



Boletim de Monitoramento Mensal
de Resultados

Meta Mobilizadora Organizacional

**Indicador: NPS – NET PROMOTER
SCORE e indicadores de
desemepnho: Aplicabilidade e
Efetividade**

Janeiro a Junho de 2023

CONCEITO: Grau de recomendação do Sebrae pelo Cliente.

O indicador institucional NPS é uma métrica criada para medir a satisfação e lealdade dos clientes, perguntando “ de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo ou familiar?”. **A fórmula para calcular o NPS é: % clientes promotores (notas 9 e 10) - % clientes detratores (notas de 0 a 6) = NPS – Net Promoter Score.**

A Pesquisa é disparada de forma automática, diariamente, via e-mail ou SMS. Os disparos dos convites são feitos no dia seguinte à consolidação dos atendimentos de cursos, oficinas, palestras, consultorias gerenciais e orientações. A plataforma Binds é integrada ao SAS (Sistema de Atendimento ao Cliente) e ao VASTI (Sistema de Ouvidoria).

CONCEITO: Aplicabilidade e Efetividade

Os indicadores de performance Aplicabilidade e Efetividade são métricas utilizadas para medir a característica do que o cliente atendido pelo Sebrae consegue aplicar, empregar ou colocar em prática o conhecimento adquirido no Sebrae (consultorias, capacitações, palestras etc.), bem como perceber se o atendimento recebido pelo Sebrae deu resultados para o participante ou sua empresa.

