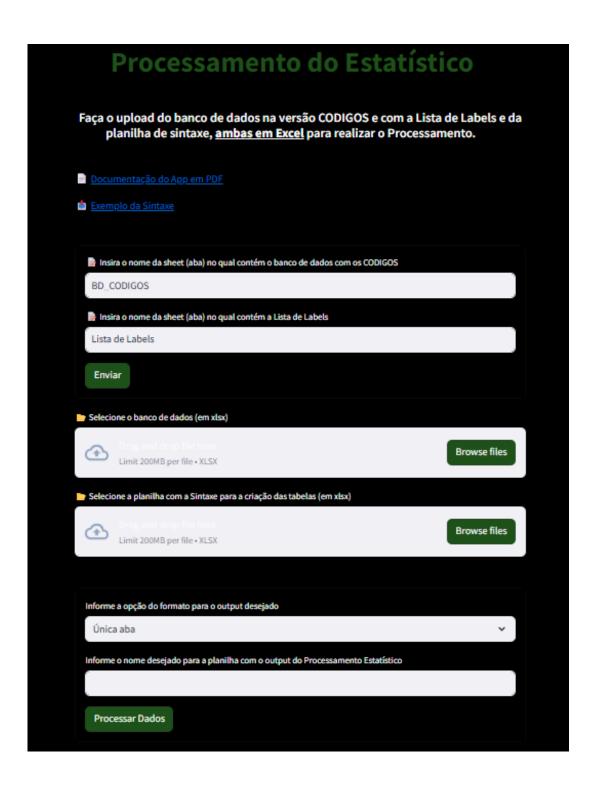


O Processamento do Estatístico agora está online!





#### 1. Introdução

- Visão geral: O novo app realizará o Processamento do Estatístico com 2 etapas: irá fazer o upload do Banco de Dados do projeto com a base em CODIGOS e a Lista de Labels, e também subirá 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 Valores das Bases Ponderada e Sem Ponderar em todas as tabelas;
  - o <u>Índice de Multiplicidade</u> nas tabelas consideradas MULTIPLAS;
  - Valores de agrupamento (BTB e TTB) 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 CODIGOS de todas as colunas necessárias para realizar o processamento. Observação: o banco utilizado é com os CODIGOS e não os LABELS.

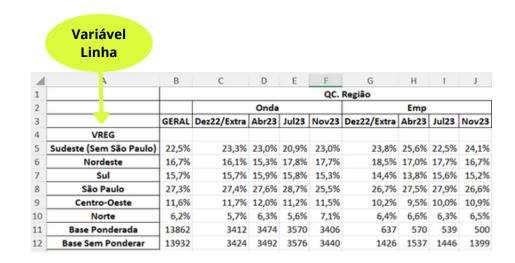
	А	В	C	U	6	Н		J	M	N	U
1	ID_EMF ~	ID_ONE -	ONDA -	COLETA -	NU_SO_E	POND	CIELO_	PF_PJ ~	VCID -	VUF -	VREG -
2	2003877	63142	55	1	2897002250	0,95242	2 1	. 2	80	8	4
3	2003876	63134	55	1	2770299284	1,55984	9 3	2	80	6	2
4	2003875	62807	55	1		1,55984	9 3	2	80	18	5
5	2003874	62791	55	1		0,29343	6 3	2	23	24	5
6	2003873	62757	55	1		1,55984	9 3	2	23	24	5
7	2003872	62722	55	1		1,54049	1 3	1	22	18	5
8	2003871	62638	55	1		1,54049	1 3	1	80	13	6
9	2003870	62629	55	1		1,55984	9 3	2	80	13	6
0	2003869	62605	55	1		2,50527	3 3	2	19	20	6
1	2003868	62568	55	1		0,29343	6 3	2	80	17	6
12	2003867	62560	55	1		0,29343	6 3	2	21	17	6
13	2003866	62542	55	1		0,36690	9 3	1	80	17	6
4	2003865	62517	55	1		2,50527	3 3	2	21	17	6
15	2003864	62444	55	1		1,55984	9 3	2	80	14	6



 Banco de dados com a Lista de Labels: Necessário ter o mapeamento de cada coluna com seus respectivos códigos e labels. Observação: A planilha com a Lista de Labels deverá permanecer no mesmo banco de dados do projeto em uma aba separada de BD\_CODIGOS.

