

Relatório PSC 2026/1

Período avaliado: janeiro a junho de 2026

Responsável: Departamento de Marketing da Prodam

PRODAM

PESQUISA DE **SATISFAÇÃO DE CLIENTES** 2026/1



Metodologia NPS



O que é NPS?

O Net Promoter Score é uma métrica que avalia a satisfação e a lealdade do cliente com base em uma única pergunta.

Pergunta única: **Você recomendaria os serviços da Prodam?**



Classificação dos Clientes

- **Promotores (9-10):** Clientes leais e entusiastas que promovem a marca.
- **Neutros (7-8):** Clientes satisfeitos, mas não leais, propensos a mudar.
- **Detratores (0-6):** Clientes insatisfeitos que podem prejudicar a reputação da marca.

Indicadores

A PSC é conduzida em conformidade com o processo Pesquisa Externa 01 (SGQ) que tem como indicador de resultado alcançar NPS 50, acima da média do setor de SaaS

Indicador – NPS 50

Base de Contatos - 150

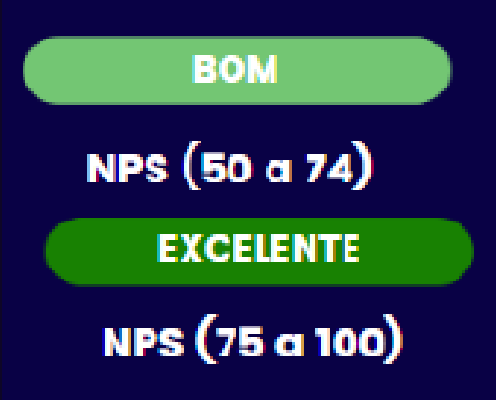
Meta de validação - Alcançar mínimo 50% da base

PÉSSIMO NPS (-1 a -100)	BOM NPS (50 a 74)
RAZOÁVEL NPS (0 a 49)	EXCELENTE NPS (75 a 100)

Métodos de Coleta

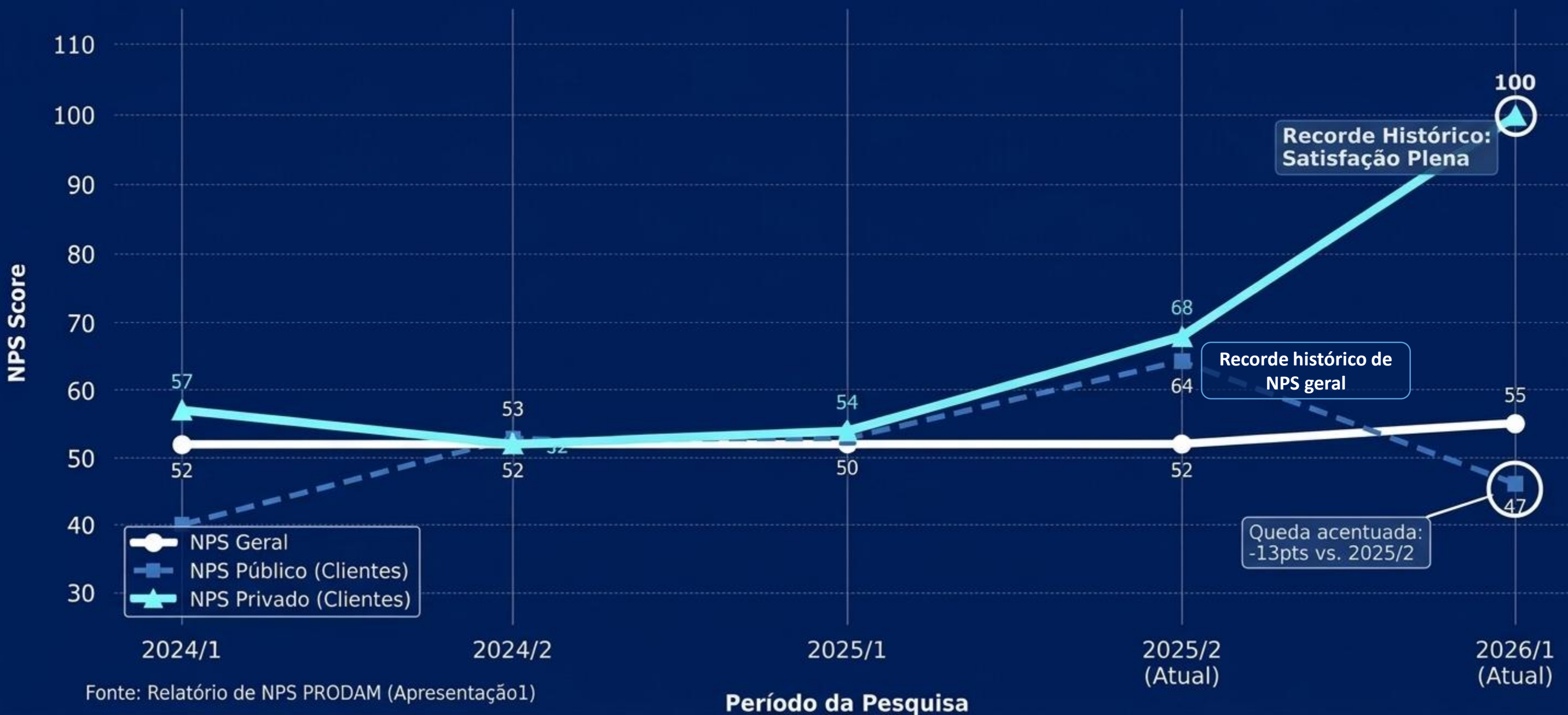
A coleta de dados é realizada através de dois canais digitais (E-mail e WhatsApp), buscando ampliar a cobertura e acessibilidade aos nossos clientes.

