



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

CÓDIGO	RQ-025
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	24/04/2015
PÁGINA	1 de 3

Período: de 01/04/2019 à 31/05/2019

Meta \geq 85,00% (Bom + Ótimo)

COMERCIAL

Item 1: Como é a educação e atenção dos atendentes?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	8	36
0,00%	18,18%	81,82%
100,00%		

Item 2: Como é a velocidade do atendimento? O atendimento é rápido?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	11	32
0,00%	25,58%	74,42%
100,00%		

Obs: 2,3% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

Item 3: Como é a clareza das informações fornecidas?

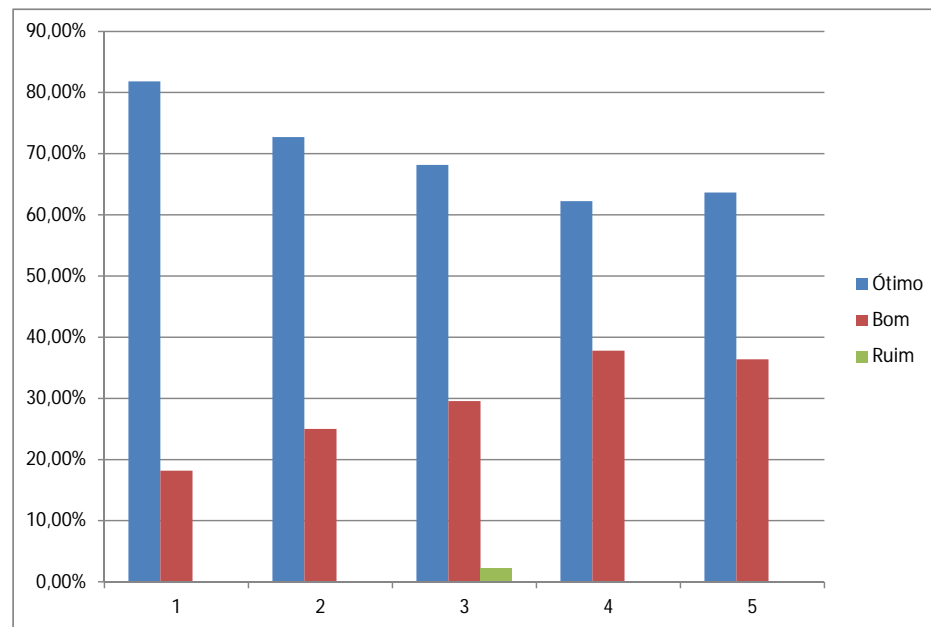
RUIM	BOM	ÓTIMO
1	13	30
2,27%	29,55%	68,18%
97,73%		

Item 4: Como é o conhecimento dos atendentes sobre o assunto?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	17	28
0,00%	37,78%	62,22%
100,00%		

Item 5: Como foi a solução dada pelo atendente?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	16	28
0,00%	36,36%	63,64%
100,00%		



Análise crítica: A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 01/04/19 a 31/05/19 foi respondida por 2,44% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 99,55% da área Comercial atende a meta estabelecida pela empresa o que comprova a qualidade nos padrões de atendimento. Salientamos no entanto que o processo comercial deve buscar continuamente a melhoria dos seus padrões.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

CÓDIGO	RQ-025
VERSÃO	1
VIGÊNCIA	24/04/2015

Período: de 01/04/2019 à 31/05/2019

Meta ≥ 85,00% (Bom + Ótimo)

TÉCNICO**Item 6:** Como é a educação e atenção do pessoal técnico?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	18	27
0,00%	40,00%	60,00%
100,00%		

Item 7: Como é o prazo do atendimento de campo? O atendimento é rápido?

RUIM	BOM	ÓTIMO
1	26	18
2,22%	57,78%	40,00%
97,78%		

Item 8: Como é a clareza das informações fornecidas pelo pessoal técnico?

