



# Pesquisa de Satisfação NPS

Mosaico Planilhas · Comece aqui

## Como abrir

---

Abra o arquivo **pesquisa-de-satisfacao-nps.xlsx** no Excel (2010 ou mais novo), no Google Planilhas (Arquivo > Importar > Fazer upload) ou no LibreOffice. A primeira aba, **Comece aqui**, repete este guia.

Você só digita nas células **amarelas**. As brancas calculam sozinhas. A planilha já vem com exemplos para você ver funcionando: apague as linhas de exemplo (só as amarelas) e comece com os seus dados.

## Passo a passo

---

1. Em Configurações, ajuste as unidades (lojas, canais ou equipes) e os motivos.
2. Em Respostas, lance cada resposta: data, cliente, unidade, nota de 0 a 10, motivo e comentário.
3. A classificação sai sozinha: 9-10 promotor, 7-8 neutro, 0-6 detrator.
4. Ligue para os detratores e marque Retornado? = Sim.
5. No Painel, veja o NPS do mês, a evolução e o que mais incomoda os clientes.

## O que tem em cada aba

---

|                      |                                        |
|----------------------|----------------------------------------|
| <b>Painel</b>        | NPS, promotores, detratores e motivos. |
| <b>Respostas</b>     | Cada resposta de cliente.              |
| <b>Configurações</b> | Unidades, motivos e meta de NPS.       |

## O que você ganha

---

- NPS do mês calculado sozinho, com comparação ao mês anterior
- Cada resposta classificada: promotor, neutro ou detrator
- Lista de detratores sem retorno, para recuperar o cliente
- Motivos mais citados nas notas baixas
- Comparação entre unidades ou canais de atendimento

## Dicas

---

- No Painel, escolha o mês e o ano no topo: todos os cartões e gráficos mudam juntos.
- Para ajustar listas (categorias, formas de pagamento, nomes), use a aba Configurações: os menus das outras abas se atualizam.
- Faça uma cópia de segurança uma vez por mês (Arquivo > Salvar como).

Dúvidas: WhatsApp (61) 98268-7190 · Mosaico Apps Tecnologia Ltda · CNPJ 69.588.947/0001-61. Uso pessoal ou na sua empresa; não é permitido revender o arquivo.