

7. O *Net Promoter Score* (*NPS*) é um dos indicadores mais utilizados para aferir o grau de satisfação dos clientes relativamente a uma empresa.

Para calcular o *NPS*, um conjunto de clientes responde à questão:

«Numa escala de 0 a 10, recomendaria a nossa empresa a um amigo?»

Em que 0 representa «nada provável» e 10 «extremamente provável».

Recolhidas as respostas, os clientes são divididos em três grupos: Promotores, se atribuem 9 ou 10 pontos; Neutros, se atribuem 7 ou 8 pontos; Detratores, se atribuem entre 0 e 6 pontos.

De seguida, aplica-se a seguinte fórmula:

$$NPS = \text{percentagem de Promotores} - \text{percentagem de Detratores}$$

O valor *NPS* obtido pode variar entre -100% e 100%.

Na Tabela 5, apresenta-se a escala de classificação do grau de satisfação dos clientes de uma empresa, de acordo com o resultado do *NPS*, arredondado às unidades.











Tabela 5

<i>NPS</i> (%)	-100 a -1	0 a 49	50 a 74	75 a 100
Classificação do grau de satisfação	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento	Zona de qualidade	Zona de excelência

7.1. A empresa de cruzeiros LZD pretende aferir o grau de satisfação dos seus clientes.

Para isso, recolheu os resultados da pontuação atribuída por 1080 dos seus clientes. Na Tabela 6, apresentam-se os resultados obtidos.

Tabela 6

	Detratores						Neutros		Promotores		
N.º de clientes											
	0	34	25	9	0	22	30	124	170	369	297
Pontos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7.1.2. Complete o texto seguinte, seleccionando a opção adequada a cada espaço.


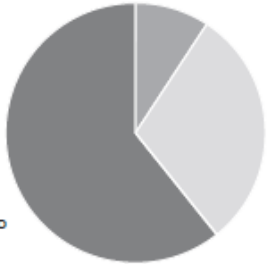

Escreva na folha de respostas cada um dos números, I, II, III e IV, seguido da opção a), b) ou c) que lhe corresponde. A cada espaço corresponde uma só opção.

A moda das pontuações atribuídas pelos Detratores é I .

Os clientes Neutros representam, com arredondamento às unidades, aproximadamente II % da amostra.

A mediana das pontuações atribuídas pelos 1080 clientes é III .

Os resultados obtidos estão organizados no gráfico circular IV , no qual se apresenta a amplitude, em graus, de um dos sectores.

I	II	III	IV
a) 1	a) 31	a) 10	a) 
b) 3	b) 29	b) 9	b) 
c) 6	c) 27	c) 8	c) 

Resolução APM (apm.pt)



7.1.2.

I - a) (leitura direta na tabela)

II - c) $\left(\frac{294}{1080} \approx 0,2722\right)$

III - b) (mediana: 9)

IV - c) (setor circular dos promotores: 666 ----- x

$$1080 \text{ ---- } 360^\circ ; \quad x = \frac{666}{1080} \times 360 = 222^\circ)$$

Sugestões/comentários

abaixo:



E23F2-Questão 7.1.2	
	Conteúdo
	"Gráfico circular": interpretação. (Assunto 3 'Estatística' -10º ano)
Comentário:	
(I)Pela tabela 6, constatamos que a média das pontuações atribuídas pelos Detratores é 1, pois correspondia a 34, que é o número mais alto. (II)Os neutros são (tabela 6) 124+170=294 e a sua percentagem é $294/1080 \approx 0.2722..$ (III) Como metade de 1080 é 540, facilmente compreendemos que a mediana estará no grupo do "9" pontos. Em caso de dúvida, podemos recorrer às estatísticas com a calculadora gráfica. (IV)No gráfico circular está indicada a amplitude, em graus dos promotores. De acordo com a tabela 6 os promotores são, ao todo 369+297=666. Assim,	

$$1080 \rightarrow 360^\circ$$

$$666 \rightarrow x$$

$$\text{logo } x = 666 \times 360 / 1080 \Leftrightarrow x = 222^\circ$$

Resta completar as correspondências com as respectivas letras...

(Consultar a resposta completa)