

Benchmark

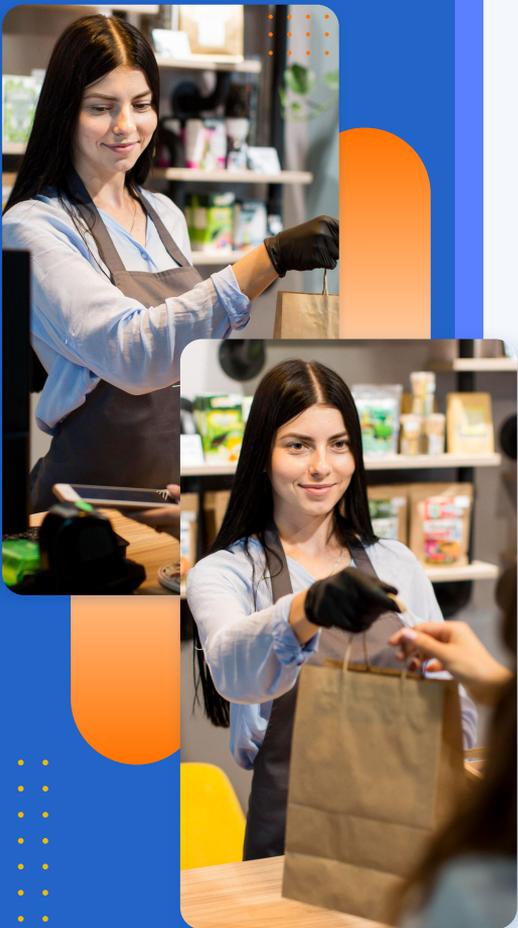
Benchmark

NPS 2024



Conteúdo

- Introdução
- A importância do Benchmark
- O benchmark de NPS
- Como saber se o seu indicador é bom
- Metodologia
- Indicador: NPS
- Resultado de NPS 2024 | Setores
- Resultado de NPS 2024 | Segmento
- Setor de Serviços
- Setor de Varejo
- Solvis: Transformamos dados em resultados



Introdução

Esta publicação oferece uma análise de benchmark entre os setores, destacando o índice de satisfação para proporcionar uma visão clara e comparativa do desempenho em cada segmento.

A Solvis é uma parceira de confiança em diversos segmentos de mercado, coletando dados de experiência dos clientes em tempo real por meio de nossa plataforma de pesquisa multicanal, que opera tanto presencialmente quanto online em todo o Brasil.

Com base nas pesquisas realizadas durante o ano de 2024, você terá acesso aos principais indicadores de satisfação, incluindo o NPS (Net Promoter Score) médio de cada setor. Apresentaremos também as empresas que se encontram no quartil inferior (os 25% com pior desempenho) e no quartil superior (os 25% com melhor desempenho) em termos de satisfação, permitindo que você compreenda detalhadamente a posição do seu negócio em relação ao mercado.

Nosso compromisso é apoiar seu negócio na transformação da experiência do cliente por meio de insights estratégicos, ajudando-o a se destacar ainda mais em um ambiente competitivo.

[Descubra como a Solvis pode apoiá-lo, clique aqui!](#)



A importância do Benchmark

“*Benchmarking*” é uma prática estratégica que consiste em comparar indicadores e processos com outras empresas do mesmo setor.

Isso possibilita identificar padrões de excelência e entender onde o seu negócio está posicionado em relação aos concorrentes. **Além de oferecer uma visão sobre a competitividade da empresa.**

Ao comparar o desempenho com a média de mercado, é possível identificar oportunidades de melhoria e, muitas vezes, antecipar tendências que tornam os negócios mais eficiente e competitivos.

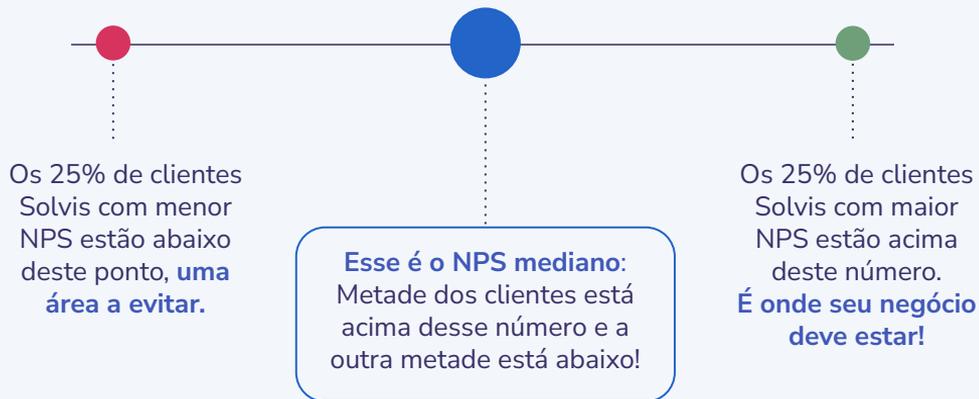
Benchmark



O benchmark de NPS

Ajuda a entender o desempenho da empresa em relação à média de mercado*.

Um NPS elevado indica que clientes estão dispostos a recomendar seus serviços. Para interpretar esses indicadores, compare suas pontuações com a média do setor: **notas acima do valor médio** sugerem **destaque positivo** na experiência do cliente, enquanto **notas abaixo da média** indicam áreas que **precisam de atenção**.



* Para este estudo foram consultados 90 empresas de diferentes segmentos e tamanhos no setor de Saúde, todos pertencentes à base de clientes atendidos pela Solvis.



Como saber se o seu indicador é bom

Existem 3 formas de saber se sua nota em um indicador é boa:

1 A partir dos seus próprios resultados:

Utilize seus resultados atuais para fazer comparações com períodos anteriores. Estabeleça metas baseadas nos dados da sua própria trajetória.

2 Padrões de especialistas:

Analise seu desempenho de forma direta, considerando as orientações de especialistas sobre o que constitui uma boa pontuação para cada indicador.

3 Benchmarks por segmento:

Compare suas notas com benchmarks de mercado do seu setor para entender sua posição em relação a outros negócios do mesmo segmento. Essa referência oferece uma visão sobre a competitividade dos seus serviços.



Metodologia

Período:

Os dados considerados neste benchmark são referentes ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Avaliações:

Foram analisadas mais de 8 milhões de avaliações individuais, referentes a 1495 unidades distintas, referentes a 113 empresas. Todas pertencentes à base de clientes da Solvis.

Critérios:

Negócios com, no mínimo, 5 meses de coleta de dados ativos e pelo menos 360 avaliações no ano.

Os dados apresentados referem-se exclusivamente a clientes da Solvis, isto é, um recorte de empresas comprometidas com a satisfação do cliente, não sendo representativos do mercado como um todo.



Indicador

NPS

Net Promoter Score

Desenvolvidos por especialistas e amplamente estabelecidos, os indicadores e métricas padronizados de experiência do cliente permitem fazer cálculos e também benchmarks (comparações entre avaliações).



O NPS* é uma metodologia de mensuração de lealdade do cliente, desenvolvida pela Bain & Company e aplicada através de uma pergunta de pesquisa com escala de 0 a 10 que **avalia a probabilidade de recomendação do serviço**.

A métrica pode ser aplicada tanto de forma **transacional**, isto é, coletada imediatamente após uma interação específica com o cliente, quanto de forma **relacional**, coletada periodicamente para a avaliação global da experiência.

O NPS final pode variar de **-100 até 100**. A métrica é calculada da seguinte forma: Percentual de Promotores menos o de Detratores (**NPS = %Promotores - %Detratores**).

As faixas de NPS são divididas em quatro categorias:

- **Faixa Crítica:** de -100 a 0 (sugere problemas sérios de satisfação);
- **Faixa de Aperfeiçoamento:** de 0 a 50 (ajustes são necessários);
- **Faixa de Qualidade:** entre 50 e 75 (denota boa lealdade);
- **Faixa de Excelência:** de 75 a 100 (reflete uma lealdade excepcional).

Quanto **mais próximo de 100 for o resultado, maior é o número de promotores** do seu negócio.



