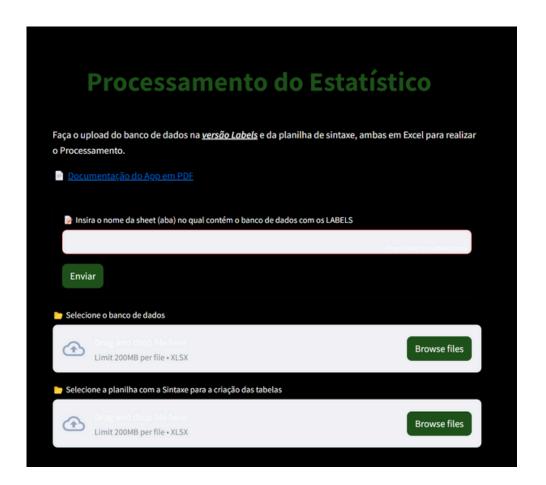


O Processamento do Estatístico agora está online!



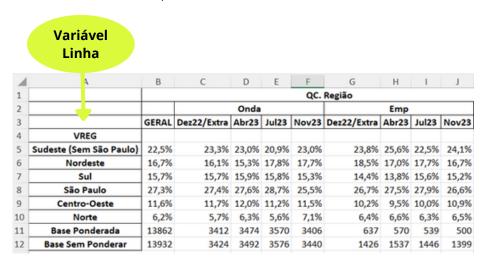
1. Introdução

- Visão geral: O novo app realizará o Processamento do Estatístico com 2 etapas: subirá o Banco de Dados do projeto e a planilha de Sintaxe (será detalhado mais a frente) e retornará as tabelas de todo o projeto com as seguintes informações:
 - <u>Percentual dos valores</u> que corresponde ao cruzamento entre as bandeiras (colunas) e a variável que representa a linha em todas as tabelas;
 - o <u>Valores das Bases Ponderada e Sem Ponderar</u> em todas as tabelas;
 - Índice de Multiplicidade nas tabelas consideradas MULTIPLAS;
 - Valores de agrupamento para as tabelas que sejam NPS, IPA_10 e IPA_5;
 - Valores da média para as tabelas NPS ou IPA_10.
- **Público-alvo:** este aplicativo é destinada aos analistas de processamento que dominam as informações do **Banco de Dados** e criação da planilha de **Sintaxe**.



2. Guia de Uso

- **Banco de dados do projeto:** deverá conter o banco com os LABELS de todas as colunas necessárias para realizar o processamento. Observação: o banco utilizado é com o LABELS e não os CÓDIGOS.
- Planilha com a Sintaxe: deve possuir as colunas TipoTabela, Bandeiras, Var_ID,
 Possui_Onda, Cabecalho, Var_Linha, Contabiliza_NS/NR, BTB, TTB, Valores_Agrup,
 Fecha_100, Var_Pond e Titulo. Cada uma destas colunas será detalhada abaixo:
 - TipoTabela: informar qual o tipo da tabela que deverá ser criada. <u>SIMPLES</u> |
 IPA 5 | IPA 10 | NPS | MULTIPLA;
 - **SIMPLES:** nesta tabela a variável que representa a linha é categórica (possui categorias) e, portanto, não tem nenhum tratamento para BTB, TTB, ou média a ser calculada;



■ IPA_5: nesta tabela a variável que representa a linha terá *5 níveis* de concordância (Escala Likert);