NPS JUNHO

Melhores avaliados ⁱ



AP

89.7

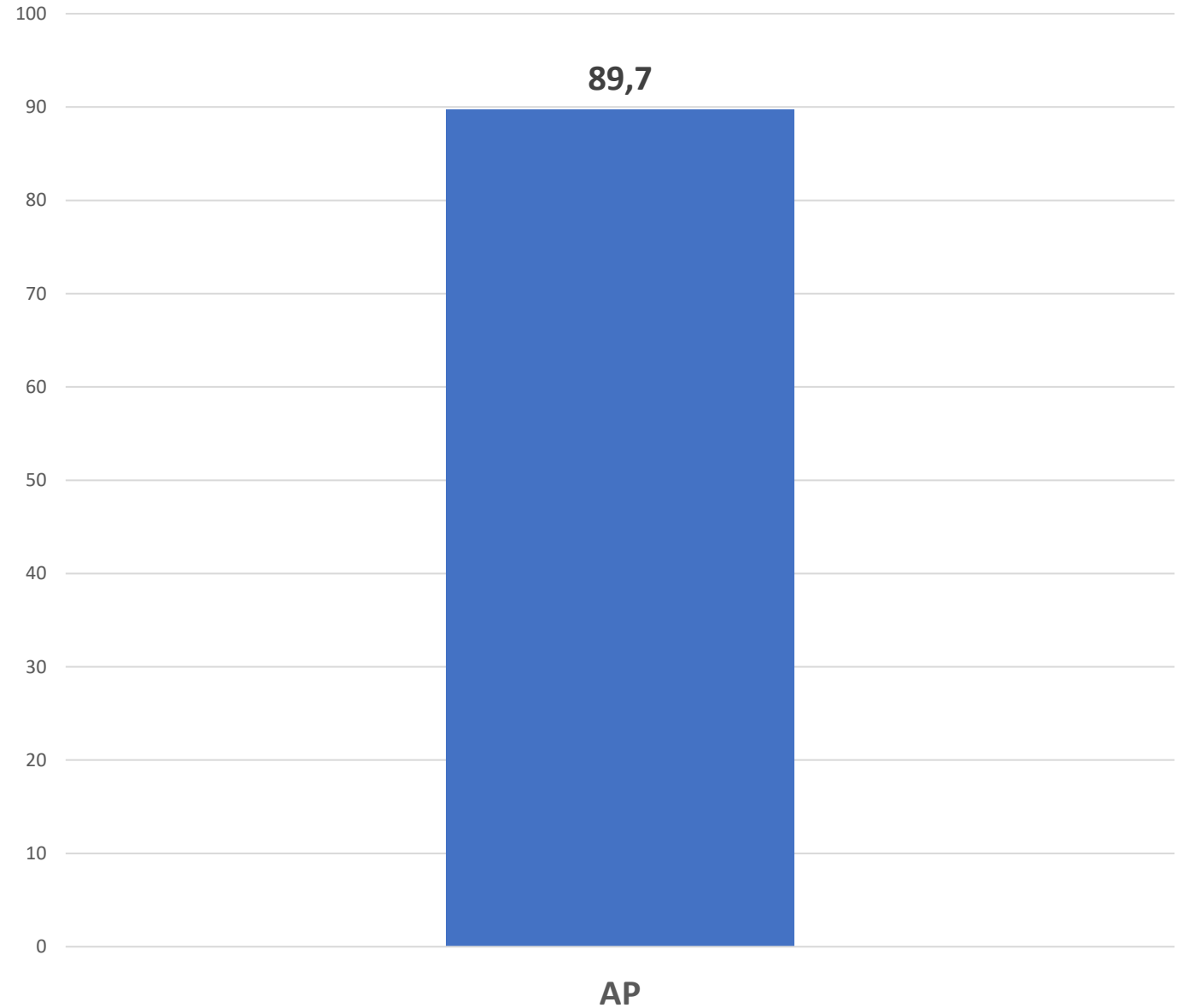
Movimentações ⁱ

Em comparação com o último período

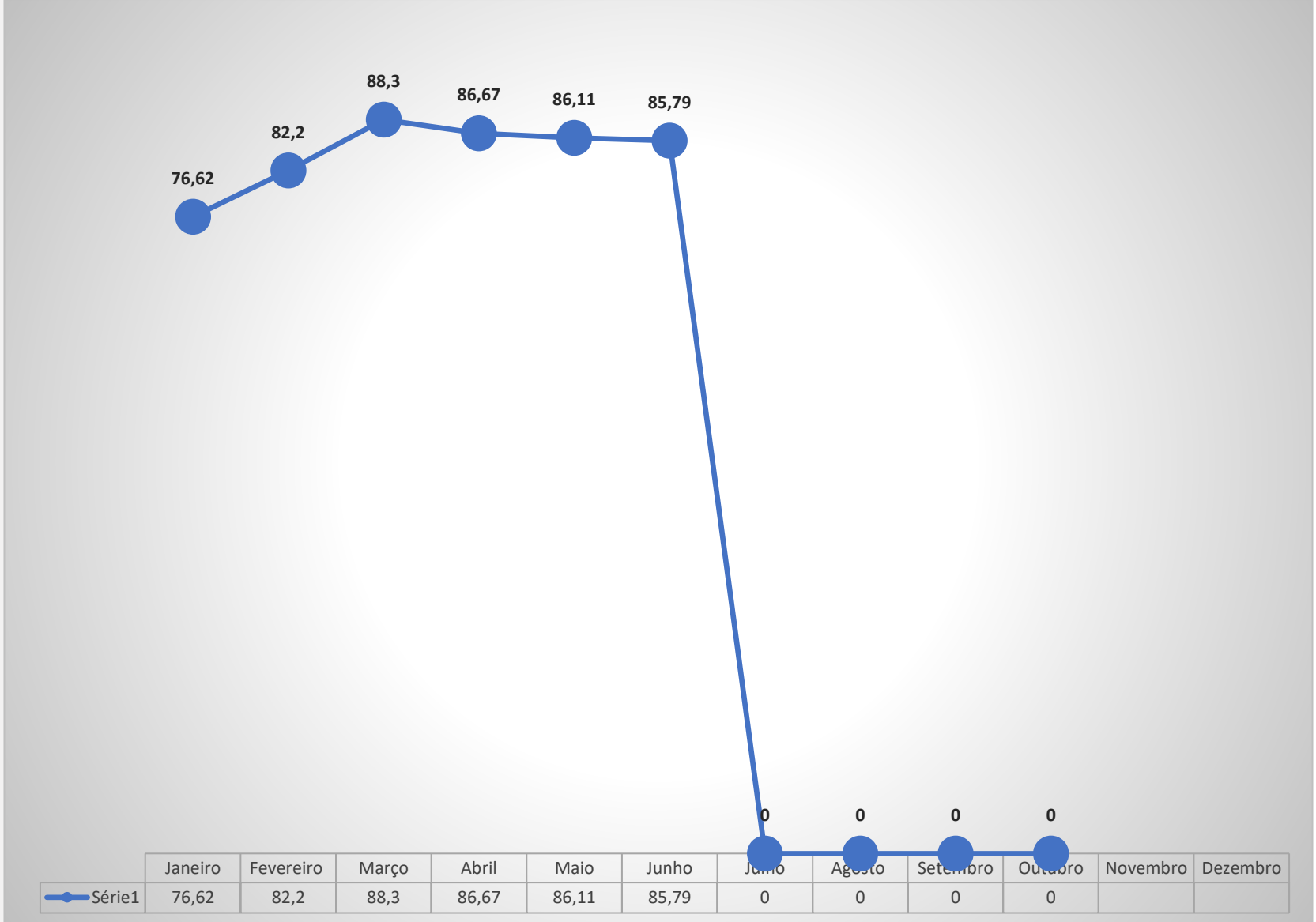


— AP

89.7 *+(3.91pts)*



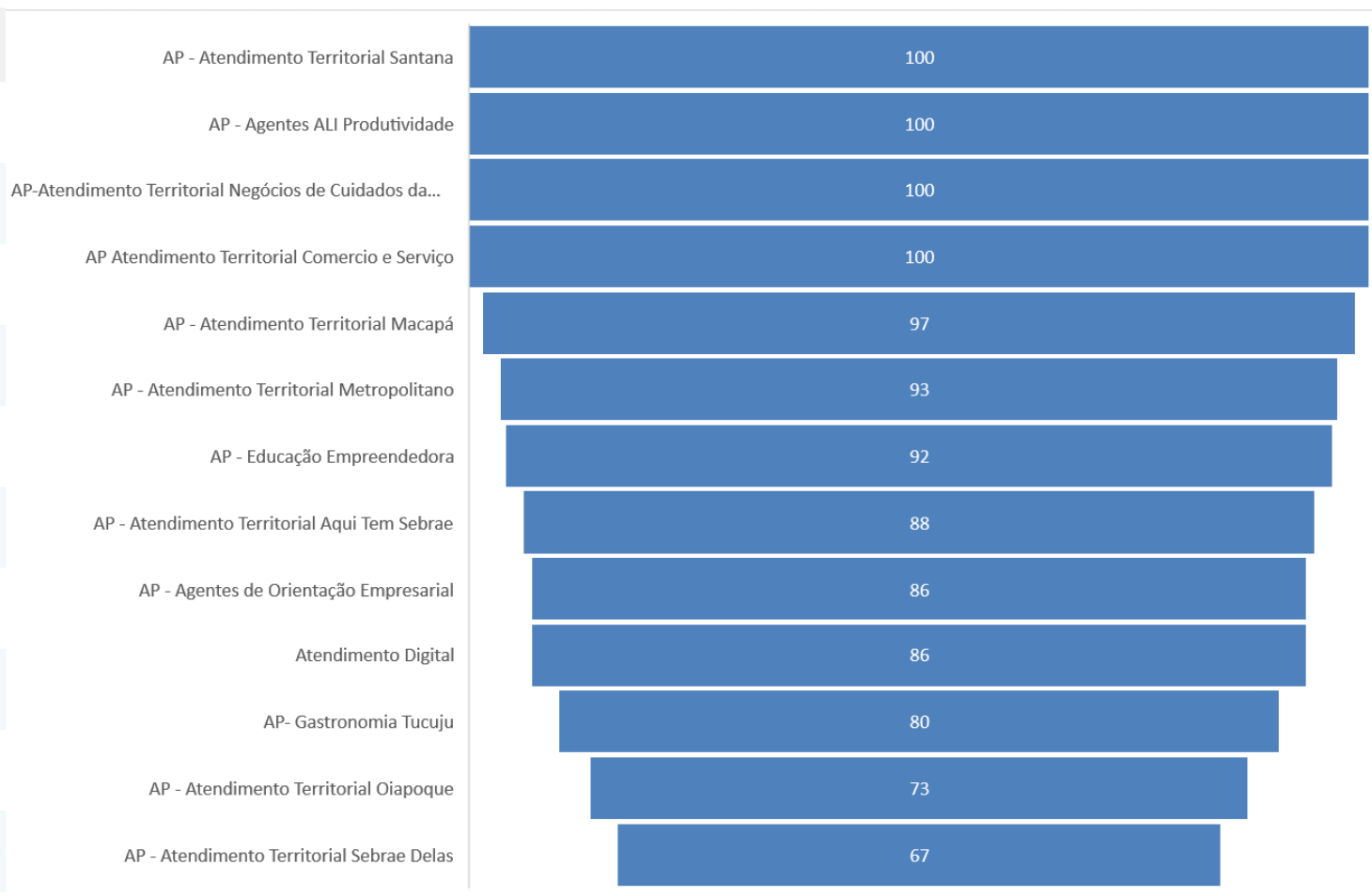
NPS – JAN A JUN



Fonte: Plataforma Binds – Atualizado em 11/07/2023

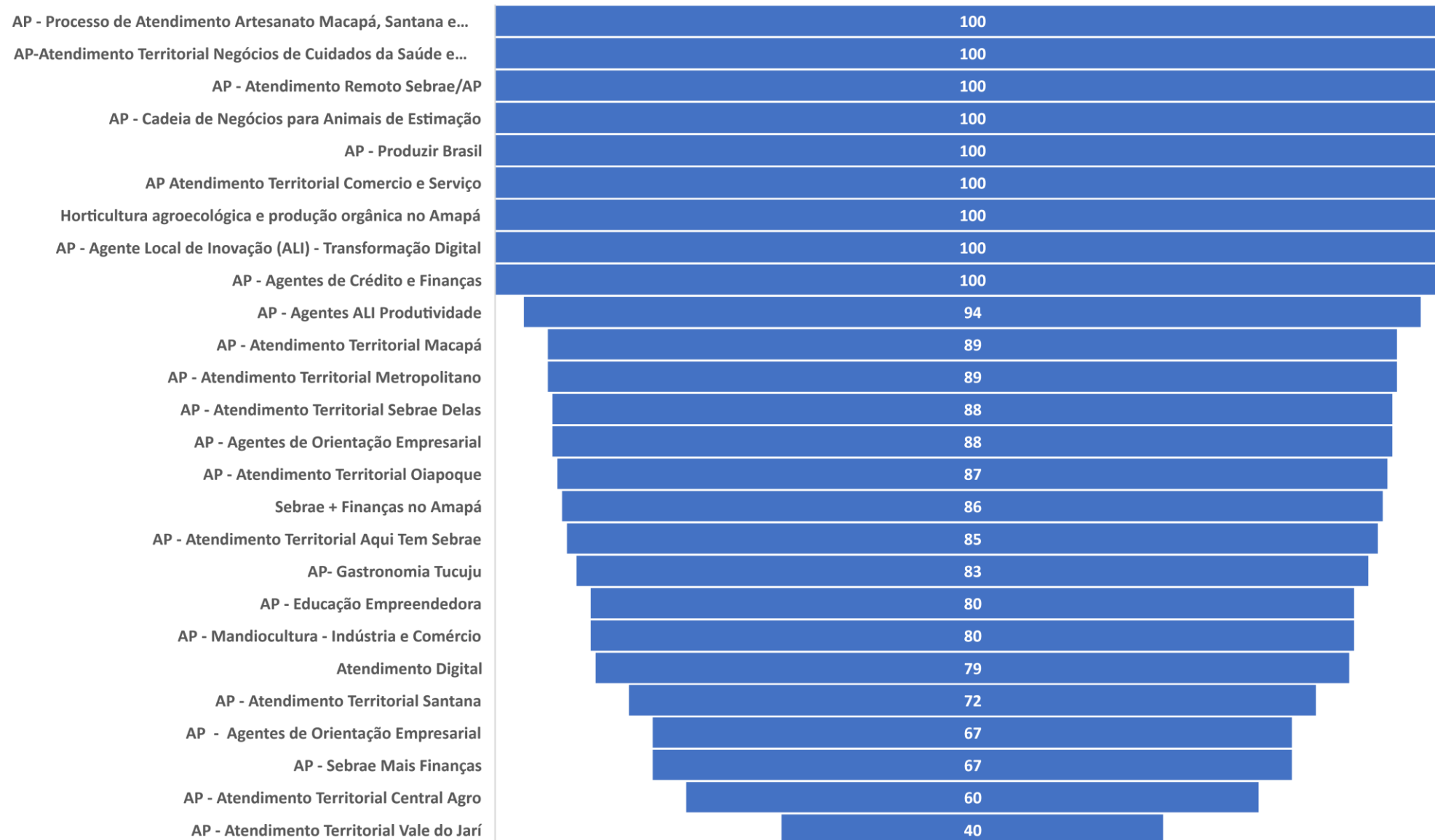
NPS POR PROJETO - JUNHO

Pos	Metadado	NPS ↕
1	AP - Atendimento Territorial Santana	100 = (0 pts)
1	AP - Agentes ALI Produtividade	100
1	AP-Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza	100 = (0 pts)
1	AP Atendimento Territorial Comercio e Serviço	100 = (0 pts)
2	AP - Atendimento Territorial Macapá	96.97 +(1.97pts)
3	AP - Atendimento Territorial Metropolitan	93.33 +(11.51pts)
4	AP - Educação Empreendedora	91.67 +(18.34pts)
5	AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae	87.5 -(12.50pts)
6	AP - Agentes de Orientação Empresarial	86.36 = (0 pts)
7	Atendimento Digital	85.71 +(14.74pts)
8	AP- Gastronomia Tucuju	80 = (0 pts)
9	AP - Atendimento Territorial Oiapoque	72.73 -(17.27pts)
10	AP - Atendimento Territorial Sebrae Delas	66.67 -(33.33pts)














OBS: A ausência de projetos no ranking significa que não houve público respondente dentro do período.