Resultado de NPS 2024 | Setores



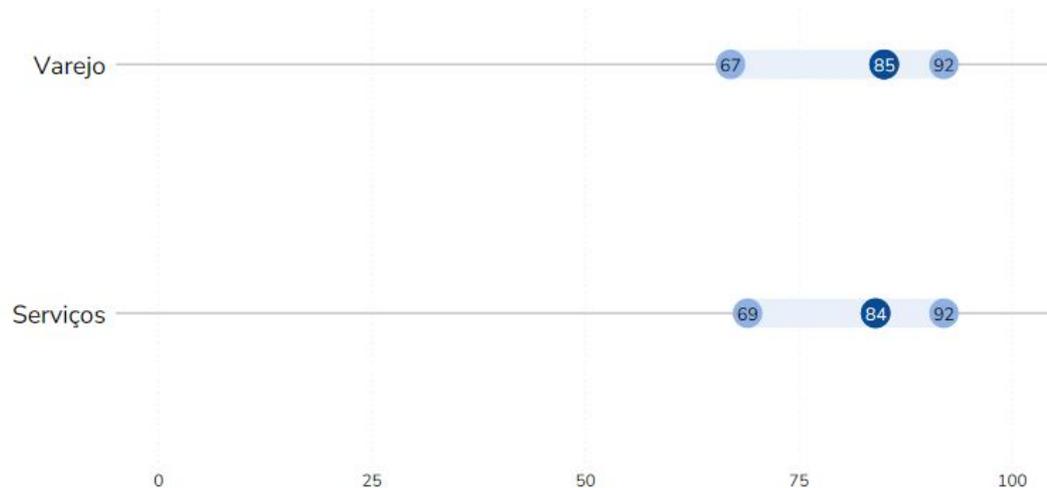
Varejo:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 85.

Serviços:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 84.

FAIXA DE NPS POR SETOR



Resultado de NPS 2024 | Segmento

Detalhamento por Segmento:

Lojas de departamento:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 92.

Lanchonetes e Restaurantes:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 90.

Serviços Automotivos:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 89.

Lojas Especializadas:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 88.

Serviços de Saúde:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 84.

Museus e Exposições:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 77.

Postos de Gasolina:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 70.

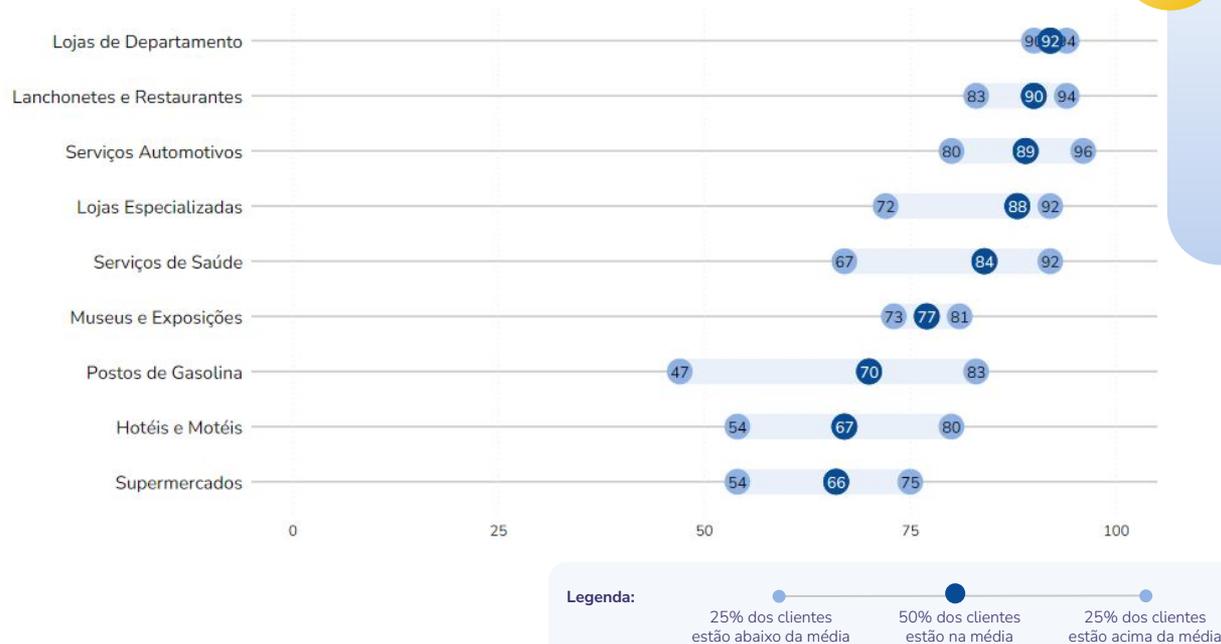
Hotéis e Motéis:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 67.

Supermercados:

50% dos clientes do setor possuem um NPS de até 66.

FAIXA DE NPS POR SEGMENTO



Setor de Serviços



Setor de Serviços | Metodologia

Segmentos:

- Serviços de Saúde
- Lanchonetes e Restaurantes
- Postos de Combustíveis
- Serviços Automotivos (lojas de pneus, concessionárias e vistorias automotivas)
- Museus e Exposições
- Hotéis e Motéis

Os dados apresentados referem-se exclusivamente a clientes da Solvis, isto é, um recorte de empresas comprometidas com a satisfação do cliente, não sendo representativos do mercado como um todo.

Avaliações:

Foram analisadas mais de 807 mil avaliações individuais, referentes a 379 unidades distintas, pertencentes a 81 empresas. Todas fazem parte da base de clientes da Solvis.



Desafios dos indicadores de satisfação no Setor de Serviços

Os indicadores de satisfação são ferramentas valiosas para medir a satisfação e lealdade dos clientes. Apesar dos desafios específicos de implementação no setor de serviços, superar essas dificuldades pode trazer grandes benefícios e diferenciais competitivos para as empresas.

1 Coleta de informações detalhadas:

Para aprofundar as análises dos resultados do NPS, é essencial que as empresas no setor de serviços colem informações complementares. Dados como data do atendimento e tipo de serviço prestado podem fornecer insights quando combinados ao NPS.

2 Variedade e Personalização dos Serviços:

No setor de serviços, a diversidade e a personalização das ofertas podem apresentar desafios únicos. Cada cliente pode ter uma experiência diferente com base em suas necessidades individuais e expectativas de serviço, o que torna a medição da satisfação uma tarefa complexa. Desenvolver abordagens personalizadas para captar a percepção do cliente e compreender essas diferenças é essencial.

3 Compreensão da metodologia:

Embora não seja exclusivo do setor de serviços, entender a metodologia dos indicadores de satisfação é crucial para todos os colaboradores envolvidos na análise dos dados de pesquisa. Isso garante uma interpretação correta e o melhor uso dos resultados.

Solvis está preparada para auxiliar na coleta e interpretação desses dados, oferecendo suporte para identificar e analisar essas nuances de forma eficaz, auxiliando em todo o processo de construção.



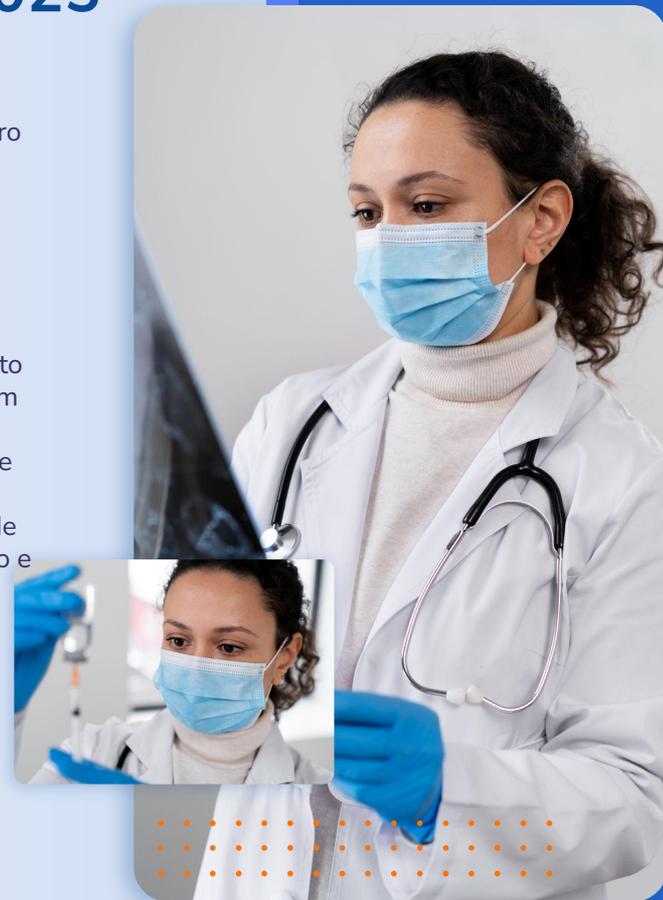
NPS e o cenário do Setor Serviços em 2025

O Setor de Serviços no ano de 2025 continua sendo um dos principais pilares da economia nacional, consolidando a retomada iniciada em 2024. Com um crescimento de 0,8% em fevereiro e uma **alta acumulada de 4,2% em 12 meses**, o setor tem mostrado resiliência diante de um cenário econômico nacional e internacional altamente volátil.

