



Nota Técnica SEI nº 644/2025/MDIC

Assunto: **ACT nº 35/2023. Programa *Eleva Start powered by InovAtiva*. Análise do relatório de execução e prestação de contas.**

I. SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Esta nota técnica constitui a manifestação desta Coordenação-Geral de Empreendedorismo Inovador e Inovação Aberta (“CGIN”) acerca do Relatório de Execução do Objeto (SEI nº 49692713) referente ao Acordo de Cooperação Técnica (“ACT”) nº 35/2023 (SEI nº 35739498), celebrado entre este Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (“MDIC”) e a Universidade Federal de Santa Maria (“UFSM”), o qual tem por objeto *“a cooperação entre os Partícipes visando a estabelecer as diretrizes gerais para a execução de programa gratuito de apoio a negócios inovadores em nível subnacional, sob a marca Powered by InovAtiva, a ser realizado em Santa Maria/RS”*.
2. Tendo sido verificado o devido cumprimento do objeto do ACT, e constatada a extinção da parceria pelo advento de seu termo final de vigência, em 31/12/2024^[1], propõe-se o arquivamento do presente processo.

II. HISTÓRICO

II.1. Sobre o InovAtiva

3. Política pública criada em 2013, o InovAtiva é uma plataforma de apoio a startups e à inovação empreendedora do Brasil. Seu portfólio de ações abrange programas de aceleração de startups com mentorias de negócios, eventos de conexão e inovação aberta, cursos à distância, além de uma extensa rede de mentores e colaboradores voluntários espalhados por todo o país.

4. O InovAtiva é realizado pelo MDIC em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (“Sebrae”), e atualmente executado pela Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras (“CERTI”) por meio do Termo de Colaboração ME nº 905524/2020 (SEI nº 12557717) ^[2]. No âmbito deste Ministério, o InovAtiva é gerido pelo Departamento de Transformação Digital e Inovação (“DEIN”) da Secretaria de Desenvolvimento Industrial, Inovação, Comércio e Serviços (“SDIC”).

5. Consideradas em conjunto, as ações do InovAtiva – como os programas de aceleração nacionais *InovAtiva Brasil* e *InovAtiva de Impacto Socioambiental*, os programas regionais *Powered by InovAtiva* e os eventos *InovAtiva Conecta* – já somam mais de 6.000 atendimentos a projetos inovadores e startups desde o seu início.

II.2. Sobre o *Powered by InovAtiva*

6. Um dos eixos de atuação do InovAtiva estabelecidos pelo Termo de Colaboração ME nº 905524/2020 é o apoio ao desenvolvimento de ecossistemas locais e regionais de empreendedorismo inovador, em especial por meio de medidas que promovam conexões entre os diversos atores que os compõem. Os ecossistemas combinam aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais e envolvem atores que trabalham de forma não coordenada, mas complementar e sinérgica, encorajando a criação e o desenvolvimento de empresas. Tais atores podem ser instituições já existentes na região, de diferentes esferas (como a acadêmica e a governamental), ou instituições criadas especificamente com a missão de fomentar a originação e o desenvolvimento de negócios inovadores.

7. O nível de desenvolvimento e maturidade dos diversos ecossistemas brasileiros é bastante desigual. Recente pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Startups aponta que, em 2024, cerca de 85% das empresas startups do país estavam concentradas em apenas dez estados, seis destes situados nas regiões Sul e Sudeste^[3]. Por sua vez, mapeamentos de comunidades conduzidos anteriormente pela mesma associação apontaram que, até 2021, mais da metade das startups das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste não tinham passado por nenhum programa de incubação, pré-aceleração ou aceleração.

8. Esta CGIN/DEIN considera que apoiar ecossistemas ainda em desenvolvimento, por meio do estímulo à articulação e integração de seus atores, da disseminação da cultura empreendedora e do compartilhamento das melhores práticas em aceleração de startups, é medida apta a induzir o crescimento, em quantidade e qualidade, dos negócios inovadores no país, bem como a distribuição mais equitativa desses empreendimentos no território nacional. Entende, ainda, que tal apoio contribui para o amadurecimento desses ecossistemas subnacionais, auxiliando-os a promover o próprio desenvolvimento de forma independente e sustentável.

