



Powered by



NPS Awards 2021

Total de Opiniões: 66 mil

Período de coleta:

1ª Edição: 01/04/2021 à 30/04/2021

2ª Edição: 21/06/2021 à 21/07/2021

Abrangência:

Pesquisa Nacional

Número de categorias:

13

Número de marcas:

190

Volumetria para marcas elegíveis

384 opiniões/marca

Erro amostral:

5%



Sumário

Metodologia	3	E-commerce	15	Lojas de departamento	31
Painel de respondentes	4	Alimentação	17	Moda e vestuário	33
Reconhecimentos	5	Telecom	19	NPS Champion 2021	35
Sobre o NPS Awards	6	Drogarias	21	Sobre a SoluCX	36
Categorias	8	Planos de saúde	23		
Automotivo	9	Seguradoras	25		
Bancário	11	Supermercadistas	27		
Food Techs	13	Home Center	29		

Metodologia

Padronização do método de coleta

A coleta das opiniões ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada e obtém informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção (double-blind), a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, por meio de em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

Pesquisa transacional vs percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.



Método de Coleta

- Pergunta de experiência com a marca
- Pergunta do NPS
- Atributos estimulados (Likes & Dislikes)
- Campo aberto de comentários

Painel de respondentes

Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.

Consumidores ativos

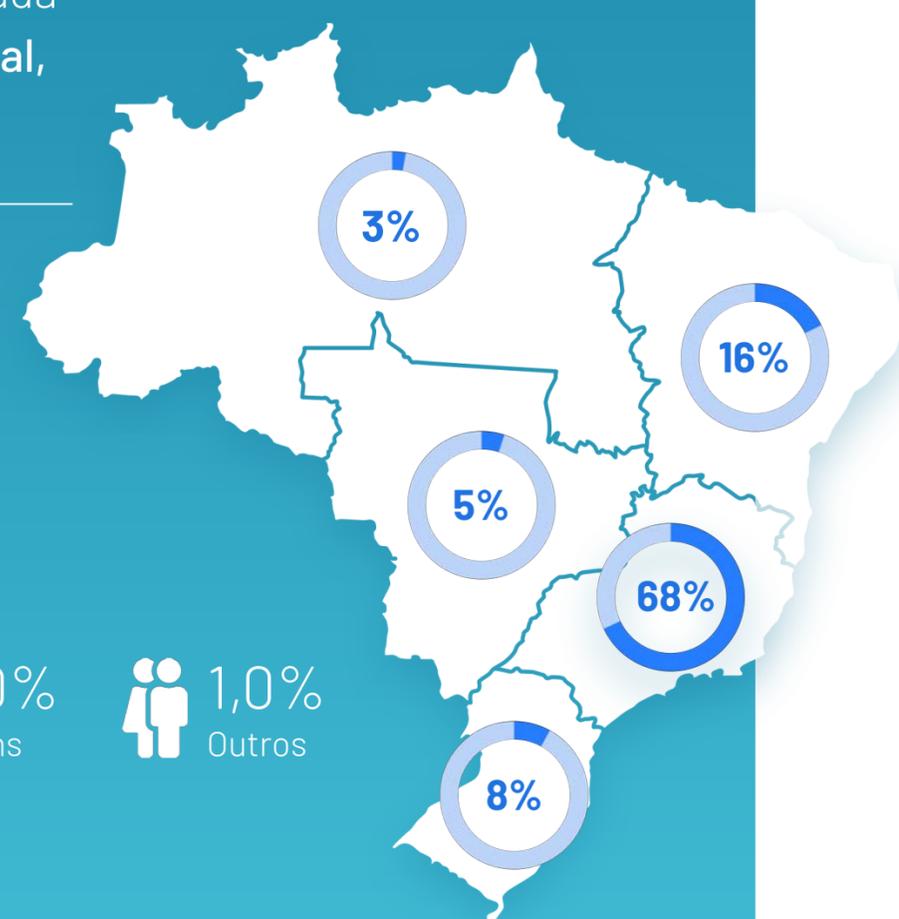
 +400 mil

Gêneros

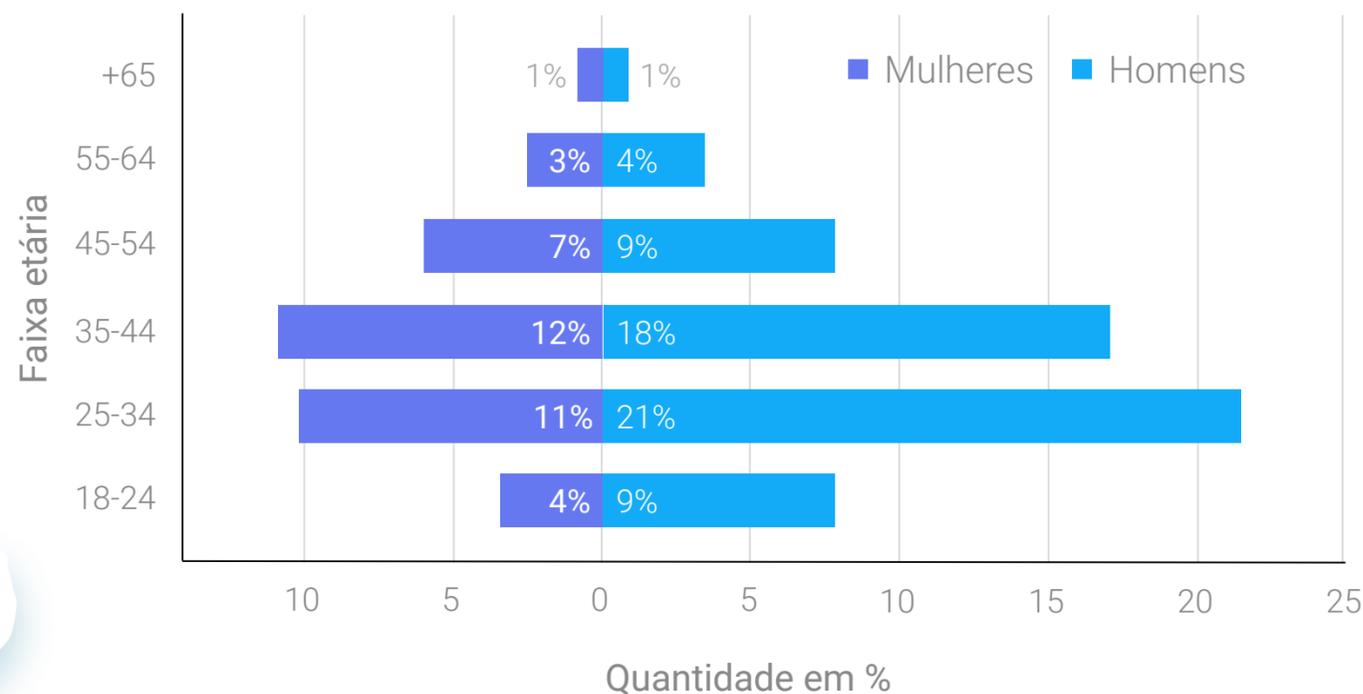
 60,0% Mulheres
 39,0% Homens
 1,0% Outros

Dispositivos

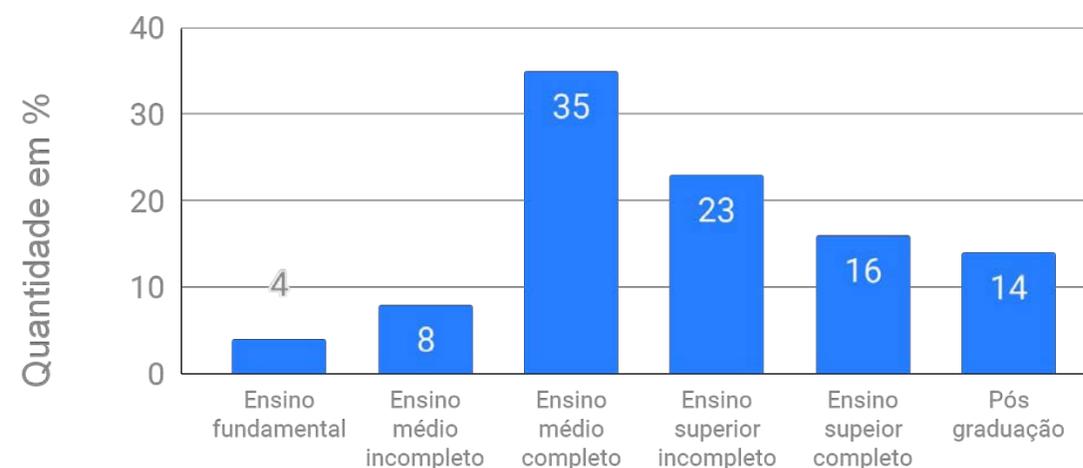
 66,7% Android
 15,3% IOS
 18,0% Windows



