar conhecimentos, atitudes e habilidades de gestão.

Condições:

- Deve ter carga horária mínima de 12 horas;
- Nos cursos EAD, a participação dos não-concluintes será considerada em outros instrumentos:



- Inscritos que não iniciaram o curso: instrumento = INFORMAÇÃO. Classificação ocorrerá quando da inscrição do cliente no curso;
- Inscritos que iniciaram o curso, mas não o concluíram = ORIENTAÇÃO TÉCNICA. Classificação ocorrerá quando do encerramento do curso (data término prevista de acordo com a carga horária do curso).

Público:

- Pequenos Negócios;
- Potenciais Empreendedores e
- Potenciais Empresários.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Curso	-	<i>Número de pequenos negócios</i>	<i>Quantidade de pequenos negócios concluintes em cursos. Métrica: número de pequenos negócios.</i>
	-	<i>Número de potenciais empresários</i>	<i>Quantidade de potenciais empresários concluintes em cursos. Métrica: número de potenciais empresários.</i>
	-	<i>Número de potenciais empreendedores</i>	<i>Quantidade de potenciais empreendedores participantes em cursos. Métrica: número de potenciais empreendedores.</i>
	<i>Número de cursos presenciais</i>	<i>Número de cursos presenciais</i>	<i>Quantidade de turmas de cursos presenciais.. Métrica: número de realizações.</i>



		Número de cursos à distância	Quantidade de turmas de um curso à distância. Métrica: número de realizações.
-		Número de horas	Quantidade de horas de curso em que os concluintes participaram. Métrica: número de horas.
Número de inscritos em cursos presenciais		Número de inscritos em cursos presenciais	Quantidade de inscritos em determinado curso presencial. Métrica: número de inscritos.
Número de inscritos em cursos à distância		Número de inscritos em cursos à distância	Quantidade de inscritos em determinado curso à distância. Métrica: número de inscritos.
-		Número de concluintes em cursos presenciais	Quantidade de concluintes em determinado curso presencial, aferida na conclusão do curso. Métrica: número de concluintes.
-		Número de concluintes em cursos à distância	Quantidade de concluintes em determinado curso à distância, aferida na conclusão do curso. Métrica: número de concluintes.
-		Taxa de evasão	Percentual de inscritos que não concluíram o curso. Métricas: número de inscritos e número de concluintes.

(*) Conforme documento “Indicadores e Metas do PPA 2015-2018”.

(**) Inscrito em Curso é o cliente com agendamento realizado ou que confirmou presença no Curso.

(***) Concluinte em Curso é o cliente que efetivamente finalizou sua participação no Curso, considerando os requisitos mínimos exigidos no Curso.

PRATICANDO O ENTENDIMENTO - CURSOS:

Exemplo 1: Curso presencial - Como Vender Mais e Melhor

Número de inscritos em cursos presenciais: 50 pessoas, sendo 20 potenciais empresários e 20 empresários de empresas distintas e 10 inscritos de uma mesma empresa.

Número de concluintes em cursos presenciais: 40 pessoas, sendo 15 potenciais empresários e 20 empresários distintos e somente 05 participantes da mesma empresa.

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de cursos	1
Número de pequenos negócios	20



Número de potenciais empresários	15
Número de potenciais empreendedores	0
Número de inscritos em cursos presenciais	50
Número de concluintes em cursos presenciais	40
Taxa de evasão	20%

Exemplo 2: Curso presencial – Atendimento ao Cliente

Número de inscritos em cursos presenciais: 20 funcionários de uma mesma empresa, 5 proprietários de empresas distintas e 10 potenciais empresários.

Número de concluintes em cursos presenciais: 35 (todos os inscritos)

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de cursos	1
Número de pequenos negócios	6
Número de potenciais empresários	10
Número de potenciais empreendedores	0
Número de inscritos em cursos presenciais	35
Número de concluintes em cursos presenciais	35
Taxa de evasão	0%

Exemplo 3: Curso EAD – Análise e Planejamento Financeiro

Número de inscritos em cursos à distância: 1.000 pessoas inscritas no mês, sendo 100 proprietários de empresas distintas e 900 potenciais empresários

Número de concluintes em cursos à distância: 700, sendo 50 proprietários de empresas distintas e 650 potenciais empresários

Não concluintes em cursos à distância: 50 proprietários de empresas distintas iniciaram, mas não concluíram o curso. 50 potenciais empresários não iniciaram o curso e 200 iniciaram, mas não concluíram.

