

MÉTODO DE SATISFAÇÃO UTILIZADO - NPS:

O Net Promoter Score (NPS) é uma ferramenta amplamente utilizada para medir a satisfação e lealdade dos clientes. Ele funciona com base em três perguntas em uma escala de 0 a 10. A partir das respostas, os clientes são categorizados em três grupos:

1. Promotores (nota 9 ou 10): São os clientes altamente satisfeitos e leais, que não apenas gostam do que você oferece, mas também estão dispostos a recomendar sua empresa a outros.
2. Neutros (nota 7 ou 8): São clientes satisfeitos, mas que não estão entusiasmados o suficiente para promover seu produto ou serviço. Eles estão em uma posição neutra e podem ser influenciados por ofertas de concorrentes.
3. Detratores (nota 0 a 6): São clientes insatisfeitos, que podem prejudicar a reputação da sua empresa através de feedback negativo e influenciar negativamente outros consumidores.

O cálculo do NPS é feito subtraindo a porcentagem de Detratores da porcentagem de Promotores:



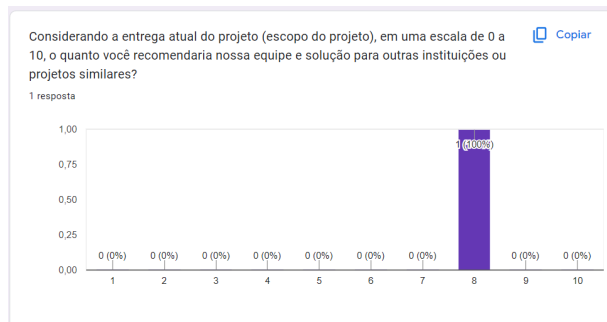
O resultado varia de -100 a 100. Uma pontuação NPS:

1. Zona Ruim (-100 a 0): Indica insatisfação predominante; ações corretivas são urgentes.
2. Zona de Aperfeiçoamento (0 a 50): Há um bom número de clientes satisfeitos, mas ainda há espaço para melhorias.
3. Zona de Qualidade (50 a 75): A maioria dos clientes está satisfeita e a empresa se destaca pela qualidade.
4. Zona de Excelência (75 a 100): Indica uma base de clientes altamente satisfeitos e leais, que promovem ativamente a empresa.

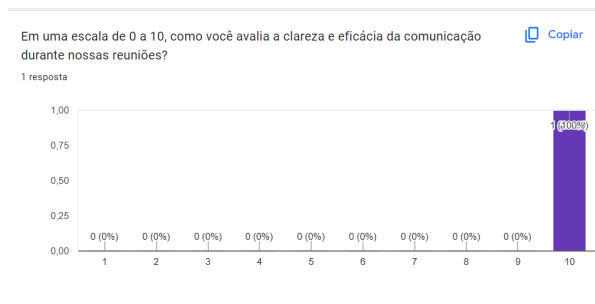
Nossa equipe escolheu esse método para monitorar a satisfação dos clientes ao longo do projeto. Para isso, incluímos três perguntas de 0 a 10 em cada formulário enviado aos clientes. Isso nos permite avaliar diferentes aspectos da nossa entrega e ajustar nosso trabalho de acordo com o feedback recebido. Consideramos essa abordagem eficiente para melhorar continuamente nosso desempenho até a entrega final, garantindo que o produto final atenda ou até supere as expectativas dos nossos clientes.

AVALIAÇÃO DO NPS DO KickOff:

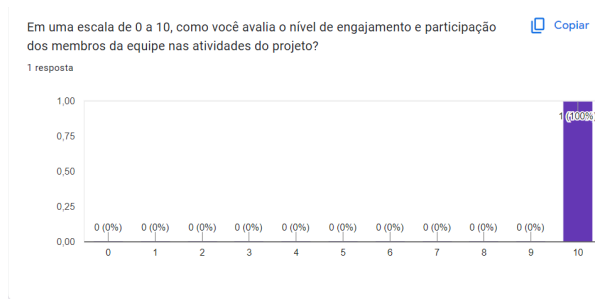
1º PERGUNTA - NOTA 8



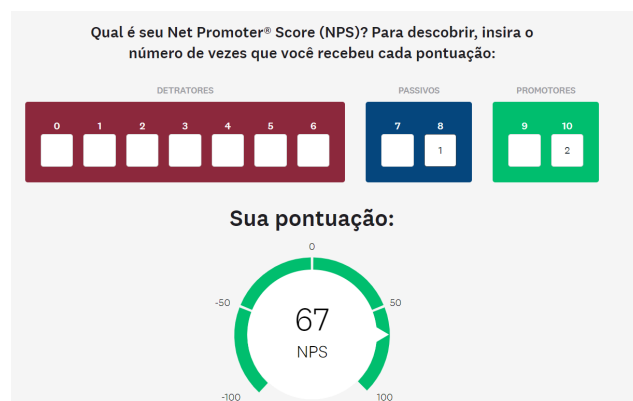
2º PERGUNTA - NOTA 10



3º PERGUNTA - NOTA 10



Com 2 notas promotores e 1 nota passiva, nosso NPS do Kick Off se encaixou na zona de qualidade **com nota 67**. Entretanto colocamos como meta na próxima entrega (1º status report) entrar na zona de excelência.



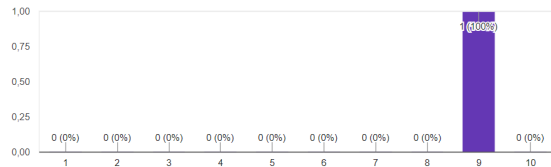
AVALIAÇÃO DO NPS DO 1º STATUS REPORT:

1º PERGUNTA - NOTA 9

Considerando a entrega atual do projeto no status report (reunião com Pedro Casé e novos objetivos do projeto), em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa equipe e solução para outras instituições ou projetos similares?

[Copiar](#)

1 resposta

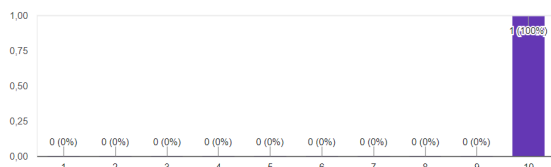


2º PERGUNTA - NOTA 10

Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a clareza e eficácia da comunicação durante nossas reuniões?

[Copiar](#)

1 resposta

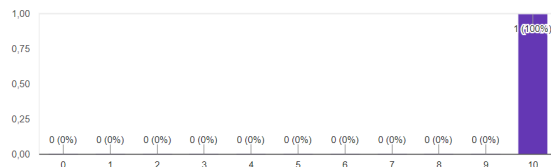


3º PERGUNTA - NOTA 10

Em uma escala de 0 a 10, como você avalia o nível de engajamento e participação dos membros da equipe nas atividades do projeto?

[Copiar](#)

1 resposta



Após o 1º status report, nós temos 5 notas promotoras e 1 nota passiva, o que fez nosso NPS subir para zona de excelência com a **nota 83**.