Segmentos como saúde, alimentação, turismo e transporte vêm se adaptando às novas exigências do consumidor, com destaque para a digitalização e a busca por conveniência como grande fator-chave.

Entre os principais segmentos, os serviços de saúde continuam em expansão com fortalecimento de atendimentos híbridos (consultas presenciais e teleconsultas). Museus e Exposições mostram sinais de recuperação (turismo cresceu 9,7% nos níveis de 2020) e por consequência, Hotéis e Motéis são beneficiados pelo aumento de viagens domésticas. No setor Automotivo e Postos de Combustíveis, a transição energética com carros híbridos e elétricos se mostram um desafio e moldam as novas exigências do consumidor. Já Lanchonetes e Restaurantes retomam o ritmo de crescimento, tendo como principal desafio os impactos climáticos que têm efeito direto no preço e disponibilidade dos alimentos.

Nesse contexto, o NPS ganha ainda mais relevância, em um cenário de múltiplas escolhas e jornadas fragmentadas, entender a disposição do cliente em recomendar algo é essencial para antecipação de riscos, ajustar processos e fortalecer o valor percebido.



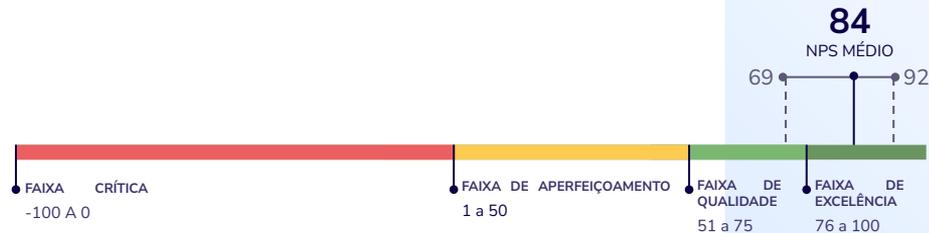
Benchmark NPS | Setor de Serviços



25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 69.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 84.

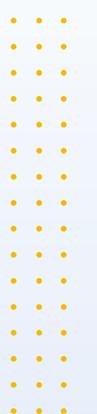
25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 92.



A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.

Avaliações consideradas: 807.690
Unidades: 379
Empresas: 81





Segmentos dentro do **Setor de Serviços**



Cenário e Desafios no segmento Serviços de Saúde

CENÁRIO:

Em 2024, o setor de saúde no Brasil registrou um lucro líquido de R\$ 11,1 bilhões, crescendo 271% em relação ao ano anterior.

Isso foi impulsionado por reajustes nas mensalidades, controle de custos e uma redução de 82,2% nos sinistros.

A base de beneficiários aumentou para 51,5 milhões, com previsão de chegar a 52,6 milhões em 2025, evidenciando a valorização da saúde suplementar pela população.

Para se manterem competitivas, as operadoras estão intensificando o foco na experiência do paciente, investindo em Tecnologia, Inteligência Artificial, Telemedicina e Automação para melhorar a eficiência e a personalização dos serviços.

O Net Promoter Score (NPS) se tornou uma ferramenta essencial nesse processo, guiando melhorias na jornada do cliente. A integração de inovação com atendimento humanizado será crucial para o sucesso contínuo do setor.



DESAFIOS:

1 Acesso e agilidade no atendimento:

Filas para agendamento, demora em consulta e dificuldade de marcar retorno são críticas recorrentes. Esses gargalos afetam a experiência do cliente e impactam negativamente o NPS, já que a percepção de cuidado eficiente é importante para recomendação do serviço.

2 Comunicação fragmentada:

Pacientes muitas vezes enfrentam falhas de comunicação entre as plataformas de atendimento das operadoras (call center, apps, atendimento presencial). Essa falta de integração gera insegurança, sensação de descaso e redução da satisfação.

3 Personalização:

Mesmo com avanço da tecnologia, muitos serviços de saúde ainda não oferecem jornadas humanizadas ao paciente. A falta de empatia e confiança dificulta a fidelização, prejudicando o NPS mesmo em estruturas organizadas.



Oportunidades no segmento Saúde

OPORTUNIDADES:

O Setor de Saúde no Brasil vive um momento de expansão e reinvenção. Após um 2024 de forte crescimento em relação ao ano anterior (+271%), o mercado mostra sinais de amadurecimento e diversificação de modelos. Ainda nesse sentido, as transformações no comportamento do consumidor e avanços tecnológicos, impõem novos padrões de qualidade e eficiência. Logo, investir em inovação, atenção primária qualificada e saúde digital, não é apenas tendência, mas sim necessidade estratégica, existindo um leque de oportunidades.

Centro de Inovação e Saúde Digital:

Soluções internas e em parceria com *healthtechs* para melhores diagnósticos, gestão e atendimento.

Expansão da Telemedicina:

A telemedicina se consolidou como uma solução eficaz para ampliar o acesso à saúde. A integração com IA e Internet of Things (IoT), permite monitoramento remoto, atendimento personalizado, melhorando a experiência do paciente com otimização de recursos.

Foco na Saúde Mental e Bem-estar integral:

A demanda por serviços de saúde mental levaram instituições a adotarem abordagens multidisciplinares, integrando cuidados físicos e emocionais. Programas de apoio psicológico, terapias complementares, plataformas para monitoramento emocional são exemplos de iniciativas bem-sucedidas que podem ser reproduzidas.

EXEMPLO:

Dasa e o Ecossistema de Saúde

A Dasa integra inovação, atenção primária e saúde digital. Com o app NAV, oferece agendamento, exames, telemedicina e histórico clínico centralizados em um canal.

Equipes multidisciplinares promovem cuidado contínuo com foco em prevenção, bem-estar e saúde mental.

A empresa utiliza NPS em tempo real e big data para guiar decisões estratégicas e aprimorar a experiência, centrada no paciente. Dados e IA personalizam os tratamentos e otimizam os fluxos, gerando ganhos em fidelização, adesão e eficiência.



Benchmark NPS | Serviços de Saúde

25% está abaixo de:

67

84

NPS
médio

(Representa 50%)

25% está acima de:

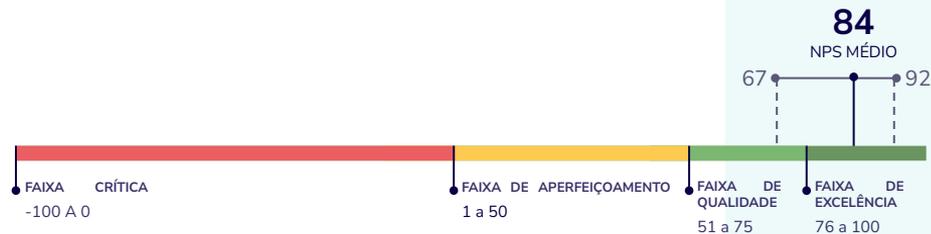
92

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 67.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 84.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 92.

A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.



Avaliações consideradas: 369.577
Unidades: 199
Empresas: 45



Cenário e Desafios no segmento Lanchonetes e Restaurantes

CENÁRIO:

O setor de Lanchonetes e Restaurantes manteve ritmo de crescimento, com faturamento de +7,3% em nov/24. A expansão reflete a retomada do consumo fora do lar, impulsionada pela recuperação econômica, aumento do turismo e mudanças nos hábitos alimentares.

A digitalização tem sido importante, com cardápios digitais, pedidos por aplicativos e autoatendimento, melhorando a fluidez das operações e conveniência para os clientes.

Além disso, práticas sustentáveis (embalagens, redução do desperdício), estão se tornando tendência, para alinhamento com expectativas dos consumidores.

O cenário atual indica que os consumidores demandam mais conveniência, agilidade e personalização em suas experiências de compra. Nesse contexto, o NPS se destaca como uma métrica estratégica essencial. A integração de inovações com análises de NPS permite identificar de forma eficaz os pontos problemáticos na jornada do cliente. Isso facilita ajustes nos processos, a antecipação de crises e proporciona uma vantagem competitiva no mercado.