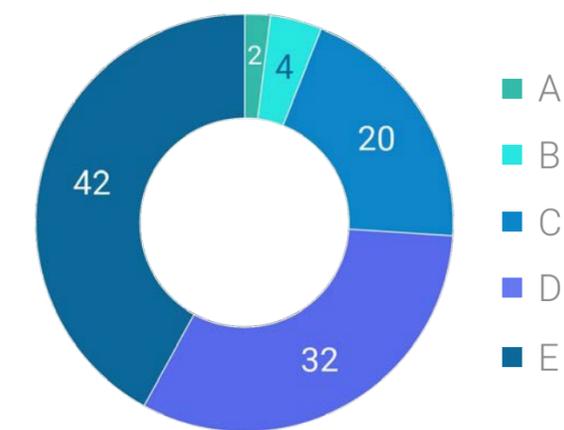
Pirâmide etária



Escolaridade



Classe social em %



Reconhecimentos

O NPS Awards **reconhece as organizações** que se destacam na **era das experiências** sob a **ótica dos clientes**.

+66k opiniões de clientes

13 segmentos premiados

190 marcas participantes

39 marcas finalistas



Selo NPS Champion

Selo **exclusivo** para empresa líder do ranking em seu segmento e **vencedora do prêmio NPS Awards**.



Selo NPS Top Companies

Selo concedido para **empresas finalistas do NPS Awards** em seu segmento.



Selo NPS Benchmark

Selo concedido às empresas que possuem um **NPS acima da média** em seu segmento.

Selo "O Cliente Recomenda"

Selo criado para facilitar a comunicação do prêmio ao consumidor final, onde todas as marcas **NPS Benchmark**, **NPS Top Companies** e **NPS Champion** podem mostrar que foram recomendadas por outros clientes e que eles também podem avaliar.



Veja como aplicá-los utilizando o

Manual dos selos



Sobre o NPS Awards

O NPS Awards em seu segundo ano, é uma premiação idealizada pela **SoluCX** em parceria com a **Exame, Automotive Business e Gouvêa Experience**. O prêmio visa reconhecer as marcas com o melhor NPS do Brasil em seus segmentos, conquistando um alto poder de recomendação por parte dos clientes.

A metodologia utilizada é a de **NPS de percepção**, que utiliza a solução **Customer Insights** powered by **SoluCX**, para ouvir milhares de respondentes em todo o Brasil.

Powered by



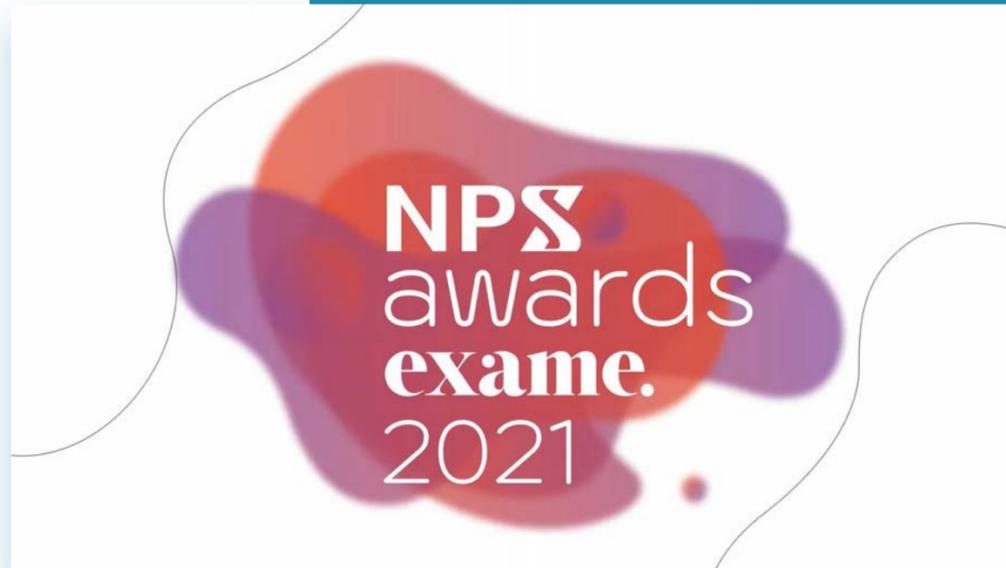
Parceiros



Premiação

NPS Awards 2021 - 1º Edição

[Ver Premiação](#)