Serão considerados:



Instrumento CURSO	
Indicador de execução	Quantidade
Número de cursos à distância	1
Número de pequenos negócios	50
Número de potenciais empresários	650
Número de potenciais empreendedores	0
Número de inscritos em cursos à distância	1000
Número de concluintes em cursos à distância	700
Taxa de evasão	30%

Instrumento ORIENTAÇÃO TÉCNICA	
Indicador de execução	Quantidade
Número de orientações	250
Número de empresas	50
Número de potenciais empresários	200

Instrumento INFORMAÇÃO	
Indicador de execução	Quantidade
Número de informações	50
Número de pessoas informadas	50

5.2 PALESTRA

Definição: Atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de um tema e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.

Condições:

- Deve ter carga horária inferior a 4 horas.

Público:

- Pequenos Negócios;
- Potenciais Empreendedores; e
- Potenciais Empresários.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Palestra	Número de palestras	Número de palestras	Quantidade de palestras. Métrica: Número de realizações.
	Número de participantes	Número de pequenos negócios	Quantidade de pequenos negócios participantes em palestras. Métrica: Número de pequenos negócios.
		Número de potenciais empresários	Quantidade de potenciais empresários participantes em palestras. Métrica: Número de potenciais empresários.
		Número de potenciais empreendedores	Quantidade de potenciais empreendedores participantes em palestras. Métrica: Número de potenciais empreendedores.
		Número de participantes	Quantidade de participantes em palestras, aferida mediante comprovação de participação. Métrica: Número de participantes.
		Número de horas	Quantidade de horas de palestras em que os concluintes participaram. Métrica: Número de horas.

(*) Conforme documento “Indicadores e Metas do PPA 2015-2018”.

PRATICANDO O ENTENDIMENTO – PALESTRA:

Exemplo: Palestra sobre Economia Ativa



Número de horas: 04 horas.

Número de participantes inscritos: 25 pessoas, sendo 25 empresários de 20 pequenos negócios diferentes.

Número de participantes (compareceram): 20 pessoas, sendo 20 empresários de 18 pequenos negócios diferentes.

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de palestras	1
Número de pequenos negócios	18
Número de potenciais empresários	0
Número de horas	4
Número de participantes	20

5.3 OFICINA

Definição: São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É um trabalho em grupo, realizado com o apoio de facilitadores, onde se trabalham temas de interesse por meio de estratégias de exposição oral, dinâmicas de grupo, simulações, experimentações, etc.

Condições:

- Deve ter carga horária inferior a 12 horas.

Público:

- Pequenos Negócios;
- Potenciais Empreendedores; e
- Potenciais Empresários.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento	Indicadores	Descrição do
-------------	-------------	--------------



de Atendimento	Planejamento	Execução	
Oficina	Número de oficinas	Número de oficinas	Quantidade de oficinas. Métrica: Número de realizações.
	Número de participantes	Número de pequenos negócios	Quantidade de pequenos negócios participantes em oficinas. Métrica: Número de pequenos negócios.
		Número de potenciais empresários	Quantidade de potenciais empresários participantes em oficinas. Métrica: Número de potenciais empresários.
		Número de potenciais empreendedores	Quantidade de potenciais empreendedores participantes em oficinas. Métrica: Número de potenciais empreendedores.
		Número de participantes	Quantidade de participantes em oficinas, aferida mediante comprovação de participação. Métrica: Número de participantes.
		Número de horas	Quantidade de horas de oficinas em que os concluintes participaram. Métrica: Número de horas.

(*) Conforme documento “Indicadores e Metas do PPA 2015-2018”.

PRATICANDO O ENTENDIMENTO – OFICINAS:

Exemplo: Oficina sobre Oportunidades das Olimpíadas 2016



Número de horas: 08 horas.

Número de participantes inscritos: 25 pessoas, sendo 25 empresários de 20 pequenos negócios diferentes.

Número de participantes (compareceram): 20 pessoas, sendo 20 empresários de 18 pequenos negócios diferentes.

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de oficinas	1
Número de pequenos negócios	18
Número de potenciais empresários	0
Número de horas	4
Número de participantes	20

Exemplo: Oficina SEI Comprar (Presencial)

Número de horas: 08 horas.