NPS POR PROJETO – JAN A JUN



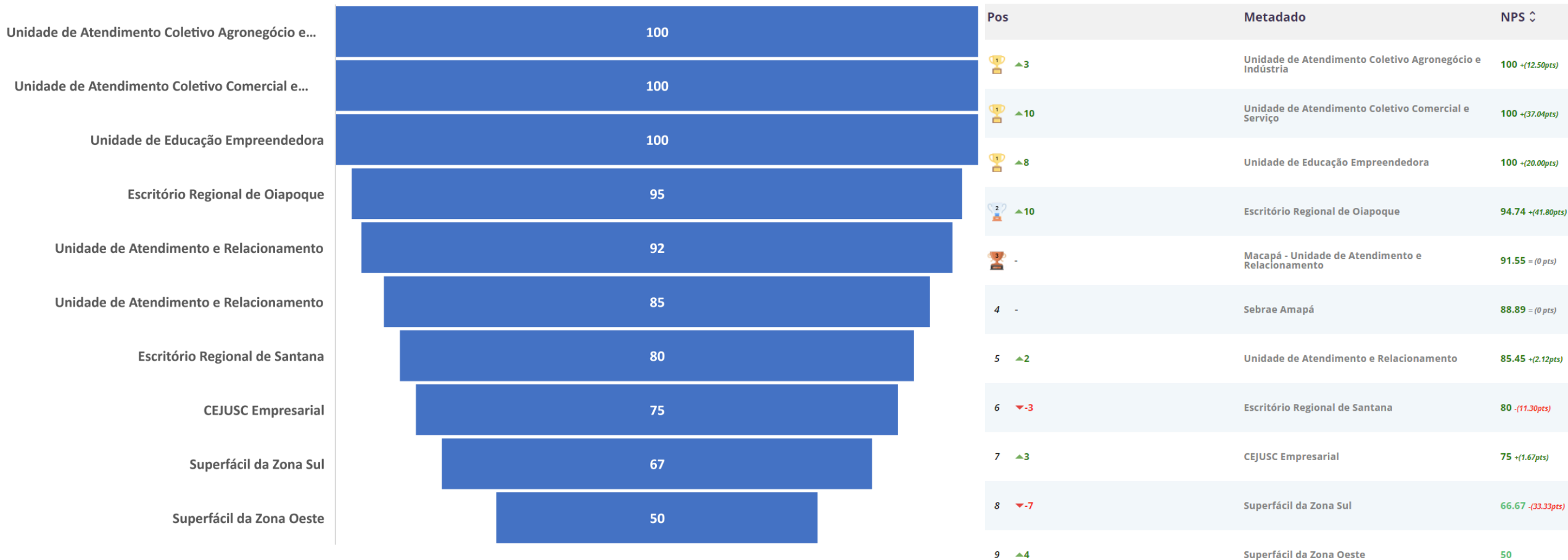
NPS POR PROJETO – JAN A JUN - RANKING

Pos	Metadado	NPS ↕			
			5	-	AP - Atendimento Territorial Sebrae Delas 88.24 = (0 pts)
 -	AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	100 = (0 pts)	6	-	AP - Agentes de Orientação Empresarial 87.5 = (0 pts)
 -	AP-Atendimento Territorial Negócios de Cuidados da Saúde e Beleza	100 = (0 pts)	7	▲8	AP - Atendimento Territorial Oiapoque 86.79 +(7.76pts)
 -	AP - Atendimento Remoto Sebrae/AP	100 = (0 pts)	8	-	Sebrae + Finanças no Amapá 85.71 = (0 pts)
 -	AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação	100 = (0 pts)	9	-	AP - Atendimento Territorial Aqui Tem Sebrae 84.62 = (0 pts)
 ▲18	AP - Produzir Brasil	100 +(66.67pts)	10	-	AP- Gastronomia Tucuju 83.33 = (0 pts)
 -	AP Atendimento Territorial Comercio e Serviço	100 = (0 pts)	11	-	AP - Educação Empreendedora 80.65 = (0 pts)
 -	Horticultura agroecológica e produção orgânica no Amapá	100 = (0 pts)	12	-	AP - Mandioca - Indústria e Comércio 80 = (0 pts)
 -	AP - Agente Local de Inovação (ALI) - Transformação Digital	100 = (0 pts)	13	▼-8	Atendimento Digital 78.67 -(11.33pts)
 -	AP - Agentes de Crédito e Finanças	100 = (0 pts)	14	▼-5	AP - Atendimento Territorial Santana 72.22 -(14.14pts)
 -	AP - Agentes ALI Produtividade	93.55 = (0 pts)	15	▲1	AP - Agentes de Orientação Empresarial 66.67 -(11.46pts)
 ▲10	AP - Atendimento Territorial Macapá	89.39 +(7.30pts)	15	▼-14	AP - Sebrae Mais Finanças 66.67 -(33.33pts)
4 ▲3	AP - Atendimento Territorial Metropolitano	89.19 +(1.43pts)	16	-	AP - Atendimento Territorial Central Agro 60 = (0 pts)
			17	-	AP - Atendimento Territorial Vale do Jarí 40 = (0 pts)

NPS POR UNIDADE - JUNHO

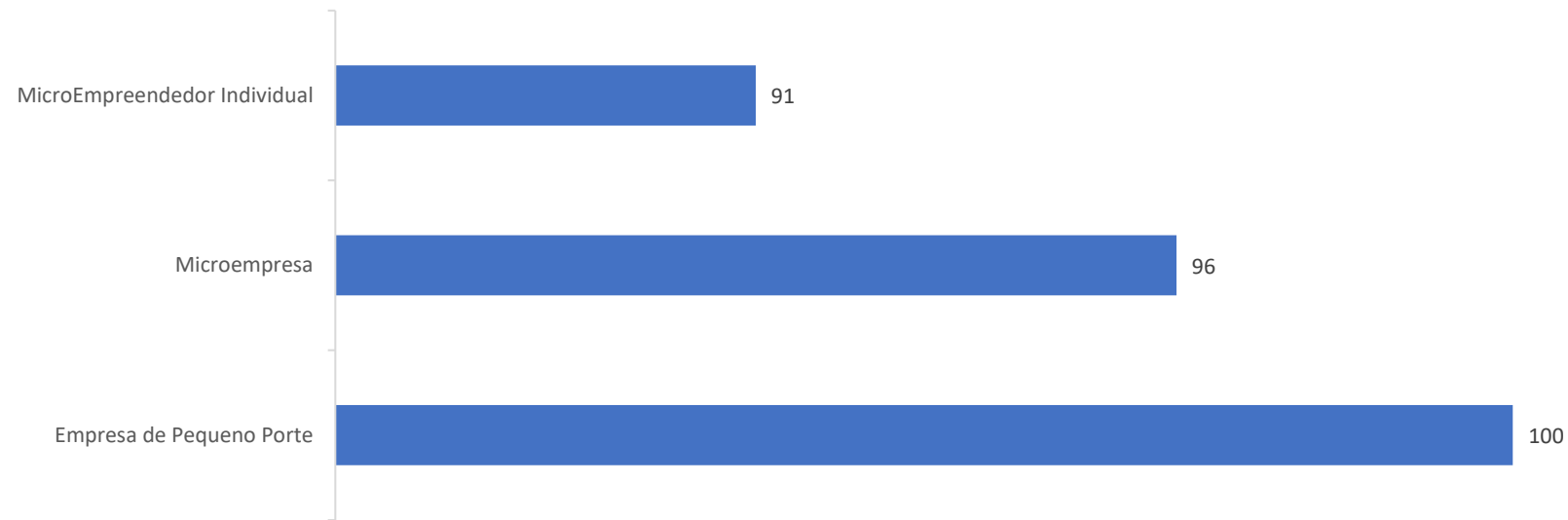


NPS POR UNIDADE E ESCRITÓRIOS REGIONAIS – JAN A JUN



Fonte: Plataforma Binds – Período: 01/01 a 30/06/2023

NPS POR PORTE - JUNHO



Melhores avaliados ⁱ



	Empresa de Pequeno Porte	100
	Microempresa	96.15
	MicroEmpendedor Individual	90.74

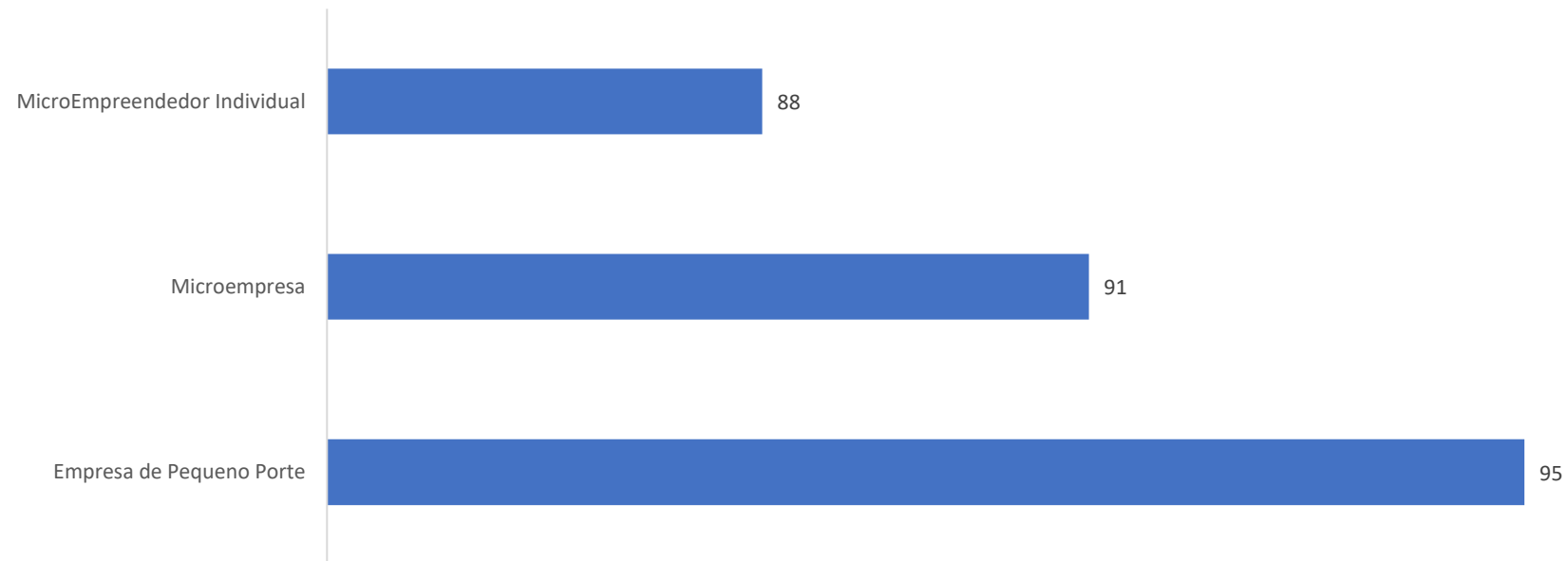
Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