Α	В	C
		Variable Values
/alue		Label
DNDA	28	Abr23
	52	Abr25 (Mensal)
	53	Mai25 (Mensal)
	54	Jun25 (Mensal)
	55	Jul25
COLETA	1	CATI
	2	CAMPO
CIELO_CA	M1	Cielo - Cati
	2	Cielo - Campo
	3	Concorrência sem Cielo - Cati
	4	Concorrência sem Cielo - Campo
PF_PJ	1	PF
_	2	PJ

- - 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		Q	41_C. Nos pré	ximos (	5 mese:	você p	retende conti	nuar a	trabalh	ar 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	1 2 3 4 5 5 6 6 7 7 2 8 8 9 9 4 10 8TB Neutro TTB Media Base Ponderada			C26.	Satisfaç	ão Geral	Final com a C	CIELO		
	2			C26        One      One        %      2,0%      2,1°        %      0,7%      1,0°        %      0,7%      1,5°        %      1,7%      1,8°        %      5,9%      6,3°        %      5,7%      5,3°        %      14,5%      16,8°        %      28,9%      25,8°        %      16,9%      15,5°        %      22,9%      23,9°        %      11,1%      12,7°	Onda	1			Emp		
	3		GERAL	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23
	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	6	5,5%	5,7%	5,3%	6,3%	4,6%	5,9%	7,1%	6,2%	4,9%
	11	7	14,2%	14,5%	16,8%	12,8%	12,6%	13,0%	13,9%	9,3%	13,0%
	12	8	26,5%	28,9%	25,8%	25,5%	25,8%	29,5%	22,9%	25,6%	26,2%
	13	9	17,9%	16,9%	15,5%	19,8%	19,6%	14,1%	16,2%	15,9%	16,8%
	14	10	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%
втв, ттв	16	Neutro	19,6%	20,2%	22,1%	19,1%	17,2%	18,8%	21,0%	15,5%	17,9%
e média	17	TTB	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	Base 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;

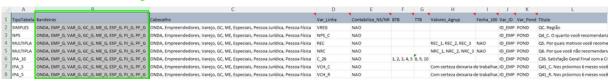
	A	В	C	D	E	F	G	Н	1	J	K	L	M
							Q8. O q	uanto v	ocê rec	omendaria a Cielo	para seu	s amigo	s ou c
2			Onda		Segme	nto BU				Segmento		Pes	soa
		GERAL	Jan/25(Mensal)	Alto Varejo Cielo	Empreendedores	Varejo	Alto Varejo Bancos	GC	Varejo	Empreendedores	GC	PF	PJ
	0	2,5%	2,5%	2,1%	2,6%	3,0%	3,3%	0,9%	2,9%	2,6%	0,9%	3,3%	2,49
	1	0,3%	0,3%	0,0%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	1,1%	0,29
	2	0,5%	0,5%	1,5%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,59
	3	0,6%	0,6%	0,7%	0,8%	0,6%	0,8%	0,0%	0,7%	0,8%	0,0%	1,1%	0,59
	4	1,2%	1,2%	2,1%	1,7%	1,4%	0,0%	0,0%	1,3%	1,7%	0,0%	1,5%	1,19
)	5	7,0%	7,0%	5,8%	8,4%	6,5%	6,7%	7,5%	6,4%	8,4%	7,5%	9,8%	6,69
L	6	3,7%	3,7%	3,0%	4,9%	4,5%	0,8%	2,9%	3,6%	4,9%	2,9%	4,6%	3,69
2	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%
3	8	20,4%	20,4%	21,8%	18,5%	20,0%	27,0%	18,5%	21,5%	18,5%	18,5%	13,7%	21,39
4	9	14,9%	14,9%	15,9%	9,3%	15,1%	20,5%	16,1%	16,1%	9,3%	16,1%	14,5%	14,99
5	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%
6	Detrator	15,6%	15,6%	15,1%	19,3%	17,1%	11,5%	11,3%	15,8%	19,3%	11,3%	21,2%	14,89
7	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%
8	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%
9	NPS	37,9%	37,9%	38,0%	32,2%	34,6%	37,6%	51,2%	35,7%	32,2%	51,2%	34,1%	38,49
0	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
1	Base Ponderada	1216	1216	147	223	501	126	220	774	223	220	152	1064
2	<b>Base Sem Ponderar</b>	1218	1218	142	360	490	122	104	754	360	104	205	1013