9. Nesse contexto, a CGIN e a CERTI desenvolveram um modelo de apoio à execução indireta de programas para negócios nascentes inovadores em ecossistemas locais e regionais, buscando ampliar o alcance e a capilaridade das ações do InovAtiva. Tal iniciativa tem por objetivo apoiar, sob a marca “*Powered by InovAtiva*”, a implementação e execução de programas de qualificação de empreendedores(as) em nível subnacional.

10. Mais especificamente, o *Powered by InovAtiva* oferece conteúdo, suporte técnico e apoio metodológico a instituições públicas ou privadas, sem fins lucrativos, que atuem no fomento à inovação e ao empreendedorismo em sua região – como universidades, incubadoras, ICTs, associações empresariais etc. –, para que estas liderem seus próprios programas gratuitos de apoio à inovação empreendedora.

11. Os programas apoiados, executados por instituições parceiras capacitadas e supervisionadas pelo InovAtiva, oferecem mentorias de negócios, capacitação empreendedora e oportunidades de conexão para startups e projetos inovadores em fase pré-operacional. A parcerias com essas entidades locais ocorrem por meio de cooperação técnica sem transferência de recursos financeiros.

12. A proposta do *Powered by InovAtiva* atua em duas frentes. De um lado, os programas apoiados oferecem capacitação empreendedora, mentorias de negócios e oportunidades de conexão com o mercado para projetos inovadores e startups em estágio pré-operacional, buscando fomentar a criação e o desenvolvimento de novos negócios nos ecossistemas atendidos. De outro, oferece-se treinamento, conteúdo, suporte e ferramentas de apoio também à instituição local parceira, de modo a capacitá-la a realizar e executar, de forma autônoma e independente, programas de qualificação empreendedora estruturados de forma semelhante aos programas InovAtiva.

13. Além do suporte e acompanhamento da CERTI, atuando na qualidade de OSC executora do InovAtiva, os parceiros executores dos programas *Powered by InovAtiva* também contam com o apoio da Fundação Wadhwani (“WF”)^[4], que, por meio de um Acordo de Intenções firmado com a CERTI, oferece gratuitamente seu curso de capacitação empreendedora “Ignite” aos projetos e startups participantes. Além de ministrar o conteúdo e compartilhar materiais, a WF promove a capacitação de pessoas indicadas pelos parceiros executores como “**multiplicadores**” da metodologia Ignite, para que possam atuar diretamente como facilitadores do curso em eventuais edições futuras do programa.

14. A execução do projeto *Powered by InovAtiva* foi iniciada em 2022, por meio de um programa piloto realizado no estado da Paraíba em parceria com a Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB. Ao

todo, de 2022 a 2024, foram realizadas 18 edições de programas *powered by InovAtiva* em 14 estados, as quais atenderam mais de 470 empreendedores(as) de todas as cinco regiões brasileiras.

II.3. Sobre o ACT nº 35/2023

15. Em 17/07/2023, o MDIC e a Universidade Federal de Santa Maria firmaram o Acordo de Cooperação Técnica nº 35/2023, parceria voltada à realização de uma a três edições do programa *Eleva Start powered by InovAtiva*. A fundamentação técnica referente à escolha do ecossistema-sede e do parceiro executor consta da Nota Técnica SEI nº 1027/2023/MDIC (SEI nº 35143810).

16. O objeto do Acordo é especificado em sua cláusula 1ª, nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Acordo tem por objeto a cooperação entre os Partícipes visando a estabelecer as diretrizes gerais para a execução de programa gratuito de apoio a negócios inovadores em nível subnacional (“**Programa**”), sob a marca *Powered by InovAtiva*, a ser realizado em Santa Maria/RS, conforme especificações estabelecidas no plano de trabalho anexo.

Subcláusula primeira

A realização do objeto do presente Acordo é condicionada à celebração de parceria para execução de programa de aceleração subnacional entre a UFSM, na qualidade de entidade executora de nível local, e a Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras (“**Fundação CERTI**”), organização da sociedade civil (“**OSC**”) executora do Termo de Colaboração ME nº 905524/2020.