	A	В	C	D	E	F	G	H	1	J		
1		Q41_C. Nos próximos 6 meses você pretende continuar a trabalhar com										
2				Onda				Emp				
3		GERAL	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23		
4												
5	Com certeza deixaria de trabalhar	5,3%	4,7%	6,9%	5,1%	4,6%	5,1%	5,6%	4,9%	5,9%		
6	Provavelmente deixaria de trabalhar	6,7%	5,9%	7,2%	6,6%	7,2%	7,5%	7,4%	8,7%	7,2%		
7	Não sei se vou continuar ou não	11,7%	13,4%	10,8%	11,6%	10,9%	14,0%	15,7%	13,4%	11,0%		
8	Provavelmente continuaria trabalhando	23,6%	22,6%	25,0%	25,2%	21,6%	21,6%	22,2%	21,9%	21,3%		
9	Com certeza continuaria trabalhando	52,7%	53,4%	50,1%	51,5%	55,7%	51,8%	49,1%	51,1%	54,6%		
10	втв	12,0%	10,6%	14,1%	11,7%	11,8%	12,6%	13,0%	13,6%	13,0%		
11	Neutro	11,7%	13,4%	10,8%	11,6%	10,9%	14,0%	15,7%	13,4%	11,0%		
12	TTB	76,3%	76,0%	75,1%	76,8%	77,3%	73,4%	71,3%	73,0%	75,9%		
13	Base Ponderada	7597	1900	1892	1928	1877	356	312	286	278		
14	Base Sem Ponderar	7667	3424	3492	3576	3440	1426	1537	1446	1399		



■ **IPA_10:** nesta tabela a variável que representa a linha é *NUMÉRICA* e desejase criar categorias de BTB e TTB, e acrescentar valores de média;

			A	В	C	D	E	F	G	H	1	J				
	1			C26. Satisfação Geral Final com a CIELO												
	2					Onda			Emp							
	3			GERAL	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23				
	4	4														
	5		1	1,6%	2,0%	2,1%	1,2%	1,3%	2,0%	2,5%	2,0%	1,6%				
	6		2	0,7%	0,7%	1,0%	0,6%	0,5%	0,2%	0,3%	0,7%	0,7%				
	7		3	1,1%	0,8%	1,5%	1,1%	0,9%	0,5%	1,3%	1,2%	0,4%				
	8		4	1,3%	1,7%	1,8%	0,7%	1,0%	1,8%	1,6%	0,3%	1,4%				
	9		5	5,8%	5,9%	6,3%	5,6%	5,4%	9,3%	6,6%	8,7%	6,1%				
	10	7 2 8 9		5,5%	5,7%	5,3%	6,3%	4,6%	5,9%	7,1%	6,2%	4,9%				
	11			14,2%	14,5%	16,8%	12,8%	12,6%	13,0%	13,9%	9,3%	13,0%				
	12			26,5%	28,9%	25,8%	25,5%	25,8%	29,5%	22,9%	25,6%	26,2%				
	13			17,9%	16,9%	15,5%	19,8%	19,6%	14,1%	16,2%	15,9%	16,8%				
	14			25,4%	22,9%	23,9%	26,6%	28,2%	23,6%	27,6%	30,2%	28,9%				
	15		втв	10,5%	11,1%	12,7%	9,2%	9,2%	13,9%	12,3%	12,8%	10,2%				
В, ТТВ	16		Neutro	19,6%	20,2%	22,1%	19,1%	17,2%	18,8%	21,0%	15,5%	17,9%				
média	17		ттв	69,8%	68,6%	65,2%	71,8%	73,7%	67,2%	66,7%	71,7%	72,0%				
	18		Media	7,9981	7,8986	7,8132	8,1065	8,1734	7,8316	7,9144	8,0340	8,1085				
	19	Base Ponderada		7581	1895	1886	1927	1874	354	310	286	277				
	20	Bas	e Sem Ponderar	7650	3424	3492	3576	3440	1426	1537	1446	1399				

■ **NPS:** nesta tabela a variável que representa a linha é *NUMÉRICA* e se trata da classificação NPS. Os Detratores são as notas de 0 a 6, Neutros as notas 7 e 8 e os Promotores as notas 9 e 10;