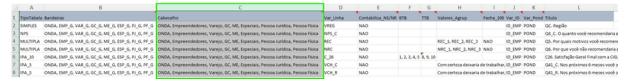
■ **MULTIPLA:** nesta tabela a variável que representa a linha é MÚLTIPLA e deve ser tratada de forma diferente quanto as respostas múltiplas (mais de uma resposta) informada pelo entrevistado.

	A	В	C	D	E	F	G	H	1	J	
1			Q42. F	orque v	ocê ter	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%	7,2%	
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%	1,2%	
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 (, ). Exemplo: `ONDA, EMP\_G, VAR\_G, GC\_G, ME\_G, ESP\_G, PJ\_G, PF\_G`;



 Cabecalho: informar o nome do cabeçalho desejado para as colunas da bandeira. Exemplo: `ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física;

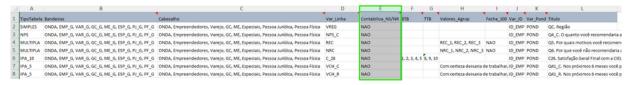


Var\_Linha: nome da variável que representará as linhas da tabela. Exemplo:
 `VREG`. Obs.: quando a variável que representa a linha for de uma tabela
 MULTIPLA é necessário colocar um nome diferente dos Valores\_Agrup.
 Exemplo: Variáveis REC\_1, REC\_2, REC\_3 que referem a uma MULTIPLA, o nome
 da variável que representa a linha da tabela poderá ser REC, ou seja, diferente
 dos nomes das variáveis que serão preenchidas no campo: "Valores Agrup".

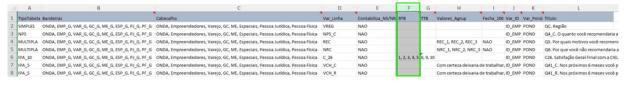




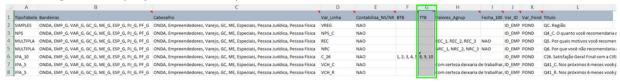
 Contabiliza\_NS/NR: informar se a tabela deverá contabilizar os casos de NS/NR `SIM / NAO`;



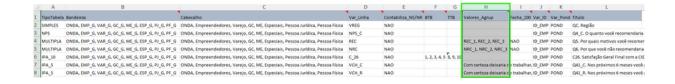
BTB: somente quando a variável que representará as linhas for *IPA\_10* ou *IPA\_5*, informar os valores a serem considerados para o BTB, separados por vírgula e espaço (, ). Exemplo: `1, 2, 3, 4, 5`;



TTB: somente quando a variável que representará as linhas for IPA\_10 ou IPA\_5, informar os valores a serem considerados para o TTB, separados por vírgula e espaço (, ). Exemplo: `8, 9, 10`;

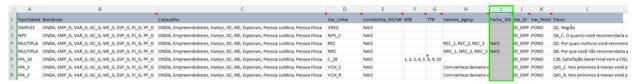


Valores\_Agrup: informar somente quando a variável que representa as linhas for MULTIPLA (deverá informar o nome das colunas que descrevem a variável múltipla, exemplo: `REC\_1, REC\_2, REC\_3`). Obs.: Valores devem ser informados separados por vírgula e espaço (, ).