Número de participantes inscritos: 30 pessoas, sendo todos Empreendedores Individuais (formalizados).

Número de participantes (compareceram): 30 pessoas.

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de oficinas	1
Número de pequenos negócios	30
Número de potenciais empresários	0
Número de horas	8
Número de participantes	30

5.4 SEMINÁRIO



Definição: São atendimentos de natureza educacional realizados no âmbito das instalações do Sebrae, de parceiros e nas próprias empresas, ou a distância. É uma exposição oral de curta duração voltada para a disseminação de temas e a processos de sensibilização, realizada por um especialista, destinada a um grupo de pessoas com interesses comuns.

Condições:

- Possuem carga horária mínima de 4 horas;
- Um conjunto de palestras e os encontros empresariais podem ser caracterizados como um seminário.

Público:

- Pequenos Negócios;
- Potenciais Empreendedores; e
- Potenciais Empresários.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Seminário	Número de seminários	Número de seminários	Quantidade de seminários. Métrica: Número de realizações.
	Número de participantes	Número de pequenos negócios	Quantidade de pequenos negócios participantes em seminários. Métrica: Número de pequenos negócios.
		Número de potenciais empresários	Quantidade de potenciais empresários participantes em seminários. Métrica: Número de potenciais empresários.
		Número de potenciais empreendedores	Quantidade de potenciais empreendedores participantes em seminários. Métrica: Número de potenciais empreendedores.
		Número de participantes	Quantidade de participantes em seminários, aferida mediante comprovação de participação. Métrica: Número de participantes.
		Número de horas	Quantidade de horas de seminários em que os concluintes participaram. Métrica: Número de horas.

(*) Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".



PRATICANDO O ENTENDIMENTO – SEMINÁRIOS:

Exemplo: Seminário sobre inclusão produtiva

Número de horas: 04 horas.

Número de participantes inscritos: 200 pessoas, sendo 100 empresários de 70 pequenos negócios diferentes e 100 potenciais empresários.

Número de participantes (compareceram): 160 pessoas, sendo 70 empresários de 60 pequenos negócios diferentes e 90 potenciais empresários.

Serão considerados:

Indicador de execução	Quantidade
Número de seminários	1
Número de pequenos negócios	60
Número de potenciais empresários	90
Número de horas	4
Número de participantes	160

5.5 FEIRAS

Definição: Evento que reúne expositores (empresas) de diversos segmentos, possibilitando a exposição, demonstração e comercialização de seus produtos e serviços, **promovidos ou não pelo Sebrae.**

Condições:

- Exige a viabilização dos clientes como **expositores**;
- Este instrumento não contempla os eventos patrocinados e visitantes da feira.

Público: Pequenos negócios.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Feira	<i>Número de pequenos negócios expositores em feiras de terceiros.</i>	<i>Número de pequenos negócios expositores em feiras de terceiros.</i>	<i>Quantidade de empresas expositoras em feiras promovidas por terceiros com participação viabilizada pelo Sebrae. Métrica: Número de Pequenos negócios.</i>
	<i>Número de pequenos negócios expositores em feiras do Sebrae</i>	<i>Número de pequenos negócios expositores em feiras do Sebrae.</i>	<i>Quantidade de empresas expositoras em feiras promovidas pelo Sebrae. Métrica: Número de Pequenos negócios.</i>
	<i>Número de Feiras do Sebrae.</i>	<i>Número de Feiras do Sebrae.</i>	<i>Quantidade de Feiras promovidas pelo Sebrae. Métrica: Número de realizações.</i>

(*). Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".



5.6 RODADA DE NEGÓCIOS

Definição: Evento que tem como objetivo o encontro entre empresas compradoras e fornecedoras, incentivando a criação de parcerias de negócios, promovido pelo Sebrae.

Condições:

- Participam das rodadas de negócio empresas de diferentes portes. Só são consideradas para atendimento as empresas que compõem o público-alvo do Sebrae.

Público: Pequenos Negócios.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Rodada	Número de rodadas.	Número de rodadas.	Quantidade de rodadas promovidas pelo Sebrae. Métrica: Número de realizações.
	Número de pequenos negócios.	Número de pequenos negócios.	Quantidade de empresas cuja participação foi viabilizada pelo Sebrae. Métrica: Número de Pequenos negócios.

(*) Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".