Subcláusula segunda

O Programa poderá ser realizado em edição única ou em até 3 (três) edições executadas durante o prazo de vigência do Acordo, conforme o mútuo interesse dos Partícipes, manifestado por escrito pelos Gestores definidos no plano de trabalho.

17. Para o alcance do objeto pactuado, o Acordo prevê o cumprimento de um Plano de Trabalho, bem como de obrigações comuns e obrigações específicas para cada partícipe. Para o MDIC, as obrigações previstas são as seguintes:

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO MDIC

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades do MDIC:

- a) apoiar, com compartilhamento de *know-how* e disponibilização de manuais e ferramentas digitais, a execução do Programa por parte da UFSM;
- b) informar a Fundação CERTI, OSC executora do Termo de Colaboração ME nº 905524/2020, da celebração do presente Acordo de Cooperação Técnica, instrumento jurídico apto a formalizar parceria para execução de programa de aceleração subnacional, nos termos do item 2.1.3 do Anexo V do Edital de Chamamento Público SDIC/SEPEC/ME nº 02/2020, instrumento convocatório e vinculante do referido Termo de Colaboração.

Subcláusula única

A obrigação do MDIC constante da alínea “a” desta cláusula será executada por intermédio da Fundação CERTI, na qualidade de OSC executora do Termo de Colaboração ME nº 905524/2020.

18. Como se pode observar, o ACT determina que as atividades relativas ao apoio à execução do programa que competem ao MDIC são executadas por intermédio da CERTI, na qualidade de OSC executora do Termo de Colaboração nº 905524/2020.

19. Já para a UFSM, que atua na qualidade de Entidade Executora Local (“EEL”) do programa, o ACT prevê as seguintes obrigações:

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA UFSM

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades da UFSM:

- a) atuar na qualidade de entidade executora de nível local (EEL), realizando, no mínimo, 1 (uma) edição do Programa durante a vigência do presente Acordo;
- b) comprometer-se com a execução diligente das atividades necessárias à realização do Programa, observando as instruções e orientações do MDIC e da Fundação CERTI, no sentido de assegurar a efetividade e a qualidade das atividades da cooperação;
- c) designar equipe dedicada, composta por, no mínimo, 1 (um) coordenador com perfil gerencial e experiência em empreendedorismo inovador e 2 (dois) colaboradores com perfil técnico, para a execução do Programa;
- d) assegurar a alocação de recursos adequados para a execução do Programa;
- e) articular-se, no curso da realização das atividades atinentes ao Programa, com entidades do ecossistema de empreendedorismo inovador da região, assegurando oportunidades de participação ativa de representantes, com vistas à captação estruturada de percepções, comentários, dúvidas e sugestões de aperfeiçoamento da metodologia e do Programa;
- f) produzir, coletar, registrar e transmitir, para a Fundação CERTI, de forma contínua e periódica, dados estruturados e outras informações relevantes para a avaliação de efetividade e qualidade do Programa, incluindo percepções coletadas junto a participantes, colaboradores – voluntários ou não – e outros atores do ecossistema local de empreendedorismo inovador;
- g) utilizar a marca *Powered by InovAtiva* no contexto de atividades realizadas ao amparo do presente Acordo, em conformidade com as diretrizes de identidade visual e os manuais de uso de marca aplicáveis.

20. O Plano de Trabalho vinculado ao ACT define, em seu item 8, as seguintes metas e resultados esperados para a parceria:

8. RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se, como resultados do presente Acordo de Cooperação Técnica:

- A realização de, no mínimo, uma edição de programa de apoio a negócios inovadores realizada em Santa Maria/RS;
- Produção de informações para subsidiar, por parte do MDIC, a avaliação e aperfeiçoamento do modelo de parceria para execução indireta de programa subnacional de aceleração de negócios inovadores;
- Equipe designada pela UFSM capacitada na metodologia de apoio ao empreendedorismo inovador *Powered by InovAtiva*;
- 25 ou mais empreendedores(as) atendidos(as) em cada edição do programa.