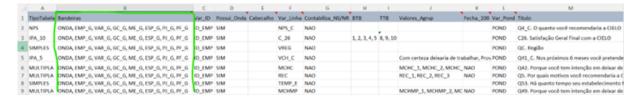
	A	В	C	D	E	F	G	H	T	J	K	L	M
1							Q8. O q	uanto v	ocê rec	omendaria a Cielo	para seu	ıs amigo	os ou co
2			Onda		Segme	nto BU				Segmento	Pessoa		
3		GERAL	Jan/25(Mensal)	Alto Varejo Cielo	Empreendedores	Varejo	Alto Varejo Bancos	GC	Varejo	Empreendedores	GC	PF	PJ
4													
5	0	2,5%	2,5%	2,1%	2,6%	3,0%	3,3%	0,9%	2,9%	2,6%	0,9%	3,3%	2,4%
6	1	0,3%	0,3%	0,0%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	1,1%	0,2%
7	2	0,5%	0,5%	1,5%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%
8	3	0,6%	0,6%	0,7%	0,8%	0,6%	0,8%	0,0%	0,7%	0,8%	0,0%	1,1%	0,5%
9	4	1,2%	1,2%	2,1%	1,7%	1,4%	0,0%	0,0%	1,3%	1,7%	0,0%	1,5%	1,1%
10	5	7,0%	7,0%	5,8%	8,4%	6,5%	6,7%	7,5%	6,4%	8,4%	7,5%	9,8%	6,6%
11	6	3,7%	3,7%	3,0%	4,9%	4,5%	0,8%	2,9%	3,6%	4,9%	2,9%	4,6%	3,6%
12	7	10,5%	10,5%	10,0%	10,8%	11,2%	12,3%	7,8%	11,2%	10,8%	7,8%	9,7%	10,6%
13	8	20,4%	20,4%	21,8%	18,5%	20,0%	27,0%	18,5%	21,5%	18,5%	18,5%	13,7%	21,3%
14	9	14,9%	14,9%	15,9%	9,3%	15,1%	20,5%	16,1%	16,1%	9,3%	16,1%	14,5%	14,9%
15	10	38,6%	38,6%	37,1%	42,1%	36,6%	28,7%	46,4%	35,4%	42,1%	46,4%	40,8%	38,3%
16	Detrator	15,6%	15,6%	15,1%	19,3%	17,1%	11,5%	11,3%	15,8%	19,3%	11,3%	21,2%	14,8%
17	Neutro	30,9%	30,9%	31,9%	29,3%	31,2%	39,3%	26,2%	32,7%	29,3%	26,2%	23,4%	31,9%
18	Promotor	53,5%	53,5%	53,1%	51,4%	51,7%	49,2%	62,5%	51,5%	51,4%	62,5%	55,4%	53,2%
19	NPS	37,9%	37,9%	38,0%	32,2%	34,6%	37,6%	51,2%	35,7%	32,2%	51,2%	34,1%	38,4%
20	Media	8,2122	9,2122	9,1953	9,1067	9,0879	9,1380	9,6568	9,1165	9,1067	9,6568	9,0298	9,2383
21	Base Ponderada	1216	1216	147	223	501	126	220	774	223	220	152	1064
22	Rase Sem Ponderar	1218	1218	142	360	490	122	104	754	360	104	205	1013



■ **MULTIPLA:** nesta tabela a variável que representa a linha é MÚLTIPLA e deve ser tratada de forma diferente quanto as respostas múltiplas (mais de uma resposta) informada pelo entrevistado.

	A	В	C	D	E	F	G	H	1	J	
1			Q42. F	orque v	ocê ten	n intenç	ão em deixar	de usar	a: Cielo		
2				Onda			Emp				
3		GERAL	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23	
4	мснс										
5	Atendimento de manutenção ruim/demorado	5,9%	4,6%	8,1%	4,5%	6,0%	4,6%	3,9%	6,7%	7,29	
6	ento/relacionamento ruim (não dão retorno,demor	23,2%	24,2%	21,2%	22,3%	25,4%	11,9%	24,2%	13,3%	17,0%	
7	Cobrança indevida	2,8%	1,6%	4,0%	2,9%	2,3%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	
8	Demora para receber/não paga em dia	3,2%	4,0%	3,7%	2,2%	2,9%	4,4%	5,8%	4,9%	4,2%	
9	Máquinas dão muito problema	4,9%	4,7%	5,3%	4,8%	4,8%	2,8%	7,0%	4,5%	7,7%	
18	Taxa de vendas alta	33,2%	28,2%	33,0%	53,0%	18,1%	35,3%	29,3%	48,0%	29,4%	
19	Taxas altas (s.e)	20,6%	31,5%	26,1%	9,8%	15,2%	28,9%	27,5%	6,7%	6,4%	
20	Taxas de antecipação alta	2,7%	1,7%	2,7%	6,0%	0,2%	2,0%	0,8%	1,3%	1,29	
21	Taxas prometidas não foram cumpridas	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	
22	Transação lenta	0,5%	1,0%	0,2%	0,4%	0,7%	4,6%	1,4%	2,2%	0,0%	
23	axas de vendas de crédito e débito comparado com	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	21,7%	0,0%	0,0%	0,0%	25,1%	
24	taxas de vendas de crédito e débito comparando co	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	
25	Valor alto do aluguel	15,8%	11,7%	17,0%	16,9%	17,1%	13,7%	8,5%	15,0%	5,6%	
26	as de antecipação de recebíveis comparadas com a	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	
27	Base Ponderada	867	190	249	215	213	42	40	38	34	
28	Base Sem Ponderar	848	191	230	222	205	84	87	83	70	
29	Índice de Multiplicidade	1,3080	1,2376	1,3043	1,3273	1,3567	1,2015	1,3108	1,1990	1,2500	