5.7 MISSÕES E CARAVANAS

Definição: São grupos de pessoas, cuja organização e deslocamento são organizados pelo Sebrae, com a finalidade de viabilizar a participação dos clientes em eventos (feiras, exposições, encontros, etc.) **promovidos ou não pelo Sebrae local.**

Condições:

- A participação dos clientes nos eventos se dará como visitantes e não como expositores (no caso de feiras); e
- Em eventos promovidos pelo Sebrae, a Visita Técnica refere-se à visita de um grupo de empresas a um local, evento ou empresa viabilizada pelo Sebrae para conhecimento de um projeto, ação ou atividade específica.

Público:

- Pequenos negócios; e
- Potenciais Empresários.



Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Missão e Caravana	Número de Missões/Caravanas para eventos de terceiros.	Número de Missões/Caravanas para eventos de terceiros.	Quantidade de missões / caravanas organizadas para visitação em evento promovido por terceiro ou visita técnica. Métrica: Número de realizações.
	Número de pequenos negócios em missões/caravanas para eventos de terceiros.	Número de pequenos negócios em missões/caravanas para eventos de terceiros.	Quantidade de empresas cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/caravana. Métrica: Número de pequenos negócios.
	Número de potenciais empresários em missões/caravanas para eventos de terceiros.	Número de potenciais empresários em missões/caravanas para eventos de terceiros.	Quantidade de potenciais empresários cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/caravana. Métrica: Número de potenciais empresários
	Número de missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Número de missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Quantidade de missões / caravanas organizadas para visitação em evento promovido pelo Sebrae. Métrica: Número de realizações
	Número de pequenos negócios em missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Número de pequenos negócios em missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Quantidade de empresas cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/caravana. Métrica: Número de pequenos negócios.
	Número de potenciais empresários em missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Número de potenciais empresários em missões/caravanas para eventos do Sebrae.	Quantidade de potenciais empresários cuja participação o Sebrae viabilizou na missão/caravana. Métrica: Número de potenciais empresários

(*). Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".



PRATICANDO O ENTENDIMENTO:

Exemplo: Feira do Empreendedor no DF

Número de expositores: 200

Número de visitantes: 150.000 pessoas

Número de caravanas: 5, de cidades diferentes, cada uma com 20 participantes – ao todo, foram 80 empresas e 20 potenciais empresários.

Serão considerados:

Indicador de execução (feiras)	Quantidade
Número de feiras	1
Número de pequenos negócios (expositores)	200

Indicador de execução (caravanas)	Quantidade
Número de caravanas	5
Número de pequenos negócios	80
Número de potenciais empresários	20

Instrumento INFORMAÇÃO	
Indicador de execução	Quantidade
Número de pessoas informadas	150.000

NÚMERO DE PEQUENOS NEGÓCIOS TOTAL: 280 (*)

(*) o indicador de 'número de pequenos negócios' foi exibido separado para feiras e caravanas somente para melhor entendimento da contribuição de cada instrumento, mas é contabilizado em um único indicador.

5.8 GARANTIA FAMPE

Definição: Operações de garantia de crédito no âmbito do FAMPE - Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (FAMPE).

Detalhamento: Tem como finalidade exclusiva complementar as garantias exigidas pelas instituições financeiras junto aos pequenos negócios, pelo Sebrae, sendo que o SISFAMPE é ferramenta utilizada para registrar as operações realizadas. O atendimento acontece quando o cliente recebe o crédito em conta utilizando o FAMPE como garantia complementar junto à instituição financeira conveniada.

O FAMPE é uma ação exclusiva do Sebrae Nacional.

Público: Pequenos Negócios.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
FAMPE	Número de operações	Número de operações	Quantidade de operações de crédito garantidas pelo FAMPE Métrica: Número de realizações.
		Número de empresas	Quantidade de empresas que tiveram operações de crédito garantidas pelo FAMPE. Métrica: Número de pequenos negócios.
		Volume de recursos	Volume de recursos de operações de crédito garantidas pelo FAMPE. Métrica: Volume de recursos.

(*). Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".

5.9 ORIENTAÇÃO TÉCNICA

Definição: Serviço de orientação sobre questões técnicas dentro das áreas de conhecimento (temas) do Sebrae, a partir de interesse do cliente, que podem ser respondidas com conteúdos disponíveis no Sebrae ou no mercado, sem necessariamente ocorrer um processo de diagnóstico.