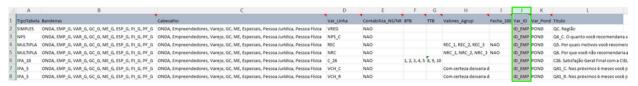




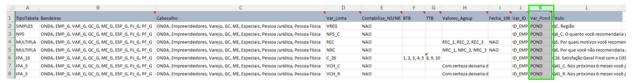
 Fecha\_100: quando a tabela for MULTIPLA, informar se os valores deverão fechar 100% `SIM / NAO`;



 Var\_ID: informar a variável que representa o ID de cada entrevistado referente ao projeto. Exemplo `ID\_EMP`;



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;



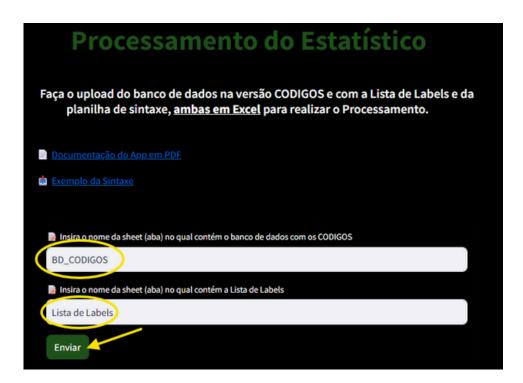
• **Titulo:** informar o nome do título referente a tabela desejada.

	A	В	C	D	E	F	G	H		J	K	
1	TipoTabela	Bandeiras	Cabecalho	Var_Linha	Contabiliza_NS/NR	втв	ттв	Valores_Agrup	Fecha_1	0 Var_ID	Var_Pond	Titulo
2	SIMPLES	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	VREG	NAO					ID_EMI	POND	QC. Região
3	NPS	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	NPS_C	NAO					ID_EMI	POND	Q4_C. O quanto você recomendari a
4	MULTIPLA	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	REC	NAO			REC_1, REC_2, REC_3	NAO	ID_EMI	POND	Q5. Por quais motivos você recomenc
5	MULTIPLA	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	NRC	NAO			NRC_1, NRC_2, NRC_3	NAO	ID_EMI	POND	Q6. Por que você não recomendaria a
6	IPA_10	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	C_26	NAO	1, 2, 3, 4, 5	8, 9, 10	)		ID_EMI	POND	C26. Satisfação Geral Final com a C EU
7	IPA_5	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	VCH_C	NAO			Com certeza deixaria	4	ID_EMI	POND	Q41_C. Nos próximos 6 meses voci+ pi
8	IPA_5	ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G	ONDA, Empreendedores, Varejo, GC, ME, Especiais, Pessoa Jurídica, Pessoa Física	VCH_R	NAO			Com certeza deixaria	4	ID_EMI	POND	Q41_R. Nos próximos 6 meses voci- pi

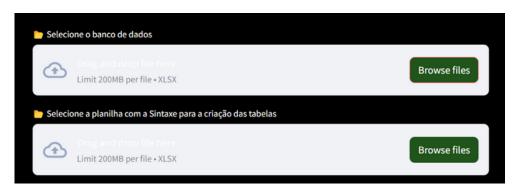


#### 3. Passo a passo para utilizar o aplicativo

3.1. Acessar o portal Processamento Expertise, digitar o nome da aba do banco de dados no formato de CODIGO, informar também a aba no qual contém a Lista de Labels e clicar em "Enviar" (conforme ilustrado na figura abaixo).



3.2. Logo após clicar em "Enviar", clique em Browse Files e selecione 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 carregadas, aparecerá a seguinte mensagem: "Planilhas carregadas com sucesso!"



3.4. Para concluir, selecione a opção desejada do output das tabelas (Única aba: todas as tabelas serão escritas em uma única aba de visualização. Várias abas: cada tabela será escrita em uma aba diferente da planilha em excel). Logo em seguida, clique em "Processar Dados" e aguarde o Processamento do Estatístico ser concluído para baixar sua planilha processada.

