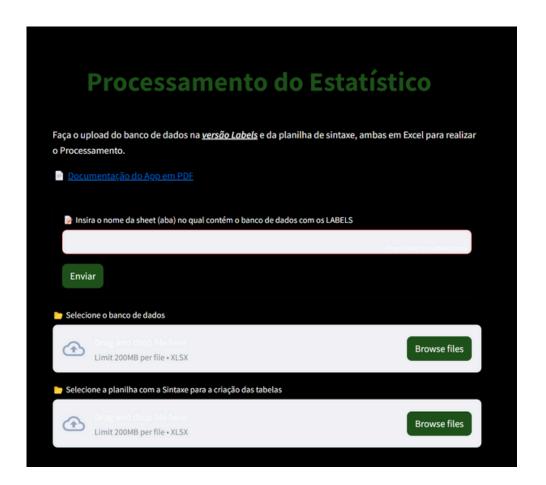


O Processamento do Estatístico agora está online!



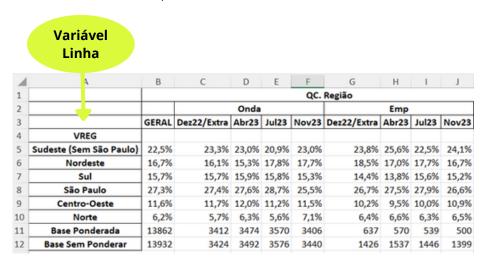
1. Introdução

- 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 co											
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.	Satisfaç	ão Geral	Final com a C	IELO			
	2 3 4 4					Onda				Emp			
	3				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	9 5 10 6 11 7 12 8 13 9 14 10		5,8%	5,9%	6,3%	5,6%	5,4%	9,3%	6,6%	8,7%	6,1%	
	10			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	В	ase 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		Pes	ssoa
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



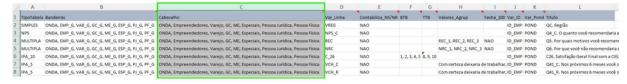
■ **MULTIPLA:** nesta tabela a variável que representa a linha é MÚLTIPLA e deve ser tratada de forma diferente quanto as respostas múltiplas (mais de uma resposta) informada pelo entrevistado.

	A	В	C	D	E	F	G	H	1	J
1 Q42. Porque você tem intenção em deixar de usar a: Cie 2 Onda Emp										
2				Emp						
3		GERAL	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov23	Dez22/Extra	Abr23	Jul23	Nov2
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%	17,09
7	Cobrança indevida	2,8%	1,6%	4,0%	2,9%	2,3%	0,0%	1,3%	0,0%	0,09
8	Demora para receber/não paga em dia	3,2%	4,0%	3,7%	2,2%	2,9%	4,4%	5,8%	4,9%	4,29
9	Máquinas dão muito problema	4,9%	4,7%	5,3%	4,8%	4,8%	2,8%	7,0%	4,5%	7,79
18	Taxa de vendas alta	33,2%	28,2%	33,0%	53,0%	18,1%	35,3%	29,3%	48,0%	29,49
19	Taxas altas (s.e)	20,6%	31,5%	26,1%	9,8%	15,2%	28,9%	27,5%	6,7%	6,49
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%	3,79
22	Transação lenta	0,5%	1,0%	0,2%	0,4%	0,7%	4,6%	1,4%	2,2%	0,09
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%	25,19
24	taxas de vendas de crédito e débito comparando ce	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,29
25	Valor alto do aluguel	15,8%	11,7%	17,0%	16,9%	17,1%	13,7%	8,5%	15,0%	5,69
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%	2,79
27	Base Ponderada	867	190	249	215	213	42	40	38	3
28	Base Sem Ponderar	848	191	230	222	205	84	87	83	7
29	Índice de Multiplicidade	1,3080	1,2376	1,3043	1,3273	1,3567	1,2015	1,3108	1,1990	1,2500

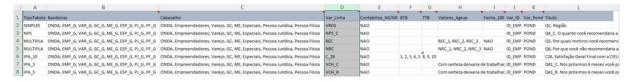
 Bandeiras: informar as bandeiras que representa as colunas da tabela, separados por vírgula e espaço (,). Exemplo: `ONDA, EMP_G, VAR_G, GC_G, ME_G, ESP_G, PJ_G, PF_G`;