Condições:

- Contempla envio de conteúdo técnico (DVD, CD, cartilha, documento digital etc.) e *downloads*, desde que a solicitação dos mesmos tenha sido comprovadamente demandada pelo cliente;
- Pode ser considerada como 1 (uma) Orientação Técnica a visita de um cliente a um *site* do Sebrae, independente da quantidade de conteúdos acessados e de *downloads* realizados durante a visita, desde que seja feito o cadastro do cliente;
- **Não serão consideradas** como Orientação Técnica as campanhas realizadas por meio das redes sociais, envio de newsletter, boletins, *e-mail marketing*, mala direta, SMS, mesmo que haja autorização do cliente em se cadastrar para recebimento de comunicações ou material do Sebrae;
- **Não serão consideradas** como Orientação Técnica as campanhas ativas realizadas pelas Centrais de Relacionamento com a finalidade de: pesquisas, atualização cadastral, divulgação de cursos/palestras/evento.

Público:

- Pequenos Negócios; e
- Potenciais Empresários.

Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Atendimento	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Orientação Técnica	Número de orientações	Número de orientações	Quantidade de orientações prestadas. Métrica: Número de realizações.
		Número de empresas	Quantidade de empresas orientadas. Métrica: Número de pequenos negócios.
		Número de potenciais empresários	Quantidade de potenciais empresários orientados. Métrica: Número de potenciais empresários.

(*). Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".



5.10 INFORMAÇÃO

Definição: Serviço relacionado à disponibilização de informações gerais, de interesse empresarial, podendo ser demandadas pelo cliente, tais como localização, endereço e telefone de instituições públicas e privadas, informações sobre cursos e produtos do Sebrae, inscrições, etc.

Condições:

- A informação não é considerada como atendimento, sendo registrada em indicadores específicos de informação;
- Não obriga o registro do cadastro do cliente;
- Abrange também a audiência de programas de rádio e TV do Sebrae, mediante comprovação, via pesquisa, de audiência. Nestes casos, é considerada uma única informação para cada programa e a audiência total como pessoas informadas;
- São consideradas como informações os visitantes de eventos patrocinados ou promovidos pelo Sebrae, mediante comprovação, via contador de acessos ao evento, número de inscrições realizadas, etc. Nestes casos, é considerada uma única informação para cada evento e o total de visitantes como pessoas informadas;
- Contempla campanhas através de redes sociais e envio de *newsletter*, *e-mail marketing*, mala direta, *SMS*. Nestes casos, o total de destinatários será considerado como número de informações e como pessoas informadas;
- Contempla campanhas ativas pela central de relacionamento com a finalidade de: pesquisas, atualização cadastral, divulgação de cursos/palestras/evento;
- Para portais e *sites* devem ser considerados o número de visitas à *homepage* quando o cliente não for identificado/cadastrado, obtido por meio de relatório de *software* de controle/contagem de acessos. Nestes casos, o total de acessos é considerado como número de informações e como pessoas informadas.

Público: pessoas informadas (não há especificação de público-alvo, pois é um instrumento de informação e não de atendimento).



Indicadores relacionados (*):

Instrumento de Informação	Indicadores		Descrição do Indicador
	Planejamento	Execução	
Informação	Número de Informações	Número de informações	Quantidade de informações prestadas. Métrica: Número de realizações.
	Número de pessoas informadas	Número de pessoas informadas.	Quantidade de pessoas informadas. Métrica: Número de pessoas informadas.

(*) Conforme documento "Indicadores e Metas do PPA 2015-2018".

PRATICANDO O ENTENDIMENTO – INFORMAÇÃO:

Canal / meio	Contabilização
Programas de rádio e TV	1 informação por programa Contabilização – uma informação para N pessoas informadas (audiência)
Eventos (visitantes)	1 informação por evento Contabilização – uma informação para N pessoas informadas (visitantes do evento)
E-mail marketing, SMS, mala direta	1 informação por destinatário Contabilização – 1 informação = 1 pessoa informada
Internet (portais, sites, blogs, hotspots, etc.)	1 informação por visita Contabilização – 1 informação = 1 pessoa informada
Campanhas ativas	Contabilização – 1 informação = 1 pessoa informada
Central de Relacionamento (Call Center)	Contabilização – 1 informação = 1 pessoa informada. Exemplo: 50 ligações, sendo 10 informações técnicas de gestão e 20 informações sobre agenda de cursos: Contabilização – 10 orientações técnicas (cadastro obrigatório) e 20 informações (sem cadastro)



