

NPS Professores

<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>	Medição do grau de recomendação das Soluções de Educação Empreendedora avaliado por Professores
<i>Fórmula de Cálculo</i>	$NPS = \% \text{ PROMOTORES} - \% \text{ DETRATORES}$

Regras de contabilização:

- Detratores: % de notas de 0 a 6.
- Neutros: % de notas de 7 a 8.
- Promotores: % de notas de 9 a 10.

Para se chegar ao NPS é subtraído o percentual do grupo de Detratores do percentual dos Promotores. O indicador varia de -100 pontos até 100 pontos.

É feita a pergunta:

Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) sr(a) recomendaria o SEBRAE para um amigo ou familiar?

Forma de Cálculo

O cálculo do resultado nacional e por UF será realizado automaticamente e em tempo real na plataforma de coleta. Demais dimensões do cálculo serão realizadas com base nos clientes 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 atendimento no sistema. Existe regra de noventena para não fadigar clientes. Se cliente respondeu a pesquisa ficará 90 dias sem receber outro convite, caso tenha sido atendido novamente antes desse período.

Embora seja um indicador específico, não há necessidade de pesquisa específica para esse indicador. Serão utilizados os dados da Pesquisa de NPS já aplicada anualmente. Para avaliação das Soluções de Educação Empreendedora, serão considerados os atendimentos do recorte Projeto/Ação vinculados ao Programa. Essas ações são referentes ao público "Professor", de acordo com a marcação de produto nacional no Leme.

<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