EXEMPLO · EMPRESA E DADOS FICTÍCIOS

RELATÓRIO DO CICLO 1 · OUTUBRO DE 2026

O que os clientes da *Lumen Móveis Planejados* contaram

Pesquisa de NPS enviada para 4.200 clientes que compraram nos últimos 12 meses. 1.008 responderam.

Como ler
Cada seção abre com a conclusão. Os números vêm depois, para quem quiser conferir.

Sumário
1 Em uma frase · 2 Por segmento · 3 O que o cliente diz · 4 Causas e retorno · 5 Custo de não agir e plano de 90 dias · 6 Próximo passo

1 · EM UMA FRASE

O cliente sai feliz da loja e se frustra na montagem.

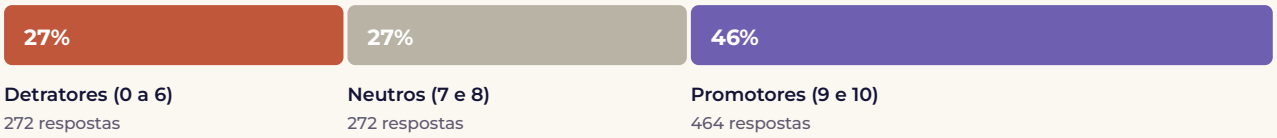
Quem fala da compra na loja dá nota alta. Quem fala da montagem e do pós-venda puxa o NPS para baixo: quase metade das notas de 0 a 6 cita atraso na montagem.

19
NPS geral, na zona de aperfeiçoamento (0 a 49)

24%
taxa de resposta: 1.008 de 4.200 envios, com dois lembretes

272
clientes deram nota de 0 a 6 e entraram na lista de retorno do time

Como as 1.008 respostas se dividem



Detratores (0 a 6)	Neutros (7 e 8)	Promotores (9 e 10)
272 respostas	272 respostas	464 respostas

NPS = % de promotores − % de detratores = 46 − 27 = 19. Os neutros contam no total, mas não somam nem subtraem.

Para a diretoria: o atendimento na loja é a força da marca (52% dos promotores citam). O problema está depois da venda, numa parte da jornada que hoje não tem um dono só.

2 · POR SEGMENTO

A nota cai à medida que o cliente se afasta da *loja*

As duas lojas físicas estão acima da média. Quem respondeu sobre a montagem e a assistência técnica fica negativo: há mais detratores do que promotores nesse grupo.

NPS por segmento



O que explica as lojas

Vendedores citados pelo nome em 1 de cada 4 comentários de promotores. Projeto em 3D ajuda a decidir.

O que explica a montagem

Montadores terceirizados, agenda em planilha e nenhum aviso ao cliente quando a visita muda.

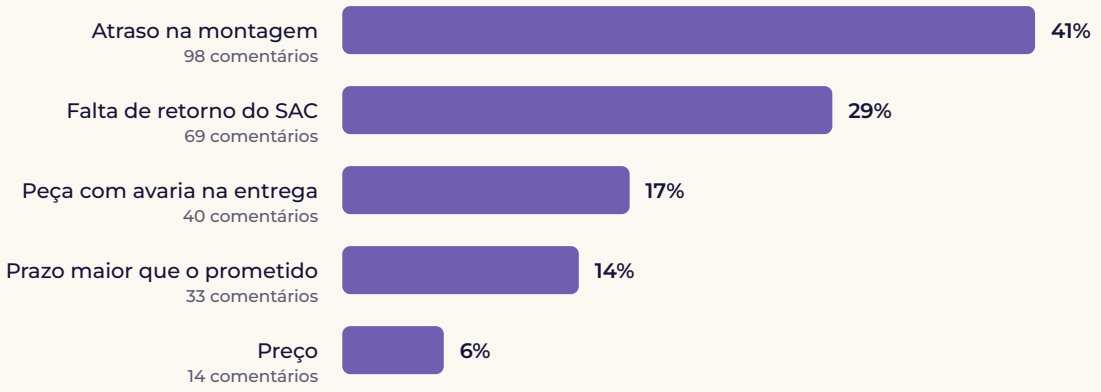
Segmento informado na base enviada pela empresa. Grupos com menos de 30 respostas não são comparados.

3 · O QUE O CLIENTE DIZ

Quatro de cada dez notas baixas falam da *montagem*

Dos 272 detratores, 238 deixaram comentário. Cada comentário foi lido e classificado; um mesmo comentário pode citar mais de um tema.