OBSERVAÇÕES GERAIS SOBRE OS INSTRUMENTOS:

- A participação de credenciados (consultores e instrutores), bem como dos diversos Agentes (ALIs e AOE) e demais profissionais de apoio em soluções do Sebrae (cursos, consultorias, etc.), com foco no repasse de metodologia e capacitação para prestação de serviços à entidade, não deverá ser registrada como atendimento, por tratar-se de uma ação de treinamento para prestação de serviço.
- Caso um consultor, instrutor ou Agente venha a participar de um curso, consultoria, oficina, seminário ou qualquer outra solução do Sebrae, como cliente, o atendimento deverá ser devidamente registrado.

TEMAS A SEREM UTILIZADOS NOS ATENDIMENTOS:

Empreendedorismo

Tema que abrange um conjunto de habilidades para a construção, gerenciamento e desenvolvimento de projetos, trabalhos ou negócios no ambiente social e empresarial.

Finanças

Tema que abrange a gestão dos recursos de uma empresa que podem ser convertidos em dinheiro, imóveis, estoque e maquinário.

Inovação

Tema que abrange técnicas e métodos para buscar melhorias de produtos e serviços através de novo design dos seus produtos, novo layout de pontos comerciais, melhora na qualidade visual e material da apresentação de produtos.

Abrange também a otimização no atendimento, vendas, distribuição e produção, implantação de sistemas de gestão, de logística e de comércio eletrônico.



Leis e Normas

Tema que abrange aspectos legais e normativos relativos a pequenas e microempresas, micro empreendedores individuais, além de aspectos de certificação aplicáveis aos pequenos negócios.

Mercado

Tema que abrange análises de tendências e definições estratégicas de atuação e posicionamento da empresa no mercado, além de precificação e vendas.

Organização

Tema que abrange a empresa funcionando através de seus processos planejados e de sua operação eficiente e eficaz. Definição e forma de produção, serviços e processos de produção, como planejar e controlar a produção e melhorar continuamente o desempenho da produção.

Pessoas

Tema que abrange as pessoas que executam o trabalho dentro de uma empresa e tudo o que as envolve bem como as relações que devem ser estabelecidas para que cumpram as tarefas de que são incumbidas e pelas quais são remuneradas.

Planejamento

Tema que abrange assuntos abordados que passam pelo direcionamento estratégico, a inteligência estratégica e competitiva. A estratégia empresarial, análises externa e interna, a importância da estratégia corporativa ou empresarial; o desenvolvimento estratégico empresarial, barreiras à entrada, estruturas de custo, integração vertical, diversificação, políticas de preço, estratégias de produto e vendas, pesquisa e desenvolvimento, investimento em capacidade produtiva.

6 ANEXOS

6.1 TABELA CNAE DE PRODUTOR RURAL

De acordo com o estudo “Perfil do Produtor Rural – Série Estudos e Pesquisas”, de Julho/2012, as atividades econômicas que caracterizam o produtor rural são:

Classe CNAE - Código	Classe CNAE - Descrição	Subclasse CNAE - Código	Subclasse CNAE - Descrição
0111-3	Cultivo de cereais	0111-3/01	Cultivo de arroz
0111-3	Cultivo de cereais	0111-3/02	Cultivo de milho
0111-3	Cultivo de cereais	0111-3/03	Cultivo de trigo
0111-3	Cultivo de cereais	0111-3/99	Cultivo de outros cereais não especificados anteriormente
0112-1	Cultivo de algodão herbáceo e de outras fibras de lavoura temporária	0112-1/01	Cultivo de algodão herbáceo
0112-1	Cultivo de algodão herbáceo e de outras fibras de lavoura temporária	0112-1/02	Cultivo de juta
0112-1	Cultivo de algodão herbáceo e de outras fibras de lavoura temporária	0112-1/99	Cultivo de outras fibras de lavoura temporária não especificadas anteriormente
0113-0	Cultivo de cana-de-açúcar	0113-0/00	Cultivo de cana-de-açúcar
0114-8	Cultivo de fumo	0114-8/00	Cultivo de fumo
0115-6	Cultivo de soja	0115-6/00	Cultivo de soja
0116-4	Cultivo de oleaginosas de lavoura temporária, exceto soja	0116-4/01	Cultivo de amendoim
0116-4	Cultivo de oleaginosas de lavoura temporária, exceto soja	0116-4/02	Cultivo de girassol
0116-4	Cultivo de oleaginosas de lavoura temporária, exceto soja	0116-4/03	Cultivo de mamona
0116-4	Cultivo de oleaginosas de lavoura temporária, exceto soja	0116-4/99	Cultivo de outras oleaginosas de lavoura temporária não especificadas anteriormente
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/01	Cultivo de abacaxi
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/02	Cultivo de alho
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/03	Cultivo de batata-inglesa
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/04	Cultivo de cebola
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/05	Cultivo de feijão
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/06	Cultivo de mandioca
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/07	Cultivo de melão
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/08	Cultivo de melancia
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/09	Cultivo de tomate rasteiro
0119-9	Cultivo de plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente	0119-9/99	Cultivo de outras plantas de lavoura temporária não especificadas anteriormente
0121-1	Horticultura	0121-1/01	Horticultura, exceto morango
0121-1	Horticultura	0121-1/02	Cultivo de morango
0122-9	Cultivo de flores e plantas ornamentais	0122-9/00	Cultivo de flores e plantas ornamentais
0131-8	Cultivo de laranja	0131-8/00	Cultivo de laranja
0132-6	Cultivo de uva	0132-6/00	Cultivo de uva
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/01	Cultivo de açaí