DESAFIOS:

1 Custos operacionais:

A alta no preço de alimentos, energia e logística, acaba pressionando as margens de lucros. Assim um dos desafios é o equilíbrio dos reajustes e repasse aos consumidores sem perder a competitividade.

2 Adaptação tecnológica e finanças:

Embora a digitalização seja essencial, muitas empresas têm dificuldades em equilibrar o investimento em tecnologia com os ganhos de produtividade e experiência. A adoção parcial ou mal implementada pode gerar frustração e impacto negativo no NPS.

3 Exigências e o comportamento:

O consumidor está mais exigente, buscando conveniência, agilidade e atenção à sustentabilidade. Isso faz com que os estabelecimentos ofereçam experiências personalizadas e consistentes em todos os pontos de contato - físico e digital. Uma experiência negativa tem impacto direto na fidelização e nos indicadores de satisfação.



Oportunidades no segmento Lanchonetes e Restaurantes

OPORTUNIDADES:

O Setor de Food Service apresenta perspectivas um cenário promissor para 2025. Projeta-se crescimento de até 6,25%, devido a retomada das atividades presenciais, aumento da demanda por conveniência e expansão do delivery.

Alimentação Saudável e Sustentável:

A demanda por opções mais saudáveis e práticas está levando estabelecimentos a oferecerem refeições balanceadas, com ingredientes naturais e embalagens sustentáveis.

Digitalização e automação:

A adoção de tecnologias como cardápios digitais, autoatendimento e sistemas de gestão integrada tem melhorado a eficiência operacional e a experiência do cliente.

Personalização e experiência:

Investir em ambientes acolhedores, menus adaptáveis de acordo com hábitos e intolerâncias alimentares e atendimento personalizado são fatores-chave para fidelização e satisfação do cliente

Expansão do mercado de lanchonetes:

Com a urbanização e rotina acelerada dos brasileiros, lanchonetes continuam sendo um dos segmentos mais promissores dentro do food service.

EXEMPLO:

Gourmet Square no Rock in Rio 2024

A Gourmet Square implementou uma cozinha central equipada com tecnologia de ponta para atender quase 100 mil espectadores durante o Festival Rock in Rio 2024.

Essa abordagem permitiu padronização, rapidez e qualidade operacional, mostrando como a automação pode ser eficaz em eventos de grande escala, podendo ser aplicado para diferentes tamanhos.

Essa iniciativa reflete a necessidade de inovação e adaptação às novas demandas dos consumidores, posicionando o setor de alimentação como um dos mais dinâmicos e promissores da economia.



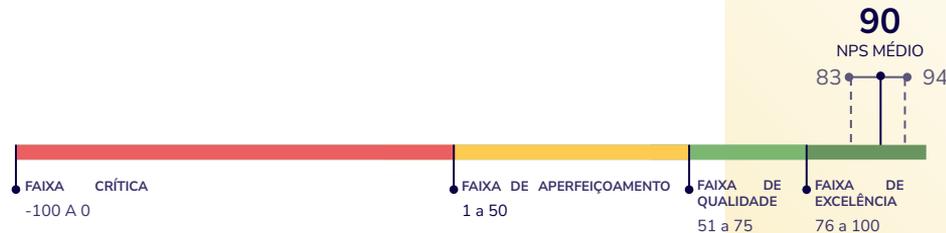
Benchmark NPS | Lanchonetes e Restaurantes



25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 83.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 90.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 94.



A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.

Avaliações consideradas: 141.368
Unidades: 95
Empresas: 14



Cenário e Desafios no segmento Postos de Combustível

CENÁRIO:

O setor de Postos de Combustíveis no Brasil encerrou o ano de 2024 com a venda de 133,1 bilhões de litros, mas enfrenta um 2025 mais desafiador devido ao aumento nos preços dos combustíveis e reajustes no ICMS, fatores que pressionam tanto os custos quanto o consumo. Para se adaptar, o setor está focando na integração com meios digitais como uma estratégia essencial, investindo em pagamentos digitais, aplicativos de fidelidade, sensores e sistemas automatizados que reduzem filas.

Além disso, alinhando-se às tendências globais de mobilidade e exigências ambientais, o setor está introduzindo estações de recarga para veículos híbridos e elétricos. Nesse cenário, a experiência dos consumidores nos postos está se expandindo para além do simples abastecimento, com lojas de conveniência contribuindo para aumentar o ticket médio e servindo como uma vantagem competitiva.

Neste contexto em transformação, o NPS (Net Promoter Score) se torna crucial para direcionar melhorias, integrando inovação ao atendimento e garantindo uma jornada do cliente personalizada e diferenciada.



DESAFIOS:

1 Pressão por preços e lucro:

Com a alta nos combustíveis e reajuste de impostos, postos enfrentam dificuldades para manter margens de lucro sem perder competitividade. Os preços são voláteis e isso impacta na fidelização e percepção de valor pelo cliente.

2 Adaptação à transição energética:

A demanda por soluções sustentáveis exige investimentos em infraestrutura e mudança de modelo operacional, sendo um desafio para redes menores ou sem apoio de grandes distribuidoras.

3 Elevação das expectativas:

O cliente atual demanda mais do que apenas abastecer, busca rapidez, conveniência, atendimento qualificado e estrutura.



Oportunidades no segmento Postos de Combustível

OPORTUNIDADES:

O Setor de Postos de Combustível passa por uma transformação significativa, impulsionada pelas mudanças no comportamento do consumidor, além dos avanços tecnológicos e busca por experiências integradas.

Digitalização e Pagamentos Inteligentes:

A adoção de tecnologias como aplicativos, pagamentos por aproximação e sistemas de reconhecimento veicular tem melhorado a eficiência operacional e a experiência do cliente e pode ser uma forma de melhorar a satisfação.

Sustentabilidade e Energias renováveis:

A demanda por práticas sustentáveis faz com que os postos de combustíveis precisem oferecer não somente combustíveis alternativos, mas também pontos de recarga elétrica para veículos híbridos e elétricos.

Ambiente e personalização da experiência:

Investir em ambientes bem estruturados, serviços personalizados, atendimento eficiente, conveniência e área de descanso pode ser uma forma de aumentar ticket médio e fidelização do cliente.

EXEMPLO:

Repensar a Experiência

A Vibra Energia (antiga BR Distribuidora) junto com a Consultoria Livework Studio, fizeram um trabalho de repensar a experiência do consumidor nos postos.

Além de todo o mapeamento da jornada do cliente, cocriação com os frentistas, clientes e gerentes dos postos, foram feitos testes e prototipação real, para analisar o fluxo de atendimento e layout.

Assim, foram criados ambientes que respeitam as necessidades de cada região e localidade, mais funcionalidade, novos serviços de conveniência, tendo impacto direto no NPS.



Benchmark NPS | Postos de Combustível

25% está
abaixo de:

47

70

NPS
médio

(Representa 50%)

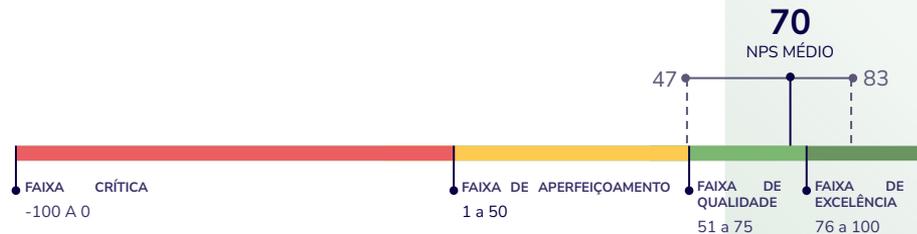
25% está
acima de:

83

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 66.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 75.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 92.



Postos de Gasolina

A **Faixa de Qualidade** (nota entre 51 a 75) é a faixa de NPS e indica que a empresa possui um bom nível de lealdade entre seus clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem as expectativas dos clientes, mas há espaço para melhorias em determinados pontos na experiência.