21. Ele também detalha, em seu item 9, um plano de ação para a execução do objeto do Acordo, a ser observado para cada edição do programa realizada durante a vigência do ACT:

Quadro 1 – Plano de ação do ACT nº 35/2023

Etapa	Descrição e resultados esperados	Cronograma previsto (por edição/programa)
Preparação	Atividades preparatórias para o início do programa, incluindo documentação formal, elaboração de identidade visual, elaboração de páginas websites, acesso e configuração da Plataforma InovAtiva, treinamento e capacitação da equipe designada pela EEL.	1º mês
Articulação	Engajamento dos atores do ecossistema local de empreendedorismo inovador, especialmente com o objetivo de captar e capacitar colaboradores voluntários para compor base de mentores de	1º mês

	negócios, de avaliadores de projetos e de monitores para serem treinados na metodologia de capacitação empreendedora.	
Chamamento	Período de publicação e divulgação do Regulamento junto ao público-alvo potencial, recebimento de inscrições na plataforma, seguido de fase de avaliação e seleção dos projetos inscritos para participar do programa	2º mês e 3º mês
Evolução	Início do atendimento aos projetos selecionados, fazendo uso de metodologia de aceleração de projetos inovadores, incluindo a realização de capacitações em modalidade presencial e remota, disponibilização de facilitadores, conexão com mentores, verificação e avaliação de entregas dos participantes.	3º mês ao 6º mês
Conexão	Organização e realização de um evento de <i>Demoday</i> , bem como de outras ações que promovam oportunidades de conexão dos participantes com mentores, investidores, potenciais clientes e outros atores relevantes do ecossistema.	5º mês e 6º mês
Avaliação	Produção de relatórios de avaliação da edição, com a análise das lições aprendidas na realização do programa e divulgação dos principais resultados obtidos; e aplicação de pesquisa de impacto junto aos participantes, após 3, 6 e 12 meses da conclusão do programa.	A partir do 7º mês

22. No que concerne ao prazo de vigência da parceria, a cláusula 10ª do Acordo prevê a data de 31 de dezembro de 2024 como o seu termo final.

III. ANÁLISE

23. Para fins de aferição dos resultados da parceria, o ACT nº 35/2023 determina a elaboração de um relatório conjunto de execução de atividades pelos partícipes, o qual deve discriminar as ações empreendidas e objetivos alcançados, conforme o disposto em sua cláusula 18ª:

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA AFERIÇÃO DE RESULTADOS

Os Partícipes deverão aferir os benefícios e alcance do interesse público obtidos em decorrência do Acordo, mediante a elaboração de relatório conjunto de execução de atividades relativas à parceria, discriminando as ações empreendidas e os objetivos alcançados, no prazo de até 90 (noventa) dias após o encerramento.

Subcláusula única

A obrigação a que se refere a presente cláusula poderá ser considerada cumprida mediante relatório conjunto de execução de atividades produzido pela UFSM e pela Fundação CERTI, no âmbito da parceria descrita na subcláusula primeira da cláusula primeira, após análise e aprovação pelo MDIC.

24. Em cumprimento ao disposto acima, a CERTI apresentou um relatório de execução do objeto da parceria em 13/02/2025. Tal documento, elaborado conjuntamente pela CERTI e pela UFSM, foi juntado aos autos do processo eletrônico sob o nº SEI 49692713.

25. Durante a vigência do Acordo, foram realizadas duas edições do programa *Eleva Start powered by InovAtiva* no estado do Rio Grande do Sul, em 2023 e 2024. A análise do relatório permite

constatar que ambas as edições foram realizadas dentro do esperado, tendo a EEL cumprido adequadamente as obrigações previstas no Acordo e em seu Plano de Trabalho. Os programas foram encerrados nos eventos *demoday* realizados nos dias 14 de dezembro de 2023 (edição 2023) e 27 de novembro de 2024 (edição 2024), ocasiões em que os projetos inovadores e startups participantes apresentaram suas soluções inovadoras a uma banca formada por investidores, mentores, empresários e outros atores relevantes do ecossistema local.