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

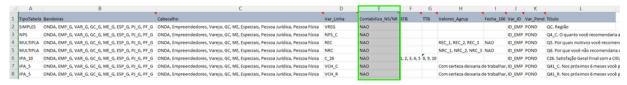


Var_Linha: nome da variável que representará as linhas da tabela. Exemplo:
 `VREG`;

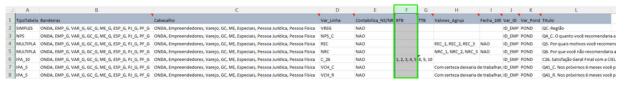




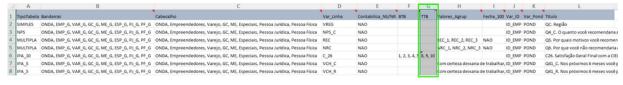
 Contabiliza_NS/NR: informar se a tabela deverá contabilizar os casos de NS/NR `SIM / NAO`;



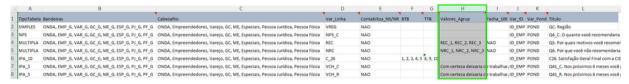
BTB: somente quando a variável que representará as linhas for IPA_10, informar os valores a serem considerados para o BTB, separados por vírgula e espaço (,). Exemplo: `1, 2, 3, 4, 5`;



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`;

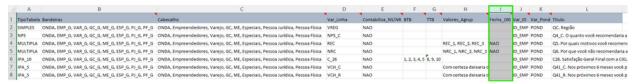


Valores_Agrup: informar somente quando a variável que representa as linhas for IPA_5 (deverá informar os nomes das categorias do IPA_5 em ordem, da pior categoria até a melhor, exemplo: `Com certeza deixaria de trabalhar, Provavelmente deixaria de trabalhar, Não sei se vou continuar ou não, Provavelmente 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: `REC_1, REC_2, REC_3`). Obs.: Valores devem ser informados separados por vírgula e espaço (,).

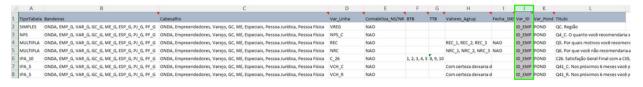




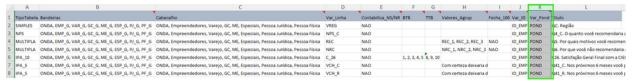
 Fecha_100: quando a tabela for MULTIPLA, informar se os valores deverão fechar 100% `SIM / NAO`;



 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;



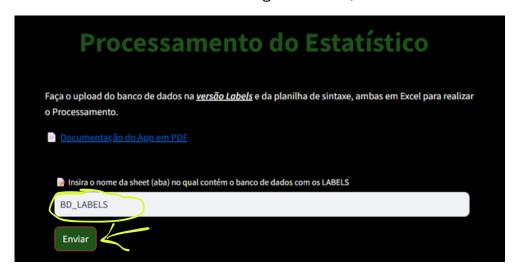
• **Titulo:** informar o nome do título referente a tabela desejada.

	A	В	C	D	E	F	G	H		1	K	
1	TipoTabela	Bandeiras	Cabecalho	Var_Linha	Contabiliza_NS/NR	втв	ттв	Valores_Agrup	Fecha_100	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	d	ID_EMI	POND	Q41_R. Nos próximos 6 meses voci- pi

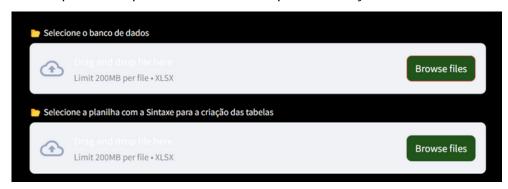


3. Passo a passo para utilizar o aplicativo

3.1. Acessar o portal Processamento Expertise, digitar o nome da aba do banco de dados 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 aguarde até aparecer o botão para fazer o download da planilha processada.