Avaliações consideradas: 238.914
Unidades: 46
Empresas: 5



Cenário e Desafios no segmento Serviços Automotivos

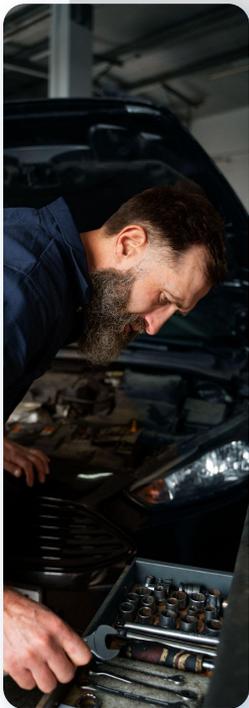
CENÁRIO:

Em 2025, o setor de serviços automotivos apresenta perspectivas promissoras diante do aumento nas vendas tanto de veículos usados, como novos.

Em 2024, a venda de veículos usados alcançou 15,7 milhões de unidades, marcando um aumento de 9,2% em relação a 2023. O destaque foi para veículos com 13 anos ou mais de fabricação, o que contribui diretamente para o aumento do número de veículos em circulação e, conseqüentemente, eleva a demanda por manutenção.

A venda de veículos novos também cresceu significativamente, com aumentos de 9% em 2023 e 13,3% em 2024, após um ano de estabilidade e dois anteriores de retração. Mesmo sendo mais novos, esses veículos ainda exigem manutenção regular.

Para 2025, a projeção da indústria de autopeça é de um crescimento de 5%, alcançando um faturamento de R\$ 269,5 bilhões, o que reforça o cenário promissor de serviços automotivos.



DESAFIOS:

1

Inflação e Custos Operacionais:

A inflação impulsiona os custos de matérias-primas e componentes automotivos, pressionando as operações. Empresas precisam otimizar a cadeia de suprimentos e negociar eficazmente para manter a rentabilidade.

2

Tecnologia e Qualificação da Mão de Obra:

A manutenção de veículos tanto novos como antigos e tecnicamente complexos requer técnicos bem treinados. Investimentos em capacitação são essenciais para atender às demandas do setor.

3

Autodiagnóstico Veicular e Sistemas de Manutenção Integrada (IA):

Montadoras e frotistas usam IA para diagnosticar e manter veículos em redes próprias, reduzindo a demanda por oficinas independentes, que precisam acompanhar essa transformação digital.



Cenário e Desafios no segmento Serviços Automotivos

OPORTUNIDADES:

Especialização em Veículos Elétricos e Tecnologias Avançadas:

Preparar-se para atender EVs (Veículo Elétrico), híbridos e veículos conectados, com estrutura e capacitação técnica adequada.

Manutenção Preditiva como Serviço (para o mercado independente):

Oficinas podem integrar sensores, plataformas OBD2 (sistema de diagnóstico de bordo) e softwares de monitoramento para oferecer serviços preditivos e recorrentes, entrando no jogo da conectividade e ampliando o relacionamento com o cliente.

Digitalização da Jornada do Cliente:

Adotar agendamento online, rastreamento e análise preditiva para fidelização e eficiência operacional.

EXEMPLO:

Bosch Car Service

Oficina Inteligente com Conectividade Veicular

Manutenção preditiva e conectividade via OBD2

A Bosch implantou soluções de “Smart Workshop” na Europa e América Latina, com dispositivos conectados aos veículos dos clientes (via OBD2), envio de alertas automáticos e integração com o sistema da oficina. Desta forma, a oficina entra na jornada digital do cliente, fidelizando e antecipando manutenção.

No Brasil essa tecnologia vem sendo implantada, porém ainda pouco difundida, mas com potencial de expansão, havendo soluções como Geotab que oferecem esse tipo de solução.



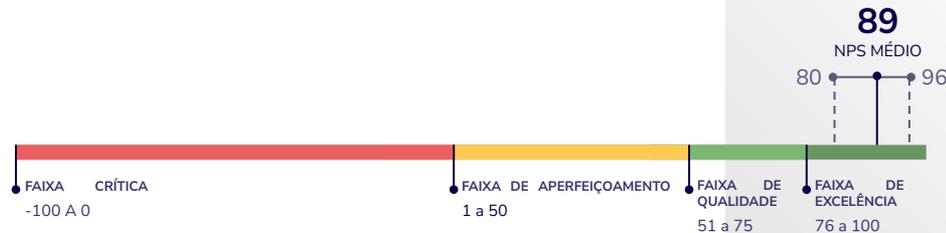
Benchmark NPS | Serviços Automotivos



25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 80.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 89.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 96.



A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.

Avaliações consideradas: 5.750
Unidades: 13
Empresas: 3



Cenário e Desafios no segmento Museus e Exposições

CENÁRIO:

O setor de museus no Brasil segue em recuperação, visto que em 2024 os museus brasileiros receberam mais de 27 milhões de visitantes, com destaque para o Museu Oscar Niemeyer, que bateu recorde histórico com 712 mil visitantes (+41% em relação ao ano anterior).

Exposições imersivas e interativas têm sido fundamentais para atrair um público mais amplo e diversificado, como por exemplo a exposição itinerante da USP, que têm gerado altos níveis de satisfação e visitas.

Apesar dos avanços, muitos museus ainda enfrentam desafios com digitalização, acessibilidade e captação de recursos. Para apoiar essa modernização, o Ibram lançou em 2025 sua Política Institucional de Inovação, visando fomentar projetos com foco em tecnologia e parcerias.

O cenário aponta para uma transformação consistente do setor, com oportunidades claras para museus que investem em experiência centrada no visitante, inovação tecnológica e estratégias de engajamento.



DESAFIOS:

1 Coleta de informações detalhadas:

Muitos museus ainda enfrentam restrições orçamentárias e técnicas para implementar experiências imersivas, interativas ou digitais.

2 Baixo uso de dados indicadores de experiência:

Ferramentas com NPS, CRM ou mapas de jornada ainda são pouco utilizados em sua totalidade, dificultando a compreensão real do visitante e personalização da experiência.

3 Dificuldade em atrair e fidelizar novos públicos:

Grande parte das instituições ainda depende de visitas escolares, exposições pontuais ou público habitual. Engajar jovens, turistas e públicos periféricos exige novas linguagens, formatos diferentes e estratégias de comunicação mais ativas.



Oportunidades no segmento Museus e Exposições

OPORTUNIDADES:

O Setor de Museus e Exposições se encontra em um momento de reinvenção, impulsionados por mudanças tanto do comportamento do público como pelo avanço de tecnologias. A busca por experiências interativas e imersivas permite experiências mais personalizadas para aqueles que desejam ir além da visita tradicional. Integrar arte, tecnologia e dados é essencial para atração de novos públicos, aumentar o engajamento e gerar impacto cultural e social.

Imersão e gamificação:

O uso de tecnologias como Realidade Aumentada (AR), Realidade Virtual (VR) e instalações sensoriais permite criar experiências envolventes que conectam o visitante com o conteúdo de forma emocional e memorável. Incorporar elementos de jogos, desafios ou missões (como “caças ao tesouro” ou quizzes interativos) estimula a participação ativa, especialmente de públicos jovens e escolares. Além de reforçar o conteúdo educativo, aumenta a taxa de retorno e fidelização.

EXEMPLO:

Arte e Tecnologia

O Atelier des Lumières, em Paris, é um dos principais exemplos de museu imersivo bem-sucedido. Instalado em uma antiga fundição, o espaço usa projeções em larga escala, música e movimento para transformar obras de arte em experiências sensoriais. Exposições como: “Van Gogh – Starry Night” e “Klimt – The Immersive Experience” atraíram milhões de visitantes e foram replicadas em vários países.

Esse modelo integra arte e tecnologia, proporcionando uma experiência não linear, onde o visitante escolhe seu ritmo, tendo excelentes avaliações de público e revisitações, além de presença digital, facilitando agendamento e fidelização.



Benchmark NPS | Museus e Exposições

25% está
abaixo de:

73

77

NPS
médio

(Representa 50%)

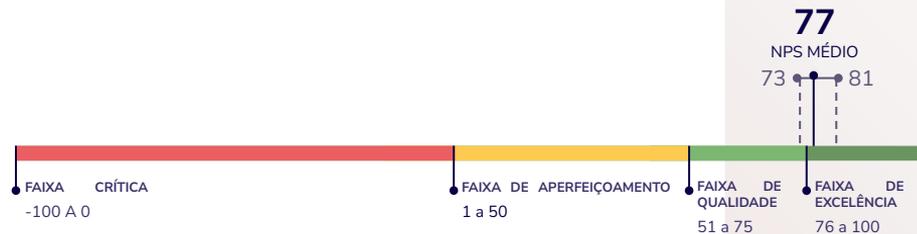
25% está
acima de:

81

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 73.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 77.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 81.



