



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

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

Período: de 02/04/2020 à 10/06/2020

Meta \geq 85,00% (Bom + Ótimo)

COMERCIAL

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	14	39
0,00%	26,42%	73,58%
100,00%		

Obs: 1,9% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
1	12	39
1,92%	23,08%	75,00%
98,08%		

Obs: 1,9% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

Item 3: Como é a clareza das informações fornecidas?

RUIM	BOM	ÓTIMO
1	13	36
2,00%	26,00%	72,00%
98,00%		

Obs: 3,8% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

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

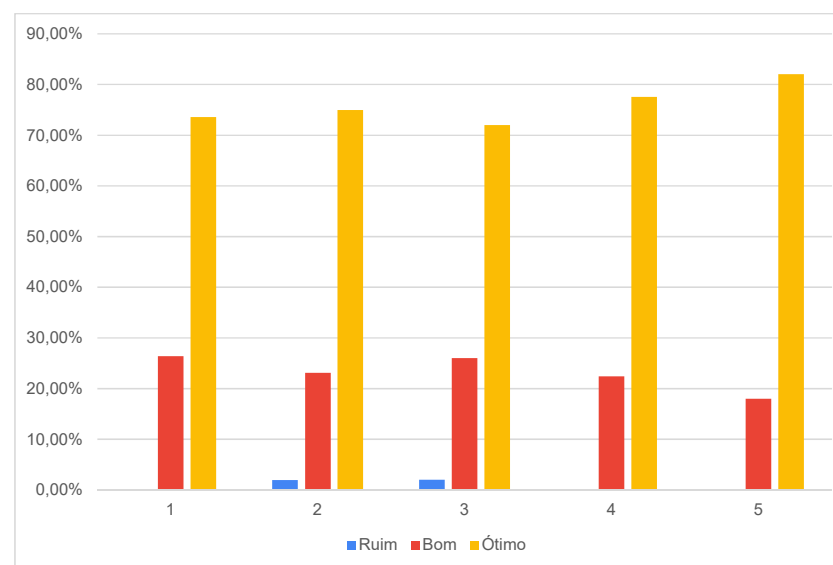
RUIM	BOM	ÓTIMO
0	11	38
0,00%	22,45%	77,55%
100,00%		

Obs: 3,9% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

Item 5: Como foi a solução dada pelo atendente?

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	9	41
0,00%	18,00%	82,00%
100,00%		

Obs: 3,8% dos entrevistados não souberam responder esta questão.



Análise crítica: A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 02/04/20 a 10/06/20 foi respondida por 3,2% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 99,22% 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
PÁGINA	2 de 3

Período: de 02/04/2020 à 10/06/2020

Meta \geq 85,00% (Bom + Ótimo)

TÉCNICO

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
0	16	33
0,00%	32,65%	67,35%
100,00%		

Obs: 7,5% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
1	17	27
2,22%	37,78%	60,00%
97,78%		

Obs: 8,2% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

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

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

Obs: 10,0% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

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

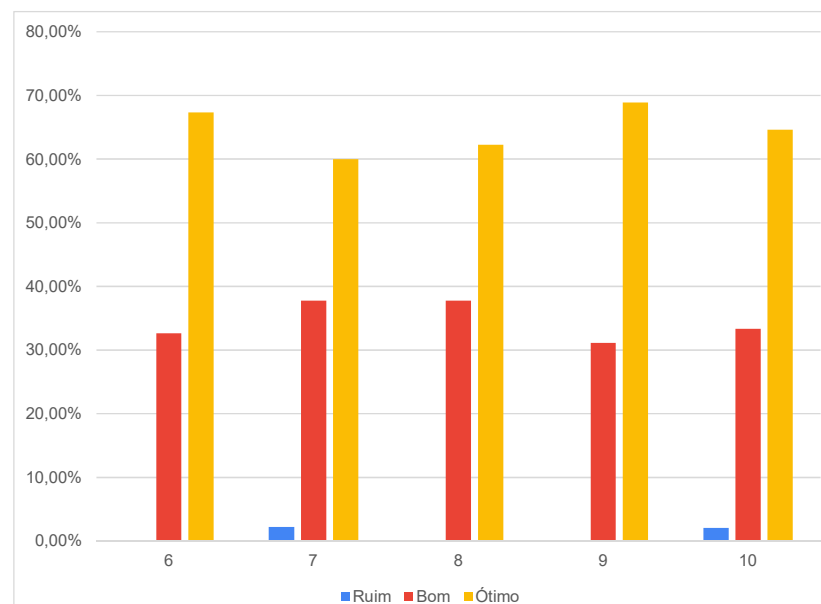
RUIM	BOM	ÓTIMO
0	14	31
0,00%	31,11%	68,89%
100,00%		

Obs: 10,0% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

Item 10: Como é o conhecimento do pessoal técnico sobre o assunto?

RUIM	BOM	ÓTIMO
1	16	31
2,08%	33,33%	64,58%
97,92%		

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



Análise crítica: A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 02/04/20 a 10/06/20 foi respondida por 3,2% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 99,14% 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 02/04/2020 à 10/06/2020

Meta \geq 85,00% (Bom + Ótimo)

FATURA

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

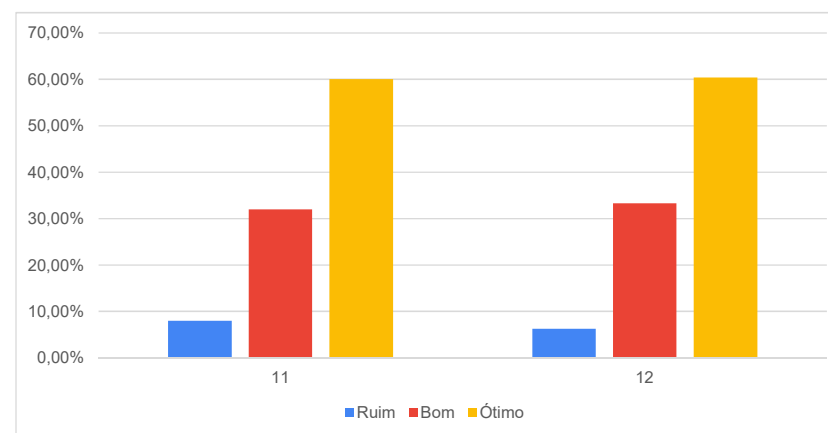
RUIM	BOM	ÓTIMO
4	16	30
8,00%	32,00%	60,00%
92,00%		

Obs: 2,0% dos entrevistados não souberam responder esta questão.

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	16	29
6,25%	33,33%	60,42%
93,75%		

Obs: 2,0% dos entrevistados não souberam responder esta questão.



Análise crítica: A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 02/04/20 a 10/06/20 foi respondida por 3,2% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 92,88% 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 8,81.

Análise crítica: A pesquisa de satisfação foi realizada pela equipe de Atendimento entre os dias 02/04/20 a 10/06/20 e foi respondida por 3,2% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio da nota geral foi de 8,81 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.