

NPS Escolas

<i>Missão</i>	Ampliação do Empreendedorismo Transformador
<i>Objetivo</i>	Preparar pessoas em métodos de gestão contemporânea e atitude empreendedora para estarem aptas à transformação em sua vida e seu ambiente
<i>Programa Nacional</i>	Educação que Transforma
<i>Definição</i>	Grau de recomendação do Sebrae pela escola (Coordenador do GT)
<i>Fórmula de Cálculo</i>	$NPS = \% \text{ ESCOLAS (COORDENADOR GT) PROMOTORAS} - \% \text{ ESCOLAS (COORDENADOR DO GT) DETRATORAS}$

Regras de contabilização:

Detratores: escolas (coordenador do GT) que atribuem notas de 0 a 6.

Neutros: escolas (coordenador do GT) que atribuem notas de 7 a 8.

Promotores: escolas (coordenador do GT) que atribuem notas de 9 a 10.

Pergunta realizada: Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o SEBRAE para uma ESCOLA (coordenador do GT)?

Alocação do Atendimento: para cada UF serão aferidos os atendimentos realizados pelo Sebrae/UF e adicionados os atendimentos realizados pelo Sebrae Nacional para os clientes com estabelecimentos na respectiva UF.

Forma de Cálculo

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 nas escolas (coordenador do GT) respondentes a cada período de análise (extração base de respondentes). A partir de 2020 a pesquisa é realizada de forma online com envio de convites para e-mail do cliente ou SMS logo após o atendimento.

Em 2021 será considerado resultados da pesquisa automática com envio de convites em D+1, ou seja, um dia após fechamento do ciclo no sistema. Existe regra de noventena para não fadigar o respondente. Se respondeu a pesquisa ficará 90 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período.

<i>Unidade de Medida</i>	Pontos (-100 a 100)	<i>Polaridade</i>	Maior, Melhor
<i>Periodicidade de Medição</i>	Mensal	<i>Unidade Gestora</i>	Educação Empreendedora
<i>Fonte de Origem dos Dados</i>	Pesquisa Net Promoter Score – NPS. Plataforma Binds	<i>Disponibilidade dos Dados</i>	A partir de 2020
<i>Fonte de Publicação do Resultado</i>	Sistema Leme	<i>Prazo de Inserção / Publicação do Consolidado no Leme</i>	Janeiro do ano seguinte ao fechamento do indicador