	-1	MicroEmprende...	90.74	<i>-(0.03pts)</i>
	-1	Microempresa	96.15	<i>-(3.85pts)</i>
		Empresa de Pequ...	100	<i>= (0 pts)</i>

NPS POR PORTE – JAN A JUN



Melhores avaliados ⁱ

↑

1	Empresa de Pequeno Porte	94.74
2	Microempresa	91.4
3	MicroEmpreendedor Individual	88.17

Movimentações ⁱ

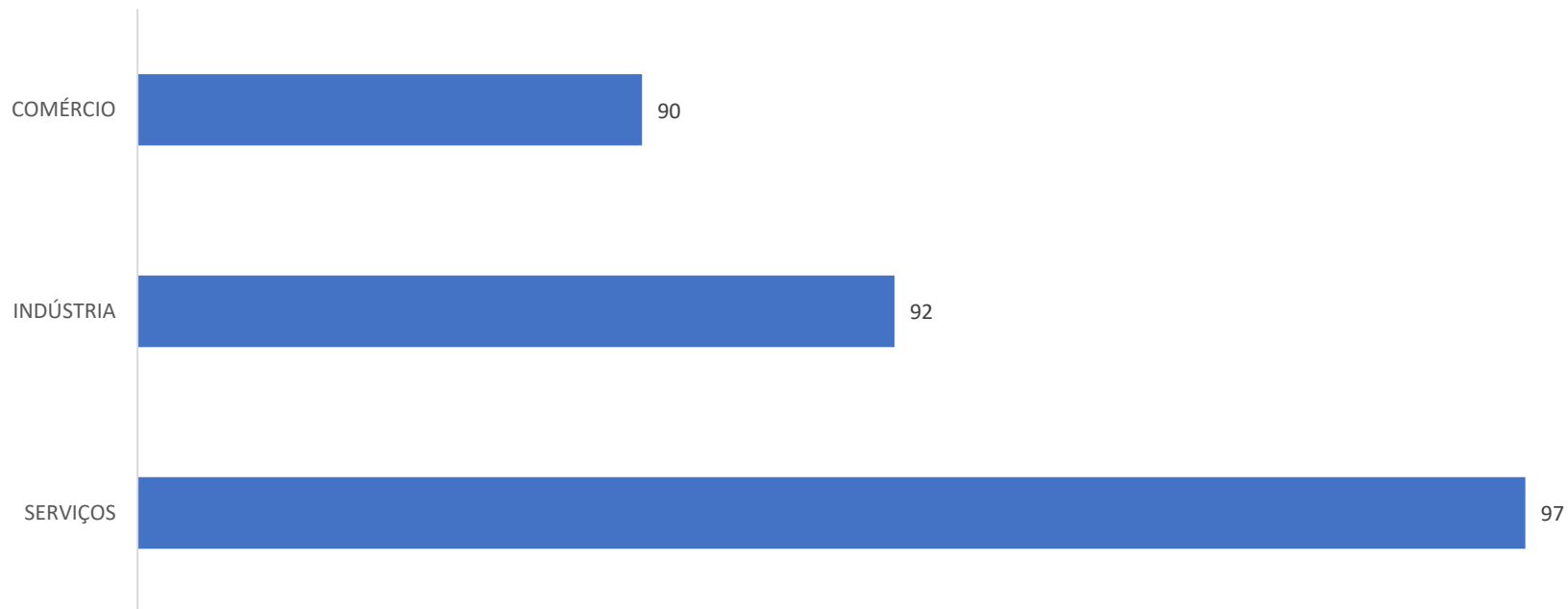
Em comparação com o último período

↑↓

1	▲2	Empresa de Pequ...	94.74	+(11.41pts)
2	▼-1	Microempresa	91.4	+(3.16pts)
3	▼-1	MicroEmpreende...	88.17	+(2.36pts)

Fonte: Plataforma Binds – Período: 01/01 a 30/06/2023

NPS POR SETOR – JUNHO



Melhores avaliados ⁱ



1	SERVIÇOS	96.67
2	INDÚSTRIA	91.67
3	COMÉRCIO	90.48

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

1	—	SERVIÇOS	96.67	+(2.55pts)
2	▲1	INDÚSTRIA	91.67	+(0.76pts)
3	▼-1	COMÉRCIO	90.48	-(2.62pts)

NPS POR SETOR – JAN A JUN



Melhores avaliados ⁱ ↑

1	AGRONEGOCIOS	100
2	SERVIÇOS	91.72
3	COMÉRCIO	89.31
4	INDÚSTRIA	80.39

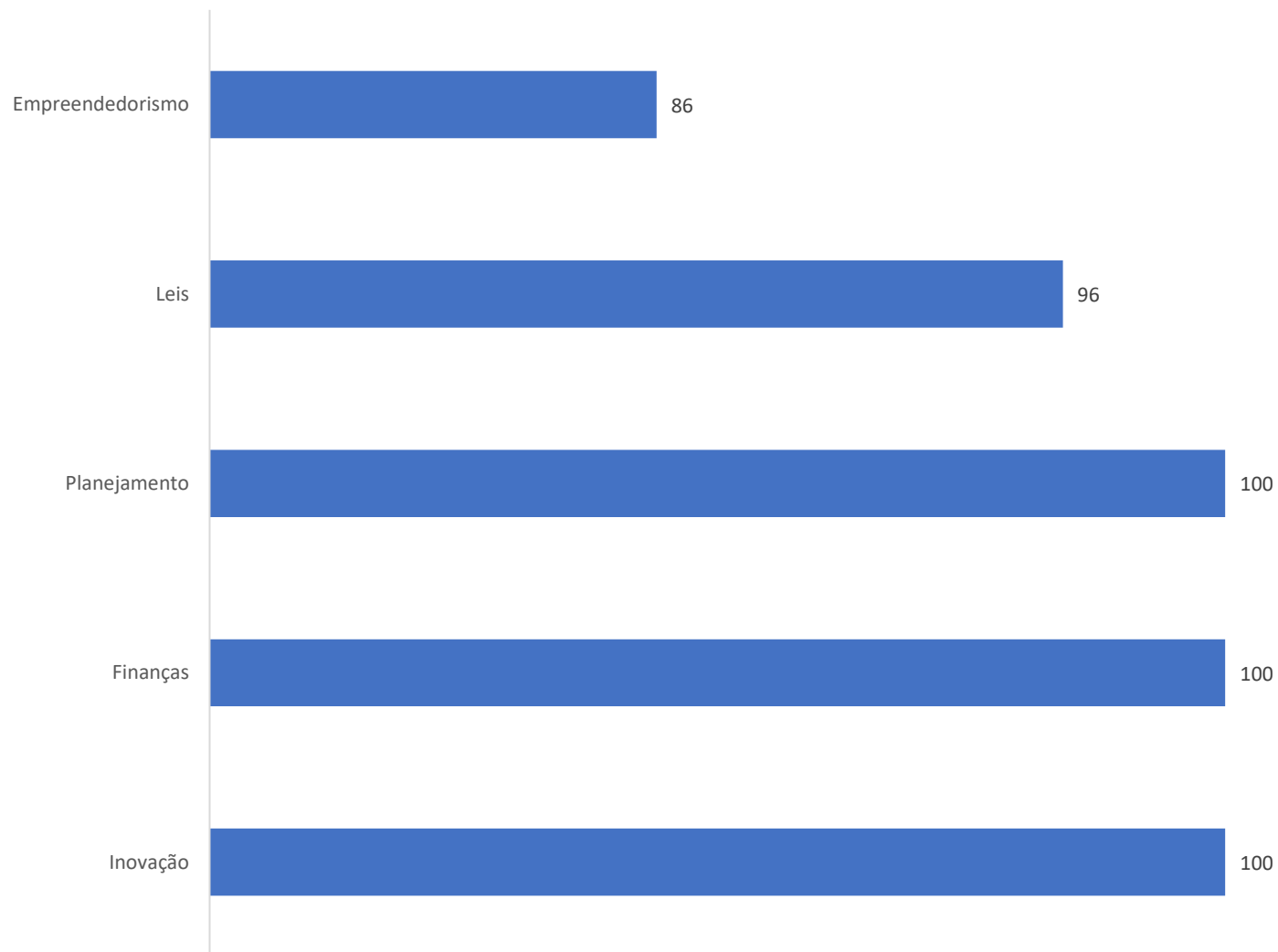
Movimentações ⁱ ↑↓

Em comparação com o último período

1	—	AGRONEGOCIOS	100	+(6.67pts)
2	▲1	SERVIÇOS	91.72	+(5.16pts)
3	▲1	COMÉRCIO	89.31	+(3.86pts)
4	▼-2	INDÚSTRIA	80.39	-(6.82pts)

Fonte: Plataforma Binds – Período: 01/01 a 30/06/2023

NPS POR TEMA – JUNHO



Melhores avaliados ⁱ



1	Inovação	100
2	Finanças	100
3	Planejamento	100
4	Leis	96.15
5	Empreendedorismo	86.49

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

1	▲1 2	75	+(55.00pts)
2	▲1 Empreendedorismo	86.49	+(15.90pts)
3	▲2 Finanças	100	+(11.11pts)
4	— Leis	96.15	+(2.82pts)
5	— Inovação	100	=(0 pts)