Temas nos comentários de quem deu 0 a 6 (% dos 238)



Nas palavras dos clientes

> “A montagem foi remarcada três vezes e ninguém me avisou. Tirei folga do trabalho à toa.”

> “Liguei no SAC quatro vezes para saber da peça que veio quebrada. Cada vez uma pessoa diferente.”

> “O vendedor da loja foi ótimo. Pena que depois da compra a empresa sumiu.”

Falas fictícias, escritas para este exemplo. No relatório real, as falas vêm dos comentários, sem o nome de quem escreveu.

4 · CAUSAS E RETORNO AOS CLIENTES

Três causas explicam a maior parte das *notas baixas*

TEMA	CAUSA PRINCIPAL	ÁREA ENVOLVIDA
Atraso na montagem	A agenda dos montadores fica numa planilha que o SAC e o cliente não veem. Quando a visita muda, ninguém avisa.	Operações e montadoras parceiras
Falta de retorno do SAC	O SAC não tem acesso ao status da montagem nem da peça de reposição; cada contato recomeça do zero.	SAC e Operações
Peça com avaria	A conferência das peças só acontece na casa do cliente, no dia da montagem.	Logística

O retorno do time a quem deu nota baixa

186
dos 272 detratores receberam ligação do time em até 2 dias úteis (68%)

121
casos resolvidos na própria ligação ou com nova data de montagem

9
clientes disseram que voltariam a comprar depois do retorno

O retorno mostrou um padrão que a pesquisa sozinha não pegava: em 3 de cada 10 ligações, o cliente nem sabia que a montagem tinha sido remarcada.

5 · O CUSTO DE NÃO AGIR E O PLANO DE 90 DIAS

Deixar como está custa cerca de *R$ 18 mil por mês* só em retrabalho

Retrabalho no SAC

640 montagens atrasadas por mês × 3,1 contatos por cliente × R$ 9 por contato = **R$ 17,9 mil por mês**.

Indicação e recompra em risco

Se 1 de cada 10 detratores deixar de indicar ou recomprar: 27 clientes × ticket médio de R$ 7.800 = **R$ 210 mil** em vendas futuras.

Contas feitas com números informados pela empresa (exemplo fictício). São estimativas para decidir a prioridade, não previsões.

Plano de 90 dias

#	AÇÃO	DONO	PRAZO	COMO SABER SE FUNCIONOU
1	**Ligar para todo detrator em até 2 dias úteis**, com o roteiro do ciclo	Coordenação do SAC	já	Mais de 90% dos retornos no prazo
2	**Agenda de montagem visível** para o SAC e com aviso automático ao cliente	Operações	30 dias	Montagens no 1º agendamento: de 62% para 85%
3	**Conferir as peças antes de sair do depósito**	Logística	45 dias	Menções a avaria: de 17% para menos de 8%
4	**Prazo prometido na venda igual ao prazo real** de cada região	Comercial	60 dias	Menções a prazo: de 14% para menos de 7%
5	**Pauta mensal de CX na diretoria**, com um caso real e os temas	Diretoria	30 dias	3 reuniões feitas, uma decisão por reunião

A primeira ação já dá resultado na primeira semana. A segunda é a que mais move o NPS do segmento de montagem.

6 · PRÓXIMO PASSO

Medir de novo em *fevereiro*, depois das ações de montagem

O próximo ciclo trimestral usa a mesma pergunta e os mesmos segmentos, para comparar. A meta combinada na devolutiva é levar o segmento de montagem de −8 para pelo menos +10.

Ciclo 2 · fevereiro

Mesma base atualizada, mais uma pergunta sobre o aviso de agenda. Relatório com a evolução por segmento.

Se a empresa quiser ir além

Consultoria de jornada para redesenhar o pós-venda, ou workshop com o time do SAC e da montagem.

Como a pesquisa foi feita

ITEM	NESTE CICLO
Base	4.200 clientes com compra entre outubro de 2025 e setembro de 2026
Canais	E-mail (68% das respostas) e WhatsApp (32%)
Período de coleta	10 dias, com lembretes no 3º e no 7º dia
Perguntas	NPS de 0 a 10, o motivo da nota e o segmento (loja, online, montagem)
Plataforma	Pesquisas by Olhar de Fora, na conta da empresa
Confiança	Margem de erro de cerca de 5 pontos no NPS geral, com 95% de confiança

Este é um relatório-modelo. A Lumen Móveis Planejados, os números e as falas são fictícios, criados para mostrar o formato da entrega do NPS com Olhar de Fora.