

Zonas NPS

NPS (%)	Cenário	Percepção
76 a 100	Zona de Excelência	Poucas empresas alcançam essa faixa. São empresas que se tornaram referências positivas e consistentes junto aos clientes.
51 a 75	Zona de Qualidade	Empresas que estão nessa faixa demonstram preocupação legítima em oferecer uma experiência positiva para seus clientes.
1 a 50	Zona de Aprendizado	Nesse cenário o número de empresas detratoras é semelhante ao número de empresas promotoras.
-100 a 0	Zona Crítica	O número de empresas detratoras é maior do que o número de empresas promotoras. A tendência é de queda no NPS se nada for feito.

Benchmark do segmento

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO			
Empresa		Pontuação	Posição
1	Microsoft	72,63	29º
2	Apple	67,79	69º
3	Google	67,77	70º
Média do setor		69,4	



Pontuação Qalyteam



Fonte: <https://qalyteam.com/pb/solucoes/software-gestao-indicadores-qualidade/>