

# **TechVision - Formulário NPS (Teste A)**

**Caio José Soares da Luz – 247620**

**Mateus Franco Bezerra – 249294**

**Augusto Luis Armelim Dalsoglio – 248166**

**Gabriel Alberto de Oliveira – 248309**

**Wellington Henrique De Camargo – 249277**

**João Paulo Ribeiro Brisola Pereira – 248977**

A pesquisa NPS (Net Promoter Score) é uma maneira de medir a satisfação e a fidelidade de clientes com sua empresa. Monitorar o NPS regularmente ajuda a acompanhar o efeito das suas estratégias de experiência de clientes para descobrir o que está funcionando para a sua empresa.

Os usuários usam uma escala de 0 a 10 para indicar a probabilidade de recomendar a empresa. A pontuação 0 significa que elas jamais recomendariam a empresa, enquanto 10 significa que elas muito provavelmente a recomendariam

- Detratores (de 0 a 6): estes clientes insatisfeitos podem prejudicar sua marca por meio de comentários negativos.
- Passivos (de 7 a 8): estes clientes estão satisfeitos, mas são indiferentes. Eles podem até comprar dos seus concorrentes.
- Promotores (de 9 a 10): estes clientes fiéis muito provavelmente recomendarão sua empresa para outras pessoas.

Pseudônimo	Notas do NPS
Usuário A	9
Usuário B	8
Usuário C	10

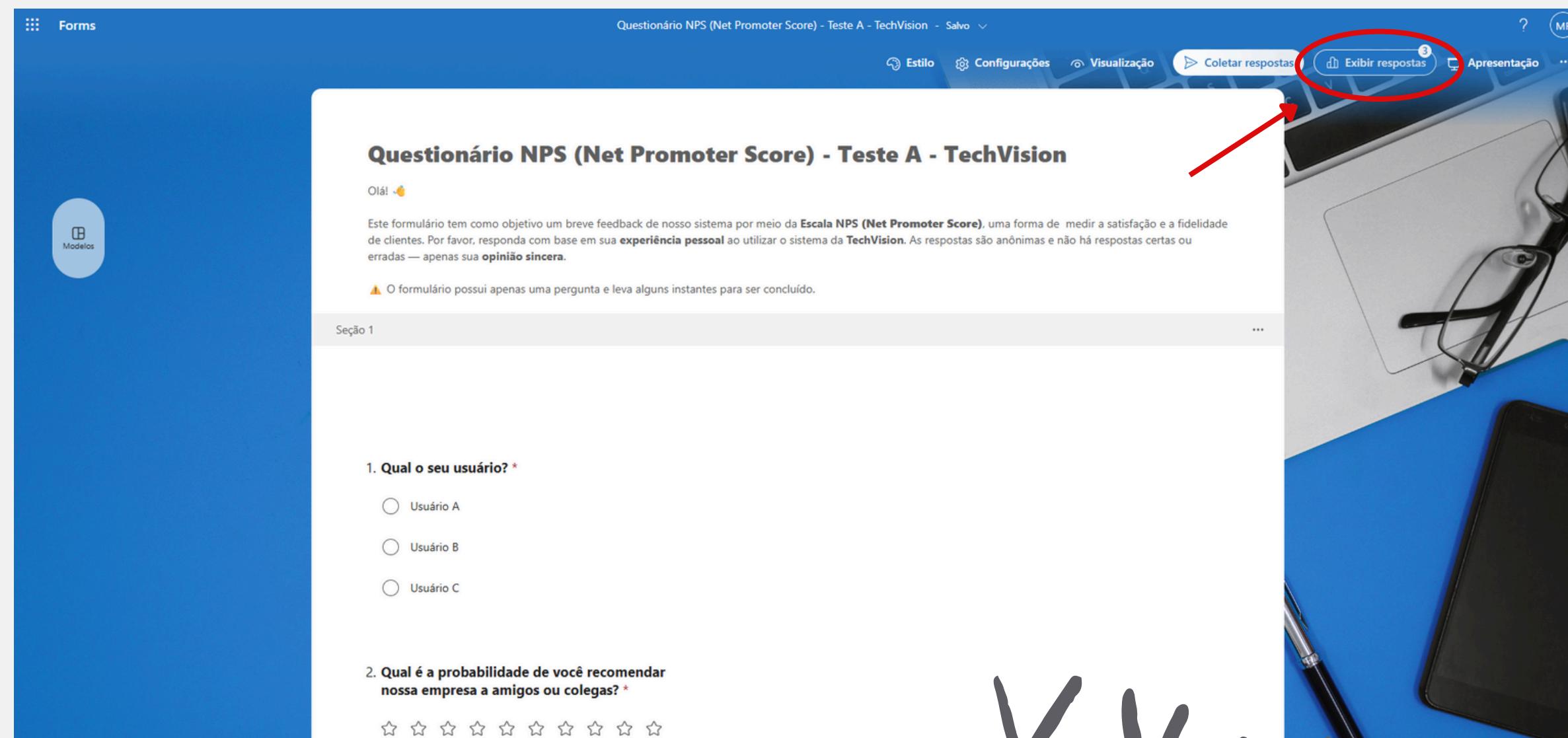
As notas NPS variaram entre 8 e 10, bons índices para um feedback de usabilidade, uma média geral de 9, categorizando a plataforma como de usuários Promotores, que são fiéis a nós.

