

Método NPS: como medir a qualidade dos serviços da instituição?

Você certamente já respondeu uma pergunta igual ou semelhante à usada no método NPS: quanto você recomendaria tal serviço numa escala de 1 a 10? Esse questionamento está no centro da metodologia, que visa **medir o quanto um consumidor é fiel à marca**, recomendando-a e se tornando, assim, um promotor dos seus serviços e/ou produtos.

O método NPS também pode ser usado por instituições educacionais, por isso, neste post você vai aprender um pouco mais sobre ele, além de conhecer os benefícios de aplicá-lo em uma [gestão escolar](#). Quer se inteirar? Venha conosco e saiba mais!

O que é método NPS?

A sigla NPS vem de “Net Promoter Score”, ou seja, ela aponta para um **índice de promotoria**. A metodologia é uma forma de [pesquisa de satisfação](#). Num contexto em que a qualidade é sinônimo de cliente satisfeito, mensurar esse grau de contentamento é fundamental para analisar resultados e melhorar cada vez mais.

Além de questionar pais e alunos sobre o quanto eles recomendariam a escola — um serviço ou setor dela em específico — para amigos e familiares, você pode também acrescentar uma questão de resposta aberta, a fim de entender o que motiva a nota dada pelos participantes. É comum que a pesquisa use uma **escala de 1 a 10 ou de 1 a 5**.

Quais são os benefícios do método NPS?

Vale ressaltar que o trabalho de um gestor não acaba quando os produtos ou serviços são entregues, já que o ciclo de desempenho é contínuo. A primeira vantagem de aplicar esse método é justamente estar fazendo um trabalho fundamental de uma gestão: **a medição de resultados**.

Além de ser fácil de utilizar, a metodologia NPS dá agilidade aos feedbacks, uma vez que a identificação de problemas é feita de forma simples. A resolução prática e rápida é consequência.

Além de orientar melhorias, a metodologia contribui para **o relacionamento da instituição com pais e alunos**, demonstrando que a direção se importa com o bem-estar deles.

Como usar o método NPS na escola?

A dica de ouro na aplicação do método é ter bem estruturado o que se quer analisar. Além de mensurar qual nota significa o quê, deve-se **analisar as razões dos feedbacks recebidos**. Lembre-se de que você pode e deve segmentar a pesquisa para saber as áreas que têm o maior grau de satisfação na escola.

Além de segmentar atividades e setores, o público também pode ser categorizado:

- os alunos conseguem [usar bem o aplicativo escolar](#)?
- os membros da equipe da cozinha estão satisfeitos com os utensílios de trabalho?
- o pessoal da secretaria está satisfeito com o sistema escolar utilizado pela gestão?

Com as métricas recolhidas, é importante que a equipe analise os indicadores, proponha soluções e peça feedbacks sobre a nova realidade. Dessa forma, a gestão escolar garante a qualidade do seu desempenho, além de um **bom posicionamento de mercado**.

Gostou de saber como funciona o método NPS? As dicas para melhorar a administração da sua instituição não param por aqui. Veja também [o que considerar ao escolher um sistema de gestão escolar](#)