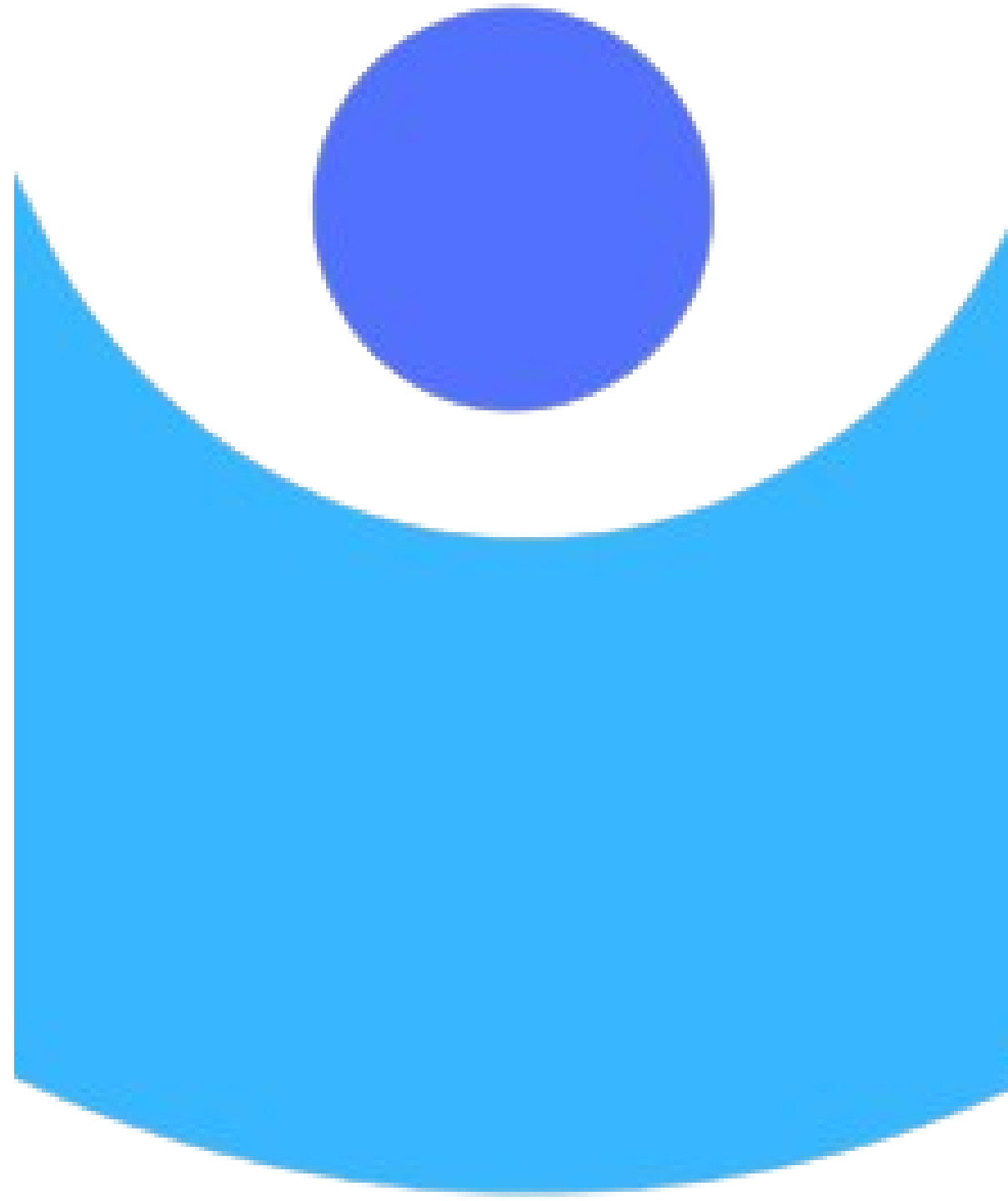

PLATAFORMA AUTOMATIZADA DE PESQUISAS NPS

Autores: Pedro Máximo, Gustavo Ceolin, João Pedro Lezsi, Mateus Guanabarino,
Miguel Magalhães, João Pedro Campos