NPS POR TEMA – JAN A JUN



Melhores avaliados ⁱ



1	Inovação	100
2		100
3	Mercado e Vendas	95
4	Planejamento	90.48
5	Leis	88.98

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

1	▲6	Mercado e Vendas	95	+(25.00pts)
2	▲1	Inovação	100	+(11.76pts)
3	▲3	Leis	88.98	+(10.68pts)
4	▲1	Finanças	87.88	+(7.18pts)
5	—	Planejamento	90.48	+(4.12pts)

Melhores avaliados ⁱ



AP

82.86

Movimentações ⁱ

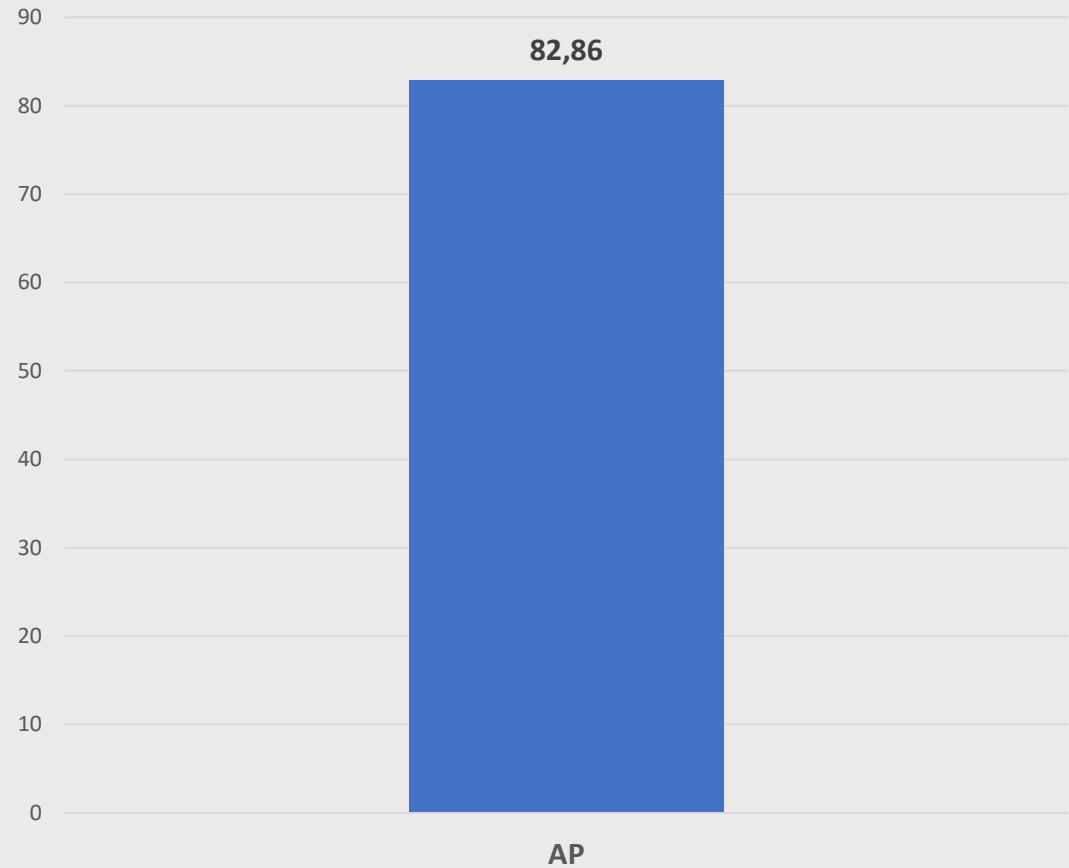
Em comparação com o último período



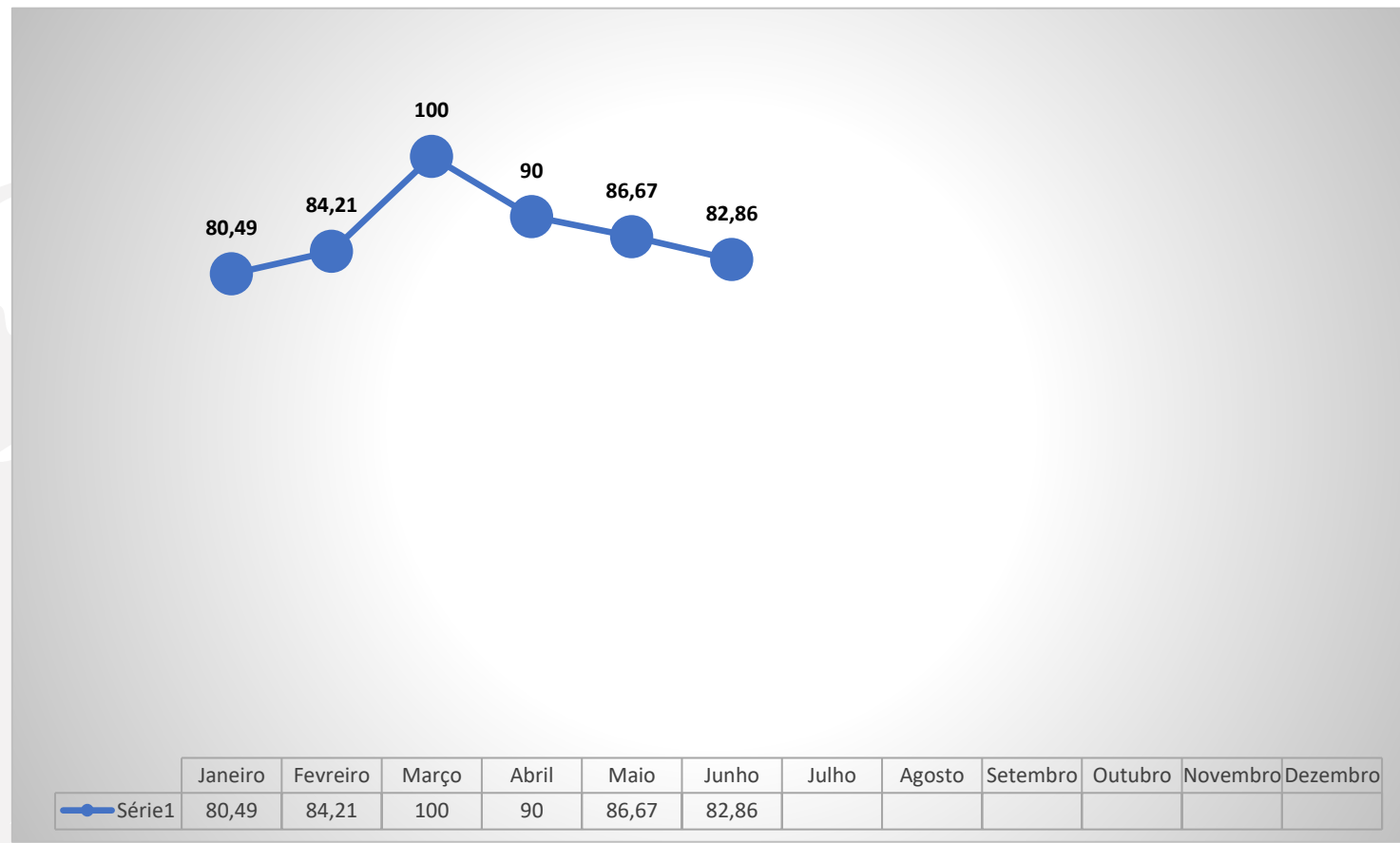
— AP

82.86 *-(6.27pts)*

APLICABILIDADE JUNHO



APLICABILIDADE – JAN A JUN



Fonte: Plataforma Binds – Período: 01/01 a 30/06/2023

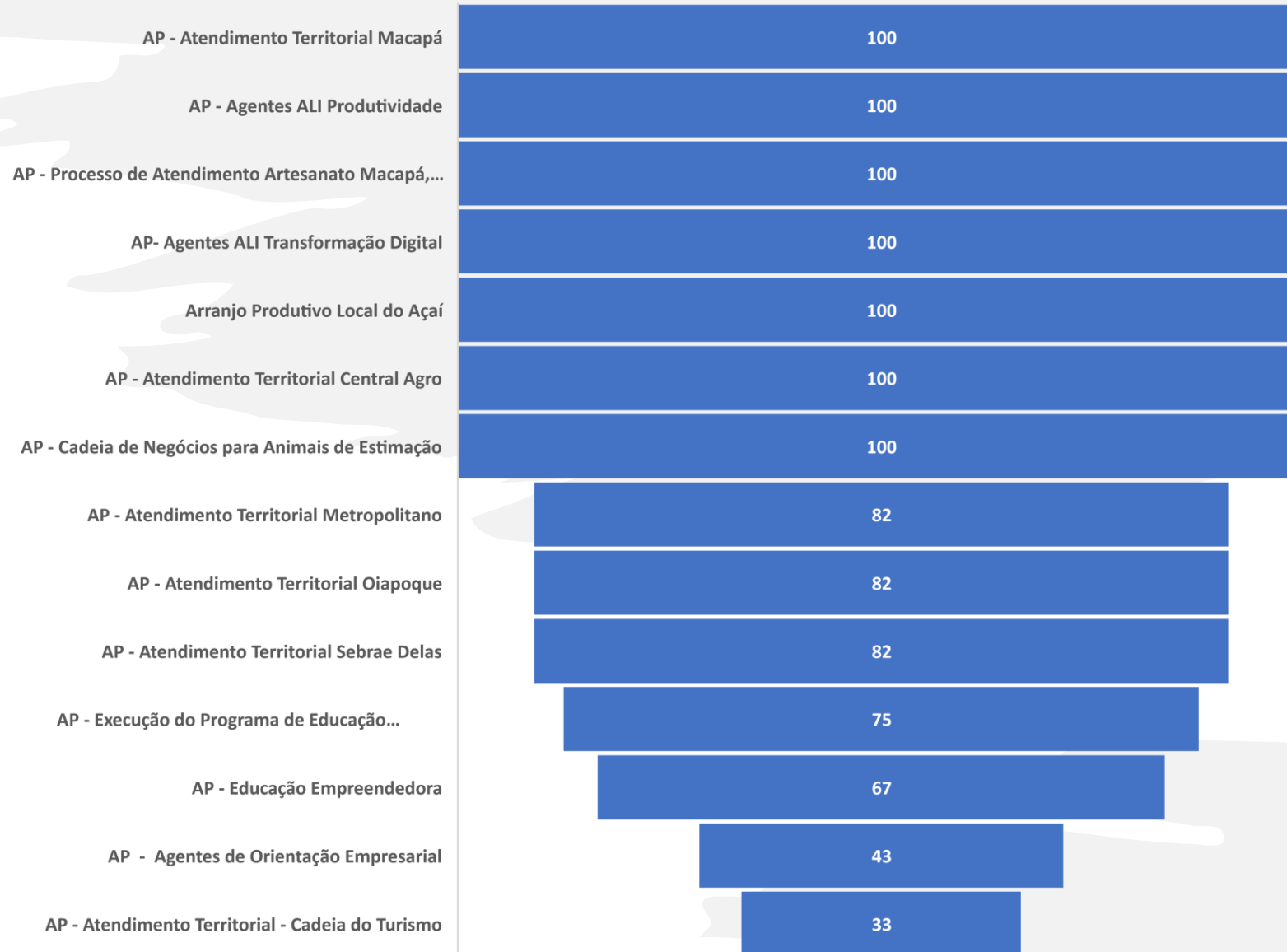
APLICABILIDADE POR PROJETO - JUNHO

Pos	Metadado	NPS
-	AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	100 = (0 pts)
▲1	AP - Atendimento Territorial Oiapoque	100 +(16.67pts)
-	AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação	100 = (0 pts)
▲3	AP - Educação Empreendedora	62.5 -(12.50pts)
-	AP - Atendimento Territorial Metropolitano	60 -(20.00pts)













OBS: A ausência de projetos no ranking significa que não houve público respondente dentro do período.

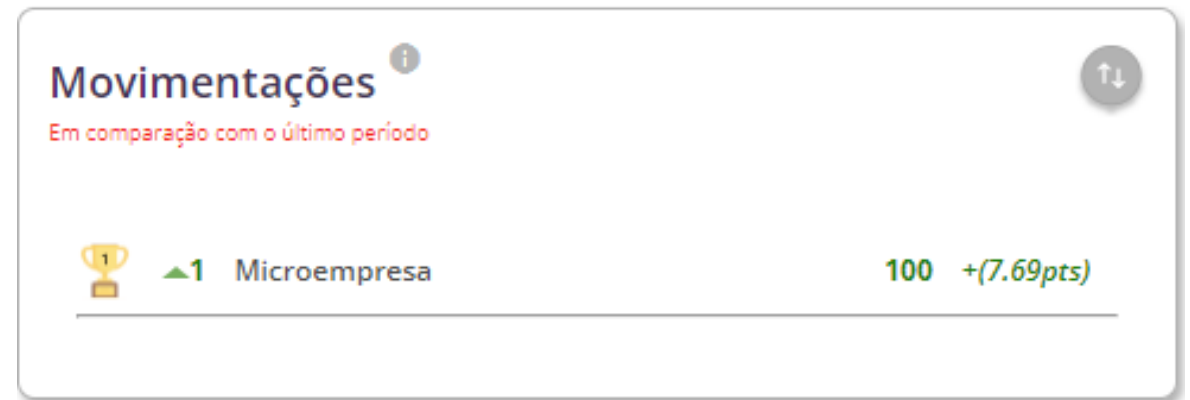
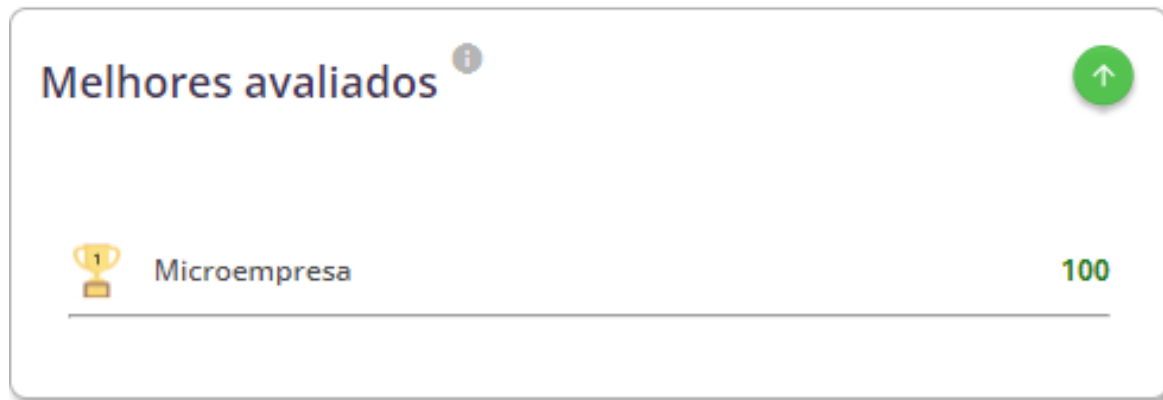
APLICABILIDADE POR PROJETO – JAN A JUN



APLICABILIDADE POR PROJETO – JAN A JUN - RANKING

Pos	Metadado	NPS ↕
1  ▲7	AP - Atendimento Territorial Macapá	100 <i>+(25.71pts)</i>