 Bandeiras: informar as bandeiras que representa as colunas da tabela, separados por vírgula e espaço (,). Observação: Se o Projeto possuir ONDAS, é necessário que a variável que represente a ONDA seja a primeira da lista de Colunas, exemplo: `ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G`;



 Var_ID: informar a variável que representa o ID de cada entrevistado referente ao projeto. Exemplo `ID_EMP`;

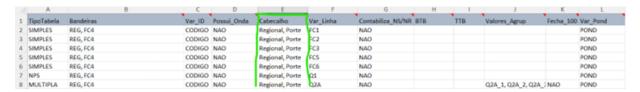


Possui_Onda: se o projeto possui ONDAS `SIM / NAO `;

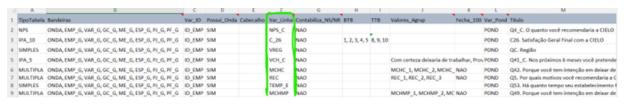
	A	9	C	D		F	G	н		J.	K	L	M
1	TipoTabela	Bandeiras	Var_ID	Possui_Onda	Cabecalho	Var_Linha	Contabiliza_NS/NR	BTB	TTB	Valores_Agrup	Fecha_100	Var_Pond	Titulo
2	NPS	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PI_G, PF_G	ID_EMP	SIM		NPS_C	NAO					POND	Q4_C. O quanto você recomendaria a CIELO
3	IPA_10	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ID_EMP	SIM		C_26	NAO	1, 2, 3, 4, 5	8, 9, 10			POND	C26. Satisfação Geral Final com a CIELO
4	SIMPLES	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PI_G, PF_G	ID_EMP	SIM		VREG	NAO					POND	QC. Região
5	IPA_5	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ID_EMP	SIM		VCH_C	NAO			Com certeza deixaria de tra	abalhar, Prov	POND	Q41_C. Nos próximos 6 meses você pretend
6	MULTIPLA	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ID_EMP	SIM		MCHC	NAO			MCHC_1, MCHC_2, MCHC_	NAO	POND	Q42. Porque você tem intenção em deixar de
7	MULTIPLA	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PI_G, PF_G	ID_EMP	SIM		REC	NAO			REC_1, REC_2, REC_3	NAO	POND	Q5. Por quais motivos você recomendaria a
8	SIMPLES	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ID_EMP	SIM		TEMP_E	NAO					POND	Q53. Há quanto tempo seu estabelecimento
9	MULTIPLA	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PI_G, PF_G	ID_EMP	SIM		MCHMP	NAO			MCHMP_1, MCHMP_2, MC	NAO	POND	Q49. Porque você tem intenção em deixar de



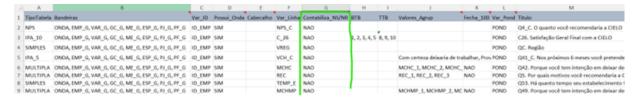
 Cabecalho: se o projeto não existir ONDAS (ou tiver apenas uma única onda em suas categorias), é necessário informar o nome do cabeçalho desejado para as colunas da bandeira. Exemplo: `Regional, Porte`;