Instituição: PUC Minas - ICEI

Parceiro: Com Voz (INTEGRATUM)



O QUE VAMOS APRESENTAR



Contexto do projeto e parceiro



Problema enfrentado na gestão manual de NPS



Arquitetura e funcionalidades da solução



Objetivos alcançados e tecnologias



Demonstração das telas do sistema



Impacto e próximos passos

SOBRE NÓS E O PARCEIRO

Quem somos?

Equipe formada por 6 integrantes Pedro Máximo, Gustavo Ceolin, João Pedro Lezsi, Mateus Guanabarino, Miguel Magalhães, João Pedro Campos

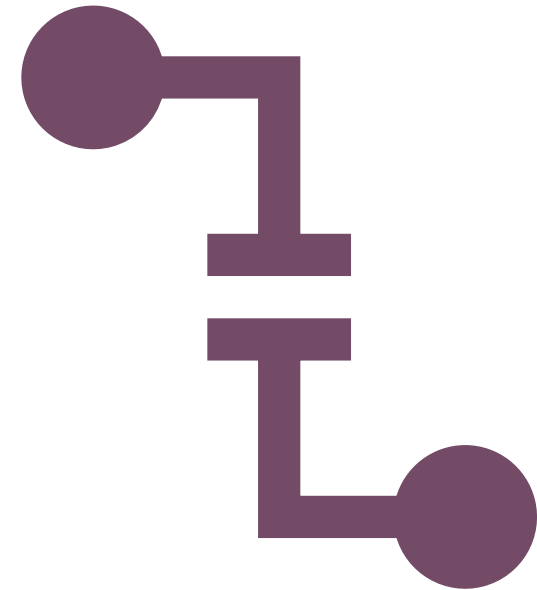
Quem é o Parceiro?

Com Voz / INTEGRATUM é uma empresa de pesquisa de mercado com mais de 10 anos de experiência. Sua missão é oferecer soluções acessíveis de NPS (Net Promoter Score) especificamente para PMEs (Pequenas e Médias Empresas). No entanto, um desafio central que a empresa enfrenta é sua atual dependência de ferramentas externas para a condução dessas pesquisas.

O PROBLEMA

Processo manual anterior:

- Criação não padronizada de formulários
- Disparo desconectado por e-mail/SMS/WhatsApp
- Análise demorada em planilhas estáticas
- Dificuldade em integrar dados ao CRM



A SOLUÇÃO

- **Plataforma NPS integrada:**
- Criação personalizada de questionários
- Disparo automatizado multicanal
- Dashboards interativos em tempo real
- Análise de respostas com NLP



OBJETIVOS

Geral:

- **Resolver os desafios operacionais da INTEGRATUM na gestão de pesquisas NPS**

Específicos:

- **Eliminar processos manuais**
 - Substituir planilhas e disparos desconectados
 - Reduzir tempo de setup em 60%
- **Centralizar a análise de feedbacks**
 - Unificar dados de múltiplos canais (e-mail/SMS/WhatsApp)
 - Identificar clientes em risco em tempo real
- **Transformar dados em ações**
 - Automatizar respostas a promotores/detratores
 - Gerar insights acionáveis para equipes comerciais



TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que entregamos:

- **Solução operacional completa**
 - Plataforma unificada para todo o ciclo NPS
 - Da criação de pesquisas à análise estratégica
- **Automação de processos críticos**
 - Disparo inteligente por múltiplos canais
 - Ações automatizadas baseadas em segmentação
- **Infraestrutura escalável**
 - Arquitetura híbrida (SQL + NoSQL)
 - Integração com ecossistema de negócios

Próximos horizontes:

- Adaptação para outras métricas (CES/CSAT)
- Expansão das capacidades preditivas
- Aprimoramento da experiência mobile

FIM

Obrigado por assistir