

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

7.2. Analisados os resultados obtidos numa outra amostra composta por 1000 clientes da empresa LZD, conclui-se que 723 são clientes Promotores.

Admita que os clientes Detratores representam 8% da amostra.

Determine, para esta amostra, o número mínimo de clientes Neutros que teriam de passar a Promotores para que a empresa LZD se classificasse na Zona de excelência, de acordo com o resultado do *NPS* obtido.

## ***Resolução APM (apm.pt)***



7.2. Sendo  $x$ , o número de clientes a juntar aos 723 já existentes para a empresa se classificar na Zona de excelência, e sabendo que:

- Número de clientes Detratores:  $0,08 \times 1000 = 80$
- NPS mínimo para zona de excelência é 75% (sendo que 75% de 1000 é 750);

então

$$\begin{aligned}(723 + x) - 80 &\geq 750 \Leftrightarrow \\ \Leftrightarrow x &\geq 750 + 80 - 723 \Leftrightarrow \\ \Leftrightarrow x &\geq 107\end{aligned}$$

O número mínimo de Promotores para a empresa se classificar na zona de excelência é **107**

## Sugestões/comentários

abaixo:



<b>E23F2-Questão 7.2</b>	
	<b>Conteúdo</b>
	"Frequência relativa": percentagem de... (Assunto 3 'Estatística' -10º ano)
<b>Comentário:</b>	
Como ao todo são 1000, precisamos de 750 para entrarmos na zona de excelência(NPS). 8% de 1000 são 80, pois $0.08 \times 1000 = 80$ .	
Assim, sendo $x$ o número de Neutros a passar para Promotores, de acordo com a fórmula de NPS, seria:	
$\begin{aligned}(723+x)-80 &\geq 750 \\ \Leftrightarrow x &\geq 750+80-723 \\ x &\geq 107 \\ \text{R:} &107 \dots\end{aligned}$	
(Consultar a resposta completa)	