NPS Awards 2021 - 2º Edição

[Ver Premiação](#)



Categorias participantes

(Utilize os **botões abaixo para navegar** entre todas as categorias participantes)

Automotivo

Bancário

Food Techs

E-commerce

Alimentação

Telecom

Drogarias

Planos de saúde

Seguradoras

Supermercadistas

Home Center

Lojas de departamento

Moda e vestuário

Premiados Automotivo

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

52,6 NPS médio do segmento

12 total de marcas avaliadas

1.915 total de opiniões

12 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

7 total de marcas reconhecidas

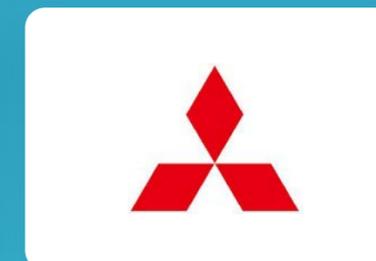
NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Automotivo

- Chevrolet
- Citroën
- Fiat
- Ford
- Honda
- Hyundai
- Mitsubishi
- Nissan
- Peugeot
- Renault
- Toyota
- Volkswagen

Premiados Bancário

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

40,2 NPS médio do segmento

14 total de marcas avaliadas

7.326 total de opiniões

14 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

7 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Bancário

- Banco do Brasil
- Banco Inter
- Banco Pan
- Banco Safra
- Bradesco
- C6 Bank
- Caixa Econômica Federal
- Cielo
- Itaú
- Magalu Pay
- Nubank
- PagBank
- PicPay
- Santander

Premiados Food Techs

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

47,6 NPS médio do segmento

6 total de marcas avaliadas

3.489 total de opiniões

5 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

2 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



Marcas avaliadas: Food Techs

- 99
- Aiqfome
- Ifood
- James
- Rappi
- Uber Eats

Premiados E-commerce

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

61,1 NPS médio do segmento

19 total de marcas avaliadas

11.965 total de opiniões

19 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

11 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: E-commerce

- Amazon
- Carrefour
- Casas Bahia
- Centauro
- Dafiti
- Fast Shop
- KabuM!
- Lojas Americanas
- Magazine Luiza
- Mercado Livre
- Netshoes
- Petlove
- Ponto Frio
- Privalia
- Ricardo Eletro
- Saraiva
- Shoptime
- Submarino
- Zattini

Premiados Alimentação

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

58,1 NPS médio do segmento

29 total de marcas avaliadas

9.195 total de opiniões

29 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

14 total de marcas reconhecidas

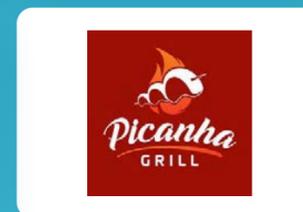
NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Alimentação

- Bob's
- Burger King
- Casa do Pão de Queijo
- China in Box
- Chiquinho Sorvetes
- Croasonho
- Dominos
- Frango Assado
- Giraffas
- Griletto
- Habib's
- Jeronimo
- KFC
- Madero
- McDonald's
- Montana Grill
- Outback
- Patroni
- Picanha Grill
- Pizza Hut
- Popeyes
- Rei do Mate
- Sodiê Doces
- Spoleto
- Starbucks
- Subway
- Suco Bagaço
- Taco Bell
- Vivenda dos Camarões

Premiados Telecom

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

8,5 NPS médio do segmento

7 total de marcas avaliadas

2.162 total de opiniões

7 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

4 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Telecom

- Claro
- Correios Celular
- Maga+
- Net
- Oi
- Tim
- Vivo

Premiados Drogarias

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

54,3 NPS médio do segmento

16 total de marcas avaliadas

5.983 total de opiniões

16 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

9 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Drogarias

- Bifarma
- Carrefour Drogaria
- Droga Raia
- Drogaria Extra
- Drogaria Onofre
- Drogaria São Paulo
- Drogaria Venancio
- Drogarias Pacheco
- Drogasil
- Drogasmil
- Extrafarma
- Farma Conde
- Farmácias Pague Menos
- Farmais
- Farmalife
- UltraFarma