1  -	AP - Agentes ALI Produtividade	100 <i>=(0 pts)</i>
1  -	AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	100 <i>=(0 pts)</i>
1  -	AP - Agentes ALI Transformação Digital	100 <i>=(0 pts)</i>
1  ▲10	Arranjo Produtivo Local do Açaí	100 <i>+(66.67pts)</i>
1  -	AP - Atendimento Territorial Central Agro	100 <i>=(0 pts)</i>
1  -	AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação	100 <i>=(0 pts)</i>
2  ▲4	AP - Atendimento Territorial Metropolitano	82.14 <i>-(3.31pts)</i>
3  ▲2	AP - Atendimento Territorial Oiapoque	81.82 <i>-(3.89pts)</i>
3  -	AP - Atendimento Territorial Sebrae Delas	81.82 <i>=(0 pts)</i>
4 ▲1	AP - Execução do Programa de Educação Empreendedora 2022	75 <i>-(10.71pts)</i>
5 -	AP - Educação Empreendedora	66.67 <i>=(0 pts)</i>
6 ▼-1	AP - Agentes de Orientação Empresarial	42.86 <i>-(42.85pts)</i>
7 —	AP - Atendimento Territorial - Cadeia do Turismo	33.33 <i>-(51.29pts)</i>

APLICABILIDADE POR PORTE – JUNHO



OBS: A ausência de portes no ranking significa que não houve outro porte e empresa respondente dentro do período.

APLICABILIDADE POR PORTE – JAN A JUN

Melhores avaliados ⁱ

 Empresa de Pequeno Porte	100
 Microempresa	93.18
 MicroEmpreendedor Individual	81.82

Movimentações ⁱ

Em comparação com o último período

  1 Empresa de Pequ...	100 <i>+(11.11pts)</i>
  1 Microempresa	93.18 <i>+(8.46pts)</i>
  -2 MicroEmpreende...	81.82 <i>-(7.84pts)</i>

