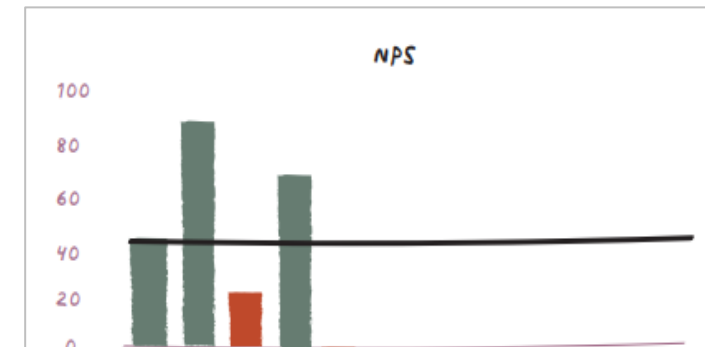


# Passo a Passo

resumo dos diferentes passos

1. Construir a tabela
  - Lado esquerdo da tabela: Nº Total respostas, Nº Detratores, Nº Neutros, Nº Promotores, %Promotores, %Detratores, NPS = %P - %D, Zona NPS
  - Parte de cima da tabela: meses de janeiro a dezembro
2. Preencher os dados: Nº Total de Respostas, o Nº de Detratores, Nº Neutros, Nº Promotores
3. Calcular a percentagem de Promotores ( $\text{N}^\circ \text{promotores} / \text{N}^\circ \text{Total Respostas} * 100$ )
4. Calcular a percentagem de Detratores ( $\text{N}^\circ \text{detratores} / \text{N}^\circ \text{Total Respostas} * 100$ )
5. Calcular o NPS (%Promotores - %Detratores)
6. Encaixar o resultado na sua zona:
  - 100 a -99 pontos: **Zona Crítica**
  - 0 a 49 pontos: **Zona de Aperfeiçoamento**
  - 50 a 74 pontos: **Zona de Qualidade**
  - 75 a 100 pontos: **Zona de Excelência**
7. Representar os valores no gráfico, definir a meta e pintar as barras de **verde** (atingiu a meta) ou **vermelho** (não atingiu a meta). Ver exemplo no canto superior direito.
8. Colocar o gráfico de NPS na tua parede, para analisar na reunião de equipa



	SALA 1	SALA 2	SALA 3
NÚMERO TOTAL DE RESPOSTAS	15	9	12
NÚMERO DE FORMANDOS DETRATORES	0	3	3
NÚMERO DE FORMANDOS NEUTROS	2	2	0
NÚMERO DE FORMANDOS PROMOTORES	13	4	9
% PROMOTORES	87%	44%	75%
% DETRATORES	0	33%	25%
RESULTADO NPS	87 PONTOS	11 PONTOS	50 PONTOS
ZONA DO NPS	2. EXCELÊNCIA 2. APERFEIÇOAMENTO 2. QUALIDADE		