



## RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

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

Período: de 01/07/2022 à 30/07/2022

Meta ≥ 85,00% (Bom + Ótimo)

### COMERCIAL

**Item 1:** Como é a educação e atenção dos atendedores?

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	84	13
3,0%	84,0%	13,0%
97,00%		

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
8	75	17
8,0%	75,0%	17,0%
92,00%		

**Item 3:** Como é a clareza das informações fornecidas?

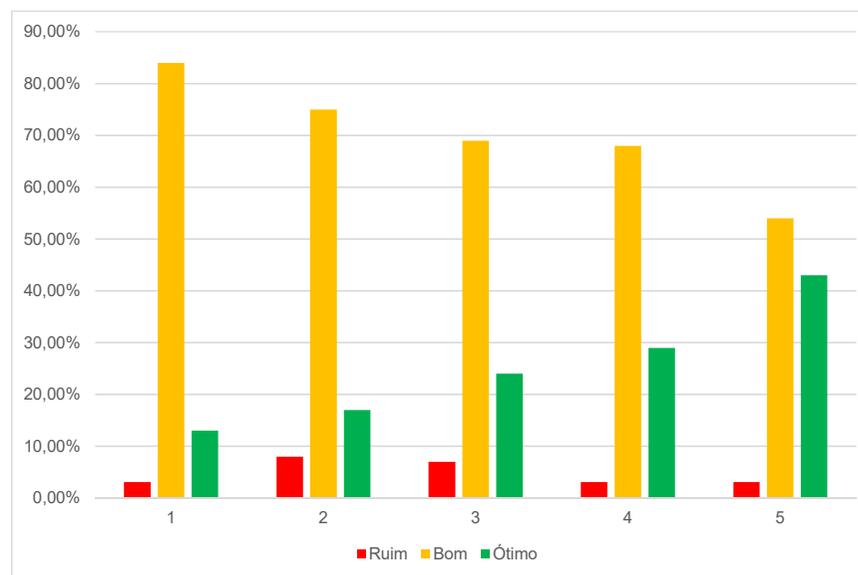
RUIM	BOM	ÓTIMO
7	69	24
7,00%	69,00%	24,00%
93,00%		

**Item 4:** Como é o conhecimento dos atendedores sobre o assunto?

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	68	29
3,0%	68,0%	29,0%
97,00%		

**Item 5:** Como foi a solução dada pelo atendente?

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	54	43
3,0%	54,0%	43,0%
97,00%		



**Análise crítica:** A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 01/07/22 a 30/07/22 foi respondida por 5,12% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 95,2% 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 01/07/2022 à 30/07/2022

Meta ≥ 85,00% (Bom + Ótimo)

### TÉCNICO

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	41	56
3,00%	41,00%	56,00%
97,00%		

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
1	73	26
1,00%	73,00%	26,00%
99,00%		

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

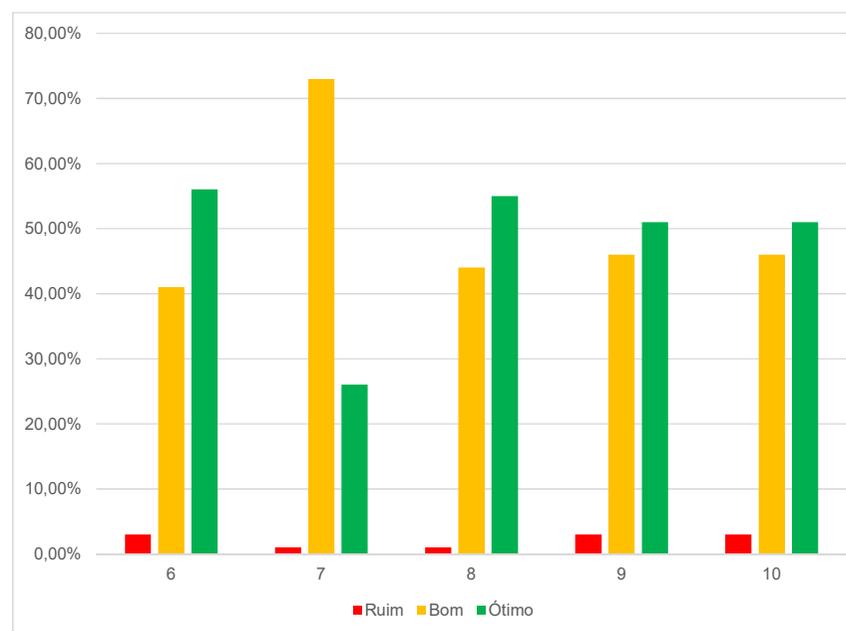
RUIM	BOM	ÓTIMO
1	44	55
1,00%	44,00%	55,00%
99,00%		

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	46	51
3,00%	46,00%	51,00%
97,00%		

**Item 10:** Como foi a solução dada pela equipe técnica?

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	46	51
3,00%	46,00%	51,00%
97,00%		



**Análise crítica:** A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 01/07/22 a 30/07/22 foi respondida por 5,12% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 97,8% 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 01/07/2022 à 30/07/2022

Meta ≥ 85,00% (Bom + Ótimo)

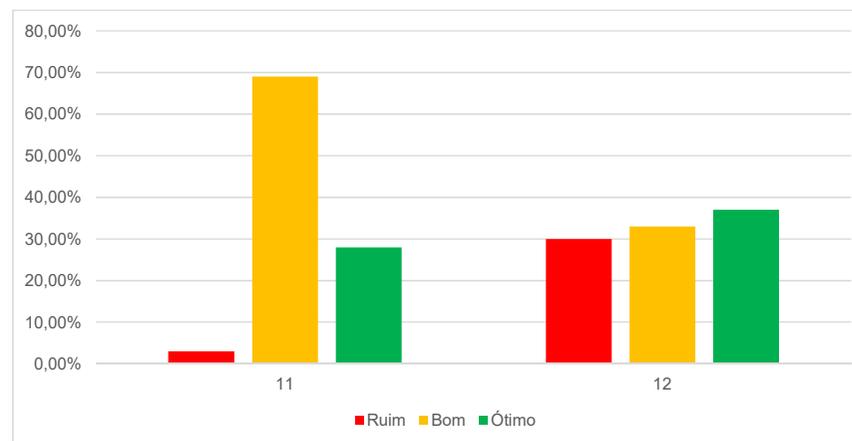
### FATURA

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
3	69	28
3,00%	69,00%	28,00%
97,00%		

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

RUIM	BOM	ÓTIMO
30	33	37
30,00%	33,00%	37,00%
70,00%		



**Análise crítica:** A pesquisa de satisfação realizada entre os dias 01/07/22 a 30/07/22 foi respondida por 5,12% dos consumidores da CERPRO o que atende o procedimento NP-011. O resultado médio de 83,5% para as questões relacionadas à Fatura o que não atende a meta estabelecida pela empresa. A questão 12 sobre os dados da fatura foi mal avaliada o que gerou uma não conformidade e uma ação corretiva.