26. Destacamos a seguir algumas das informações, números e resultados mais relevantes dos programas realizados no âmbito do ACT em apreço:

<u>Eleva Start powered by InovAtiva 1ª Edição (2023)</u>	<u>Eleva Start powered by InovAtiva 2ª Edição (2024)</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Abertura de inscrições: 10/08/2023 • Início da capacitação: 26/09/2023 • Demoday de encerramento: 14/12/2023 • Vagas oferecidas: 25 • Projetos e startups inscritos: 50 • Número de candidatos/vaga: 2 • Participantes concluintes: 22 • Taxa de conclusão: 88% • Mentores voluntários: 25 • Avaliadores voluntários: 15 • Pessoas capacitadas como multiplicadores da metodologia: 2 • NPS[5]: 100 	<ul style="list-style-type: none"> • Abertura de inscrições: 20/06/2024 • Início da capacitação: 06/08/2024 • Demoday de encerramento: 27/11/2024 • Vagas oferecidas: 25 • Projetos e startups inscritos: 63 • Número de candidatos/vaga: 2,52 • Participantes concluintes: 18 • Taxa de conclusão: 72% • Mentores voluntários: 20 • Avaliadores voluntários: 18 • Pessoas capacitadas como multiplicadores da metodologia: 3 • NPS: 94

27. Observa-se, à luz das informações acima – e, especialmente, no que diz respeito ao número de empreendedores(as) participantes e de mentores, avaliadores e multiplicadores capacitados e atuantes no programa –, que todos os resultados esperados (definidos no item 8 do Plano de Trabalho do ACT) foram satisfatoriamente atingidos.

28. Em relação à edição 2024, é importante registrar que o conteúdo do curso de capacitação empreendedora dessa segunda turma não foi inteiramente ministrado por facilitadores da Fundação Wadhwani (parceiro conteudista do *Powered by InovAtiva*), mas por três **multiplicadores** locais que foram treinados na metodologia “Ignite” pela WF.

29. Em seu relatório de execução, a CERTI e a UFSM apresentaram ainda alguns depoimentos de empreendedores(as) que participaram do programa até a sua conclusão, destacados a seguir:

- “Representou a abertura de uma “caixinha” de possibilidades. O programa nos fez ver a NFCorte com outros olhos, nos fez pensar fora da nossa realidade, além de abrir novos caminhos. Como graduanda, todo esse contato com o ambiente de inovação, foi incrível e enriquecedor!”
- “Foi um divisor de águas. As conexões com os colegas gerou novos negócios. super recomendo a todas as startups participarem.”
- “Me clareou as idéias em todas as áreas que são fundamentais para um negócio dar certo.”

- “Para a CarFrete, o programa Eleva Start representou o início da jornada na área de tecnologia e a possibilidade de desenvolver o que antes era apenas uma ideia. Além disso, possibilitou contatos com pessoas que já estão em estágios avançados da jornada de desenvolvimento de suas startups, o que trouxe muito aprendizado, juntamente com os Labs e materiais extras.”
- “O programa proporcionou uma imersão valiosa no universo da inovação e das startups, oferecendo uma visão prática sobre o mercado e seus desafios. Foi uma oportunidade enriquecedora para adquirir conhecimento, conexões e inspiração para novos projetos.”
- “Acredito que o programa agrega bastante para as startups se estruturarem e seguirem uma metodologia para ingressar no mercado, isso é muito benéfico para os empreendedores!”
- “O Eleva Start é um programa excelente para quem quer tirar as ideias do papel e colocá-las em prática!”
- “O programa representou uma oportunidade única de crescimento e transformação. Nos mostrando como dar vida à nossa ideia e transformá-la em um negócio viável, além de nos conectar a uma rede incrível de pessoas inspiradoras. Foi desafiador, especialmente ao apresentar o nosso pitch, mas cada etapa nos fortaleceu, aumentando a nossa visão e mostrando o potencial de impacto que podemos alcançar. Graças ao programa, estamos mais preparados para oferecer nossa solução e causar um impacto positivo no nosso setor.”
- “Foi minha primeira experiência em programas de aceleração e foi de grande aprendizado, primeiro, porque como arquiteto tenho muito conhecimento técnico, mas pouco conhecimento em negócios. Segundo, porque pela primeira vez entrei nesse universo das startups e conheci pessoas, projetos, instrutores, facilitadores, mentores, etc. Foi muito enriquecedor. Ao final do programa ficamos com a certeza de estarmos no caminho certo.”
- “O programa powered By InovAtiva foi de fundamental importância para o nosso modelo de negócios, para conexões e avanços em nossa Startup, proporcionou sair da ideia para o mercado!”
- “Representou o conhecimento de uma nova área na minha vida, como um estudante de engenharia minha formação me fez deixar um pouco de lado minha parte empreendedora, o Eleva Start me fez conhecer uma nova área e todas as possibilidades que ela pode proporcionar para minha vida. Além de conhecer ideias e pessoas incríveis durante essa jornada.”