APLICABILIDADE POR SETOR – JUNHO

Melhores avaliados ⁱ



SERVIÇOS

100



COMERCIO

100



INDUSTRIA

100

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período



– SERVIÇOS

100 *+(10.00pts)*



– COMERCIO

100 *+(10.00pts)*




– INDUSTRIA

100 *= (0 pts)*

APLICABILIDADE POR SETOR – JAN A JUN

Melhores avaliados ⁱ



 INDUSTRIA	100
 AGRONEGOCIOS	100
 SERVIÇOS	90
4 COMERCIO	85.19

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

  1 SERVIÇOS	90	+(5.69pts)
  1 INDUSTRIA	100	+(4.76pts)
  1 COMERCIO	85.19	+(2.26pts)
4 = AGRONEGOCIOS	100	=(0 pts)

APLICABILIDADE POR TEMA – JAN A JUN

Melhores avaliados ⁱ



Finanças

50

Movimentações ⁱ

Em comparação com o último período



▲1 Finanças

50 *-(42.31pts)*

EFETIVIDADE JUNHO

Melhores avaliados ⁱ



AP

90.63

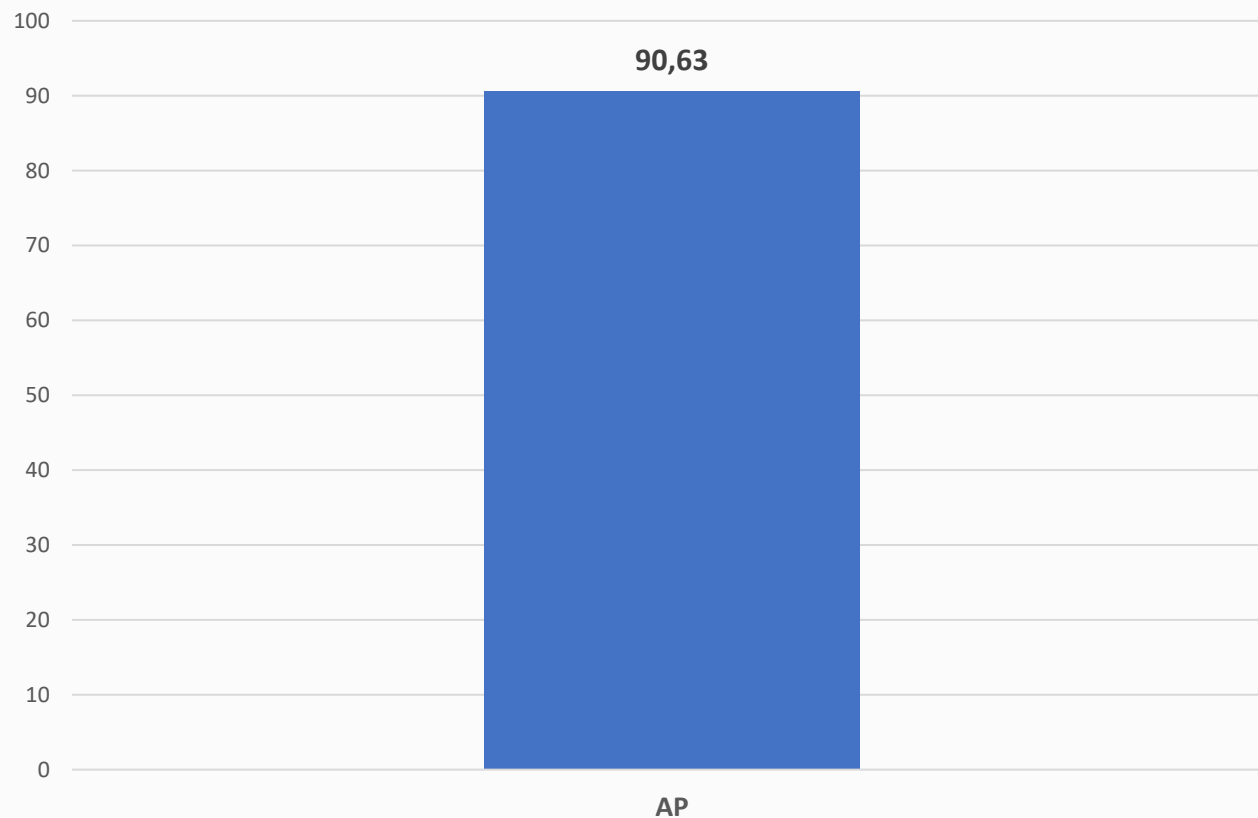
Movimentações ⁱ

Em comparação com o último período

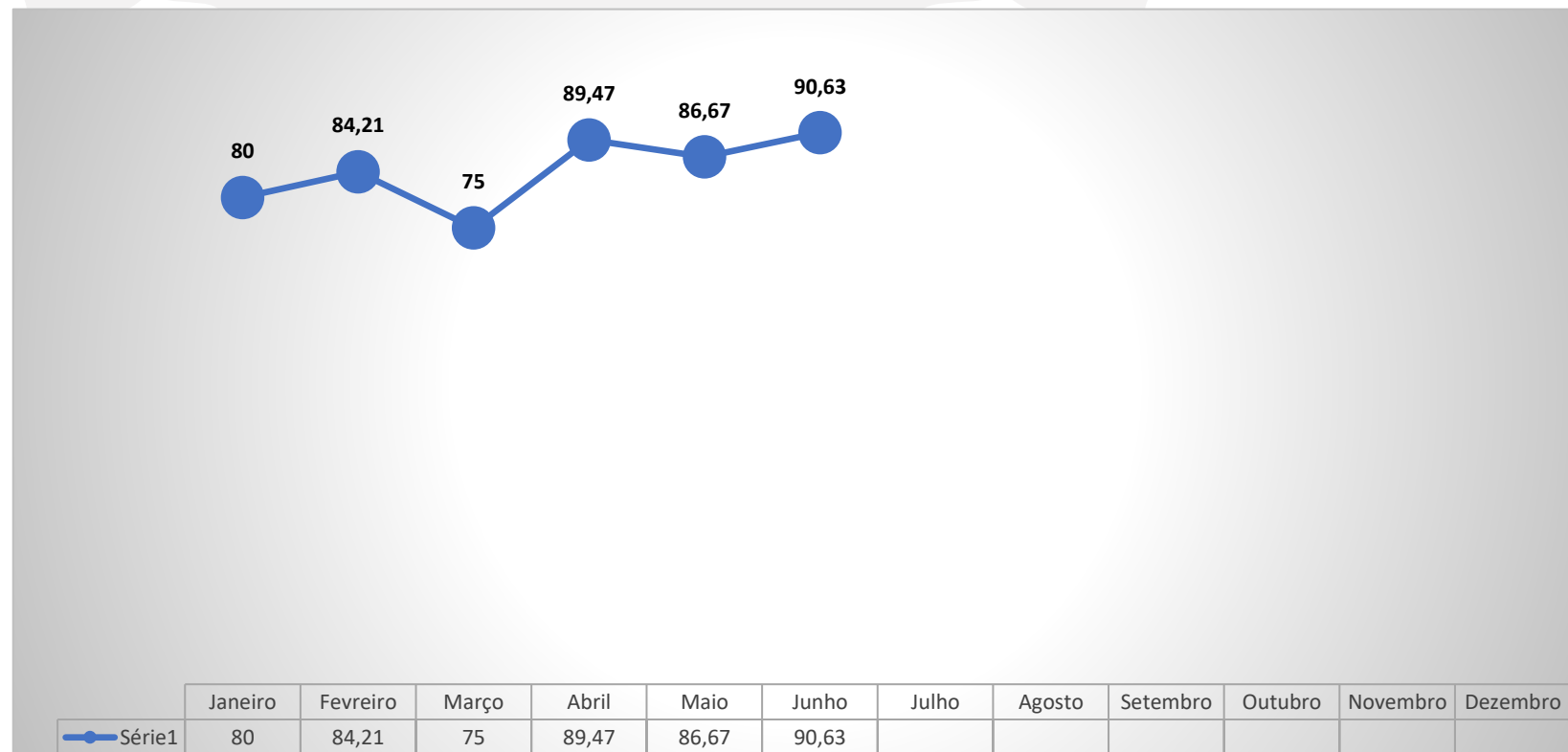


AP

90.63 *+(1.74pts)*

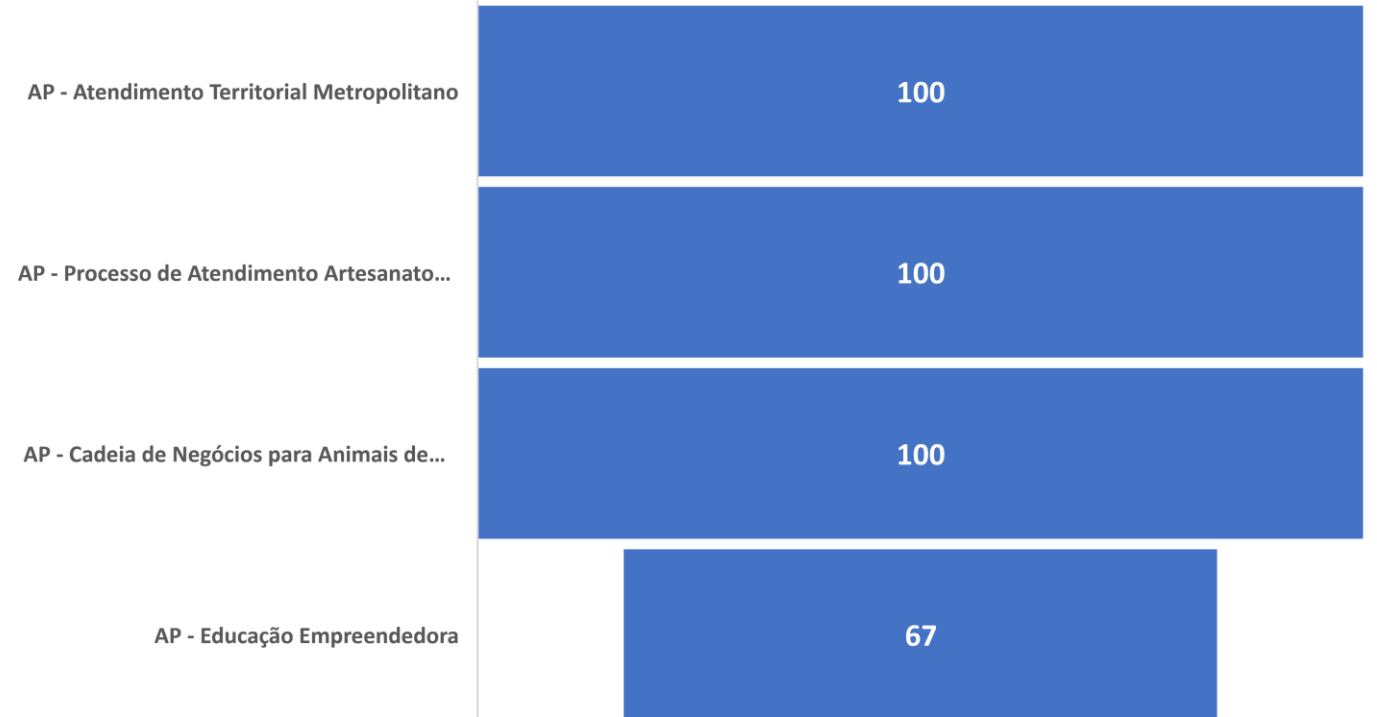


EFETIVIDADE – JAN A JUN



EFETIVIDADE POR PROJETO – JUNHO

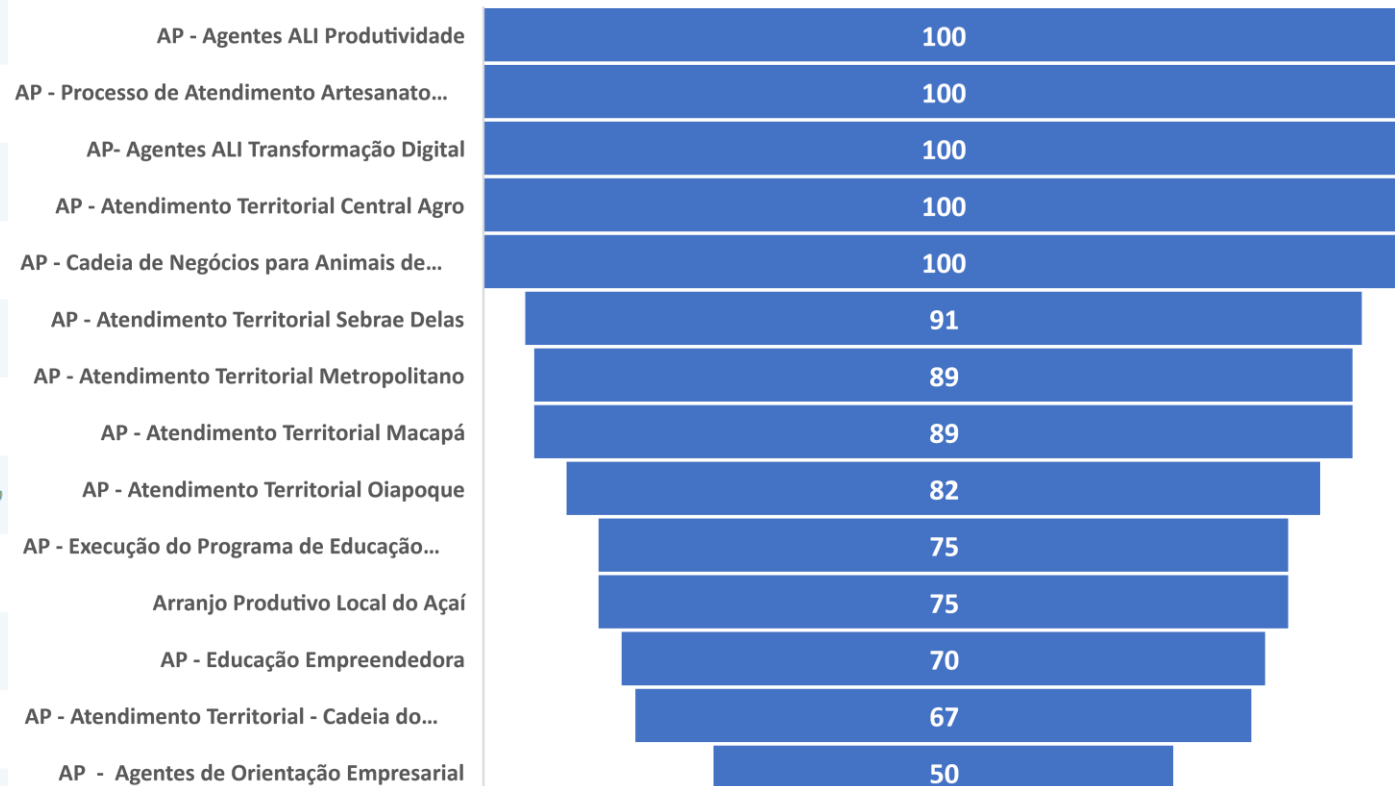
Pos	Metadado	NPS ↕
1	AP - Atendimento Territorial Metropolitano	100
1	AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	100 = (0 pts)
1	AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação	100 = (0 pts)
2	AP - Educação Empreendedora	66.67 <i>-(8.33pts)</i>



OBS: A ausência de projetos no ranking significa que não houve público respondente dentro do período.

EFETIVIDADE POR PROJETO – JAN A JUN

Pos	Metadado	NPS ↕
1	AP - Agentes ALI Produtividade	100 = (0 pts)
1	AP - Processo de Atendimento Artesanato Macapá, Santana e Mazagão	100 = (0 pts)
1	AP - Agentes ALI Transformação Digital	100 = (0 pts)
1	AP - Atendimento Territorial Central Agro	100 = (0 pts)
1	AP - Cadeia de Negócios para Animais de Estimação	100 = (0 pts)