Premiados

Planos de saúde

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

47,5 NPS médio do segmento

8 total de marcas avaliadas

1.302 total de opiniões

8 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

5 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Planos de saúde

- Amil
- Bradesco Saúde
- GreenLine Saúde
- NotreDame Intermédica
- Porto Seguro Saúde
- Prevent Sênior
- SulAmérica
- Unimed

Premiados Seguradoras

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

47,8 NPS médio do segmento

9 total de marcas avaliadas

1.409 total de opiniões

9 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

4 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Seguradoras

- Allianz Seguros
- Azul Seguros
- BB Seguros
- Bradesco Seguros
- Caixa Seguradora
- Itaú seguros
- Mapfre Seguros
- Porto Seguro
- Seguros Unimed

Premiados Supermercadistas

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

40,6 NPS médio do segmento

15 total de marcas avaliadas

7.114 total de opiniões

15 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

9 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Supermercadistas

- Assaí Atacadista
- Atacadão
- Big
- Carrefour
- Carrefour Express
- Coop
- Dia %
- Extra
- Mini Extra
- Minuto Pão de Açúcar
- Pão de Açúcar
- Roldão Atacadista
- Sam's Club
- Sonda Supermercados
- Tenda Atacado

Premiados Home Center

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

51,4 NPS médio do segmento

10 total de marcas avaliadas

2.629 total de opiniões

10 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

6 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Home Center

- C&C
- Camicado
- Dicico
- Etna
- Joli
- Leroy Merlin
- Mobly
- Sodimac
- Telhanorte
- Tok&Stok

Premiados

Lojas de Departamento

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

47,5 NPS médio do segmento

13 total de marcas avaliadas

3.904 total de opiniões

13 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

7 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Lojas de Departamento

- Casas Bahia
- Fast Shop
- Havan
- Le Biscuit
- Lojas Americanas
- Lojas Cem
- Lojas Colombo
- Lojas Marabraz
- Magazine Luiza
- Multicoisas
- Pernambucanas
- Polishop
- Ponto Frio

Premiados

Moda e vestuário

As marcas são divididas em três grupos, **NPS Benchmark** são as marcas que ficaram com o NPS acima da média do segmento, **NPS Top Companies** foram as finalistas do prêmio e **NPS Champion** é o reconhecimento da empresa líder do ranking e vencedora do NPS Awards 2021.

57,0 NPS médio do segmento

32 total de marcas avaliadas

7.573 total de opiniões

32 total de marcas elegíveis

20% share of mind utilizado

15 total de marcas reconhecidas

NPS Champion



NPS Top Companies



NPS Benchmark



Marcas avaliadas: Moda e vestuário

- Brookfield
- C&A
- Caedu
- Calvin Klein
- Cavalera
- Coca Cola Jeans
- Código Girls
- Colcci
- Dudalina
- Eskala
- Forever 21
- Garbo
- Hering
- John John
- Khelf
- Levi's
- Liquido
- Lupo
- M. Officer
- Marisa
- New Era
- Osklen
- Puket
- Renner
- Reserva
- Riachuelo
- Side Walk
- Tip Top
- TNG
- Torra Torra
- Youcom
- Zara

NPS Champion 2021

O selo **NPS Champion** é concedido exclusivamente para empresa líder do ranking em seu segmento e vencedora do prêmio **NPS Awards 2021**.

Veja abaixo a lista de vencedores por categoria:

+66k opiniões de consumidores

+190 marcas avaliadas

13 categorias participantes





Solutions for Customer Experience

Parceira das empresas vencedoras na era das experiências

Somos o parceiro das empresas vencedoras na era das experiências, dando voz a mais de **30 milhões de clientes** anualmente. Por meio de um ecossistema completo de soluções em **Customer Experience**, oferecemos educação, consultoria, tecnologia para gerar insights e ouvir os clientes, além de reconhecer profissionais e empresas que se destacam na era da **centralidade no cliente**.



Agende uma demonstração

www.solucx.com.br