30. O NPS calculado permite constatar que as duas edições do programa foram bem avaliadas pelos participantes, percepção corroborada pelos depoimentos colhidos nas pesquisas de avaliação. De fato, a UFSM se destacou como uma das melhores EELs do *Powered by InovAtiva*, realizando duas edições com bons números de interesse, atendimento e engajamento, baixos índices de desistência e ótimas avaliações dos(as) empreendedores(as) capacitados(as).

31. Os resultados das pesquisas de acompanhamento e impacto realizadas pela CERTI e pela EEL foram apresentados ao MDIC na forma de relatórios e *dashboards* consolidados.

IV. CONCLUSÃO

32. Pelo exposto, conclui-se que houve regular cumprimento do objeto do Acordo de Cooperação Técnica nº 35/2023 pelos partícipes. Tendo isso em vista, e considerando que o Acordo em apreço foi extinto pelo advento de seu termo final, propõe-se o arquivamento do presente processo.

[documento assinado eletronicamente]

JOSÉ CARLOS ASSIS

Chefe de Divisão de Ecossistemas de Empreendedorismo Inovador

De acordo. À consideração superior.

[documento assinado eletronicamente]

SAMUEL ANTUNES ANTERO

Coordenador-Geral de Empreendedorismo Inovador e Inovação Aberta

De acordo. Encaminhe-se à Coordenação de Convênios e Parcerias do Gabinete da SDIC (MDIC-SDIC-GAB-CCONV), para ciência e posterior arquivamento do processo.

[documento assinado eletronicamente]

CRISTIANE VIANNA RAUEN

Diretora de Transformação Digital e Inovação

[1] Nos termos de sua cláusula décima, “[o] presente Acordo de Cooperação Técnica vigerá até a data de 31 de dezembro de 2024, podendo ser prorrogado mediante a celebração de aditivo”.

[2] O referido Termo foi objeto de aditivo recente para prorrogação da vigência e ampliação do valor global. Vide Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Colaboração nº 905524/2020 (SEI nº 47321488).

[3] Mapeamento do Ecossistema Brasileiro de Startups da Abstartups, Edição 2024. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/pesquisas/>>. Acesso em 21/02/2025.

[4] “A Fundação Wadhwani é uma organização sem fins lucrativos dedicada ao bem social. Mais de duas décadas desde a sua criação em 2001, a Fundação tem presença mundial concentrada numa missão simples e poderosa: acelerar o crescimento do emprego e permitir que milhões de pessoas ganhem um salário suficiente para sustentar a família e levem uma vida digna”. Mais informações em: <<https://wadhwanifoundation.org/pt/sobre-nos/>>. Acesso em 21/02/2025.

[5] “NPS” é a sigla para *Net Promoter Score*, metodologia usada para medir a satisfação de clientes e usuários. Para determinar o NPS, pergunta-se aos participantes sobre a probabilidade de recomendarem o programa *Powered by InovAtiva* a um amigo ou colega em uma escala de 0 a 10, calculando-se então a diferença percentual entre o número de PROMOTORES (participantes que deram nota 9 ou 10) e de DETRATORES (participantes que deram nota de 0 a 6). O resultado do NPS é um número que pode variar entre -100 e 100. Em geral, considera-se “Excelente” um NPS de 75-100, “Muito bom” um NPS de 50-74, “Razoável” um NPS de 0-49 e “Ruim” um NPS negativo (entre -100 e -1).



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos Oliveira Assis Júnior, Chefe(a) de Divisão**, em 01/04/2025, às 17:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Samuel Antunes Antero, Coordenador(a)-Geral**, em 02/04/2025, às 09:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cristiane Viana Rauen, Diretor(a)**, em 02/04/2025, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **49692737** e o código CRC **8FEC6337**.