2	AP - Atendimento Territorial Sebrae Delas	90.91 = (0 pts)
3	AP - Atendimento Territorial Metropolitano	88.89 -1.31pts
3	AP - Atendimento Territorial Macapá	88.89 +(8.89pts)
4	AP - Atendimento Territorial Oiapoque	81.82 -(8.66pts)
5	AP - Execução do Programa de Educação Empreendedora 2022	75 -(20.00pts)
5	Arranjo Produtivo Local do Açai	75 +(41.67pts)
6	AP - Educação Empreendedora	70 = (0 pts)
7	AP - Atendimento Territorial - Cadeia do Turismo	66.67 -(17.95pts)
8	AP - Agentes de Orientação Empresarial	50 -(30.00pts)



EFETIVIDADE POR PORTE – JUNHO

Melhores avaliados ⁱ



Microempresa

100

Movimentações ⁱ

Em comparação com o último período



▲1

Microempresa

100 *+(7.69pts)*

EFETIVIDADE POR PORTE – JAN A JUN

Melhores avaliados ⁱ



Empresa de Pequeno Porte

100



Microempresa

95.45



MicroEmpreendedor Individual

85

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período



▲1 Microempresa

95.45 *+(12.35pts)*



▬ Empresa de Pequ...

100 *+(6.25pts)*




▼-1 MicroEmpreende...

85 *-(0.19pts)*

EFETIVIDADE POR SETOR – JUNHO

Melhores avaliados ⁱ



 SERVIÇOS	100
 COMERCIO	100
 INDUSTRIA	100

Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

 – SERVIÇOS	100 = (0 pts)
 – COMERCIO	100 = (0 pts)
 – INDUSTRIA	100 = (0 pts)

EFETIVIDADE POR SETOR – JAN A JUN

Melhores avaliados ⁱ



 1	INDUSTRIA	100
 2	SERVIÇOS	93.1
 3	COMERCIO	92.31
4	AGRONEGOCIOS	85.71

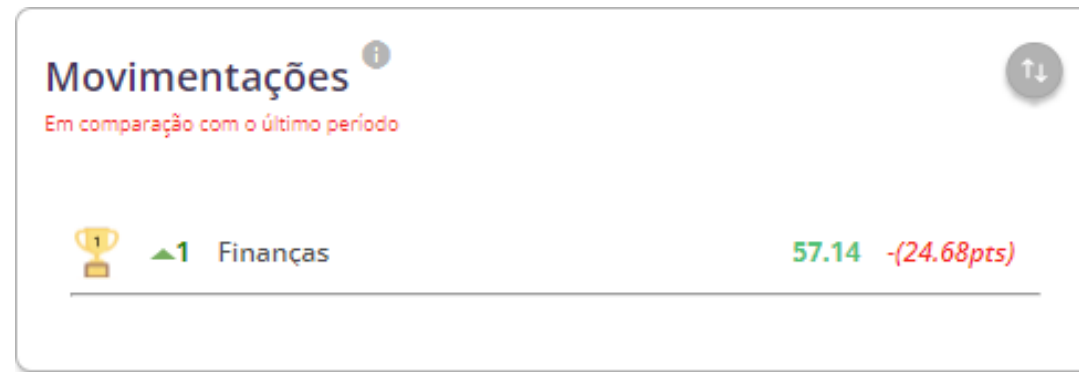
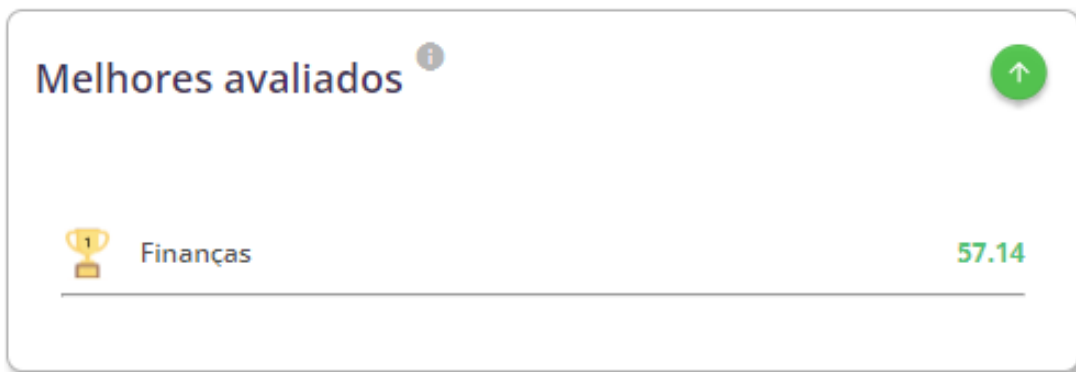
Movimentações ⁱ



Em comparação com o último período

 1	 1	COMERCIO	92.31	+(19.34pts)
 2	 1	SERVIÇOS	93.1	+(5.10pts)
 3	 1	INDUSTRIA	100	+(4.76pts)
4	 3	AGRONEGOCIOS	85.71	-(14.29pts)

EFETIVIDADE POR TEMA – JAN A JUN





Unidade de Gestão Estratégica – UGE
Macroprocesso de Estudos e Pesquisas