Resultados Gerais



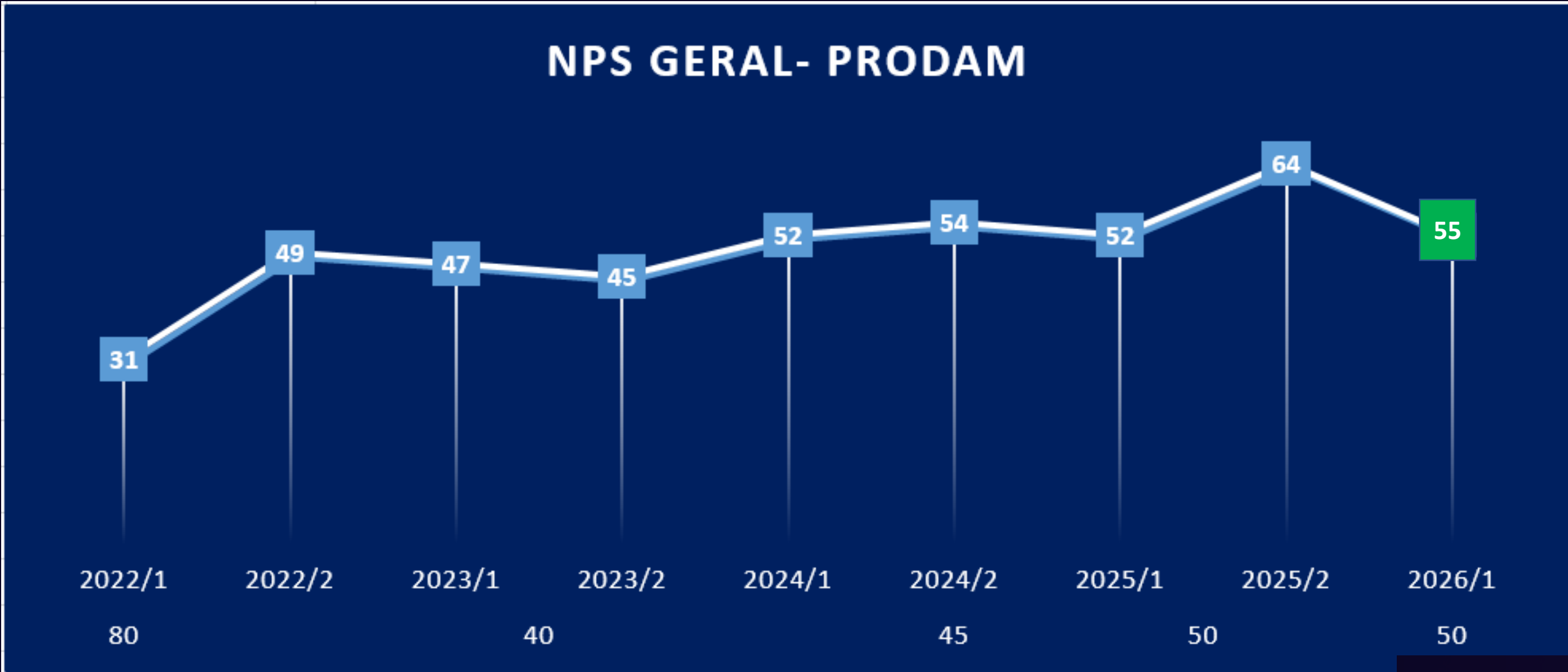
Análise Comparativa do NPS

Evolução do NPS da PRODAM por segmento de cliente (2024 - 2026)

