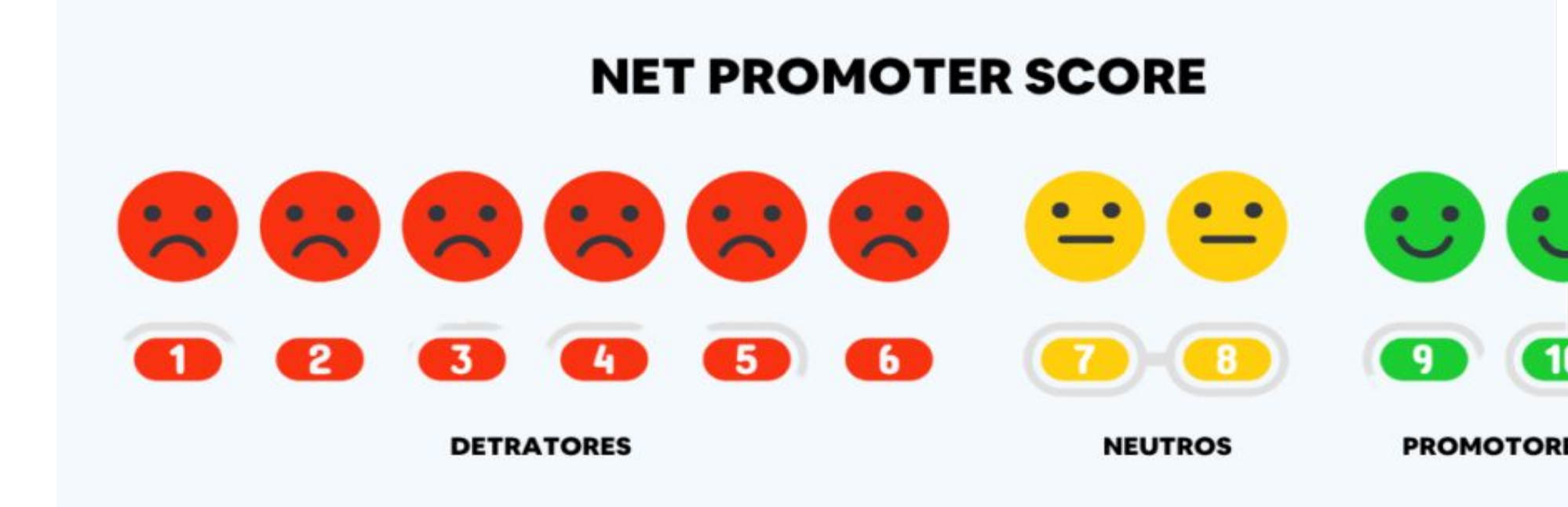




Introdução

A satisfação do cliente é um fator determinante para a sustentabilidade de pequenos negócios. No entanto, muitos desses empreendimentos não possuem ferramentas acessíveis para mensurar a experiência do consumidor. Este projeto propõe o desenvolvimento de uma plataforma digital baseada na métrica Net Promoter Score (NPS), com foco em facilitar a coleta e interpretação de feedbacks de forma prática, econômica e automatizada.

Objetivo

Desenvolver uma plataforma online que permita a pequenos empresários aplicarem o NPS de maneira simplificada, oferecendo relatórios visuais que auxiliem na tomada de decisões estratégicas com base na experiência e lealdade do cliente.

Fundamentação Teórica

O NPS é um indicador utilizado globalmente para medir a probabilidade de um cliente recomendar uma marca, produto ou serviço. Ele se baseia em uma pergunta-chave: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa empresa a um amigo?”. Com base nas respostas, os clientes são classificados como promotores, neutros ou detratores. Segundo Alonso (2024), como a opinião do consumidor é profundamente influenciada por sua experiência no uso de uma solução e o atendimento prestado a ele, o NPS sinaliza a qualidade do relacionamento que a marca tem com essa pessoa.

Descrição do Projeto

Foi desenvolvida uma plataforma web simples, com formulário digital, banco de dados e painéis que exibem os resultados de NPS em tempo real. O sistema foi pensado para pequenos empreendedores, com foco na usabilidade e acessibilidade, mesmo para quem tem pouca familiaridade com tecnologia. A interface segue princípios de design intuitivo e responsivo. A plataforma utiliza PHP, linguagem que permite criar sites dinâmicos e interativos, com conexão a bancos de dados e processamento de formulários (Estrella, 2024).

Considerações Finais

A plataforma proposta demonstrou ser eficaz e prática para pequenos empreendedores, fornecendo dados objetivos sobre a experiência do cliente. O uso do NPS aliado à tecnologia proporciona uma visão estratégica do negócio, permitindo identificar pontos de melhoria e reforçar ações que geram valor. Conclui-se que a democratização de ferramentas de feedback, como esta plataforma, contribui para a inovação e o fortalecimento de micro e pequenas empresas no cenário competitivo atual.

Principais Referências

ALONSO, Roberto. Net Promoter Score (NPS): o que é, como aplicar e estudos de caso. Blog FIA, 19 abr. 2024. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/net-promoter-score-nps/>. Acesso em: 15 abril 2025.

ESTRELLA, Carlos. O que é PHP? Guia básico para iniciantes. Hostinger, 12 jan. 2024. Disponível em: <https://www.hostinger.com.br/tutoriais/o-que-e-php-guia-basico>. Acesso em: 15 abr. 2025.