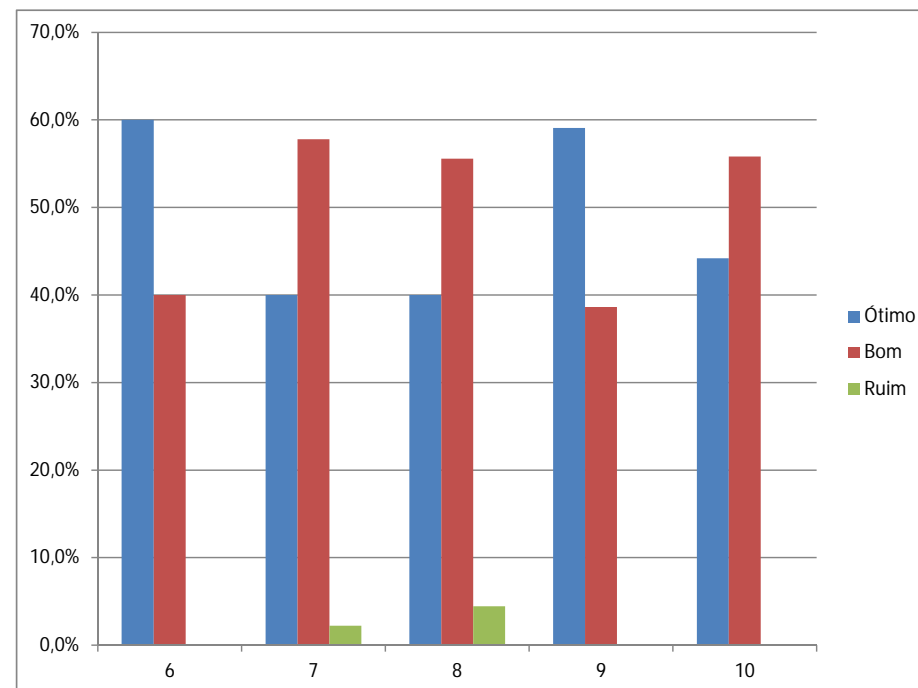
RUIM	BOM	ÓTIMO
2	25	18
4,44%	55,56%	40,00%
95,56%		

Item 9: Como é o conhecimento do pessoal técnico sobre o assunto?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	17	26
0,00%	39,53%	60,47%
100,00%		

*Obs: 2,3% dos entrevistados não souberam responder esta questão.***Item 10:** Como é o conhecimento do pessoal técnico sobre o assunto?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	24	19
0,00%	55,81%	44,19%
100,00%		



Análise crítica: A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 01/04/19 a 31/05/19 foi respondida por 2,44% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 98,67% da área Técnica atende a meta estabelecida pela empresa o que comprova a qualidade nos padrões de atendimento. Salientamos no entanto que a equipe técnica deve buscar continuamente a melhoria dos seus padrões.

**RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

CÓDIGO

RQ-025

VERSÃO

1

VIGÊNCIA

24/04/2015

PÁGINA

3 de 3

Período: de 01/04/2019 à 31/05/2019

Meta ≥ 85,00% (Bom + Ótimo)

FATURA

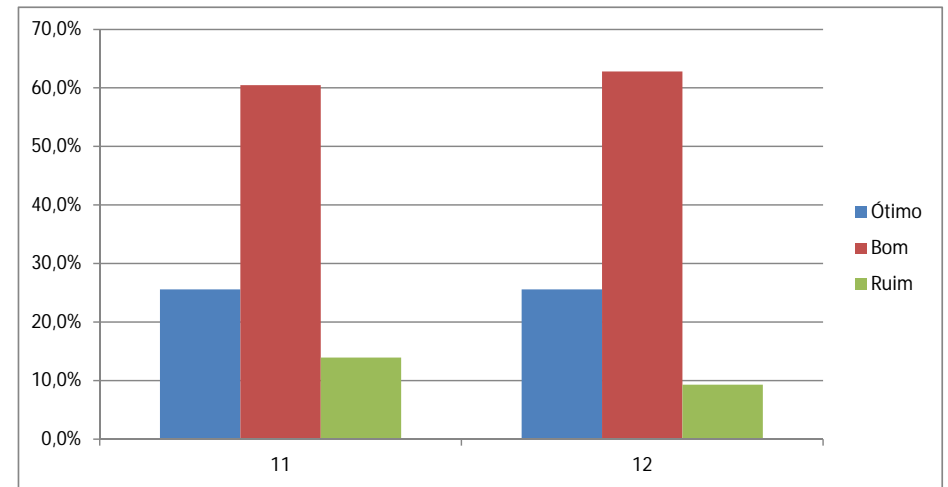
Item 11: Como é o prazo de entrega da fatura?

RUIM	BOM	ÓTIMO
6	26	11
13,95%	60,47%	25,58%
86,05%		

Item 12: Como são os dados da fatura? Eles são claros e corretos?

RUIM	BOM	ÓTIMO
4	27	11
9,52%	64,29%	26,19%
90,48%		

Obs: 2,7% dos entrevistados não souberam responder esta questão.



Análise crítica: A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 01/04/19 a 31/05/19 foi respondida por 2,44% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 88,26% para as questões relacionadas à Fatura atende a meta estabelecida pela empresa mas deve ser tratada de forma a garantir a melhoria contínua da satisfação dos clientes.

NOTA GERAL

Item 13: Dê uma nota de 0 a 10 para o trabalho da CERPRO?

A média da nota geral foi de 8,83.

Análise crítica: A pesquisa de satisfação foi realizada pela equipe de Atendimento entre os dias 01/04/19 a 31/05/19 e foi respondida por 2,44% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio da nota geral foi de 8,83 classificando os serviços da CERPRO com o conceito "Ótimo". Salientamos no entanto que todos os membros da organização devem buscar continuamente a melhoria dos seus padrões de atendimento.