0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/02	Cultivo de banana
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/03	Cultivo de caju
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/04	Cultivo de cítricos, exceto laranja
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/05	Cultivo de coco-da-baía
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/06	Cultivo de guaraná
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/07	Cultivo de maçã
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/08	Cultivo de mamão
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/09	Cultivo de maracujá
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/10	Cultivo de manga
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/11	Cultivo de pêssego
0133-4	Cultivo de frutas de lavoura permanente, exceto laranja e uva	0133-4/99	Cultivo de frutas de lavoura permanente não especificadas anteriormente
0134-2	Cultivo de café	0134-2/00	Cultivo de café
0135-1	Cultivo de cacau	0135-1/00	Cultivo de cacau
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/01	Cultivo de chá-da-índia
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/02	Cultivo de erva-mate
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/03	Cultivo de pimenta-do-reino
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/04	Cultivo de plantas para condimento, exceto pimenta-do-reino
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/05	Cultivo de dendê
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/06	Cultivo de seringueira
0139-3	Cultivo de plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente	0139-3/99	Cultivo de outras plantas de lavoura permanente não especificadas anteriormente
0141-5	Produção de sementes certificadas	0141-5/01	Produção de sementes certificadas, exceto de forrageiras para pasto
0141-5	Produção de sementes certificadas	0141-5/02	Produção de sementes certificadas de forrageiras para formação de pasto
0142-3	Produção de mudas e outras formas de propagação vegetal, certificadas	0142-3/00	Produção de mudas e outras formas de propagação vegetal, certificadas
0151-2	Criação de bovinos	0151-2/01	Criação de bovinos para corte
0151-2	Criação de bovinos	0151-2/02	Criação de bovinos para leite
0151-2	Criação de bovinos	0151-2/03	Criação de bovinos, exceto para corte e leite
0152-1	Criação de outros animais de grande porte	0152-1/01	Criação de bufalinos
0152-1	Criação de outros animais de grande porte	0152-1/02	Criação de eqüinos
0152-1	Criação de outros animais de grande porte	0152-1/03	Criação de asininos e muares
0153-9	Criação de caprinos e ovinos	0153-9/01	Criação de caprinos
0153-9	Criação de caprinos e ovinos	0153-9/02	Criação de ovinos, inclusive para produção de lã
0154-7	Criação de suínos	0154-7/00	Criação de suínos
0155-5	Criação de aves	0155-5/01	Criação de frangos para corte
0155-5	Criação de aves	0155-5/02	Produção de pintos de um dia
0155-5	Criação de aves	0155-5/03	Criação de outros galináceos, exceto para corte
0155-5	Criação de aves	0155-5/04	Criação de aves, exceto galináceos
0155-5	Criação de aves	0155-5/05	Produção de ovos
0159-8	Criação de animais não especificados anteriormente	0159-8/01	Apicultura
0159-8	Criação de animais não especificados anteriormente	0159-8/02	Criação de animais de estimação
0159-8	Criação de animais não especificados anteriormente	0159-8/03	Criação de escargô
0159-8	Criação de animais não especificados anteriormente	0159-8/04	Criação de bicho-da-seda