A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.

Avaliações consideradas: 27.029
Unidades: 12
Empresas: 3



Cenário e Desafios no segmento Hotéis e Motéis

CENÁRIO:

Em 2024, o setor de hotéis no Brasil registrou crescimento notável com aumento de 10,6% na diária média, enquanto a expectativa para 2025 é de um crescimento moderado de 7,3%. Embora não existam dados oficiais para motéis, a ABMóteis* indica que o setor gera mais de 4 bilhões de reais anualmente.

O Relatório de Orçamentos Hoteleiros destaca que as lideranças do setor reconhecem um desempenho sólido em áreas estruturais como o conhecimento do perfil dos clientes e o revenue management, o que reflete uma maturidade em gestão. Contudo, desafios persistem em marketing, inovação e na geração de receitas auxiliares, além de fragilidades em práticas ESG e inteligência de mercado.

O setor necessita evoluir na oferta de experiências mais completas e personalizadas, aproveitando melhor os dados dos clientes e pesquisa com NPS para impulsionar a fidelização e a diferenciação no mercado. A inovação deve se traduzir em ações práticas que tragam retornos concretos, saindo do mero discurso.

DESAFIOS:

1 Elevar a experiência do cliente:

Consumidores exigem mais personalização, conforto e inovação. Hotéis e motéis ainda oferecem experiências padronizadas e pouco memoráveis.

2 Diversificação da fonte de receita:

A dependência da diária limita a rentabilidade. Serviços complementares como gastronomia, day-use e experiências temáticas são subaproveitados.

3 Ausência de dados e tecnologia:

Adoção de tecnologia ainda é pontual e pouco conectada à jornada do cliente. Falta da utilização de dados e automação para geração de valor real e eficiência. Além disso, no caso de motéis há uma ausência muito grande de dados que permitam tomada de decisão mais assertiva.

Fonte: Nocta e Hotelier News - Orçamentos Hoteleiros 2025. Empresas e Negócios - Motéis investem em inovações e setor movimenta R\$ 4 bilhões ao ano.

*ABMóteis: Associação Brasileira de Motéis.



Oportunidades no segmento Hotéis e Motéis

OPORTUNIDADES:

Com diferentes players no mercado, surgem oportunidades estratégicas ligadas à personalização da experiência, automação e estadias flexíveis. O cliente não busca apenas um quarto, mas busca conforto, agilidade e uma experiência marcante para contar.

Atenção aos hóspedes locais: Ao mesmo tempo em que se busca diversificar as fontes de receita, a inserção de programas para hóspedes locais pode ser uma das estratégias, ofertando pacotes de "day use", que permitem a utilização das instalações sem a necessidade de pernoite. Além disso, ajustar a precificação e criar pacotes personalizados para o público pode tornar a oferta mais atraente e competitiva.

ESG: Os consumidores mostram uma preferência crescente por hotéis que adotam práticas sustentáveis, alinhando-se com suas expectativas éticas e ambientais. Para isso, inserir a utilização de energia renovável e a adoção de uma gestão eficiente de resíduos pode ser uma decisão estratégica. Além disso, desenvolver relatórios ESG (ambientais, sociais e de governança) pode melhorar significativamente a imagem pública do empreendimento.

Tecnologia e experiências: Hotéis que utilizam tecnologias como inteligência artificial e big data para personalizar experiências dos hóspedes se destacam. Chatbots e automação de check-in/out aprimoram a eficiência e a satisfação do cliente.

EXEMPLO:

Unique: luxo e inovação

O Hotel Unique, em São Paulo, alia luxo, design e tecnologia para oferecer uma experiência altamente personalizada. Com foco em atendimento sensorial e curadoria individualizada, mantém alta taxa de fidelização.

Sua estratégia de diversificação de receitas é referência: o rooftop com o restaurante Skye atrai tanto hóspedes quanto público externo, gerando forte receita adicional. Eventos corporativos e sociais também compõem parte relevante do faturamento.

Na inovação, o Hotel Unique investe em check-in e check-out express, automação de preferências e integração de dados, proporcionando uma jornada fluida e exclusiva. Combinando valor percebido, serviço personalizado e operação eficiente, o hotel se mantém como um dos mais bem avaliados do país.



Benchmark NPS | Hotéis e Motéis

25% está
abaixo de:

54

67

NPS
médio

(Representa 50%)

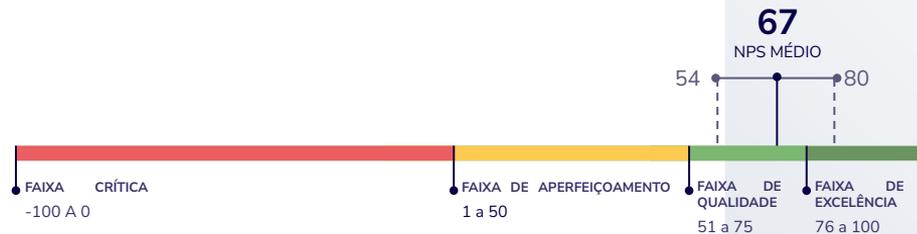
25% está
acima de:

80

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 54.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 67.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 80.



A **Faixa de Qualidade** (nota entre 51 a 75) é a faixa de NPS e indica que a empresa possui um bom nível de lealdade entre seus clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem as expectativas dos clientes, mas há espaço para melhorias em determinados pontos na experiência.

Avaliações consideradas: 25.052
Unidades: 14
Empresas: 11



Setor de
Varejo



Setor de Varejo | Metodologia

Segmentos:

- Supermercados
- Lojas de Departamento
- Lojas Especializadas (que focam em produtos de uma categoria específica, como, por exemplo, artigos esportivos ou chocolates)

Avaliações:

Foram analisadas mais de 7 milhões de avaliações individuais, referentes a 1116 unidades distintas, referentes a 32 empresas. Todas pertencentes à base de clientes da Solvis.

Os dados apresentados referem-se exclusivamente a clientes da Solvis, isto é, um recorte de empresas comprometidas com a satisfação do cliente, não sendo representativos do mercado como um todo.



Desafios dos indicadores de satisfação no Setor de Varejo

Os indicadores de satisfação são ferramentas valiosas para medir a satisfação e lealdade dos clientes. Embora sua aplicação traga desafios específicos no setor de varejo, superar esses desafios traz grandes benefícios e diferenciais competitivos para as empresas.

1 Coleta de Informações Detalhadas:

Para aprimorar a análise dos resultados do NPS no varejo é crucial coletar informações adicionais. Dados como data da compra, tipo de produto adquirido e canal de vendas utilizado podem proporcionar insights quando combinados com o NPS.

2 Diversidade de Interações e Pontos de Contato:

No setor de varejo, a diversidade de interações com os clientes, seja online, em lojas físicas ou por meio de atendimento ao cliente, apresenta um desafio. Cada ponto de contato pode impactar de forma diferente a percepção e a satisfação do cliente. Desenvolver metodologias eficazes para promover a satisfação através desses múltiplos canais é fundamental.

3 Compreensão da Metodologia:

É essencial que todos os colaboradores envolvidos na análise dos indicadores de satisfação no varejo compreendam bem a metodologia utilizada. Isso assegura a interpretação correta dos dados da pesquisa e o melhor uso dos resultados.

• • • A Solvis está pronta para apoiar na coleta e interpretação dos dados, oferecendo suporte completo para a criação de abordagens abrangentes que permitam medir a satisfação em todos os pontos de contato com o cliente, acompanhando cada etapa desse processo.



NPS e o cenário do Setor de Varejo em 2025

Em 2024, o setor de varejo alcançou um crescimento acumulado de 4,7%, o mais significativo desde 2012, com o varejo ampliado registrando um aumento de 4,1%. Apesar desses resultados positivos, o ano também indicou uma tendência de desaceleração, que se espera continuar em 2025, com previsões de um crescimento mais comedido.

Para 2025, o setor enfrenta o desafio de lidar com uma inflação elevada que diminui o poder de compra dos consumidores, impactando diretamente as vendas. Além disso, a confiança do consumidor deverá atingir seu nível mais baixo desde agosto de 2022, refletindo um pessimismo que influencia nas decisões de compra.

Em 2025, um NPS elevado vai além de indicar a lealdade dos clientes, ele se torna um diferencial competitivo essencial em um cenário marcado por inflação, valorização do dólar e taxas de juros altas. A fidelização não só reduz reclamações e ineficiências, mas também prolonga o ciclo de vida do cliente, impulsionando um crescimento sustentável e robusto no setor de varejo, mesmo diante de um mercado cada vez mais volátil.