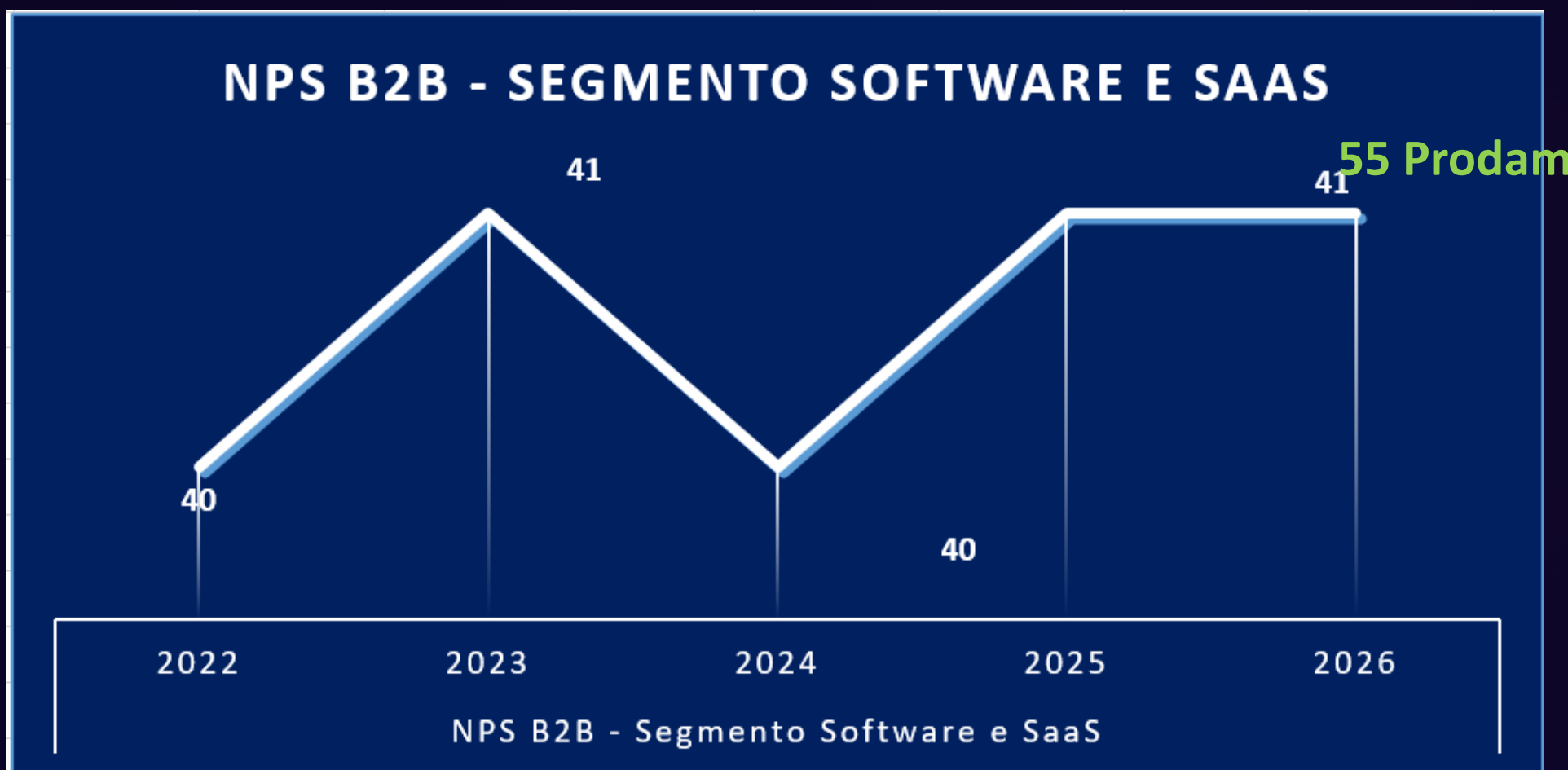


Evolução do NPS ao Longo do Tempo

Meta	80	40				45	50	50	50
Período	2022/1	2022/2	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2	2025/1	2025/2	2026/1
NPS	31	49	47	45	52	54	52	64	55