0159-8	Criação de animais não especificados anteriormente	0159-8/99	Criação de outros animais não especificados anteriormente
0161-0	Atividades de apoio à agricultura	0161-0/01	Serviço de pulverização e controle de pragas agrícolas
0161-0	Atividades de apoio à agricultura	0161-0/02	Serviço de poda de árvores para lavouras
0161-0	Atividades de apoio à agricultura	0161-0/03	Serviço de preparação de terreno, cultivo e colheita
0161-0	Atividades de apoio à agricultura	0161-0/99	Atividades de apoio à agricultura não especificadas anteriormente
0162-8	Atividades de apoio à pecuária	0162-8/01	Serviço de inseminação artificial em animais
0162-8	Atividades de apoio à pecuária	0162-8/02	Serviço de tosquiamento de ovinos
0162-8	Atividades de apoio à pecuária	0162-8/03	Serviço de manejo de animais
0162-8	Atividades de apoio à pecuária	0162-8/99	Atividades de apoio à pecuária não especificadas anteriormente
0163-6	Atividades de pós-colheita	0163-6/00	Atividades de pós-colheita
0170-9	Caça e serviços relacionados	0170-9/00	Caça e serviços relacionados
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/01	Cultivo de eucalipto
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/02	Cultivo de acácia-negra
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/03	Cultivo de pinus
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/04	Cultivo de teca
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/05	Cultivo de espécies madeiras, exceto eucalipto, acácia-negra, pinus e teca
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/06	Cultivo de mudas em viveiros florestais
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/07	Extração de madeira em florestas plantadas
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/08	Produção de carvão vegetal - florestas plantadas
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/09	Produção de casca de acácia-negra - florestas plantadas
0210-1	Produção florestal - florestas plantadas	0210-1/99	Produção de produtos não-madeiros não especificados anteriormente em florestas plantadas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/01	Extração de madeira em florestas nativas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/02	Produção de carvão vegetal - florestas nativas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/03	Coleta de castanha-do-pará em florestas nativas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/04	Coleta de látex em florestas nativas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/05	Coleta de palmito em florestas nativas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/06	Conservação de florestas nativas
0220-9	Produção florestal - florestas nativas	0220-9/99	Coleta de produtos não-madeiros não especificados anteriormente em florestas nativas
0311-6	Pesca em água salgada	0311-6/01	Pesca de peixes em água salgada
0311-6	Pesca em água salgada	0311-6/02	Pesca de crustáceos e moluscos em água salgada
0311-6	Pesca em água salgada	0311-6/03	Coleta de outros produtos marinhos
0311-6	Pesca em água salgada	0311-6/04	Atividades de apoio à pesca em água salgada
0312-4	Pesca em água doce	0312-4/01	Pesca de peixes em água doce
0312-4	Pesca em água doce	0312-4/02	Pesca de crustáceos e moluscos em água doce
0312-4	Pesca em água doce	0312-4/03	Coleta de outros produtos aquáticos de água doce
0312-4	Pesca em água doce	0312-4/04	Atividades de apoio à pesca em água doce
0321-3	Aqüicultura em água salgada e salobra	0321-3/01	Criação de peixes em água salgada e salobra
0321-3	Aqüicultura em água salgada e salobra	0321-3/02	Criação de camarões em água salgada e salobra
0321-3	Aqüicultura em água salgada e salobra	0321-3/03	Criação de ostras e mexilhões em água salgada e salobra
0321-3	Aqüicultura em água salgada e salobra	0321-3/04	Criação de peixes ornamentais em água salgada e salobra
0321-3	Aqüicultura em água salgada e salobra	0321-3/05	Atividades de apoio à aqüicultura em água salgada e salobra
0321-3	Aqüicultura em água salgada e salobra	0321-3/99	Cultivos e semicultivos da aqüicultura em água salgada e salobra não especificados anteriormente
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/01	Criação de peixes em água doce
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/02	Criação de camarões em água doce
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/03	Criação de ostras e mexilhões em água doce
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/04	Criação de peixes ornamentais em água doce
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/05	Ranicultura
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/06	Criação de jacaré
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/07	Atividades de apoio à aqüicultura em água doce
0322-1	Aqüicultura em água doce	0322-1/99	Cultivos e semicultivos da aqüicultura em água doce não especificados anteriormente