Benchmark NPS | Setor de Varejo

25% está abaixo de:

67

85

NPS
médio

(Representa 50%)

25% está acima de:

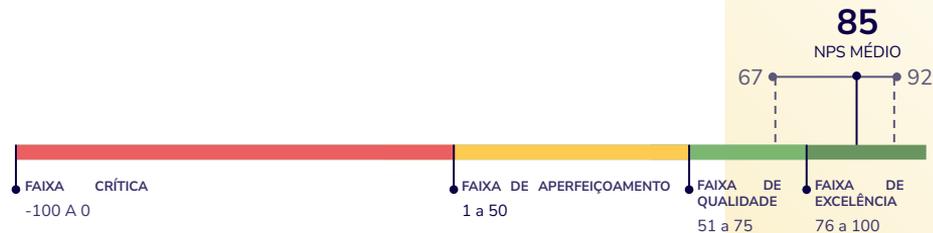
92

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 67.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 85.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 92.

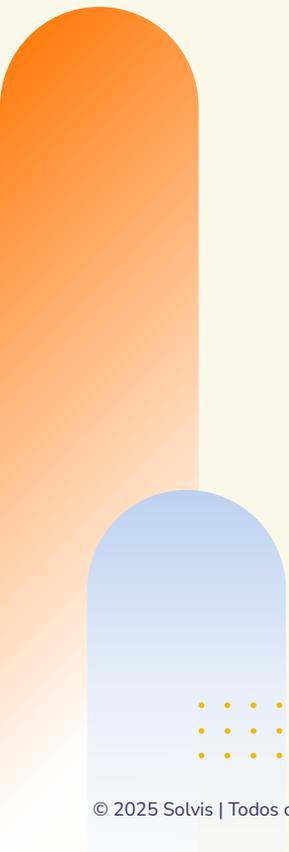
A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.



Setor de Varejo

Avaliações consideradas: 7.333.443
Unidades: 1.116
Empresas: 32





Segmentos dentro do Setor de Varejo



Cenário e Desafios no segmento Supermercado

CENÁRIO:

Após crescer 5,2% em 2024, o segmento de Supermercados e Hipermercados voltou a apresentar sinais de retomada em fevereiro de 2025, com um aumento de 1,3% nas vendas, após seis meses de variações próximas de zero.

No entanto, as perspectivas para 2025 indicam um crescimento moderado, inferior ao observado no ano anterior.



DESAFIOS:

1 Inflação e poder de compra:

Inflação elevada reduz o poder de compra dos consumidores e impacta diretamente o desempenho de vendas do varejo.

2 Concorrência:

Com a entrada de novos players e o crescimento do e-commerce como um todo, os supermercados precisam buscar diferenciação, desde a personalização da jornada do cliente até a diversificação do mix de produtos e tecnologias voltadas à eficiência operacional e gestão.

3 Omnichannel e personalização:

O consumidor busca uma experiência de compra cada vez mais integrada em todos os canais de venda, seja na loja física, no site ou no aplicativo, além de uma personalização que otimize suas necessidades.



Oportunidades no segmento Supermercado

OPORTUNIDADES:

De acordo com estudo de geolocalização, observa-se que mais visitantes estão passando menos de 30 minutos em supermercados e grandes lojas, preferindo visitas rápidas para poucos itens. Ainda assim, há disposição para o consumidor percorrer distâncias maiores em busca de produtos específicos em supermercados especializados, indicando que valor e qualidade podem superar a conveniência. Abaixo algumas melhorias para atrair esse perfil de consumidor:

E-commerce, Delivery e Retirada Rápida:

Investir em plataformas online para facilitar a compra rápida, incluindo a opção de retirada na loja ("click and collect").

Omnichannel com programas de fidelidade:

A integração dos canais de venda permite uma comunicação mais direcionada de ofertas e garante uma experiência de compra consistente em todos os pontos de contato, facilitando o acesso às informações.

Tecnologias como RFID (Identificação por Rádio Frequência) e IoT (Internet das coisas)

Etiquetas de preços digitais que atualizam automaticamente, otimizando a gestão de estoque e reduzindo custos de mão de obra, além de facilitar a integração das ofertas entre os canais em tempo real.

Marcas Próprias:

Desenvolver linhas de produtos que ofereçam qualidade a preços acessíveis.

EXEMPLO:

Programa de Fidelidade "Meu Carrefour"

Apesar de ser uma prática já expandida entre as Redes de Supermercados, o programa foi além do sistemas de pontos e "moeda digital. O Grupo, com base nos dados e o histórico dos consumidores, aplica inteligência preditiva para ofertas mais precisas a cada perfil de compra. Cada cliente recebe no seu aplicativo ofertas de acordo com seu perfil.

O Carrefour também integrou o programa com serviços bancários, o Cartão Carrefour. Nele há vantagens e bonificações específicas para quem usa o cartão da rede, reforçando a fidelização e aumentando o ticket, segundo eles.



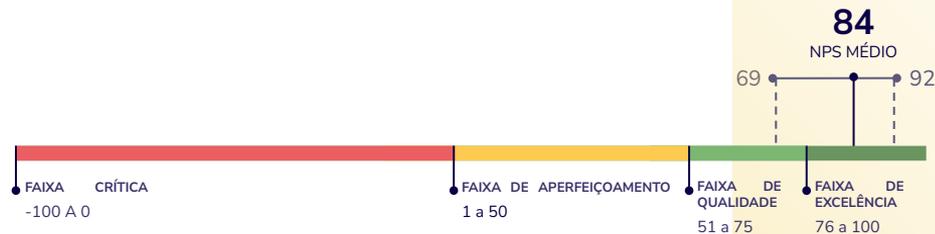
Benchmark NPS | Supermercado



25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 69.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 84.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 92.



A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.

Avaliações consideradas: 1.212.765
Unidades: 470
Empresas: 9



Cenário e Desafios no segmento Lojas de Departamento

CENÁRIO:

O comércio varejista encerrou 2024 com um crescimento acumulado de 4,7%, o melhor desempenho desde 2012. O varejo ampliado cresceu 4,1%, impulsionado principalmente pelos segmentos de veículos, material de construção e atacado alimentício.

No entanto, ao longo do ano, o setor apresentou sinais de desaceleração, e a expectativa para 2025 é de um crescimento mais moderado.

Para as lojas de departamento, o desafio será manter a atratividade em um ambiente marcado por custos operacionais elevados, queda na confiança do consumidor e maior seletividade nas compras. A diversificação de categorias, campanhas promocionais bem direcionadas e uma experiência de compra omnichannel consistente serão diferenciais estratégicos para reter o público e manter competitividade.



DESAFIOS:

1 Inflação e poder de compra reduzido:
Com um público mais amplo e sensível a preços, as lojas de departamento sentem com mais intensidade o efeito da inflação, exigindo maior esforço em promoções e controle de margem.

2 Confiança do consumidor em queda:
A redução da confiança afeta diretamente o volume de compras por impulso, comum nesse tipo de loja. Estratégias de crédito, parcelamento e comunicação institucional podem ganhar peso para mitigar o efeito.

3 Busca por conveniência e preço justo:
O consumidor exige praticidade, integração entre canais e promoções claras. A experiência precisa ser eficiente e competitiva, com forte gestão de mix e estoques.



Oportunidades no segmento Lojas de Departamento

OPORTUNIDADES:

Experiência que conecta escala e eficiência:

A hiperpersonalização, quando aplicada em grande escala com o apoio de tecnologias como big data e clusters de comportamento, permite segmentar públicos diversos, o que possibilita campanhas mais assertivas, com linguagem, ofertas e canais adaptados ao perfil de cada grupo de clientes.

IoT e gestão inteligente de operações:

A Internet das Coisas, aliada ao machine learning, permite que as lojas de departamento otimizem processos logísticos, previnam problemas de estoque e reduzam perdas. Sensores em gôndolas, provadores inteligentes e integração em tempo real com os canais digitais permitem uma jornada mais fluida para o consumidor.

Omnicanalidade com competitividade:

Com clientes alternando entre loja física, e-commerce e apps, oferecer uma experiência integrada e consistente entre todos os canais não é mais diferencial e sim uma exigência.