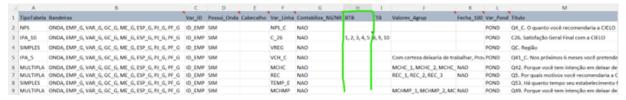
Var_Linha: nome da variável que representará as linhas da tabela. Exemplo:
 `VREG`;



 Contabiliza_NS/NR: informar se a tabela deverá contabilizar os casos de NS/NR `SIM / NAO`;



BTB: somente quando a variável que representará as linhas for *IPA_10*, informar os valores a serem considerados para o BTB, separados por vírgula e espaço (,). Exemplo: `1, 2, 3, 4, 5`;





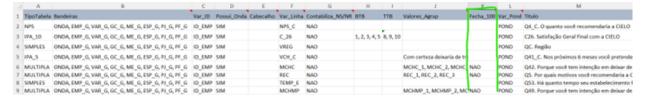
 TTB: somente quando a variável que representará as linhas for IPA_10, informar os valores a serem considerados para o TTB, separados por vírgula e espaço (,). Exemplo: `8, 9, 10`;



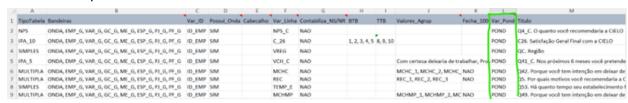
Valores_Agrup: informar somente quando a variável que representa as linhas for IPA_5 (deverá informar os nomes das categorias do IPA_5 em ordem, da pior categoria até a melhor, exemplo: `Com certeza deixaria de trabalhar, Provavelmente deixaria de trabalhar, Não sei se vou continuar ou não, Provavelmente continuaria trabalhando, Com certeza continuaria trabalhando `) ou quando a variável que representa as linhas for MULTIPLA (deverá informar o nome das colunas que descrevem a variável múltipla, exemplo: `MCHC_1, MCHC_2, MCHC_3`). Obs.: Valores devem ser informados separados por vírgula e espaço (,).



 Fecha_100: quando a tabela for MULTIPLA, informar se os valores deverão fechar 100% `SIM / NAO`;

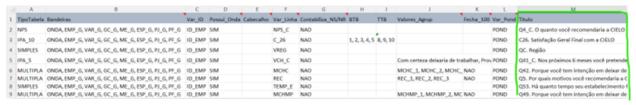


Var_Pond: informar o nome da variável utilizada para ponderação.
 Observação: se o projeto não tiver ponderação, é necessário criar uma coluna no banco de dados do projeto para representar a variável POND e preencher os campos com o número 1;



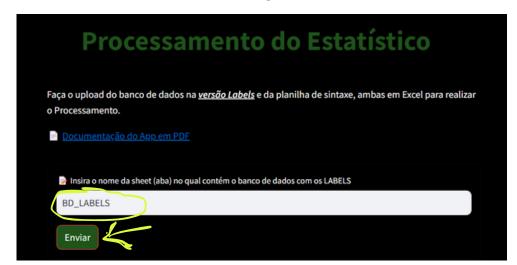


• **Titulo:** informar o nome do título referente a tabela desejada.

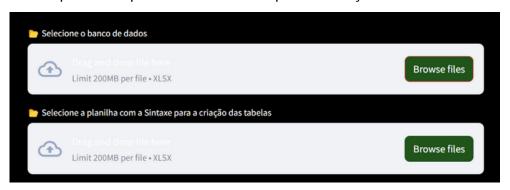


3. Passo a passo para utilizar o aplicativo

3.1. Acessar o portal Processamento Expertise, digitar o nome da aba do banco de dados que se encontra a informação do banco em formato de LABELS (conforme ilustrado na figura abaixo).



3.2. Clicar em Browse Files e selecionar o banco de dados do projeto desejado e em sequência a planilha de Sintaxe para a criação das tabelas.





3.3. Após as planilhas com o banco de dados e a Sintaxe serem carregados, aparecerá a seguinte mensagem: "Planilhas carregadas com sucesso!" e o botão "Processar Dados", clique nele e espere aparecer o botão para fazer o download da planilha processada.