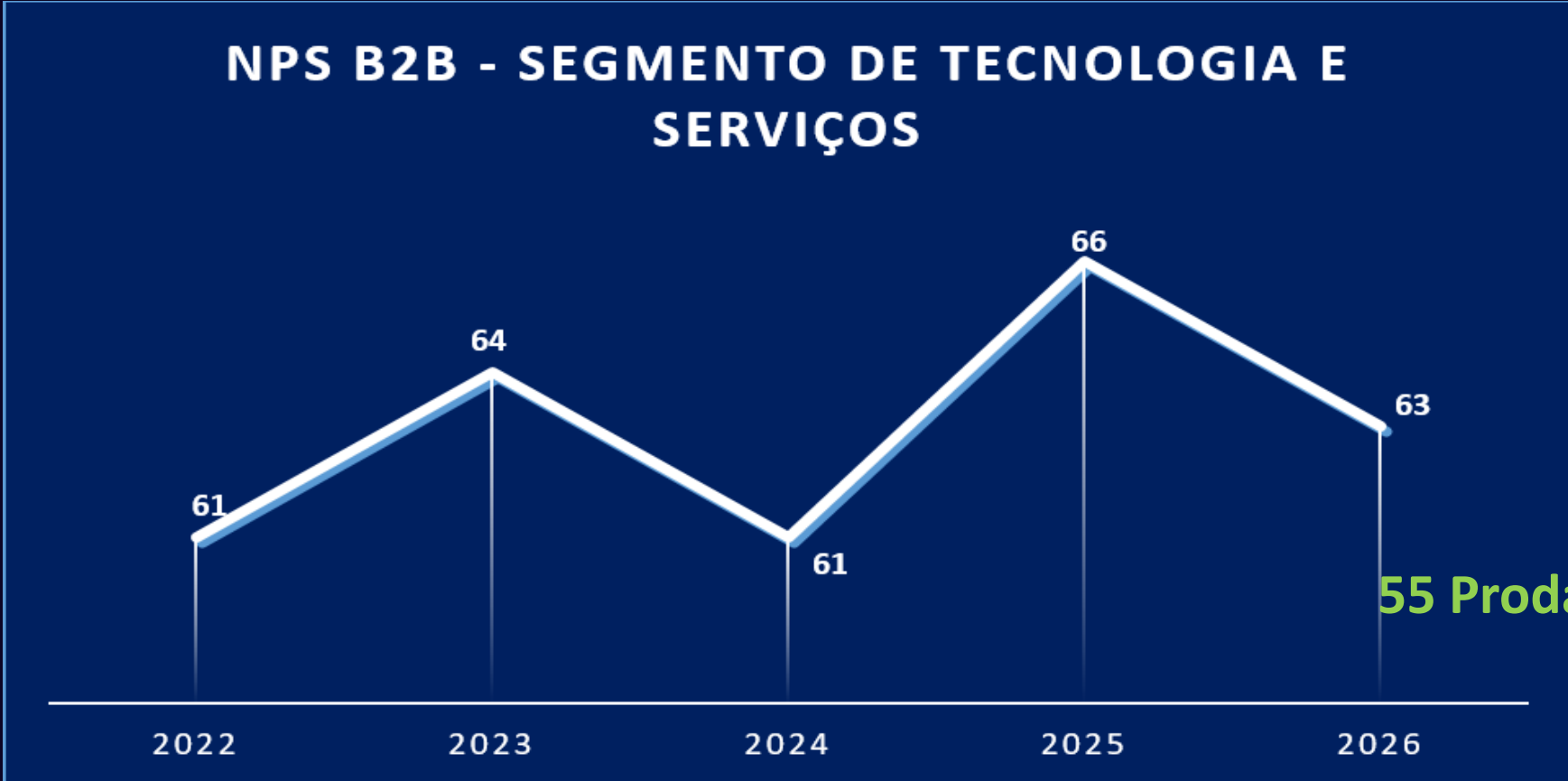


Análise Comparativa do NPS



PRODAM se mantém à frente da media do setor

Análise Comparativa do NPS



Prodam mais próximo do NPS do setor de Tecnologia e Serviços

55 Prodram



Processamento de Dados Amazonas

Por sua atenção, obrigada!