IA e automação com humanização da jornada:

Automatizações ganham escala, mas exigem clareza sobre o uso dos dados e presença de elementos humanos para manter a confiança e a autenticidade da jornada.

EXEMPLO:

IA com Previsibilidade e Personalização

Desde 2023, a Zara intensificou o uso de inteligência artificial para prever tendências e ajustar sua produção com rapidez, analisando dados de vendas, redes sociais e até comentários de clientes nas plataformas digitais.

Utilizando IA também direciona a distribuição de estoques por loja com base na demanda regional, aplica precificação dinâmica e automatiza decisões de reposição de peças em tempo quase real.

Com isso, reduziu desperdícios, melhorou a assertividade das coleções e reforçou a eficiência do modelo fast fashion, mantendo competitividade em escala global.



Benchmark NPS | Lojas de Departamento

25% está abaixo de:

90

92

NPS
médio

(Representa 50%)

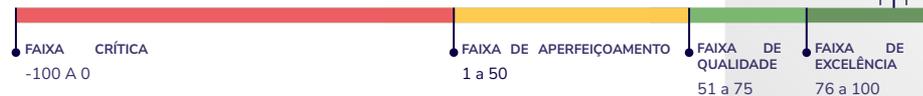
25% está acima de:

94

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 90.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 92.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 94.



A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.

Avaliações consideradas: 4.302.341
Unidades: 456
Empresas: 8



Cenário e Desafios no segmento Lojas Especializadas

CENÁRIO:

O varejo brasileiro fechou 2024 com crescimento acumulado de 4,7%, o melhor resultado em mais de uma década. Ainda assim, os sinais de arrefecimento no consumo surgiram ao longo do segundo semestre, e as projeções para 2025 indicam uma expansão mais moderada.

No caso das lojas especializadas, que dependem de públicos mais segmentados e maior valor agregado por ticket, o cenário exige ainda mais atenção. A combinação entre custos elevados e mudanças nos hábitos de consumo pressiona as margens e exige diferenciação por meio de curadoria de produtos, atendimento consultivo e fidelização. A personalização da jornada e a construção de autoridade no nicho tornam-se essenciais para sustentar resultados em um ambiente desafiador.



DESAFIOS:

- 1 Inflação e margem pressionada:**
Com ticket médio mais alto, os custos operacionais e de aquisição de produtos impactam a rentabilidade. O desafio está em repassar preços sem perder a percepção de valor.
- 2 Confiança do consumidor em queda e seletividade:**
Lojas especializadas precisam reforçar seu posicionamento e manter um relacionamento próximo e consultivo.
- 3 Hiperpersonalização e experiência como diferencial:**
Mais do que preço, esse nicho de cliente busca atendimento, curadoria e conexão com a proposta da marca. A experiência precisa ser única e coerente em todos os pontos de contato.



Oportunidades no segmento Lojas Especializadas



OPORTUNIDADES:

Hiperpersonalização com foco e especialização::

Com portfólio mais focado e domínio sobre o segmento em que atuam, as lojas especializadas têm maior capacidade de oferecer experiências personalizadas e relevantes, fortalecendo o vínculo com o cliente e gerando fidelização pela experiência, não apenas pelo produto.

Curadoria e autoridade no nicho:

Enquanto o consumidor busca economizar tempo, ele valoriza marcas que facilitam escolhas. A curadoria assertiva, com posicionamento claro e profundo conhecimento do setor, gera confiança e preferência frente à concorrência generalista.

Uso consciente de IA como valor agregado:

Mais do que automação em massa, a IA em lojas especializadas pode atuar em recomendações precisas e gestão de estoque inteligente e personalização real. Explicar esse uso com autenticidade reforça o posicionamento da marca e aprofunda a conexão com o cliente.

Conexão com movimentos de vida e propósito:

Tendências como bem-estar, consumo responsável e longevidade ganham força e lojas especializadas têm mais espaço para abraçar essas causas com coerência.

EXEMPLO:

Hiper Personalização: Assistente Amazon de compras Inteligentes

Apesar de não ser especializada o exemplo da Amazon pode agregar em diversos tipos de lojas. Ela está testando o sistema de compras Rufus*, que utiliza IA para auxiliar clientes na busca e recomendação de produtos.

Com base em perguntas ele dá “pitacos”, checka informações e reúne avaliações. Segundo a Amazon, é como se estivesse recorrendo à ajuda de um vendedor.

Exemplo: “Rufus, me diga quais as diferenças entre tênis para corrida, trilha e estrada?” ou “Rufus, quais vestidos combinam com tênis?”

*Lançada para teste em fevereiro de 2024, com planos de investimento de melhoria e expansão agressiva até 2027.



Benchmark NPS | Lojas Especializadas

25% está abaixo de:

72

88

NPS
médio

(Representa 50%)

25% está acima de:

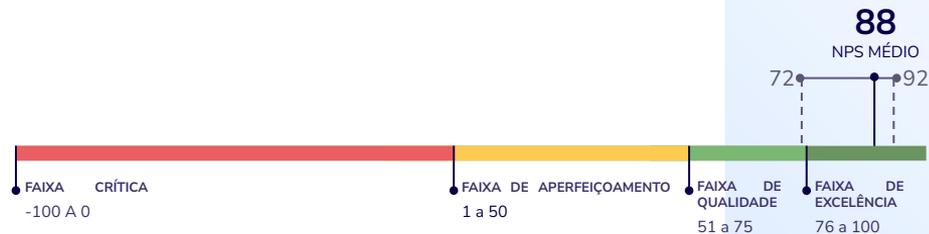
92

25% abaixo: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS abaixo de 72.

Médio: Representa o valor base de 50% dos clientes, com NPS médio de 88.

25% acima: Significa que um quarto dos clientes possuem NPS acima de 92.

A **Faixa de Excelência** (nota entre 76 a 100) é a mais alta faixa de NPS e indica que a empresa possui um nível excepcional de lealdade dos clientes. Entre as empresas deste estudo, significa que, em média os serviços prestados atendem ou superam as expectativas dos pacientes.



Lojas Especializadas

Avaliações consideradas: 1.818.337
Unidades: 190
Empresas: 15



Solvis: Transformamos dados em resultados!

Entregamos excelência em tecnologia, pesquisa e business intelligence para escutar a voz do cliente e otimizar suas decisões!

300+
Pessoas
ouvidas

+ de 500
Clientes experts em
experiência do cliente

+ de 11K
Totens de pesquisa
pelo mundo

+ de 11K
Relatórios entregues para
otimizar rotinas diariamente

Excelência na coleta de dados.

Os dispositivos para pesquisa de satisfação da Solvis são um poderoso aliado para a coleta de dados confiáveis e valiosos em tempo real. São amplamente conhecidas no mercado pela sua eficiência e robustez.

Entrega inteligente de informações.

Além da interface para visualização de dados padrão da Solvis, nossos clientes têm acesso dashboards e relatórios de inteligência personalizados, para entregar as informações certas para quem elas importam, favorecendo uma tomada de decisão rápida, precisa e otimizada.

Foco no timing e na confiança.

O App da Solvis é um importante auxílio para gestão remota. Gestores de áreas, operações e unidades recebem em suas mãos o que precisam para manter seus níveis de participação e satisfação dentro do esperado.



Solvis: Decisões guiadas por Dados

Com um foco estratégico na gestão e uma abordagem data-driven, nossas soluções de dados e inteligência de mercado são projetadas para transformar dados em resultados, contribuindo para o seu sucesso empresarial.

Como nossa equipe de especialistas atua:

**Análise dos
Dados coletados
com as pesquisas**

**Cruzamento de
dados com dados
internos do seu
negócio**

**Análise de
comportamentos e
tendências junto a dados
de mercado**

**Insights e
recomendações
de mercado**

Coletando

A Solvis coleta dados sobre a satisfação do cliente por meio de pesquisas, capturando insights relevantes que refletem as necessidades e dores dos clientes.

Analisando

Utilizamos estatística, IA e expertise de mercado para identificar tendências e insights. Combinamos dados novos e históricos para entender melhor as percepções dos consumidores e do setor. Com isso, oferecemos dashboards e produtos ajustados às necessidades do seu negócio.

Agindo

A partir dos insights obtidos, nossos especialistas elaboram recomendações estratégicas, ajudando na tomada de decisão fundamentada em dados. O que é essencial para a implementação de estratégias eficazes e para aumentar a fidelização dos clientes.





solvis

Innovative **CX Solutions**

www.solvis.com.br

☎ (41) 3891-1800