Para montar os respectivos resultados do questionário NPS, tivemos que apresentar o formulário de perguntas aos usuários. Sendo assim, segue link para cada um dos questionamentos junto das respostas apresentadas:

[https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?  
subpage=design&FormId=L5vMV54v1UW9PsgYfZMwgyORZC  
jXa1pGulDFyVqKT15UMO1RRExCNIVFMURWQINIWIROVRZVjI  
PUS4u&Token=c81e5c95ae1e41618cde31d0dee3fd76](https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=L5vMV54v1UW9PsgYfZMwgyORZCjXa1pGulDFyVqKT15UMO1RRExCNIVFMURWQINIWIROVRZVjIPUS4u&Token=c81e5c95ae1e41618cde31d0dee3fd76)

Para verificar a resposta de cada um dos questionários, segue passo a passo abaixo:

### Primeiro passo para visualização completa das respostas



## Segundo passo para visualização completa das respostas

Forms Questionário NPS (Net Promoter Score) - Teste A - TechVision - Salvo

Voltar às perguntas

Visão Geral das Respostas Ativo

Respostas: 3 | Tempo Médio: 00:09 | Duração: 0 Dias

1. Qual o seu usuário?

- Usuário A: 1
- Usuário B: 1
- Usuário C: 1

33% 33% 33%

2. Qual é a probabilidade de você recomendar nossa empresa a amigos ou colegas?

Nível	Quantidade
Nível 10	1
Nível 9	1
Nível 8	1
Nível 7	0

Insights e ações

Use o Excel para exibir os resultados atualizados na tabela e classificar, filtrar, dinamizar ou criar gráficos de seus dados.

Abrir resultados no Excel

Verificar resultados individuais

The screenshot shows the Microsoft Forms dashboard for a completed NPS survey. It displays a summary with 3 responses, a average time of 00:09, and a duration of 0 days. Below this, two questions are shown: 'Qual o seu usuário?' (with a donut chart showing three categories at 33% each) and 'Qual é a probabilidade de você recomendar nossa empresa a amigos ou colegas?' (with a bar chart showing levels 10, 9, and 8 each having 1 response). On the right, there's an 'Insights e ações' (Insights and actions) sidebar with a section for 'Verificar resultados individuais' (Check individual results), which is circled in red with an arrow pointing to it from below.

## Visualização completa das respostas de cada um dos usuários

← Voltar

Exibir resultados

Entrevistado  
1 Anônima

00:14  
Tempo para concluir

...

1. Qual o seu usuário? \*

Usuário A  
 Usuário B  
 Usuário C

2. Qual é a probabilidade de você recomendar nossa empresa a amigos ou colegas? \*

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Além disso, segue Link do questionário feito via Microsoft Forms apresentado aos usuários:

**<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=L5vMV54v1UW9PsgYfZMwgyORZCjXa1pGuIDFyVqKT15UMO1RRExCNIVFMURWQINIWIRUOVRZVjIPUS4u>**

Obrigado por  
acompanhar